

## 南風原町ふるさと納税推進事業一括代行業務委託仕様書

南風原町（以下「本町」という。）が委託する南風原町ふるさと納税推進事業一括代行業務（以下「本業務」という。）は、次のとおりとする。

### 1 業務の目的

本町が行う南風原町ふるさと寄附金（以下「寄附金」という。）の受入、寄附者情報の管理、御礼状等の発送、返礼品の開拓・発注業務等関連する業務全般を民間事業者等へ委託することにより、業務の効率化及び寄附者へのサービス向上を図るとともに、本町特産品等のPRや販路拡大による地域経済の活性化及び自主財源確保を図ることを目的とする。

### 2 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) インターネット上（パソコン及び携帯電話等）で、本町に対する寄附金のクレジットカード決済等による代理納付の申込を可能とするポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）を構築・運営すること。
- (2) ポータルサイトで受け付けた寄附申込に係る寄附金を本町に払い込むとともにその収納状況の管理を行うこと。なお、クレジットカード決済等による代理納付については、協議により、受託者以外のポータルサイトと連携している事業者と別途契約することも想定する。
- (3) 本町が別途契約する収納代行事務等の委託契約に基づく AmazonPay 決済、通信キャリア決済、楽天ペイ決済、メルペイ決済、PayPal 決済、コンビニエンスストア支払い、ペイジー支払い（インターネットあるいはATM）、ネットバンク支払いのいずれかを通じて行われる決済方法（以下「マルチペイメント」という。）による寄附受入に対応すること。
- (4) 新たな返礼品候補の企画、選定及び町内事業者等の開拓を行うこと。
- (5) 寄附者が指定した返礼品を返礼品の生産・販売を行う事業者（以下「協力事業者」という。）に発注し、寄附者が指定する送付先へ速やかに配送すること。
- (6) 寄附に係るデータ（寄附者情報、寄附金収納状況、返礼品発注、配送等）の管理を行うこと。
- (7) 寄附者への御礼状、寄附金受領証明書、寄附金税額控除に係る申告特

例申請書（以下「ワンストップ特例申請書」という。）の作成・発送等を行うこと。

- (8) 本町に寄附管理システム及び寄附管理システムの操作マニュアルを提供すること。
- (9) ポータルサイトから寄附管理システムに寄附者情報及び決済情報等の取込を行うこと。
- (10) 寄附者及び協力事業者からの問い合わせに対応すること。
- (11) 本町のふるさと納税推進事業に係るプロモーションを実施するとともに、業務に関する調整（月1回以上）や報告を定期的に行うこと。
- (12) 本町への寄附者及び寄附金額を増やすため、情報分析及びコンサルティングを行い、ふるさと納税推進事業が戦略的かつ効果的に実施できるよう支援すること。

### 3 業務の詳細

- (1) ポータルサイトの構築・運営に関すること
  - ① 寄附金の使途及び希望する返礼品を寄附者が指定できること。
  - ② 寄附申込、返礼品の選択及び決済等の一連の手続きがポータルサイト内で完了できること。
  - ③ ②の手続きが完了した際に、寄附者に対し電子メール等にて通知すること。
  - ④ 返礼品等の在庫状況に応じて、ポータルサイト上の返礼品等の表示切替ができること。
  - ⑤ ふるさとチョイスにおいて、1件の寄附申込で複数の返礼品を選択できること。
  - ⑥ 寄附者が、1件の寄附申込で複数の返礼品を選択した場合、それぞれの返礼品に送付先設定ができること。
  - ⑦ ポータルサイトの修正・更新・保守管理等を行うこと。
  - ⑧ 本町からの指示に基づきポータルサイト上の情報ページの修正及び更新について、迅速な対応ができること。
  - ⑨ 寄附者がアンケートや意見等を提出できる入力フォームを設けること。
  - ⑩ 寄附申込状況等、業務内容について定期的に報告すること。
  - ⑪ ポータルサイトは本町が別途契約する「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「ANAのふるさと納税」、「JREMALLふるさと納税」、「auPAYふるさと納税」、「ふるさと本舗」、「セゾンふるさと納税」、「ふるさとパレット」を構築・運営することとし、双方

協議の上、新たなポータルサイトの拡充を図ることとする。ただし、「さとふる」の構築・運営については、本業務から除外することとする。

(2) 寄附金の決済方法等に関すること

- ① 受託者は、あらかじめ指定納付を行う者を指定すること。なお、指定納付受託者は、地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 157 条の 2 第 1 項各号に定める要件を満たす者であること。
- ② 使用できるクレジットカードのブランドは、「MasterCard」、「VISA」、「JCB」、「American Express」及び「Diners Club」とし、取り扱う支払回数は一括払いとすること。
- ③ マルチペイメントによる寄附受入に対応すること。
- ④ 寄附者の利便性向上のため、クレジットカード決済及びマルチペイメント以外に提供できる決済方法があれば提案すること。
- ⑤ ポータルサイトを経由した寄附申込データ及び決済データの突合等を行い、本町が円滑に寄附金に係る収入の調定ができるよう当該処理データの提供を行うこと。
- ⑥ 寄附者が郵便振替を希望する場合、ゆうちょ銀行の払込取扱票を作成し、寄附申込から 7 日以内に寄附者へ送付すること。
- ⑦ 寄附者が銀行振込を希望する場合、本町が指定する金融機関の口座情報等を電子メール等にて寄附者に通知すること。

(3) 返礼品の企画、選定及びポータルサイトへの掲載等に関すること

- ① 本町が提供する情報や受託者が独自で入手した情報等をもとに町内事業者等と交渉し、本町の承認を得た上で新たな返礼品候補の企画・開発を行うこと。
- ② 本町が別に定める要件に基づき、寄附者に提示する返礼品を企画・選定し、本町と協議の上、ポータルサイト等に掲載すること。
- ③ 返礼品の還元率については、本町が指定するものとし、契約期間中に変更する場合がある。
- ④ 返礼品は、町内の特産品はもとより、町内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。

