

匝瑳市ふるさと納税一括代行業務委託仕様書

1 業務名 匝瑳市ふるさと納税一括代行業務委託

2 業務場所 千葉県匝瑳市八日市場ハ793番地2 匝瑳市役所

3 業務期間 契約締結の翌日から令和7年3月31日(月)まで
契約締結の翌日から令和6年9月30日までの期間を業務引継ぎ期間とする。
業務引継ぎに係る費用は、受注者の負担とする。

4 業務の目的

本業務は、匝瑳市（以下「市」という。）が、本市へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送等の業務を一括代行委託することにより、業務の効率化を図るとともに、本市の課題を洗い出し、各ポータルサイトに掲載される返礼品等の魅力を効果的に情報発信することで寄附額の増加につなげ、地域の活性化を図ることを目的とする。

5 業務内容

業務の内容は、次に掲げる（1）から（9）までとする。

- (1) ポータルサイトの管理・運営及び返礼品紹介記事の作成に関する業務
- (2) クラウドファンディング実施に関する業務
- (3) 寄附者情報の一元管理
- (4) 返礼品の企画提案
- (5) 返礼品の調達・発送管理
- (6) コールセンター業務
- (7) 税務関係書類等の作成
- (8) 匝瑳市の魅力発信やふるさと納税のPR
- (9) その他上記に係る一切の業務

6 業務の詳細

- (1) ポータルサイトの管理・運営及び返礼品紹介記事の作成に関する業務
 - ① ポータルサイトの紹介ページ作成、掲載情報の更新・管理・運営を適切に行うこと。
 - ② 情報の登録・更新は、市及び総務省が返礼品を承認後1週間以内に行い、寄附申込みの受付を開始すること。
 - ③ 返礼品の掲載に係る必要な写真撮影・紹介ページの作成等については、受注者が取材・撮影を行い、効果的にPRできるよう内容を充実させること。
 - ④ 受注者のノウハウを活かした、寄附者獲得に繋がる紹介ページを構成すること。
 - ⑤ 返礼品の「受付停止」及び「在庫なし」については、停止理由の確認や再開時期の管理を行うこと。
- (2) クラウドファンディング実施に関する業務
 - ① クラウドファンディングの実施に係る企画支援をすること。
 - ② クラウドファンディング受付サイトから通常の寄附同様に対応すること。
- (3) 寄附者情報の一元管理
 - ① 使用するポータルサイトを經由して受付した寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータ等を寄附管理システムにより、一元管理すること。
 - ② 寄附者がポータルサイトを經由せず市に寄附を行った場合においても、市から寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込み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 寄附状況を本市も確認ができること。

④ 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、その結果及び今後の対策について、市へ毎月報告を行うこと。

(4) 返礼品の企画提案

① 市が提供する情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、市に提案すること。

② 返礼品等については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。

③ 返礼品提供事業者が市に対して返礼品の登録申請を行うための調整をすること。

④ 市の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受注者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

⑤ 事業者の追加・変更希望を受けてから1週間以内に対応すること。

⑥ 直接返礼品提供事業者へ訪問し、返礼品の交涉及び契約に必要な情報のヒアリングを行うこと。

⑦ 返礼品の開発・ブラッシュアップを行うにあたり、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行い、説明会の開催時期については、市と協議のうえ、適切な時期・方法により実施すること。また、募集状況について定期的に市に報告すること。

⑧ 返礼品として登録する決定は、市が行うものとする。

(5) 返礼品の調達・発送管理

① 受注者は、予算の定める範囲内で返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品提供事業者との契約等については、受注者の責任において対応すること。

② 返礼品提供事業者への返礼品発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。

③ 各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐためにもポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。

④ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。なお、冷蔵・冷凍便や賞味期限が短い返礼品は、事前に配達日の調整を行うこと。

⑤ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、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、迅速に寄附者等への対応を行うこと。

⑥ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受注者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、市への請求にあたり、毎月の実績を集計のうえ、返礼品提供事業者名、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。

⑦ 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行い、また、残数を超えた申込みを制限する仕組みを設けること。

⑧ 運用開始日（令和6年10月1日予定）以前に、申込みがあった寄附に対する未発送の返礼品についても本業務の対象とする。

(6) コールセンター業務

① 受注者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。

② 対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後6時までを基本とする。ただし、年末年始の繁忙期については、市と協議のうえ、人員の増員や受付時間の延長、休日等の対応について決定する。

③ 受注者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、寄附管理システムに記録し、市と情報共有すること。

④ 返礼品に関する苦情については、直ちに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、

返礼品提供事業者や配送事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を行うとともに、適宜、市及び寄附者に報告を行うこと。また、市の求めに応じて報告書を作成のうえ、提出すること。

- ⑤ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供事業者からの問い合わせについては、必要に応じて市に確認等を行い、適正に対応すること。

(7) 税務関係書類等の作成

寄附金の入金確認が完了した場合は、原則2週間以内に寄附者に対して寄附金受領証明書、お礼状、希望者にはワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）及び説明書、返信用封筒を作成・封入し、発送すること。なお、受注者が発送に係る用紙や封筒等を用意し、送付物の内容変更については、市と協議のうえ、決定すること。

(8) 匝瑳市の魅力発信やふるさと納税のPR

- ① 市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附金の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ② 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、市と協議のうえ、実施すること。
- ③ 匝瑳市ふるさと納税に関するパンフレットを作成し、送付を希望する人に対して送付すること。

(9) その他上記に係る一切の業務

- ① ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、各ポータルサイトの変更や返礼品提供事業者の対応等、迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- ② 平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、本業務（提案する新たな取組を含む。）を実施できるよう、管理を行うこと。
- ③ 受注者が変更となる場合は、次期受注者決定後に業務の引継期間内に受付した寄附申出に対する返礼品の調達発送、その他寄附者等への対応は責任をもって行うこと。
- ④ 市場調査を実施し、市の状況に応じた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提案すること。
- ⑤ 定期的に本市、返礼品提供事業者を直接訪問してコミュニケーションを図ること。

7 寄附情報等の管理

受注者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

8 一括再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、書面により市の承諾を得た場合は、この限りではない。

9 報告及び検査

市は、必要があると認めるときは、受注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、検査することができる。

10 制作物に関する著作権等

本業務において使用する写真及びデザイン等は、利用許諾を受けているものを市に提供するものとし、当該著作物の引渡し時に無償で譲渡するものとする。なお、市が利用するにあたり、第三者から権利侵害等の主張を受けた場合、受注者は自己の責任と費用において当該紛争を解決し、市に一切の損害を及ぼさないものとする。

11 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

- (1) 市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受注者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。
- (3) 受注者は、前項の問題が発生したときは、前記6（6）により、寄附者に迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

12 法令遵守及び個人情報の管理

- (1) 平成31年総務省告示第179号等の国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 業務上取得した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（平成15年法律第57号）を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本業務終了後又は解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

13 情報セキュリティの確保

受注者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報等の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

14 損害賠償

受注者は、本業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者、又は第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りではない。

15 その他

- (1) 本業務については、本仕様書に基づく内容とするともに受注者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- (2) 本業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら、実施すること。
- (3) 本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受注者及び次期受注者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (4) 本仕様書に記載のない事項については、市と受注者で協議のうえ、決定すること。