

大洲市ふるさと納税推進業務仕様書

1 委託業務名

大洲市ふるさと納税推進業務

2 目的

大洲市ふるさと納税（寄附金）の新たな寄附者の獲得及びリピーターの確保に向け、返礼品数やふるさと納税申込受付サイトの掲載内容の充実を図り、大洲市の魅力発信及び地域活性化に寄与することを目的とする。

3 業務の期間

契約期間は、契約締結日の翌日から令和7年3月31日とする。

契約期間のうち契約締結日の翌日から3月31日までの間は、業務開始に向けた準備期間とし、委託業務を実施する期間は、令和6年4月1日から令和7年3月31日とする。なお、準備期間の経費は受託者側での負担とし、準備を行う期間に支払いは発生しないものとする。

4 前提条件

(1) ふるさと納税申込受付サイト

本業務は「3 業務の期間」の期間中、大洲市が利用を想定している以下の①～④のふるさと納税申込受付サイトを活用し、「5 業務内容の概要」及び「6 業務の詳細」に掲げる業務を行うものとする。なお、契約期間中に新たにふるさと納税申込受付サイトを追加した場合は、当該ふるさと納税申込受付サイトも同様の業務対象とする。

- ① ふるさとチョイス
- ② ふるなび
- ③ JALふるさと納税
- ④ 楽天ふるさと納税

(2) 寄附管理システム

寄附及び返礼品に関する情報の管理は、シフトプラス株式会社が提供する「レジホーム」（以下「寄附管理システム」という。）を使用することとし、寄附管理システムの利用環境構築費用については、委託料に含むこととする。

なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案し、受託者の責任において本市の利用環境の構築及び返礼品提供事業者への操作説明を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。

5 業務内容の概要

業務内容は、以下のとおりとする。

- (1) 寄附管理システムの管理運営に関する業務
- (2) 寄附受付に関する業務
- (3) 寄附者対応に関する業務
- (4) ふるさと納税申込受付サイトの管理運営に関する業務
- (5) 返礼品の提案に関する業務
- (6) 返礼品事業者対応に関する業務
- (7) 事業者への精算に関する業務
- (8) プロモーション・PRに関する業務
- (9) 大洲市ふるさと納税に関する情報収集、企画提案に関する業務
- (10) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務
- (11) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (12) その他大洲市ふるさと納税推進業務に関する業務
- (13) ガバメントクラウドファンディングに関する業務

6 業務の詳細

(1) 寄附管理システムの管理運営に関する業務

- ① ふるさと納税申込受付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等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。また、情報については適切に管理すること。
- ② 寄附者がふるさと納税申込受付サイトを經由せずに大洲市に寄附を行った場合は、大洲市からの寄附申込書等の提供に基づき、寄附管理システムへ入力するとともに、納付状況及び返礼品の申込に関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。
- ③ ふるさと納税申込受付サイトで申込まれた寄附者情報及び決済された情報等を、寄附管理システムにAPI自動連携又はそれ以外の方法にて1営業日以内に取り込みを行うこと。
- ④ 寄附管理システムについて、閲覧を制限するためのパスワードを設定するなど、その運用について適切に管理を行うこと。
- ⑤ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び以後の対策を提案すること。

(2) 寄附受付に関する業務

- ① ふるさと納税申込受付サイトの利用が困難な方で大洲市への寄附を希望する場合は、寄附申込書、返礼品のカatalog、返礼品申込書、返信用封筒、払込取扱票等を

送付すること。なお、払込取扱票については、寄附者が選択した決済手段に応じて送付すること。(郵送料も委託料に含む。)

- ② 寄附入金時に返礼品を選択していない寄附者に対しては、返礼品のカタログ、返礼品申込書、返信用封筒等を寄附者に送付すること。また、寄附者から、返礼品を選んでほしい旨の申し出があった場合は、適宜対応すること。
- ③ 寄附及び返礼品、配送等に関する寄附者からの問い合わせに対応すること。
- ④ 寄附者から寄附キャンセルに関する要望があった場合は、寄附管理システムの変更処理を行うとともに、すでに入金があった場合は速やかに大洲市に連絡をすること。
- ⑤ 寄附申込み受付後、寄附者に受付完了のメールを送信すること。

(3) 寄附者対応に関する業務

- ① 受託者は、コールセンターを設置し、ふるさと納税に係る問い合わせに対応すること。
- ② 問い合わせ及び回答内容は、寄附管理システムに記録を残すとともに、必要に応じて大洲市及び返礼品提供事業者に共有すること。
- 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うとともに、寄附者から写真を送付してもらう等、事実確認に努めること。また、必要と認められる場合には、返礼品提供事業者や配送業者等に対して対策を求め、苦情の解消に向けた調整を行うこと。なお、受託者は緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに大洲市に報告し、大洲市と協議の上で対応すること。

