

## 銚子市ふるさと納税推進業務委託仕様書

### 1 委託業務名

銚子市ふるさと納税推進業務

### 2 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、受託者が実施する業務内容等について最低限の基準を定めたものであり、実際の委託業務契約の締結時には、受託者の提案を踏まえ変更する場合がある。

### 3 業務の目的

銚子市（以下「本市」という。）が実施する本業務について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の新規開発・充実及び情報発信等を民間事業者に委託することにより、事務の効率化及び寄附金額の増加を図るとともに、効果的な市の魅力発信に寄与することを目的とする。

### 4 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

### 5 前提条件

- (1) ふるさと納税ポータルサイト（以下「サイト」という。）として本市が別途契約している「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」からの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。「ふるさとチョイス」についてはポイント制を採用しているため、ポイント管理が可能であること。なお、サイトについては、委託期間中の追加に対応することとし、業務内容や費用等については、今回の提案内容を踏襲すること。
- (2) ふるさと納税ポータルサイトを通じず、直接本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申出書等一式の発送、申出書等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。
- (3) 本業務の遂行にあたり、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理等を一元的に行う寄附管理システムを活用すること。なお、受託者が独自に開発したシステムを使用する場合は、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに利用環境の構築を含めたシステム開発に関する費用及びシステム利用料については委託料に含むこと。また、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。）については、本市が指定するシステム「LedgHOME」（シフトプラス株式会社）より発行すること。

## 6 業務内容

- ア サイト管理運営
- イ 寄附者対応
- ウ 返礼品提供事業者対応
- エ プロモーション業務
- オ その他

## 7 業務内容の詳細

ア サイト管理運営		
1	返礼品等の新規登録	サイト上の自治体ページの作成、新規返礼品のページ作成を行うこと。
2	サイト登録情報の変更、削除	サイト上の自治体ページ、各返礼品ページの修正・更新・削除を行うこと。
3	サムネイル等画像の作成	返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）と協力し、寄附者に対し効果的に PR できるよう写真加工等を行うこと。
4	在庫管理（各サイトへの調整）	返礼品の在庫確認を行い、サイト毎に分配調整を行うこと。
5	事業所訪問による返礼品の取材	返礼品の背景や魅力を伝えるために、事業者へ訪問し、取材や撮影を行いサイトの返礼品ページの充実を図ること。
6	管理システム	本市が利用するサイト（ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、ふるなび）を経由した寄附の申し込みを一元管理するシステムに連動させること。なお、使用する管理システムは、各サイトとの API 自動連携が可能であること。また、システム上のデータについて条件を指定して随時 CSV 形式でダウンロード可能であること。各種条件での検索、集計が可能であること。
7	寄附ポイント管理	様々な嗜好の寄附者層へ対応し寄附取り込みを図るため、「ふるさとチョイス」についてはポイント制を引き続き管理すること。また、有効期限の近づいたポイントを保有している寄附者への案内を行うこと。
8	メール対応	各サイトの寄附者からのお問い合わせの応答のほか、メールマガジンの配信等の運営管理を行うこと。なお、常に最新のトレンドを把握し、本市への情報提供及び協議の上、魅力的な配信内容に努めること。

9	その他企業努力	その他、寄附額の増加に寄与する効果的な取り組みがあれば提案すること。
---	---------	------------------------------------

イ 寄附者対応		
1	コールセンター設置	寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例申請等、寄附者からの問い合わせに対応するためのコールセンターを設置すること。また、コールセンターに寄せられた問い合わせ内容等については、システムに記録し、本市と情報共有すること。なお、返礼品に関する苦情については、状況の確認を行い、必要と認められる場合は、事業者や配送事業者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、適宜本市に報告すること。 コールセンターの対応は以下のとおりとする。 対応日：年中無休（1/1～1/3を除く） 対応時間：10時から17時まで
2	各種架電業務	必要に応じて、寄附者や事業者への連絡調整を行うこと。
3	寄附申込書発送業務	寄附サイト以外での寄附を希望する申出者に対し、寄附申込書、返礼品カタログ、振込用紙等の必要書類を送付すること。
4	寄附受領証明書及びワンストップ特例申請書等の発送業務	寄附金の入金確認完了後、原則1週間以内に寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書、説明書及び返信用封筒を作成し、封入・封緘して寄附者へ送付すること。送付物の内容については、本市と協議のうえ決定し、寄附金受領証明書に印字する公印の印影は本市が指定するものを使用すること。また、ワンストップ特例申請書については本市が指定するシステム「LedgHOME（シフトプラス(株)によるシステム）」から発行すること。 なお、年末の寄附分については、ワンストップの申請期限を考慮し速やかに発送すること。発送に要する封筒及び同封する返信用封筒、説明書や添付台紙等は受託者において用意することとし、記載内容やレイアウトについては本市と協議・調整すること。
5	再発行対応	寄附者より寄附金受領証明書又はワンストップ特例申請書の再発行の依頼があった場合は、速やかに作成し発送すること。

