

羅臼町ふるさと納税一括業務委託に係る仕様書

1 業務名

羅臼町ふるさと納税一括業務

2 業務の目的

羅臼町が行うふるさと納税寄附金（以下、「寄附金」という。）に係る業務について、民間事業者の発想により、羅臼町の魅力発信、ファンの拡大と寄附金の増加を図る。また、寄附申込の受付、寄附者情報の管理、返礼品発送等を委託することにより、事務の効率化を図る。

3 業務委託期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

但し、新規受託者及びシステム移行により作業期間が必要な場合は、羅臼町と協議のうえ別途準備期間を定め、寄附申込停止する否かを含め羅臼町と十分に検討し運用することとする。

4 履行場所

羅臼町内

5 業務の内容

業務の内容は、以下のとおりとする。なお、本業務は総務省「ふるさと納税に係る指定制度の運用について」（令和5年6月27日付け総税市第65号）をはじめとした通知に留意し、適正に運用を行うこと。

(1) 業務

①主要業務

- ア 返礼品（内容、在庫）管理
- イ 申込受付
- ウ 返礼品取扱事業者への連絡及び発送管理
- エ 苦情・問い合わせ・相談対応（対寄附者、対返礼品取扱事業者（説明会含む））
- オ 羅臼町への対応（データ分析・提供、協議等）

②セキュリティ

③柔軟性

④移管業務

(2) 寄附金増加

①戦略

②返礼品開発・改良

③ポータルサイト対策

④各種媒体 PR

6 業務の詳細

(1) 業務

①主要業務

ア 返礼品（内容、在庫）管理

【留意事項】

- ・受託者は、返礼品の在庫管理を行うこと。なお、管理にあたっては需要期等における在庫切れが極力生じないようにすること。
- ・季節限定品の発送時期の管理を行うこと。
- ・受託者は、返礼品の提案について受付を行うこと。尚、事業者が提供できる写真素材がない場合、若しくは保有する写真データの品質が著しく低い場合は、イメージ画像購入、若しくは商品撮影にて対応すること。（撮影は委託費内で対応とし、数カットの撮影を行うが、商品代・送料は事業者負担とする。）
- ・受付した返礼品及び関連する企画提案書は総務省が示す地場産品基準への適合について確認を行うこと。
- ・返礼品の決定は羅臼町が行う。
- ・ふるさと納税ポータルサイトにおいて、返礼品情報並びに自治体情報の登録及び更新を行うこと。

イ 申込受付

【留意事項】

- ・ふるさと納税ポータルサイトのメンテナンスを行うこと。
- ・羅臼町が利用するふるさと納税ポータルサイトを經由した寄附の申込の対応をすること。
- ・令和6年4月1日寄附申込分から処理対象とする。
- ・申込件数が増加する時期か否かに関わらず発注処理に対応できるよう工夫をすること。
- ・事務ミス防止のため、手順書を作成するなど必要な措置を講じること。

ウ 返礼品取扱事業者への連絡及び発送管理

【留意事項】

- ・受託者は、返礼品の代金について清算を行うこと。
- ・受託者は、返礼品取扱事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。なお、配送状況の把握や発送、請求、清算等、返礼品取扱事業者の負担軽減に努めること。
- ・返礼品取扱事業者への発注は少なくとも毎週行うこと。
- ・受託者は、必要に応じて配送状況の確認を返礼品取扱事業者に対して行い、指定された返礼品を発注後原則2週間以内に送付するよう指示すること。

※ただし、予め設定した配送指示による配送が困難な返礼品や取り扱い事業所が希望する配送期限が発生した際には、両者協議の上対応するものとする。

- ・天災等の不可抗力によるものや事業者都合と断定できない場合等は関係者間で協議の上対応すること。

エ 苦情・問い合わせ・相談対応（対寄附者、対返礼品事業所（説明会含む））

【留意事項】

- ・返礼品の募集に関する返礼品取扱事業者向け説明会を年1回以上開催すること。
- ・新規の返礼品取扱事業者に対しては、返礼品発送にかかる注意点の説明を行うこと。
- ・ふるさと納税制度全般、申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品に対する寄附者からの問い合わせ（レビュー等のWeb媒体によるものを含む）対応、発送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合の対応を行うこと。

