

彦根市ふるさと納税返礼品発送等業務委託仕様書

1 本業務の目的

ふるさと納税市場が拡大する中、彦根市(以下「本市」という。)の寄附者へ贈呈する返礼品に関する業務委託を長期継続契約にて行う。このことにより、安定的に返礼品発送等実施し、本市ふるさと納税のPRを行うとともに、寄附額増加を目指し、地域経済の活性化を図ることを目的とする。

2 業務の履行期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

3 業務の概要

本業務を受託する者(以下「受託者」という。)は次の業務を行うものとする。

- (1) 本市が契約するふるさと納税ポータルサイトの運用・管理を行うこと。ただし、運営・管理を行うふるさと納税ポータルサイトとは、令和4年度現在本市が契約する「ふるさとチョイス」「ふるなび」「楽天ふるさと納税」「さとふる」のうち、「ふるさとチョイス」「ふるなび」「楽天ふるさと納税」を必ず含めるものとし、今後本市が新たなふるさと納税ポータルサイトを追加契約した場合、可能な限り対応することとする。なお、「ふるさとチョイス」の運用・管理に当たっては、ポイント制を継続するものとし、ポイント付与の管理を行うこと。
- (2) 前項で示したふるさと納税ポータルサイトとデータ連携し、返礼品の受注・発送の管理および精算業務を行うことが可能であること。
- (3) 寄附の申込み、入金情報等寄附者のデータ管理を行うこと。
- (4) ふるさと納税ポータルサイトを通じず、直接彦根市へ申込みがあった場合、必要に応じて、返礼品カタログや注文書の発送、注文書の受付および注文処理等寄附者への返礼品の受注対応を行うことが可能であること。
- (5) 寄附者に贈呈する返礼品の選定、開拓、企画、返礼品提供事業者との交渉等を行うこと。
- (6) 本市および本市ふるさと納税に係るプロモーション支援を行うこと。

4 業務の詳細

(1) ふるさと納税ポータルサイトの運用・管理について

ア 本市返礼品を各ふるさと納税ポータルサイトに掲載するにあたり、各サイトにおける規定を確認の上、各返礼品提供事業者と写真やデータの加工・調整を行い、本市の承認を得ること。

イ 寄附の申込受付については、自社ポータルサイト以外とのデータ連携が可能であ

り、返礼品受注管理等について一元管理が可能であること。

ウ 受託者の作成するポータルサイト、データ連携を行う他社のポータルサイトおよび市のホームページとのリンクができるよう設定すること。

エ 受託者は、各ふるさと納税ポータルサイトにおける本市ページについて修正・更新・保守管理等を行う他、必要な場合、各サイト内で募集される広告等へ本市が出稿する場合、出稿作業の代行を行うこと。

(2) 返礼品の選定、開拓、企画、交渉について

ア 返礼品は、総務省が定める地場産品基準を順守した寄附額の3割以内の価格とし、本市の特産品の他、市内体験型サービスなど市内観光資源等も活用した本市の魅力を発信できるものにすること。また、宿泊サービスやツアー等も返礼品に含め、関係人口・交流人口の増加に役立つ内容となるよう提案・助言すること。

イ 返礼品の選定に当たっては本市と協議・承認を得ること。

ウ 現在既に返礼品を提供している返礼品提供業者については、継続して選定することが可能であること。

エ 定期的に返礼品に関する情報収集、開拓・企画を行い、返礼品提供業者と交渉を行うこと。

オ 本市および返礼品提供事業者と協議の上、必要に応じて返礼品の写真撮影を行い、ふるさと納税ポータルサイトへの掲載写真の加工を行うこと。また、本市がPR等に使用する際、当該データを本市へ無償提供すること。

カ 受託者の独自商品のサービスで、本市のふるさと納税制度に活用できるものがあれば提案すること。

(3) 返礼品の受注、発送、管理および精算業務

ア 返礼品の受注、返礼品提供事業者への発注、納品管理および在庫管理等を行うこと。

イ 返礼品提供事業者との連携を密にし、円滑に返礼品の発送を行うためのシステムを提供し、柔軟な連絡・調整方法を取ることができること。また、返礼品提供事業者に対しては、寄附者等の個人情報を適正に管理するよう求めた上で、返礼品発送業務上必要な個人情報を提供すること。

ウ 現金による寄附、ふるさと納税ポータルサイトを通じず申込みのあった寄附に対し、返礼品カタログや注文書の発送、注文書の受付などの業務を、本市を介することなく対応することが可能であること。

エ 返礼品の発送に係る管理調整を行うこと。

オ 寄附者からの返礼品に関する問合せ・要望などに対応できるコールセンターを設けること。

- カ 返礼品に関する苦情があった場合は、速やかに対処するとともに、内容、対応状況などを本市に報告すること。
- キ 本市、ふるさと納税ポータルサイト事業者、返礼品提供事業者および寄附者との各種調整を行うこと。
- ク 返礼品提供事業者や、運送事業者への返礼品代金、送料等の精算業務を行うこと。

(4) ふるさと納税に係る寄附金額および寄附者のデータ管理に関すること

- ア 申し込まれた寄附金・返礼品等の情報や寄附者情報のデータを管理するシステムを提供すること。
- イ 本市が契約する各ふるさと納税ポータルサイトから抽出される寄附情報をシステムで取込・管理が可能であること。
- ウ 提供するシステム上で返礼品の申込・配送状況を確認できること。
- エ ふるさと納税ポータルサイト以外からの寄附情報や返礼品発注情報を取込み、ふるさと納税ポータルサイトからの受発注と同様にシステムから状況を確認できること。
- オ 統計資料作成に利用できるよう、返礼品発注状況のデータを随時、CSV形式で出力することが可能であること。

(5) プロモーション支援について

- ア 各ふるさと納税ポータルサイトでの情報発信を行うこと。
- イ 本市が行うふるさと納PR業務において助言・協力を行うこと。

5 委託料および支払方法

- (1) 返礼品の代金には、返礼品実費に加え、送料や消費税など一切の経費を含むものとする。
- (2) 委託料については、寄附額に所定の率を乗じた額とする(消費税別)。
- (3) 受託者は本市と協議の上、定めた時期に完了届と委託料の請求書を本市に提出し、本市は上記の請求を受けた日から30日以内に委託料を支払う。ただし、受託者が支払希望日を定める場合、希望日から3週間以上前の平日に、郵送・電子を問わず請求書を本市に届けるものとする(必着)。

6 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、書面により本市の承認を得た場合は、この限りでない。

7 報告および検査

本市は、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な事項について、報告を求め、検査することができる。

8 個人情報の保護

業務の履行については、彦根市個人情報保護条例(平成 16 年彦根市条例第 25 号)その他関連法令等に基づき、業務を通じて知り得た情報は、業務目的以外には使用しないこと。また、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざん、その他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。業務完了後も同様とする。

9 本市との協議

本業務の実施に当たっては、本市と十分な連絡・調整を行い、円滑な業務遂行を図るものとする。また、仕様書に定めのない事項については、適宜本市と協議し、業務の履行において疑義が生じた事項については、本市と協議の上対応すること。