

美里町ふるさと納税業務委託仕様書

1. 業務委託名

美里町ふるさと納税業務委託

2. 業務目的

美里町では、ふるさと納税制度を活用し、返礼品を通じた美里町の特産品及び魅力を発信するとともに、地域経済の活性化を図る取組を進めている。

この取組における美里町へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、美里町のシテイプロモーションにつながる広報などの多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進め、寄附金額の増加を図ることを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

なお、令和5年3月31日までは引継ぎ期間及びシステム等の準備期間とし、当該準備期間中は受託者の責任において引継ぎ・準備を行い、費用等については受託者が負担するものとする。

4. 前提条件

(1) 発注者がふるさと納税ポータルサイトとして利用する「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。ただし、委託期間中に随時ポータルサイトを追加する場合がある。

なお、提案のあったポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、美里町との間で直接締結するものとする。

また、本業務の受託にあたり、受託者とのポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、美里町との協議の上、疑義等が生じないよう確認すること。

(2) 最新トレンドに基づく返礼品の開発や見せ方の工夫、ポータルサイトや広告活用などを積極的に提案するとともに、自ら取り組むことができる事業者であること。

5. 業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとする。

(1) ポータルサイトの管理運営業務

- (2) 寄附管理運営システムの管理運営業務
- (3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (5) コールセンター業務
- (6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (7) 広報・PR業務
- (8) 寄附金の募集に要する経費の内訳管理
- (9) その他

6. 委託業務の詳細

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
受託者は使用するポータルサイトに関する次の業務を行う。
 - ① ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。
 - ② 寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
 - ③ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工(文字入れ等)、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的にPRできるような内容を充実させること。
なお、撮影した画像データについては、他事業でも活用できるように返礼品等取扱事業者を提供すること。
また、返礼品等の写真撮影を希望する返礼品等取扱事業者に対し、現地及び美里町内での撮影会を積極的に行うこと。
 - ④ メルマガ配信、新着情報、特集ページの運用を適宜実施すること。
 - ⑤ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。
 - ⑥ ポータルサイトの利用が困難な方で美里町への寄附を希望する場合において、受託者が作成するパンフレット及び返礼品のカタログを送付するとともに、振込取扱票や振込口座の案内を送付すること。
- (2) 寄附管理運営システムの管理運営業務
 - ① 使用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、ふるさと納税業務管理システムにより一元的に管理すること。
 - ② 寄附者がポータルサイトを經由せずに美里町に寄附を行った場合においても、美里町からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。なお、内

容に不備があった場合は、直接寄附者に連絡し、補完すること。

- ③ 管理する情報について、各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
- ④ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時美里町への情報提供が可能であること。また、美里町において統計資料等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
- ⑤ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び今後の対策について、美里町へ毎月報告を行うこと。
- ⑥ 受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。
- ⑦ 使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに寄附管理システムへデータの取込作業を行うこと。（土日祝日については、美里町の翌開庁日まで。）

(3) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

- ① 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- ② 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、原則2週間以内に寄附者に対して発送する体制を美里町と協議の上、構築すること。
- ③ 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、美里町と協議の上決定する。
 - ア お礼状・寄附金受領証明書
 - イ ワンストップ特例申請書(寄附金税額控除に係る申告特例申請書)
 - ウ ワンストップ特例申請書記載例
 - エ 料金後納返信用封筒※ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。
- ④ 発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

(4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

- ① 受託者は、委託料の範囲内で返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品等取扱事業者との契約等については、受託者の責任において対応すること。

- ② 返礼品等取扱事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
 - ③ 返礼品等取扱事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
 - ④ 返礼品の品質管理につき、返礼品等取扱事業者への指導監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。返礼品提供事業者向け報告会・勉強会は年に1回以上必ず行うこと。
 - ⑤ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
 - ⑥ 返礼品調達費は、返礼品等取扱事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品等取扱事業者へ支払うこと。なお、美里町への委託料請求にあたっては、毎月実績を集計の上、返礼品等取扱事業者名、返礼品名称等の内訳が分かる明細を添付すること。
 - ⑦ 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また、残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。
 - ⑧ 寄附者や返礼品等取扱事業者、美里町との各種調整を行うこと。
 - ⑨ 本業務については、運用開始日(令和5年4月1日)以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品についても対象とすること。
- (5) コールセンター業務
- ① 受託者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問合せに対応するため、コールセンター(電話、FAX及びメールアドレス)を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日午前9時から午後5時15分までを基本とする。ただし、年末年始の繁忙期については、美里町との協議の上、人員を増加し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。
 - ② 受託者は、コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について記録し、美里町と情報共有すること。
 - ③ 返礼品に対する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品等取扱事業者や配送事業者等に対して対策

を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、美里町に報告を行うこと。

- ④ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問合せに対し、美里町ふるさと納税寄附金協賛事業者募集要項や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品等取扱事業者からの問合せについては、必要に応じて美里町に確認等を行い、適正に対応すること。