(4) ふるさと納税申込受付サイトの管理運営に関する業務

- ① ふるさと納税申込受付サイトの自治体紹介・返礼品ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等を適切に管理運営すること。特に、返礼品ページについては、魅力的なページとなるよう、必要な写真撮影、写真加工(文字入れ等)、返礼品の紹介文等の内容を充実させること。
- ② SEO対策(検索エンジン最適化)など、寄附者に対し効果的にPRできる方策を行うこと。
- ③ 掲載文、写真については、大洲市が確認してから、掲載すること。
- ④ 掲載情報が法的に問題ないか、寄附者に誤解を与えないか等、確認するとともに、修正等行う場合に当たっては、大洲市及び返礼品提供事業者が確認した上で行うこと。
- ⑤ ふるさと納税申込受付サイトへの返礼品の在庫振分け管理を行うこと。
- ⑥ ふるさと納税申込受付サイトに寄せられた寄附者からの口コミを確認し、対応が必要なものについては大洲市に報告し、協議の上で対応すること。

- ⑦ 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。

(5) 返礼品の提案に関する業務

- ① 大洲市が提供する情報や受託者が独自に入手した情報、マーケティング等をもとに、特産品取扱業者や観光業者等と交渉して、新たな返礼品候補の企画及び選定を行うこと。
- ② 新たな事業者を選定する場合は、ふるさと納税制度の趣旨及び調達・配送方法など、返礼品の提供に当たって必要な事項について説明するとともに、大洲市ふるさと納税の返礼品発送について真摯に取り組む事業者であるか確認すること。
- ③ 返礼品選定の際には、国が定める基準に適合するか必ず確認すること。
- ④ 返礼品は、大洲市の承認を経て決定すること。
- ⑤ 寄附金額の設定は、大洲市と協議の上決定するものとする。
- ⑥ 愛媛県共通返礼品の掲載について検討し、返礼品事業者と返礼品掲載に必要な協議を行うこと。

(6) 返礼品事業者対応に関する業務

- ① 返礼品の発注、配送を実施するために必要な返礼品提供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 寄附者が大洲市に対して返礼品の指定をしたときは、大洲市と生産者ないし販売事業者間の商品売買契約が成約したものとみなし、寄附者が指定した送付先に返礼品を送付できるよう返礼品提供事業者へ速やかに発注すること。この際、返礼品提供事業者への発注依頼は、紙媒体や電子媒体等、返礼品提供事業者への負担が生じないように行うこと。
- ③ 発送時期が制限される返礼品の発送の管理を行うこと。
- ④ 返礼品発送状況の管理を行うこと。寄附者から配送日時等について要望があった場合には、可能な限り寄附者の希望に沿えるよう調整を行うこと。
- ⑤ 在庫等状況の管理全般を行うこと。
- ⑥ 返礼品を発送するための送り状（伝票）の作成等については、配送業者と連携して行い、返礼品提供事業者の負担軽減を図ること。
- ⑦ 寄附者に対して配送に関する事前メールを送ること。
- ⑧ 返礼品の配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、誠実に寄附者等へ対応すること。
- ⑨ コールセンターに関する案内や、リピーターにつながるチラシの作成等について検討を行い、返礼品に同封するなど返礼品提供事業者と連携して行うこと。なお、印刷等にかかる経費は委託料に含むものとする。

- ⑩ 返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況、同封する資料等について適宜確認を行い、返礼品提供事業者に対し必要に応じて助言、支援を行うこと。
- ⑪ 返礼品提供事業者に対し、返礼品の魅力を引き出すアドバイスを随時行うこと。
- ⑫ 必要に応じて、返礼品提供事業者への説明（会）を行うこと。

(7) 事業者への精算に関する業務

- ① 配送業者へ配送料の支払いを行うこと。なお、配送業者との契約は受託者が行うこととし、価格交渉を行い、配送料が安価となるよう努めること。
- ② 配送を完了した返礼品にかかる費用を月次集計し、返礼品提供事業者へ支払いを行うこと。なお、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。

(8) プロモーション・PRに関する業務

- ① 受託者は、寄附金の増加や市の魅力発信を図るため、ふるさと納税申込受付サイトの広告やメールマガジン、SNS等について、大洲市と協議の上活用すること。なお、必要な経費については委託料内で対応することとする。
- ② リピーター獲得のため、大洲市が作成する寄附金の使い道を記した「大洲市ふるさと納税報告書」をメール等の方法で、前年度寄附者に送付すること。

