

菊川市ふるさと納税サポート業務委託 仕様書

1 業務名

菊川市ふるさと納税サポート業務委託

2 目的

市は、受託者が持つアイデアやノウハウを活用し、本市へのふるさと納税寄附の受付や、ふるさと納税管理システムの管理、寄附者対応などとともに、本市の寄附件数及び寄附額の増額に向けた取組を委託することで、ふるさと納税制度を活用した本市及び市内事業者の発展を図ることとする。

3 業務委託期間

業務委託期間は、令和6年4月1日から令和9年3月31日までとする。

ただし、業務委託期間中に申し込みのあった寄附者に返礼品が届くまでは、業務委託期間終了後においても、受託者は、本契約に基づき、適切に対応するものとする。

なお、令和6年2月菊川市議会定例会において、本業務委託に必要な予算が成立しなかった場合には、本契約を締結しない。

4 委託料

市が、本業務委託のために受託者に支払う委託料は、寄附額に対して5.5%以内の金額（税抜金額）とする。

ただし、寄附受付開始までの準備期間に発生した費用については負担しない。

また、6(6)アに定める返礼品に係る費用については、別途支払うため、本契約の委託料には含まない。

5 寄附受付のポータルサイト

本市への寄附を受け付けるため、以下の①から⑦までの「ふるさと納税ポータルサイト」（以下、「ポータルサイト」という。）を使用することとする。

ただし、本業務委託期間中に、ポータルサイトの一部の使用を取りやめる場合がある。

- ① ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）（株式会社トラストバンク）
- ② 楽天ふるさと納税（楽天株式会社）
- ③ ふるなび（株式会社アイモバイル）
- ④ ANAのふるさと納税（ANAあきんど株式会社）
- ⑤ auPAYふるさと納税（KDDI株式会社）
- ⑥ JRE MALLふるさと納税（東日本旅客鉄道株式会社）
- ⑦ ①から⑥のほか本契約期間中に追加するポータルサイト

6 業務内容

(1) 寄附受付に必要な事前準備

- ア 受託者は、令和6年5月31日までに、「ふるさと納税支援サービス（レッドホースコーポレーション株式会社）」上で管理している本市の寄附者情報等を、本業務を実施するために使用する管理システムへ移行することとする。
- イ 受託者は、寄附者が、令和6年6月1日以降、速やかに、ポータルサイトにおいて寄附できるよう、必要な準備をすることとし、令和6年6月30日までは、全てのポータルサイトから寄附を受け付けることができる環境を整えることとする。
- ウ 受託者は、返礼品を提供する事業者に対して、返礼品の登録や発送等に関するマニュアルを示すとともに、必要に応じて説明を行い、返礼品の発送等を円滑に行うことができる環境を整えることとする。

(2) 寄附者情報等の管理

- ア 受託者は、市が導入するふるさと納税管理システム「ふるさと納税 do（株式会社シフトセブンコンサルティング）」を使用し、寄附者情報や返礼品の配送状況などを管理することとする。ただし、受託者が独自に「ふるさと納税 do」と同等以上の管理システムを使用するとして、事前に市の承諾を得た場合は、この限りでない。
- イ 受託者は、寄附金の入金状況や寄附金の受領書の発行状況、返礼品の発送状況、寄附者からの問合せ等の進捗管理を行い、市が、随時、管理システムにおいて、これらの情報を確認できる状況を整えることとする。
- ウ 本業務委託期間中に申し込みのあった寄附者情報については、受託者が寄附者に返礼品が届くまで必要な管理をし、随時、市に提供することとする。
- エ 受託者は、取得した個人情報等については、「菊川市個人情報保護条例」に基づき適正に管理することとする。

(3) ポータルサイトの管理

- ア 受託者は、ポータルサイト上における返礼品の情報等が常に最新となるよう管理するとともに、寄附者の訴求力を一層高める魅力的なデザインや紹介文等となるよう常に改善を図ることとする。
- イ 受託者は、ポータルサイトへの返礼品掲載及び更新等に関して、市からの依頼があった場合は、速やかに、対応することとする。