※コールセンター等の対応時間

受付時間：別途協議による

年末年始の休日：別途協議による

- ・緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに羅臼町へ報告し、羅臼町との協議の上で対応すること。

オ 羅臼町への対応（データ分析・提供、協議等）

【留意事項】

- ・定期的なふるさと納税にかかる羅臼町及び全国動向をリサーチし、羅臼町へ報告すること。
- ・リサーチした内容を基に、羅臼町と協議のうえ対策を実施すること。
- ・羅臼町は、受託者が受けた寄附者からの問い合わせ内容及び対応状況について、本業務の委託料請求の際に併せて報告を求められることができる。
- ・受託者は毎月の返礼品の代金及び配送料等の清算に要した額を翌月の末日までに羅臼町に報告及び請求する。羅臼町は、受託者の指定する口座に、請求日の30日以内に請求額を振り込むものとする。
- ・返礼品の代金の清算に要した額の報告の際には、その内容の確認を行うこと。
- ・寄附に伴う各種書類の様式については、羅臼町が指定する様式を使用すること。但し、所定の様式があれば、羅臼町が認める場合、これに代えることができる。
- ・業務の進捗状況を月1回程度報告すること。その際に、寄附実績額が予め設定した目標額を著しく下回る状況若しくは見込にある場合は、羅臼町にその要因及び対策を併せて示すこと。なお、改善の兆しが見受けられない状況が断続的に発生した際には、羅臼町と協議のうえ対応すること。

②セキュリティ

【主要事項】

- ・十分な個人情報保護を講ずること。

【留意事項】

- ・本業務の作業場所、その他必要となる環境及び本業務に係るパソコン（ソフトウェア含む）等の事務機器、備品や消耗品等は受託者が用意すること。
- ・使用するパソコンについては、本業務専用とし、他の業務で使用してはならない。但し、受託者が事前に羅臼町に承認を得ている場合にはこの限りではない。
- ・個人情報保護のために、受託者は作業中入退出管理ができる作業場所を設置し、あらかじめ羅臼町の承認を受けることし、当該作業場所以外の場所において業務を実施してはならない。

③柔軟性

【主要事項】

- ・制度変更、ポータルサイト変更など、羅臼町からの要望に迅速かつ柔軟に対応できる体制をとること。

④移管業務

【主要事項】

- ・既存システムからの移行がスムーズかつ迅速に行うこと。

(2) 寄附金増加

①戦略

【主要事項】

- ・当初の目標寄附設定額は10億円とする。
- ・寄附金増加のために総論的な戦略（広報・広告戦略、返礼品数、価格帯、返礼品種類、ポータルサイトの増減）を持つこと。

【留意事項】

- ・魅力的な返礼品づくりや、わかりやすい情報発信を柱として対策を進め、羅臼町の新たな魅力発見につながるような返礼品の開発や、よりわかりやすい情報発信の仕組みを提案すること。

