

茂原市ふるさと納税中間管理業務委託仕様書

1 業務名 茂原市ふるさと納税中間管理業務委託

2 契約期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日

ただし、システム導入・移行等に係る費用や、準備期間の委託料は発生しないものとし本市は一切負担しない。

3 前提条件

(1) 現在本市では、以下のサイトにおいて、株式会社さとふるの「おまとめサービス」を利用しています。

- ①さとふる ②楽天ふるさと納税 ③ふるさとチョイス (パートナーサイト含む)
- ④JREMALL ふるさと納税 ⑤auPAY ふるさと納税 ⑥セゾンのふるさと納税
- ⑦ふるラボ ⑧ANA のふるさと納税

(2) 本市が寄附サイトとして利用する、②から⑧、および「ふるさとズ」での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。

(3) 新たなふるさと納税サイトを利用するとした場合には、本業務の対象となります。

(4) 寄附者情報管理システム及びオンラインワンストップ特例申請受付システム「ふるさと納税 do (株)シフトセブンコンサルティング提供「自治体マイページ」を使用)」を使用すること。

4 業務項目

(1) 寄附者情報管理システムに関する業務

(ア) 受託者は、効率的な業務を行うための寄附者情報管理システムを使用し、一元的に管理し安定的な運用を図ること。

(イ) 委託者の窓口で寄附の申し込みや入金が行われた場合、FAX を利用するなどインターネットを経由しない寄附希望者から紙媒体で寄附申込書を受理した場合なども管理し、システムに反映すること。

(ウ) 受託者は、システムに蓄積されたデータ等を用いて、寄附情報を分析するとともに、分析結果について委託者に対し月1回報告すること。

(2) ポータルサイトの運営に関する業務

(ア) 受託者は、委託者が個別に契約するふるさと納税ポータルサイトのうち「さとふる」を除くすべてのポータルサイト (以下「ポータルサイト」という。) について、次の各号に掲げる業務を行う。

- ①ページ作成に関すること (SEO 対策を含む。)

- ②返礼品掲載に関する業務
 - (a) 返礼品の写真撮影
 - (b) 返礼品の写真の加工（文字入れ加工等）
 - (c) 返礼品の紹介文の作成
- ③返礼品の在庫管理に関すること
- ④寄附のキャンセル手続きに関すること
- (イ) 受託者は、ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（メールマガジン、新着情報等の発信、特集企画等及びデータ収集）について、積極的に活用すること。
- (3) 寄附の受付に関する業務
 - (ア) 受託者は、ポータルサイトを經由した寄附について、寄附申込受付日の翌日までにシステムへデータの取込作業を行うこと。ただし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び1月2日、1月3日、12月29日、12月30日、12月31日（以下「休日等」という。）は除く。
 - (イ) 委託者の窓口で寄附の申し込みや入金が行われた場合、FAX を利用するなどインターネットを經由しない寄附希望者から寄附申込書を受理した場合なども受付すること。
- (4) 返礼品に関する業務
 - (ア) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、発送管理
 - ①受託者は、寄附金の入金確認後、速やかに、返礼品提供事業者への返礼品発注を行うとともに、その発注状況を管理すること。
 - ②受託者は、業務の進捗状況を把握するとともに、委託者から進捗状況の報告を求められた場合は、その状況を報告しなければならない。
 - ③返礼品の発注発送管理は、委託者が随時確認できるシステムで行うこと。
 - ④返礼品の送付は、寄附金の入金確認後、指定された返礼品を寄附者が指定する送付先に発送させること。
 - ⑤寄附者から受取日の指定期日の申し出があった場合は、返礼品提供事業者と協議し、対応すること。
 - (イ) 返礼品代金清算業務
 - 返礼品提供事業者の返礼品代金について、清算を行うこと。また、配送業者の手配、送料の清算を行うこと。
 - (ウ) 返礼品提供事業者支援等
 - 受託者は、委託者が登録を決定した返礼品提供事業者に対し、問合せ窓口の設置や説明会開催等により、返礼品登録作業に関する問合せ対応や申込数を増やすための必要なサポートをすること。
 - (エ) 返礼品の品質管理
 - ①委託者が登録を決定した返礼品について、総務省の示す地場産品基準等を踏ま

え、返礼品について要件等逸脱することのないよう管理すること。

②上記①の要件に適合しなくなったと認める場合は、速やかに委託者へ報告するとともに、返礼品としての取扱いを停止すること。

③返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者へ助言を行うほか、返礼品に関する苦情について、速やかに状況確認を行い、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等を行うとともに、適宜、委託者に報告を行うこと。

(オ) 返礼品の募集、開拓業務の支援

受託者は、委託者が実施する新たな返礼品の募集について、返礼品提供事業者への訪問や説明会の開催等を実施し、本市のPRに繋がる返礼品の開発や発掘及び来訪を促す商品の開発等に関する施策を助言するなど、積極的にサポートすること。

(5) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

(ア) 受託者は、次の事項に関する寄附者からの問合せに対応するため、専用のコールセンター（電話及びメール）を設置するものとする。なお、対応時間は、原則として、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。ただし、年末年始等の繁忙期については、人員の増員、受付時間の延長等、委託者と協議のうえ決定する。

①寄附手続きに関すること

②返礼品に関すること

③寄附のキャンセルに関すること

④その他、委託者が必要と認める事項に関すること

(イ) 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、委託者と情報共有すること。また、問い合わせ内容については毎月、分析を行い、寄附者の満足度向上に向けて必要な対策を講じること。

(ウ) 受託者は、返礼品に関する苦情に対して、対応が必要と認められる場合は、事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、速やかに問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、委託者に経過報告を行うこと。

(6) その他

(ア) 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、委託者と受託者で協議の上、決定する。

(イ) 寄附金の募集に要する経費は、総務省からの通知等に基づき、返礼品代30%を含む各指定期日の50%を超えない範囲において、委託業務を実施できるよう、本委託業務の対象外経費も含めた経費となる。

5 個人情報の保護・秘密の保持

- (1) 受託者は、本業務の遂行にあたって、直接または間接に知り得たすべての情報について、外部に漏らし、また他の目的に利用してはならない。なお、本契約期間が終了した場合においても同様とする。
- (2) 受託者は、個人情報保護に関する法律等を遵守し、適切な個人情報保護措置を講ずること。

6 返礼品の契約不適合責任

- (1) 委託者は、寄附者に対して、返礼品の契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、返礼品提供事業者に、寄附者に対する契約不適合を負担させる。また、受託者は、当該責任問題が生じたときは、「4 (5) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）」により、寄附者に対応する。

7 著作権等の取扱い

- (1) 受託者が委託料により作成した成果物（以下「成果物」という。）に係る著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利を含む。）は、委託者に帰属するものとし、委託者による二次利用を可能とする。
- (2) 受託者は成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

8 その他

この仕様書に定めのない事項又は本業務遂行に疑義が生じた場合は、委託者と協議の上決定する。