

楽天ふるさと納税業務委託仕様書

1 業務名

楽天ふるさと納税業務委託

2 業務の目的

遊佐町(以下「本町」という。)が行うふるさと納税業務のうち、ふるさと納税ポータルサイト「楽天ふるさと納税」に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、お礼の品発送等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、寄附金の増加並びに本町の魅力発信を図る。

3 業務委託期間

令和5年4月1日から令和7年3月31日まで

4 前提条件

楽天株式会社が提供するふるさと納税ポータルサイト「楽天ふるさと納税」の楽天市場の店舗運営システム RMS(以下「RMS」という。)を利用した寄附受付を前提とした業務遂行が本町又は酒田市内で可能であること。

5 履行場所 受託先

6 予定委託件数 年間30,000件程度

※件数は目安のため、実際の寄附申込み件数によって増減する。

7 業務の内容

- (1) RMS 及びシステム管理等に関する業務。
- (2) 返礼品提供事業所への発注及び発送管理に関する業務。
- (3) 新たな返礼品等企画及び提案並びに返礼品提供事業所との調整に関する業務。
- (4) 本町ふるさと納税のプロモーションに関すること。
- (5) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせに対応すること。
- (6) その他、本業務に関すること。

8 業務の詳細

(1) RMS 及びシステム管理等に関する業務。

ア RMS で、寄附金の受付、寄附金の使途の選択、寄附金金額に応じた返礼品及びワ
ンストップ特例申請書等の選択ができるよう自治体ページを作成すること。

イ RMS で自治体ページの修正・更新・保守管理を行うこと。ただし、本町から依頼

- に基づいた自治体ページの修正・更新は迅速に対応すること。
- ウ RMS で申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、本町の用意するシステムに取り込むとともに入金状況等を管理すること。
 - エ RMS にて寄附申込完了又は決済完了メールを寄附者に送信すること。
 - オ 寄附申込状況等について月次及び年次の報告書を提出すること。
- (2) 返礼品提供事業所への発注及び発送管理に関する業務。
- ア 受託者は、本町が指定する価格で返礼品提供事業所と返礼品に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。ただし、指定する価格等については、契約期間中に変更する場合があるので、これに対応すること。
 - イ 原則受託者が返礼品発送業者となることはできない。なお、返礼品の発送業者は、本町と受託者が協議して決定する。
 - ウ 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付できるように発送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品等である場合等1か月以内の発送が困難な場合を除く。
 - エ 季節限定品の発送時期及び数量限定品の数量等の管理を行うこと。
 - オ 受託者は、返礼品等の発送が完了したときは、その旨を寄附者に対しRMSにてメールで通知すること。
 - カ 受託者は、返礼品提供事業所との連絡を密にするとともに、返礼品等の発送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
 - キ 受託者は、発送遅滞または返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は寄附者への対応を行うこと。
 - ク 返礼品提供事業所からの返礼品代を集約し、内訳を添付して請求書を本町に提出すること。
 - ケ 返礼品の発送に係る送料を集約し、内訳を添付して請求書を本町に提出すること。なお、送料については委託者が受託者に支払うものとする。
- (3) 新たな返礼品等企画及び提案並びに返礼品提供事業所との調整に関する業務。
- ア 本町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、遊佐町ふるさと納税返礼品の募集についての募集要件を満たす、返礼品提供事業所、観光事業者等と交渉して、新たな返礼品の候補の企画及び提案をすること。
 - イ 楽天ふるさと納税の自治体ページでのより効果的な返礼品の掲載・PRの方法等を返礼品提供事業所と一体となり、返礼品の情報を発信すること。
 - ウ 楽天ふるさと納税での返礼品の申込データ等を分析し、新たな返礼品候補の企画及び提案を行うこと。また、分析データは本町へ提供すること。
- (4) 本町ふるさと納税のプロモーションに関すること。
- ア 楽天ふるさと納税を利活用して、本町を知ってもらおうとともに、本町のファンとな

ってもらえる仕掛けづくりを行ない、本町のファンを増やすこと。

イ 楽天ふるさと納税の自治体ページやメール、メルマガ等により本町の魅力を広く発信すること。

ウ 楽天ふるさと納税にてショップレビューの総合評価4以上を維持するように努めること。

(5) 寄附者等からのふるさと納税に関する問い合わせに対応すること。

寄附者からの問い合わせに対し、電話または電子メール等により情報提供及び説明を行うこと。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について、本町に取り次ぐこと。対応時間は月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで（土日祝日を除く。）とするが、町と協議して決定することとする。

(6) その他、本業務に関すること。

ア 本業務に係るパソコン等の事務機器等の備品や消耗品等は受託者が用意すること。

イ 本業務で使用するパソコンについてスタンドアローンとし、ほかの業務で使用してはならない。

ウ 寄附者からの問い合わせに対応する電話番号については、フリーダイヤル番号を受託者が用意すること。

7 納付情報の管理

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

8 委託条件

(1) 本業務の作業場所の設置

個人情報保護のために、受託者は作業中入退出管理ができる作業場所を本町又は酒田市内に設置し、あらかじめ委託者の承認を受けることとし、当該作業場所以外の場所において業務を実施してはならない。

(2) 業務担当者及び従事者の事前登録

ア 受託者は、自己の従業員の中から本業務に係る担当者を2名選出し、本町にその旨を届け出るものとする。

イ 本業務に従事する者は、あらかじめ本町の承認を受けた者のみとし、それ以外の者に業務に従事させてはならない。

9 再委託の禁止

個人情報保護の観点から業務の再委託は認めない。

10 報告及び検査

本町は、必要があると認めたときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について、報告を求め、また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。

11 個人情報保護

- (1) 受託者は遊佐町個人情報保護条例及び遊佐町個人情報保護条例施行規則を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (2) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、委託者に書面で状況を報告し、指示を受けること。

12 委託料について

- (1) 委託料は寄附金額に委託料の積算の基礎となる率を乗じた額とする。
- (2) 請求は、基本的には、1か月ごとに分けて請求するものとするが、必要に応じて別途協議して請求の方法を決定することができる。

13 その他

本仕様書に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は委託者と協議の上、委託者の指示に従うこと。