

山都町ふるさと納税一括代行業務委託仕様書

1 委託業務名

山都町ふるさと納税一括代行業務委託

2 業務の目的

本業務は、本町のふるさと納税に関する業務のうち、返礼品の募集・開発等に関する業務、本町が契約するふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）の管理及び寄附者対応等を委託するものである。

これにより、返礼品の内容充実と調達・発送の迅速化を図るとともに、ふるさと納税を通じたプロモーションにより本町の魅力を全国に発信し地域の活性化に寄与することを目的とする。

3 委託期間

令和5年7月1日から令和8年6月30日まで（長期継続契約）

ただし、契約締結日から令和5年6月30日までは業務開始準備期間とし委託料は発生しないものとする。

4 前提条件

(1) 町が契約する次のポータルサイトでの寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。管理できないポータルサイトがあれば明示すること。（様式8に記載）

- | | |
|--------------|----------------|
| ・ふるさとチョイス | ・楽天ふるさと納税 |
| ・auPAYふるさと納税 | ・ふるなび |
| ・ANAふるさと納税 | ・ふるさとプレミアム |
| ・セゾンのふるさと納税 | ・JREMALLふるさと納税 |
| ・JALふるさと納税 | |

(2) 契約締結日から寄附受付開始日（令和5年7月予定）までの作業スケジュール（案）を可能な範囲で提示すること。

5 業務の内容

業務の内容は次のとおりとする。ただし、プロポーザルにより決定した受託者の企画立案を踏まえ調整する場合がある。

- (1) ポータルサイト管理運営
- (2) 寄附管理システムの管理運営
- (3) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (4) 返礼品の調達及び配送管理業務
- (5) 寄附金受領証明書等書類発行・発送管理業務

- (6) ワンストップ特例申請管理業務
- (7) コールセンター業務
- (8) その他

6 業務内容の詳細

(1) ポータルサイト管理運営

- 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、返礼品提供事業者と協力し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。

(2) 寄附管理システムの管理運営

- 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を寄附管理システムにより一元的に管理すること。
- ② 複数のポータルサイトから申込みのあった寄附金（本町へ直接申込があった場合も含む）について、一元的に管理できるシステムであること。
- ③ 本町が随時、データを確認できるシステムであること。
- 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、本町への情報提供が可能であること。また、本町において統計資料作成等を行うため、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 本町向けにシステム操作マニュアルの作成等を行い、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

(3) 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 国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供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、本町に対して提案すること。
- ② 返礼品等については、町内の地場産品はもとより、「山都町ならではの」返礼品を充実させるため、幅広く山都町の魅力をアピールできる品物を増やすとともに、本町への来訪を促すため、宿泊・体験メニューの充実を図ること。
- ③ 返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。
- ④ ポータルサイトへ掲載する情報は本町に最終確認のうえ掲載すること。
- ⑤ ポータルサイトごとの公告機能などを有効に活用し、効果的なプロモーションを行うこと。

(4) 返礼品の調達及び配送管理業務

- ① 返礼品提供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。

- ② 返礼品提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等、返礼品提供事業者の負担が生じないように留意すること。
 - ③ 返礼品の在庫管理は返礼品提供事業者と連携し、寄附機会損失を防ぐよう努めること。
 - ④ 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損壊等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者への対応を行うこと。
 - ⑤ 提供数が限定された返礼品について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を越えた申込を制限する仕組みを設けること。
 - ⑥ 寄附者、返礼品提供事業者及び本町との各種調整を行うこと。
 - ⑦ 返礼品提供事業者の返礼品配送・着荷実績に基づき、返礼品及び配送に係る費用を事業者へ支払うこと。この金額は受託者から返礼品提供事業者へ通知すること。
- (5) 寄附金受領証明書等書類発行・発送管理業務
- ① 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。
 - ② ワンストップ特例申請書の送付及び申請された情報の入力管理をすること。
 - 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本町と協議の上、決定する。
 - (ア) お礼状
 - (イ) 寄附金受領証明書
 - (ウ) ワンストップ特例申請書・記載例
- ※ワンストップ特例申請書には、寄附者情報を入力のうえ送付すること。
- (エ) 返信用封筒
- (6) ワンストップ特例申請管理業務
- ① ワンストップ特例申請を希望する寄附者からの提出書類（申請事項変更届書含む）を直接受け付けるとともに、提出書類の確認、受付完了時の寄附者への連絡（郵送又は電子メール）を行うこと。
 - ② 提出書類に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。
 - ③ 寄附者の申告特例情報を自治体間回送する際に使用するeLTAシステム用の電子データの作成、本町への提出等を行うこと。
- (7) コールセンター業務
- ① 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問い合わせに対応するため、コールセンター（電話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。
 - ② 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、「寄附管理システム」に記録し、本町と情報共有すること。

- ③ 返礼品に関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、返礼品提供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、本町へ報告すること。

(8) その他

- ① ポータルサイトごとに寄附の状況を分析し、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に本町に報告すること。また、毎年、本町が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。
- ② 返礼品の配送状況について本町が確認できるようにすること。
- ③ その他、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。特に委託者の魅力発信の方策（各種媒体を活用したPR等）や、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

7 寄附者情報の管理

受託者は、本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又は請け負わせてはならない。ただし、本町と協議のうえ業務の一部を再委託することができる。この場合、あらかじめ書面により本町の承認を得るものとする。

9 報告及び検査

- (1) 受託者は前月の業務実績等を取りまとめ、本町に提出し検査を受けるものとする。
- (2) 本町は受託者に対して業務の履行状況、その他必要事項について報告を求めることができる。

10 業務委託料等

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)業務実績等」を毎月本町に提出し、検査を受けたものについて支払う。

(1) 基本委託料

- ① 寄附金額に対して一定割合とする。
- 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、本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、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。但し、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(4) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請等に関する郵便料

寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の発送及び寄附者からのワンストップ特例申請書の返送に要する費用。

1 1 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

(1) 本町は、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・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

1 2 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情報の取扱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 3 損害賠償

受託者は、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。但しその損害のうち返礼品提供事業者、寄附者、また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 4 その他の事項

(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本町と十分に協議を行い、意見や要望を取り入れながら実施すること。

(3) 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、本町と受託者で協議のうえ決定する。