

筑前町ふるさと納税管理業務委託仕様書

1. 委託業務名

筑前町ふるさと納税管理業務

2. 目的

筑前町（以下「本町」という。）では、ふるさと納税制度を通じた本町の魅力発信や地場産業の振興を推進し、そのことを通じて、地域経済の活性化と寄附件数の増加を図る取組を進めている。

この取組における本町へのふるさと納税に係る寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品の発注・配送管理、本町の認知度向上につながる広報等の多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることを目的とする。

3. 委託業務期間

(1) 契約締結の日から令和6年3月31日まで。なお、本業務における寄附の受付については、令和5年7月1日から開始するものとし、契約締結の日から受付開始までの間はシステム等の準備期間とし受託者の責任において行い、当該準備期間中に発生する費用等については、受託者が負担するものとする。

(2) 業務委託契約は自動更新を行わないが、業務を継続して委託することに支障がないと本町が認める場合は、本町と受託者双方合意の上、履行期間以降も業務委託契約の締結を行うことが可能である。ただし契約更新を行う場合はその都度双方で内容確認を行い契約締結する。

4. 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

現在、本町が利用しているふるさと納税ポータルサイトは、「さとふる」、「楽天ふるさと納税」、「ふるさとチョイス」、「ANAふるさと納税」、「ふるなび」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」の6つであるが、「さとふる」及び「三越伊勢丹ふるさと納税」を除く4つのふるさと納税ポータルサイト（以下「サイト」という。）の業務を委託することとする。

なお、令和4年度末まで株式会社さとふるの「おまとめらくらくサービス」を活用して、「楽天ふるさと納税」、「ふるさとチョイス」、「ANAふるさと納税」及び「ふるなび」の4サイトについて裏側業務を行っていた。

(2) 寄附管理システム

寄附情報等の管理に当たっては、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品の発

注・配送管理等を一元的に管理すること。

(3) 業務規模

業務規模の参考値として、令和4年中（令和4年4月1日から令和4年12月31日まで）の寄附額実績、返礼品数及び返礼品取扱事業者数については、次のとおりである。

① 令和4年中の寄附実績

寄附金額161,505千円（内、さとふる約73%、チョイス約9%、楽天約8%）

寄附件数10,641件（内、さとふる約76%、チョイス約9%、楽天約8%）

② 登録返礼品数 約1,100品目（定期便及び期間限定等の返礼品を含む。）

③ 返礼品取扱事業者92者（返礼品数と事業者数は令和5年1月末時点）

④ 寄附に占める返礼品種別 野菜・果物約42%、玉子約14%、米約12%

5. 業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画立案等により調整する場合がある。

(1) サイトの管理運営業務

(2) 返礼品開発及び募集に関する業務

(3) 返礼品等の受発注及び配送管理に関する業務

(4) コールセンター業務（寄附者、事業者及び本町対応）

(5) 広報・PR業務（別途費用が発生する場合は本町と事前協議を要する）

6. 業務の詳細

(1) サイトの管理運営業務

受託者は、サイトに関する次の業務を行うこと。

① 返礼品掲載情報の追加、更新、修正等の管理運営を適切に行うこと。

② 寄附申込があった際は、寄附者に対し、寄附受付に関する通知を行うこと。

③ 返礼品掲載の際、画像準備（写真撮影や入手、画像の加工等）、返礼品紹介文の作成を行い、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。

④ インターネット環境がないなど、サイトの利用が困難な方で、本町への寄附を希望する方に対し、紙媒体で送付することができる返礼品一覧（パンフレット等）をデータ形式で作成すること。作成頻度として、月に一回若しくは大量に返礼品記載内容が変更した際にメールにてデータを送信すること。

⑤ 本町で大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

⑥ 本町に寄せられるレビューに対し、必要なものについては寄附者対応を

行うなど、サイトにおける本町に対するレビューの総合評価を高めるよう努めること。別途費用が掛かる場合は事前に本町と協議を行う事。なお、協議を行ったとしても本町として活用しないことがある事を理解すること。

(2) 返礼品開発及び募集に関する業務

返礼品開発及び募集に当たっては、次の内容により実施するものとし、本町の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案・新規返礼品の開拓を行うこと。