(4) 問合せ等への対応

- ア 受託者は、以下の①から⑦までの問合せ等に対応するため、電話及び電子メールにより受付、回答できるコールセンターを設置することとする。
 - ① 寄附方法に関すること
 - ② 寄附情報に関すること
 - ③ 寄附に係る書類に関すること
 - ④ 返礼品に関すること（品質、配送に関することを含む）
 - ⑤ 配送不可地域に関すること
 - ⑥ 寄附のキャンセルに関すること
 - ⑦ 寄附に係る税額控除に関すること
- イ コールセンターの開設時間は、午前9時から午後5時まで（ただし、土曜日、日

曜日及び国民の祝日に関する法律に基づく国民の祝日（同法第3条第2項の休日を含む。）を除く。）とし、ポータルサイト上に、受付窓口、受付時間、電話番号及び電子メールアドレスを明記することとする。

ウ 電子メールにより受け付けた問合せ等については、受信から 24 時間以内に返信をすることとする。ただし、開設時間外に受信した問合せ等については、翌営業開始時間から 24 時間以内に返信することとする。

エ コールセンターにおいて受け付けた問合せ等については、管理システムに記録する等、市が、随時、問合せ等の対応状況を確認できる環境を整えることとする。なお、対応が困難な場合や疑義がある場合は、市と対応方法を協議することとする。

オ 配送不可地域からの寄附があった場合は、速やかに、寄附者に対して、電話又は電子メールにより連絡をし、その対応方法（寄附のキャンセル、返礼品辞退又は返礼品の代替等）を確認した上で、必要な手続きを行うこととする。また、その対応経過、顛末などについて、管理システムに記録する等、市に報告することとする。

(5) 返礼品の在庫及び配送の管理

ア 受託者は、随時、返礼品の在庫数を確認し、ポータルサイトごとの寄附傾向に応じて振り分けを行う等、効果的かつ効率的な寄附受領に努めることとする。

イ 受託者は、寄附の入金を確認した後、速やかに、返礼品を提供する事業者から寄附者に返礼品が発送されるよう手配することとする。

ウ 受託者は、寄附の入金確認後、原則 1 か月以内に返礼品が発送されるよう管理するとともに、発送遅延が発生しないよう返礼品を提供する事業者と情報共有を密にすることとする。ただし、次のエの返礼品については、この限りではない。

エ 返礼品が季節限定又は定期便の場合については、発送予定時期をポータルサイトに明記し、発送遅延が発生しないよう返礼品を提供する事業者と情報共有を密にすることとする。

オ 受託者は、在庫数や配送状況を管理システムに記録する等、市が、随時、確認できる環境を整えることとする。

(6) 返礼品に係る費用の支払代行

ア 受託者は、返礼品を提供する事業者に対して、寄附者に発送した返礼品に係る費用（事前に市に登録のあった金額）を、月ごとに集計し、市に代わって支払うこととする。

イ 受託者は、返礼品を提供する事業者に対して、返礼品に係る費用を支払った場合は、翌月 15 日までに、支払金額の内訳等を示した資料を付して市に報告し、市の完了検査を受けることとする。

ウ 受託者は、上記イの市の完了検査合格後、速やかに、支払い代行額を市に請求することとし、市は、請求書受理日から 30 日以内に、受託者に支払うものとする。

(7) 寄附額を増額させるための取組

ア 受託者は、返礼品を提供する事業者の開拓や、新たな返礼品の増大に努めることとする。

イ 受託者は、ポータルサイトに掲載されている本市の返礼品への誘導促進や訴求向上に努めることとする。

- ウ 受託者は、上記ア又はイのほか、新たな本市への寄附者の増大や、リピーターの獲得に努めることとする。
- エ 受託者は、本市への寄附額を増額させるための目標を設定し、定期的に寄附状況等の分析を行い、必要な取組提案と合わせて、市に報告するとともに、市と協議の上、必要な改善を図ることとする。

7 その他の事項

- ア 業務の実施に当たっては、関連する諸法規、条例等を熟知の上、遵守することとする。
- イ 受託者は、業務の全部を第三者に委託することはできない。ただし、業務の一部を委託する場合は、委託する業務内容、委託先を記載した書類を市に提出し、承認を得なければならない。
- ウ この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて、市と受託者で協議の上、決定することとする。