②返礼品開発・改良

【主要事項】

- ・羅臼町の地域特性等を踏まえた返礼品取扱事業者の新規開拓、返礼品の開発・改良についての戦略を持ち実行すること。

【留意事項】

- ・域内循環を意識し、幅広くさまざまな業種からふるさと納税返礼品取扱事業者の募集を行い、返礼品の開拓及び開発を行うこと。

③ポータルサイト対策

【主要事項】

- ・寄附金増加のための、ポータルサイトに関する具体的な対策を講じること。

【留意事項】

- ・羅臼町が契約するポータルサイトは下記のとおりである。

ふるさとチョイス（運営：トラストバンク(株)）
楽天ふるさと納税（運営：楽天）
ふるなび（運営：(株)アイモバイル）
auPAY ふるさと納税（運営：KDDI）
ANA ふるさと納税（運営：全日空商事(株)）
ふるぽ（運営：(株)JTＢ）
JREMALL ふるさと納税（運営：JR 東日本(株)）
JAL ふるさと納税（運営：(株)JALUX）
セゾンふるさと納税（運営：(株)クレディセゾン）
マイナビふるさと納税（運営：(株)マイナビ）
ふるさと納税百選（運営：(株)オールアバウトライフマーケティング）

④各種媒体 PR

【主要事項】

- ・寄附金増加のための、各種媒体を活用した PR についての具体的な対策を講じること。

【留意事項】

- ・各種メディアを通じた羅臼町の魅力及び寄附・返礼品の周知を実施すること。
- ・寄附金の増加に資する取り組みを羅臼町と協議のうえ実施すること。
- ・羅臼町が申し込みをしているポータルサイト等の各種広告に伴う費用については、受託者が行う各種媒体 PR と併せて羅臼町と協議のうえ実施すること。

7 寄附者情報の管理

受託者は、委託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 業務委託料の支払い

- (1) 受託者は、毎月の寄附受入額を翌月の末日までに羅臼町に報告し、寄附受入額に基づいた委託料を羅臼町に請求する。羅臼町は、受託者の指定する口座に、請求日から30日以内に請求額を振り込むものとする。
- (2) 新規受託者及びシステム移行等に伴う期間については、委託料は発生しない。

9 返礼品の瑕疵担保責任

- (1) 羅臼町は、寄附者に対し、返礼品の瑕疵担保責任を負担しない。
- (2) 返礼品取扱事業者は、寄附者に対し、瑕疵担保責任を負担する。
- (3) 受託者は、前項の責任問題が発生したときは、6（1）エにより、寄附者に対応すること。

10 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。但し、書面により羅臼町の承認を得た場合は、この限りではない。

11 報告及び検査

羅臼町は、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。

12 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、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、適切な管理を行わなければならない。

13 個人情報の保護体制

羅臼町個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき、業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外に利用しないこと。情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。

14 契約内容の変更

- (1) 委託者は、必要があると認めたときは、委託業務内容を変更することができる。
- (2) 前項の場合、委託者と受託者が協議の上、委託料、履行期間その他の契約内容を変更するものとする。
- (3) 委託者は第 1 項の変更により受託者に損害を与えたときは、必要な費用を負担しなければならない。

15 契約の解除

- (1) 羅臼町は、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 監督官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき
 - イ 支払停止若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、特別決算、民事再生法手続開始決定の申し立てがあったとき
 - 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、営業の全部又は重要な一部の譲渡を決議したとき
 - カ 信用貸力の著しい低下があったとき、又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき
- (2) 羅臼町又は受託者は、相手方が契約に違反し、相当の期間を定めて是正を勧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。

16 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、賠償の責任を負うこと。但し、その損害のうち、羅臼町、寄附者、返礼品取扱事業者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はない。

17 仕様書の改訂

羅臼町又は受託者が、本仕様書の内容の変更を申し出したときは、羅臼町と受託者との協議の上、本仕様書の変更を行うことができる。

18 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて羅臼町と協議すること。
- (2) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (3) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、羅臼町と協議のうえ対応すること。
- (4) 本業務の達成にあたり、より効果的かつ魅力的な事業とするため、本仕様に関する新たな提案は妨げない。
- (5) 本業務において使用する写真及びデザイン、ウェブページ、説明文等の著作権（上映・頒布・貸与・公衆送信及び二次利用権を含む）、等は、返礼品取扱事業者が自ら撮影や制作した場合を除き、羅臼町が個別に契約する各ポータルサイトに掲載された時点で羅臼町に帰属されるものとする。