- ① 返礼品開発のほか、その調達や送付等、返礼品に関して必要となる返礼品取扱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 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、総務省の定める「地場産品基準」等に適合する返礼品及び返礼品取扱事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉の上、返礼品候補の選定や開発を行い本町に対して提案すること。なお、総務省の定める基準が改定された際や、本町が返礼品等に関する基準を示した場合等については、それに適合する範囲内で、返礼品の提案を行うこと。
- ③ 本業務の対象となるサイトに掲載している既存返礼品については、継続して取扱いができるよう、返礼品取扱事業者と必要な手続を行うこと。町が所有していない返礼品画像については、受託者にて返礼品取扱事業者と調整し画像撮影を行うが、撮影した画像使用の権利については本町に使用許諾がある。
- ④ 返礼品採用に当たって、受託者が返礼品取扱事業者と調達価格、在庫数、配送料及び受付期間等、サイトへの掲載に必要な情報について、よく協議すること。
- ⑤ 本事業は、本町の農業・産業を含む地域経済振興を一つの目的としていることから、返礼品取扱事業者の販路拡大の一助となるような支援を行うこと。また、返礼品の提供を希望する事業者から相談を受けた場合等においては、ふるさと制度の説明や返礼品掲載に至るまでの手順、事務手続等を案内するなど、適宜対応すること。
- ⑥ 返礼品取扱事業者への訪問や電話連絡等を密に取り合うなど、顔の見える関係づくりを行い、連携・サポート体制を構築すること。特に返礼品配送手続きについては既存システムから操作が変わるため、アフターフォローについては事業者の機器操作習得が得られるまで、誠実に対応すること。
- ⑦ 返礼品登録の最終決定は、本町にて行うものとする。

(3) 返礼品の受発注及び配送管理に関する業務

受託者は、返礼品の受発注等に関する次の業務を行うこと。

- ① 受託者は、返礼品の調達や発送に係る調整を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品取扱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になるが、返礼品取扱事業者と受託者間で費用は発生しない。
- ② 返礼品取扱事業者への返礼品発注は、寄附金納付を確認次第、迅速に行うこと。なお、寄附者よりキャンセルの申し出があった場合は遅滞なく返礼品取扱事業者に連絡を行うこと。
- ③ 配送業者の選定に当たっては、返礼品取扱事業者と協議の上、柔軟に対応すること。特に受託者の意向で配送業者を変更する場合は、返礼品取扱事業者とのトラブルが発生しないように説明を行うこと。
- ④ 返礼品の配送手配について受託者が行うこと。このとき、配送先を記載した配送伝票を配送会社が返礼品取扱事業者に届ける、若しくは返礼品取扱事業者が簡易な方法で行える方法を提案すること。また、配送料が安価となるよう努めること。
- ⑤ 返礼品の配送が円滑に行われるよう、返礼品取扱事業者と緊密な連携のうえ、在庫管理を行うこと。また、寄附機会の損失を防ぐため、サイトごとに適宜、在庫確認を行い、サイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- ⑥ 返礼品発送に当たり、寄附者に対して配送に関する情報を事前にメール等でお知らせすること。
- ⑦ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅延、誤送及び破損等、配送に関するトラブルが生じた場合は、寄附者、返礼品取扱事業者及び配送業者への対応を行うこと。
- ⑧ 返礼品の品質管理に当たり、返礼品取扱事業者、配送業者への指導監督を行うなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- ⑨ 受託者は、返礼品取扱事業者の出荷実績に基づき、返礼品調達費用及び配送費用を返礼品取扱事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本町への委託料請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品取扱事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ⑩ 定期便、期間限定返礼品又は提供数が限定された返礼品等については、発送時期や掲載期間、申込件数等の管理を行うこと。
- ⑪ 寄附者や返礼品取扱事業者、本町との各種調整を行うこと。
- ⑫ 寄附申込が大量になり、返礼品配送が遅延することが予想される場合は、寄附者に電話若しくはメール等により通知すること。
- ⑬ 配送事故に対応した保険加入が可能であれば、本町に提案を行うこと。