6	キャンセル対応	寄附キャンセルの申し出に対し、本市に承認をとり、システム管理や関係事業者への連絡を行い対応すること。
7	寄附者情報変更、修正対応	寄附者の申し出により、情報の変更、修正を行うこと。また、必要に応じて本市へ情報共有すること。
8	返礼品配送管理業務	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速やかに行うこと。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。また、返礼品を発送した際、寄附者に対し発送完了メールを送付すること。
9	その他企業努力	その他、効果的な取り組みがあれば随時提案すること。

ウ 返礼品提供事業者対応		
1	受発注、商品申請システム	事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。また、事業者と連携し、返礼品の在庫管理、寄附者の個人情報保護等を適切に行うこと。
2	問合せ、相談対応	事業者からの問合せ、相談等に対応すること。また事業者に対し、当該システムの利用方法の説明等サポートを行うこと。
3	新規返礼品開発・提案	本市の返礼品の申し込み状況や他都市の動向を注視し、傾向にあった返礼品を開発すること。また、事業者に対し定期的な情報提供を行い、魅力的な返礼品開発のための協力・交渉を行うこと。
4	寄附キャンセル時の発送差し止め連絡	寄附キャンセルの申し出に対し、本市に承認をとり、システム管理や関係事業者への連絡を行い、返礼品配送の差し止めを行うこと。
5	配送伝票作成・配送管理	受注状況に応じて適切な時期に配送伝票を作成し、配送事業者を通じて事業者に配送伝票を届けること。また、定期的に返礼品の発送状況を確認し、発送漏れのないよう適切な措置を講じること。
6	月次返礼品代、配送料の支払い	事業者への返礼品代金及び配送事業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること（精算含む）。なお、送料については、配送業者と価格交渉をするなど、なるべく安価となるように努めること。
7	システムによる配送管理の閲覧	返礼品の発注及び配送状況について、本市がシステムで随時確認できるようにすること。
8	振込手数料	事業者への返礼品代や配送料の支払いに係る振込手数料

		料を負担すること。
9	その他企業努力	その他、効果的な取り組みがあれば随時提案すること。

エ プロモーション業務		
1	ふるさと納税カタログ制作	寄附サイト以外での寄附を希望する申出者等が返礼品を閲覧するためのカタログを製作すること。カタログに掲載する返礼品は本市に確認をとること。人気やトレンド等を踏まえて配置、デザインを行うこと。なお、作成数量は受託者の判断とし、うち 300 部程度を本市へ納品すること。
2	SEO 対策	楽天 RPP 広告、ヤフー・グーグル検索キーワード検索などを効果的かつ適切な時期に行うこと。
3	返礼品撮影	サイトに掲載される返礼品の画像の質を高めるため、定期的に撮影を行うこと。
4	画像等のファイルの共有化	撮影した素材等の画像ファイルを使用しやすいようにライブラリー化し、本市が使用できるように共有化させる環境を設けること。なお、本業務に関連する画像の知的財産権は本市に帰属するものとし、契約期間満了後も本市が無償で使用できることとする。
5	その他企業提案	その他、効果的な取り組みがあれば随時提案すること。

オ その他		
1	法令遵守	平成 31 年総務省告示第 179 号等の基準を遵守すること。また、地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守し、法改正には速やかに対応すること。
2	受託者変更に伴う引継ぎ業務	受託者が変更となる場合は、次期受託事業者決定後、滞りなく業務の引継ぎを行うこと。
3	受託者変更後において行う業務	契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。
4	保管期間	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本契約期間終了後 5 年間保存すること。

## 8 実績報告及び委託料の支払いについて

- (1) 受託者は、毎月の業務について、翌月の 20 日までに本市に業務完了を報告し、委託料を本市に請求するものとする。キャンセルや再発送等が発生した場合は、翌月分の

業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。

- (2) 本市は、受託者からの請求に基づき、請求日から30日以内に委託料を支払うものとする。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。

## 9 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

- (1) 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。  
(2) 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。

## 10 再委託の禁止

受託者は、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本市の承諾を得た場合は、この限りではない。

## 11 個人情報の保護

受託者及び業務に従事している者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び銚子市個人情報保護条例（平成15年3月13日銚子市条例第4号）を遵守するとともに、本業務の履行において知り得た寄附者の個人情報については、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。また、本業務の履行において知り得た寄附者の個人情報を、第三者に漏えいしてはならない。

## 12 損害賠償

受託者は、委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、市、寄附者又は第三者の責めに帰する理由により生じたものについてはこの限りではない。

## 13 契約の解除

- (1) 本市は、受託者が次の各号のいずれかに該当したときは、催告その他の手続きを要しないで、直ちに契約の全部または一部を解除することができる。

ア 官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき

イ 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき

ウ 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき

エ 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき

オ 解散、合併、会社分割、営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき

カ 信用資力の著しい低下があったとき、又はこれに影響を及ぼす営業上の重要な変更があったとき

(2) 本市又は受託者は、相手方が契約に違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

#### 1 4 その他

(1) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議すること。

(2) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本市と協議のうえ対応すること。