(9) 大洲市ふるさと納税に関する情報収集、企画提案に関する業務

- ① ふるさと納税に関する情報収集を行い、大洲市に提供すること。
- ② 収集した情報を基に、ふるさと納税に係る企画提案を行うこと。

(10) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務

大洲市が事務手続きを変更した場合や総務省によるふるさと納税制度の改正により業務の見直しが必要となった場合は、市と協議の上、掲載内容の変更や事業者対応を行うこと。

(11) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

- ① 寄附者への寄附金受領証明書発行及び発送を行うこと。発送する書類は原則として、1) お礼状、2) 寄附金受領証明書とするが、送付物の内容については大洲市と協議の上決定すること。
- ② 寄附金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。）の発送を希望する寄附者に対し、1) 申請書、2) 記入方法、3) 返信用封筒（料金受取人払いとし、返送先は大洲市とする。）を送付すること。また、ワンストップ特例申請書の発送業務は年末年始も対応すること。
- ③ 寄附金受領証明書等について、寄附者の求めがあれば、再発行し発送を行うこと。

と。ただし、証明書等を再発行した場合には、再発行と分かるよう明記すること。

- ④ 寄附金受領証明書等が宛所不定等で返送された場合には、寄附者に連絡し、新たな住所に送付すること。
- ⑤ 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書、お礼状、送付用封筒、返信用封筒等は受託者が用意し、記載内容やレイアウトについては、大洲市と協議・調整すること。
- ⑥ 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の発送状況等は寄附管理システムで管理し、大洲市も閲覧が可能な状態にすること。
- ⑦ 寄附者に対し、寄附金受領証明書の電子データのダウンロードやオンラインワンストップ申請を周知するなど、寄附金受領証明書等の発送に関する業務について経費削減に努めること。

(12) その他大洲市ふるさと納税推進に関する業務

- ① 個人情報の取扱いには十分留意し、個人情報を含む文書等を発送する際には、発送内容に誤りがないか複数人で確認すること。なお、万が一個人情報の漏洩があった場合は速やかに大洲市に連絡すること。
- ② 受託者は、毎月の業務実績について、業務完了報告書をもって翌月20日までに大洲市に報告すること。業務完了報告書に記載の内容は、大洲市と受託者協議の上決定するものとする。
- ③ 受託者は、大洲市が業務完了報告書を確認した後、業務委託料及び返礼品調達費、返礼品発送費に関する請求書を発行すること。
- ④ 定期便などの寄附年度と発送年度や、ふるさと納税指定期間にズレが生じる返礼品については、返礼品代や送料の支払方法について大洲市と協議の上対応すること。
- ⑤ 寄附者、返礼品提供事業者及び配送業者とトラブルが生じることのないよう、常に誠実に対応するとともに、従業員への教育等必要な対応を実施すること。

(13) ガバメントクラウドファンディングに関する業務

大洲市が、ふるさと納税申込受付サイトを通じ、ふるさと納税を利用したガバメントクラウドファンディングを実施する場合には、上記(1)~(12)について大洲市と協議の上、業務を行うこと。

7 返礼品の契約不適合責任

- (1) 大洲市は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、返礼品の生産者又は販売事業者、寄附者に対する契約不適合責任を負わせるものとする。

8 個人情報の保護

受託者は、本業務の履行にあたっては、別添の個人情報取扱特記事項を遵守すること。

9 業務の再委託

受託者は、本業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ大洲市に書面により報告し、承諾を得ること。

10 著作権

- (1) 大洲市が受託者に提供する情報に基づくデータ等は、大洲市に帰属する。
- (2) 本業務により作成された成果物（以下「成果物」という。）及び事業者取材等で撮影・加工した写真データ、掲載内容等に係る所有権、著作権及びその他の権利は大洲市に帰属するものとし、大洲市による二次利用及び他サイトへの転用を可能とする。また、受託者は大洲市に対し著作権人格権を行使しないものとする。
- (3) 第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、受託者の責任において、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続きを行うこと。
- (4) 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。
- (5) 契約満了後も上記に記載の権利等は大洲市が保有する。

11 報告及び検査

大洲市は、必要があると認めるときは、受託者に対して、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。

12 損害賠償

相手方（第三者を含む）に損害を与えたときは、その帰属の明確なものは当該当事者が責を負うものとし、不明なものについては、大洲市・受託者で協議の上定める。

13 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて大洲市・受託者で協議する。
- (2) 令和5年度に大洲市と契約締結している事業者から委託先が変更になる場合は、大洲市、現受託者と協議の上、当該期日から本業務が実施できるよう業務の引継ぎを行うこと。

また、本委託業務終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期

受託者との引継ぎを遅延なく行うこととし、その方法については本市と協議の上決定するものとする。

- (3) 業務開始前に入金のあった寄附について、旧受託先事業者と協議の上、対応が必要な場合は、返礼品の発送、寄附者対応、受領証明書等の発送など本業務にかかる対応を行うこと。
- (4) 委託期間終了後においても、委託期間中に入金のあった寄附については、新受託先事業者と協議の上、返礼品の発送、寄附者対応、受領証明書等の発送など本業務にかかる対応を行うこと。