

豊前市ふるさと納税一括管理業務委託仕様書

1. 委託業務名

豊前市ふるさと納税一括管理業務委託

2. 目的

豊前市（以下「本市」という。）では、ふるさと納税制度を通じた本市の魅力発信やシティプロモーションを推進し、そのことを通じて、地域経済の活性化と寄附件数の増加を図る取組を進めている。

この取組における本市へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、本市のシティプロモーションにつながる広報等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ることを目的とする。

3. 委託業務期間

契約締結の日から令和6年3月31日まで。なお、本業務における寄附の受付については、令和5年4月1日から開始するものとし、契約締結の日から受付開始までの間は、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行い、当該準備期間中に発生する費用等については、受託者が負担するものとする。

4. 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

現在、本市が利用している「ふるさと納税ポータルサイト」は、「さとふる」、「楽天ふるさと納税」、「ふるさとチョイス」、「ANAふるさと納税（令和4年6月導入）」、「セゾンのふるさと納税」及び「ふるぽ」の6つであるが、「さとふる」を除く4つの「ふるさと納税ポータルサイト」（以下「サイト」という。）の業務を委託することとする。

(2) 寄附管理システム

寄附情報等の管理に当たっては、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供するふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税d o」を使用し、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品の発注・配送管理等を一元的に管理すること。ただし、ふるさと納税d oの使用が困難な場合は、ふるさと納税d oと同等の機能を有し、寄附情報等の一元管理ができるシステムを認めることとする。

(3) 業務規模

業務規模の参考値として、令和3年度の寄附額実績（さとふるを除く。）、令和4年4月1

日現在の返礼品数及び返礼品取扱事業者数については、次のとおりである。

ア 令和3年度の寄附額実績

(ア) 寄附金額78,588,000円(うち、チョイス約6割、楽天約4割)

(イ) 寄附件数5,166件

イ 返礼品数 約328品目(期間限定等の返礼品を含む。)

ウ 返礼品取扱事業者数 約48事業者

5. 業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画立案等により調整する場合がある。

- (1) サイトの管理運営業務
- (2) 返礼品開発及び募集に関する業務
- (3) 返礼品等の受発注及び配送管理に関する業務
- (4) コールセンター業務
- (5) 寄附受付に関する書類(寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等)の発送に関する業務
- (6) 広報・PR業務

6. 業務の詳細

- (1) サイトの管理運営業務

受託者は、サイトに関する次の業務を行うこと。

ア サイトの自治体紹介ページの作成、返礼品掲載情報の追加、更新、修正等の管理運営を適切に行うこと。

イ 寄附申込があった際は、寄附者に対し、寄附受付に関する通知を行うこと。

ウ 返礼品掲載の際、画像準備(写真撮影や入手、画像の加工等)、返礼品紹介文の作成等を行い、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。

エ インターネット環境がないなど、サイトの利用が困難な方で、本市への寄附を希望する方に対し、送付することができる返礼品一覧(パンフレット等)を作成すること。

オ 本市に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。

カ 本市に寄せられるレビューに対し、必要なものについては寄附者対応を行うなど、サイトにおける本市に対するレビューの総合評価を高めるよう努めること。

- (2) 返礼品開発及び募集に関する業務

返礼品開発及び募集に当たっては、次の内容により実施するものとし、本市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・新規返礼品の開拓を行うこと。

- ア 返礼品開発のほか、その調達や送付等、返礼品に関して必要となる返礼品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。
- イ 本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、国の定める「地場産基準」等に適合する返礼品及び返礼品取扱事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉の上、返礼品候補の選定や開発を行い、本市に対して提案すること。なお、国の定める基準が改定された際や、本市が返礼品等に関する基準を示した場合等については、それに適合する範囲内で、返礼品の提案を行うこと。
- ウ 本業務の対象となるサイトに掲載している既存返礼品については、継続して取扱いができるよう、返礼品取扱事業者と必要な手続を行うこと。
- エ 返礼品の採用に当たっては、受託者が返礼品取扱事業者と調達価格、在庫数、受付期間等、サイトへの掲載に必要な情報について、よく協議すること。
- オ 本事業は、本市の産業振興を一つの目的としていることから、返礼品取扱事業者の販路拡大の一助となるような支援を行うこと。また、返礼品の提供を希望する事業者から相談を受けた場合等においては、ふるさと制度の説明や返礼品掲載に至るまでの手順、事務手続等を案内するなど、適宜対応すること。
- カ 返礼品取扱事業者への訪問や電話連絡等を密に取り合うなど、顔の見える関係づくりを行い、連携・サポート体制を構築すること。
- キ 返礼品登録の最終決定は、本市にて行うものとする。