(6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

- ① 美里町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、美里町が定める「美里町ふるさと納税寄附金協賛事業者募集要項」及び国が定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品等取扱事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、美里町に対して提案すること。
- ② 返礼品等については、美里町内の地場産品はもとより、美里町内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。
- ③ 美里町の承認を受けた返礼品及び返礼品等取扱事業者については、受託者が返礼品等取扱事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- ④ 美里町の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。
- ⑤ 返礼品の募集にあたっては、返礼品等取扱事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については美里町と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。また、募集の状況について、定期的に美里町に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については、美里町との協議の上決定するものとする。
- ⑥ 返礼品として登録する最終決定は、美里町にて行うものとする。

(7) 広報・PR業務

- ① 美里町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努めること。
- ② 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、美里町との協議の上、実施すること。
- ③ インターネット広告配信用及び美里町ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。

- ④ 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、美里町と協議の上、実施すること。
- ⑤ 美里町ふるさと納税に関するパンフレット等を作成すること。また、送付を希望する方に対して送付すること。
- ⑥ 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書を取りまとめること。
- ⑦ プロジェクト型での寄附募集について、取材・撮影・ページ作成代行などの支援を適宜行うこと。
- ⑧ 返礼品提供事業者の裏側体験現地ツアーやオンラインツアー等の寄附者感謝ツアーを行うなど、リピーターの確保及び美里町の魅力を発信し美里町の「関係人口」増加に繋げることを目的としたイベントを年1回以上実施すること。

(8) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理

- ① 平成31年総務省告示第178号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は、返礼品代30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、委託業務(提案する新たな取組を含む)を実施できるよう、本委託業務の対象外の経費(ポータルサイト使用料、決済手数料等)も含めた管理を行うこと。

(9) その他

- ① 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- ② その他、市場調査を実施し、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば、提案すること。

7. 寄附情報等の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

8. 再委託の禁止

受託者は、本業務について、一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはいけない。ただし、美里町との協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により美里町の承認を得るものとする。

9. 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月美

里町に提出し、検査を受けるものとする。

- (2) 美里町は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他、必要事項について報告を求め、検査することができる。

10. 業務委託料

受託者に支払う経費は、次のとおりとする。また、業務委託料については、「9. (1)業務報告書」を毎月美里町に提出し、検査を受けたものについて(1)～(4)をまとめて支払うものとする。

(1) 基本委託料

- ① 寄附金額に対する一定割合
- ② 本項(2)～(4)に記載する経費を除き、本委託業務の「履行に必要な経費」。ただし、美里町が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジットカード決済等にかかる経費等はこれに含まない。

(2) 返礼品調達費用

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費ならびに消費税及び地方消費税相当額を含む。

(3) 返礼品配送費用

実際に返礼品の配送にかかった費用。

(4) ゴルフ場利用券発行費用

ゴルフ場利用券の発行にかかった費用。

11. 委託料の支払い

委託料（返礼品等の調達費用含む）の支払については、美里町が別で定める期別（原則1ヵ月。ただし、美里町と受託者との協議により、1ヵ月を超える期別の設定をした場合は、この限りではない。）ごとに寄附受納状況を美里町に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、美里町は適切な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

12. 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

- (1) 美里町は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負う。

1 3. 法令遵守及び個人情報の管理

- (1) 平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、美里町個人情報保護条例及び美里町情報セキュリティポリシー情報セキュリティ基本方針を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後又は解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。
- (4) 前項で取扱う個人情報に加え、特定個人情報を取扱うことから、別記「特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

1 4. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざん、その他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

1 5. 損害賠償

委託業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品等取扱事業者、寄附者、又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りではない。

1 6. その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、美里町と十分に協議を行い、美里町の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては、提案した内容(業務実施体制等)をもとに各業務について、責任者や担当者を記載すること。
- (4) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率化かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (5) 仕様書に記載のない事項、その他業務の履行上必要な事項については、美里町と受託者で協議の上、決定する。

特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書

1. 趣旨

この特記仕様書は、特定個人情報の取扱いを伴う事務事業の委託について、必要なことを定める。

2. 特定個人情報の保護に関する条例等の遵守

受注者は、本委託業務の履行に係る「行政手続における東低の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号。以下、「番号法」という。)」第2条第8項に規定する特定個人情報(以下、「特定個人情報」という。)の取扱いについては、番号法及び個人情報の保護に関する法令のほか、個人情報保護委員会が定める「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等・地方公共団体等編)」(以下、「ガイドライン」という。)や、「美里町個人情報保護条例」、「美里町情報セキュリティポリシー情報セキュリティ基本方針」などの条例及び規定等を遵守しなければならない。

3. 責任体制の整備

受注者は、特定個人情報を安全に管理するため、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

4. 作業責任者等の届け出等

- (1) 受注者は、特定個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。
- (2) 受注者は、特定個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続きを、発注者と協議して定めなければならない。
- (3) 受注者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- (4) 受注者は作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。
- (5) 作業責任者は、本特記仕様書に定める事項を適切に実施できるよう作業従事者を監督しなければならない。
- (6) 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記仕様書に定める事項を遵守しなければならない。