(4) コールセンター業務

- ① 受託者は、寄附者からの各種問合せ（寄附に関する事、返礼品に関する事、配送に関する事、その他ふるさと納税全般に関する事等）に総合的に対応するため、コールセンター（電話、Eメールアドレス）を設置すること。
- ② 寄附者及び返礼品取扱事業者からの問い合わせに対応するコールセンターを設置するが、対応時間等については業務締結後打ち合わせを行うものとする。
- ③ 本町からの問い合わせに対応するコールセンターの対応時間は、原則として週休日等を除く月曜日から金曜日の午前10時から午後5時までとする。ただし、年末年始の繁忙期のほか、本町が必要とした場合については、本町と協議の上、受付時間の延長、休日対応等について依頼することがあるものとする。
- ④ 寄附者からの苦情については、速やかに状況確認を行い、必要に応じて返礼品取扱事業者や配送事業者等に対して対応・対策を求めるなど、苦情解決に向けた各種調整を行うとともに、適宜、本町に報告すること。

(5) 広報・PR業務

- ① ふるさと納税制度を通じ、本町の魅力を広く発信することにより、認知度を向上させるとともに、返礼品や返礼品取扱事業者、さらには、本町のPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ② 有償で行う内容を計画する場合は事前に本町と協議を行うこと。内容や金額によっては実施しないことがある事を理解すること。
- ③ 寄附分析（寄附傾向や返礼品の動向、流行等）を行い、分析結果を活用し、受託者独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組みやプロモーション手段（広告やキャンペーン等）を提案し、本町と協議の上、実施すること。
- ④ 実施した広報・PR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書により月次で本町へ報告すること。

7. 業務委託料

- (1) 受託者に支払う費用は、次のとおりとする。
 - ① 基本委託料（寄附金額に見積手数料を乗じた額）
 - ② 返礼品調達費用
 - ③ 返礼品の配送に要した実費。ただし、配送料が安価となるよう工夫を行うこと。

- (2) 委託料の支払については、1か月単位で行うこととし、本町は受託者から

の適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

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し又は請け負わせてはならない。ただし、本町と協議の上、業務の一部を委託することが出来るものとする。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. 契約不適合責任

- (1) 本町は寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (2) 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。

10. 損害賠償

受託者は、委託業務の実施に当たり発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について、賠償責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品取扱事業者、寄附者、本町又は第三者の責に帰する事由により生じたものについては、この限りでない。

11. その他

- (1) 業務内容については、本仕様書のほか、本プロポーザル実施要領や提案内容に基づき実施すること。
- (2) 本町が総務省基準の50%に限りなく近づいているため、募集経費や配送料について安価な方法があれば提案を行うこと。
- (3) 委託業務の遂行に当たっては、各種関係法令等の内容を遵守するほか、本町と十分に協議を行い、本町の意見や要望を取り入れながら実施すること。なお、国や町が定める基準が改定された際は、それに適合するよう、迅速な対応を行うこと。
- (4) 市場調査を行い、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、随時提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減に繋がる方策があれば提案すること。
- (5) 受託者は、本業務の履行に当たり、個人情報保護の必要性を認識し、個人情報の漏えい、紛失、改ざん、その他の事故から保護するため、必要な措置を講じること。また、本業務に係る個人情報の取扱いについては、「個人情報の保護に関する法律（令和4年法律第68号）」及び「筑前町個人情報保護条例（平成27年条例第11号）」を遵守すること。
- (6) 寄附受領証明書発送業務及びワンストップ特例申請書発送・受付業務を今後委託する予定であるため、寄附者情報については別事業者においても作

業が出来るように互換性のあるデータで作成を行い、提供を行うこと。

- (7) 本業務を円滑に開始できるよう、返礼品取扱事業者に対し、説明会や訪問等を行い、必要となる事項に関する説明を行うこと。特にシステム操作に不慣れな返礼品取扱事業者もおられるため、習熟するまで操作説明をおこなうこと。
- (8) 必要に応じて、返礼品取扱事業者を対象とした、ふるさと納税制度の運用に関する勉強会、説明会等を実施し、制度の周知徹底や、返礼品取扱事業者の意識向上に努めること。
- (9) 受託者は、業務の履行状況や経過について、月次の業務報告書を作成し、本町と受託者によるミーティングを月1回程度開催すること。
- (10) 本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然に必要と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。