(3) 返礼品の受発注及び配送管理に関する業務

受託者は、返礼品の受発注等に関する次の業務を行うこと。

- ア 受託者は、返礼品の調達や発送に係る調整を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品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。
- イ 返礼品取扱事業者への返礼品発注は、寄附金納付を確認し、迅速に行うこと。
- ウ 配送業者の選定に当たっては、本市と協議の上、柔軟に対応すること。
- エ 返礼品の配送の手配は、受託者が行うこと。このとき、配送先を記載した配送伝票を返礼品取扱事業者に届けること。また、配送料が安価となるよう努めること。
- オ 返礼品の配送が円滑に行われるよう、返礼品取扱事業者と緊密な連携のうえ、在庫管理を行うこと。また、寄附機会の損失を防ぐため、サイトごとに適宜、在庫確認を行い、サイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- カ 返礼品発送に当たり、寄附者に対して配送に関する情報を事前にメール等でお知らせすること。
- キ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅延や誤送、破損等、配送に関するトラブルが生じた場合は、寄附者、返礼品取扱事業者等への対応を行うこと。
- ク 返礼品の品質管理に当たり、返礼品取扱事業者への指導監督を行うなど、品質向上に向けた必要な措置を講ずること。

- ケ 受託者は、返礼品取扱事業者の出荷実績に基づき、返礼品調達費用及び配送費用を返礼品取扱事業者及び配送事業者へ支払うこと。この場合において、返礼品取扱事業者への支払に当たり必要となる振込手数料は、返礼品取扱事業者の負担とする。なお、本市への委託料請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品取扱事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
- コ 定期便や、期間又は提供数が限定された返礼品等については、発送時期や掲載期間、申込件数等の管理を行うこと。
- サ 寄附者や返礼品取扱事業者、本市との各種調整を行うこと。
- シ 本業務については、運用開始日（令和5年4月1日）以前に申込みがあった寄附のうち、運用開始日以降に寄附者による入金手続きが完了した寄附者に対して発送する返礼品についても対象とすること。

（4） コールセンター業務

- ア 受託者は、寄附者からの各種問合せ（寄附に関すること、返礼品に関すること、配送に関すること、その他ふるさと納税全般に関すること等）に総合的に対応するため、コールセンター（電話、FAX、Eメールアドレス）を設置すること。
- イ コールセンターの対応時間は、原則として休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。ただし、年末・年始の繁忙期のほか、本市が必要とした場合については、本市と協議の上、受付時間の延長、休日対応等について決定するものとする。
- ウ 寄附者からの苦情については、速やかに状況確認を行い、必要に応じて返礼品取扱事業者や配送事業者等に対して対応・対策を求めるなど、苦情解決に向けた各種調整を行うとともに、適宜、本市に報告すること。

（5） 寄附受付に関する書類（寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等）の作成・発送に関する業務

- ア 入金（決済）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、封筒に封入の上、原則1週間以内に寄附者に対して発送すること。
- イ 発送する書類は、次のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上、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） ワンストップ特例申請書返信用封筒
- ウ 寄附金受領証明書の作成に必要な公印の印影については、本市が指定するものを使用すること。

エ ワンストップ特例申請書には、寄附者情報、寄附情報等を印字の上、送付すること。

(6) 広報・PR業務

ア ふるさと納税制度を通じ、本市の魅力を広く発信することにより、認知度を向上させるとともに、返礼品や返礼品取扱事業者、さらには、本市のPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。

イ 寄附分析（寄附傾向や返礼品の動向、流行等）を行い、分析結果を活用し、受託者独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組みやプロモーション手段（広告やキャンペーン等）を提案し、本市と協議の上、実施すること。

ウ 実施した広報・PR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書により月次で本市へ報告すること。

7 業務委託料

(1) 受託者に支払う費用は、次のとおりとする。

ア 基本委託料（寄附金額に見積手数料を乗じた額）

イ 寄附受付に関する書類の作成・発送のために必要となる費用（寄附件数に見積単価を乗じた額）

ウ 返礼品調達費用

エ 返礼品の配送にかかった実費。ただし、配送料が安価となるよう工夫を行うこと。

(2) 委託料の支払については、1か月単位で行うこととし、本市は受託者からの適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

8 契約不適合責任

(1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。

(2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

9 損害賠償

受託者は、委託業務の実施に当たり発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について、賠償責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品取扱事業者、寄附者又は第三者の責に帰する事由により生じたものについては、この限りでない。

10 その他

ア 業務内容については、本仕様書のほか、本プロポーザル実施要領や提案内容に基づき実施すること。

イ 委託業務の遂行に当たっては、各種関係法令等の内容を遵守するほか、本市と十分に

協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。なお、国や市が定める基準が改定された際は、それに適合するよう、迅速な対応を行うこと。

ウ 市場調査を行い、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、随時提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減に繋がる方策があれば提案すること。

エ 受託者は、本業務の履行に当たり、個人情報保護の必要性を認識し、個人情報の漏えい、紛失、改ざん、その他の事故から保護するため、必要な措置を講じること。また、本業務に係る個人情報の取扱いについては、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び「豊前市個人情報保護条例（平成20年条例第19号）」を遵守すること。

オ 本業務を円滑に開始できるよう、返礼品取扱事業者に対し、説明会や訪問等を行い、必要となる事項に関する説明を行うこと。

カ 必要に応じて、返礼品取扱事業者を対象とした、ふるさと納税制度の運用に関する勉強会、説明会等を実施し、制度の周知徹底や、返礼品取扱事業者の意識向上に努めること。

キ 受託者は、業務の履行状況や経過について、月次の業務報告書を作成し、本市と受託者によるミーティングを月1回程度開催すること。

ク 本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然に必要と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。