(4) 返礼品の発注、配送管理及び協力事業者との連携に関すること

- ① 寄附者が指定した返礼品を協力事業者に発注し、速やかに寄附者が指定する送付先へ配送すること。なお、これらの実施に必要となる協力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 期間限定返礼品及び定期配送返礼品の発送管理を行うこと。
- ③ 返礼品の調達費用等を月次集計の上、本町へ報告すること。

- ④ 返礼品内容に不具合等が無いか定期的に確認を行うこと。
  - ⑤ 協力事業者と連携を密にするほか、返礼品の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
  - ⑥ 配送遅滞又は返礼品の梱包箱の破損等配送に係るトラブル、その他寄附者からの返礼品に対するクレーム等に対応すること。
  - ⑦ 運送に使用する車両は、受託者の自社便又は運送業者を使用し、返礼品の水漏れや落下等による破損、盗難、紛失等による情報漏えいを防止するための所要の措置を講じること。
  - ⑧ 協力事業者を定期的に巡回し、要望等の把握・対応に努めること。
  - ⑨ 万が一トラブルが発生した場合は、迅速に対応し、速やかに町へ報告すること。
- (5) 寄附者への御礼状等の作成・送付に関すること
- ① 紙面による寄附申込を希望する者へ寄附申込書、返礼品カタログ及び返信用封筒を送付すること。
  - ② 寄附者への御礼状及び寄附金受領証明書を作成し、送付すること。
  - ③ ワンストップ特例申請書の発送を希望する寄附者に対し、当該申請書に寄附者情報を記載し、ワンストップ特例申請に関する説明文、記載例及び返信用封筒を同封して送付すること。
  - ④ ワンストップ特例申請書の受付については、ふるさとチョイスのオプションサービス「ワンストップ特例受付 BPO サービス」を利用していることから、ワンストップ特例申請書にバーコードを印刷するなど同サービス利用のために必要な措置を講じること。  
なお、バーコードの規格などの詳細については、株式会社シフトセブンコンサルティングに問い合わせること。
- (6) 寄附管理システムの提供に関すること
- ① 寄附者氏名、フリガナ、整理番号、電話番号等で検索ができること。
  - ② 寄附者からの問合せ等について、対応内容等を記録できる機能を有しており、町と受託者との間で共有できること。
  - ③ 任意の期間を指定して寄附金額及び件数（申込額及び決済済額）が随時確認できること。
  - ④ ③の寄附金額及び件数（申込額及び決済済額）の確認はポータルサイト毎、決済種別毎及び返礼品毎に可能であること。
  - ⑤ 寄附申込内容、寄附金の収納状況及び返礼品の申込・配送状況に関する情報について、随時確認が可能であること。また当該情報については、統計資料等の作成を行うため、エクセルデータで随時出力が可能であること。

- ⑥ 寄附管理システムの同時ログイン可能人数は5名以上であること。
- ⑦ ワンストップ特例申請書の受付については、ふるさとチョイスのオプションサービス「ワンストップ特例受付 BPO サービス」を利用していることから、株式会社シフトセブンコンサルティングの提供するふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税 do」と連携し、ワンストップ特例申請書の受付に必要な情報の共有が可能であること。
- (7) 寄附者、寄附金及び返礼品等のデータ管理に関すること
  - ① 寄附申込内容、寄附金の収納状況及び返礼品の申込・配送状況のデータ管理を行うこと。
  - ② 寄附者がポータルサイトを經由せずに寄附を行った場合においても、本町からの指示に基づき、寄附申込内容等を寄附管理システムに登録し、ポータルサイトからの申込者と同様にデータ管理を行うこと。
  - ③ 御礼状や寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の発送情報を寄附管理システムに登録し、データ管理を行うこと。
- (8) 寄附についての問い合わせに関すること  
寄附者からの問い合わせに対し、電話又は電子メール等により対応し、適切な回答を行うこと。なお、行政に関する事項等、受託者において対応しかねる問い合わせ等については、速やかに本町へ取り次ぐこと。
- (9) プロモーション支援に関すること
  - ① 企画及び提案  
ふるさと納税制度の活用促進についてコンサルティングを行い、受託者が有する独自のノウハウ又はサービスで、本業務に活用できるものについて提案すること。
  - ② インターネットプロモーション  
ふるさと納税のポータルサイトでの情報発信等によりメディア露出を行い、本町の魅力等を広く発信すること。
  - ③ カタログ作成  
本町の魅力発信に資する返礼品を掲載したカタログを作成すること。
- (10) その他  
委託業務の実施にあたっては、法令及び総務省からの通知内容等を遵守すること。

#### 4 寄附情報の管理

受託者は、本業務に関する資料等を書面又は電磁的記録により一定期間保

存すること。

## 5 情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行にあたり個人情報を含む本町の情報資産の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため適切な管理を行うこと。

また、個人情報を保持する関係者は必要最小限にとどめること。

## 6 再委託の禁止

再委託は原則認めない。ただし、本業務の一部を第三者に委託することについて、あらかじめ書面により本町の承諾を得たときはこの限りではない。

## 7 報告及び検査

本町は、必要があるときは、受託者に対して業務の履行状況その他必要な事項について報告を求め、又は検査を行うことができるものとする。

受託者は、本町からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

## 8 その他

(1) この仕様書は概略を示すものであり、本仕様書に明記していない事項であっても、業務目的の遂行上当然に必要と認められるものは、受託者の責任において実施するものとする。

(2) 契約にあたっては、双方協議の上、別に仕様書を作成するものとする。