

美郷町ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 委託業務名

美郷町ふるさと納税推進業務

2 目的

美郷町の地域経済の活性化を図るため、ふるさと納税の新たな寄附者の獲得及びリピーターの確保に向け、プロモーションを強化するとともに返礼品の内容充実と調達発送の迅速化、寄附者からの問い合わせ対応等の強化を図る。

3 業務の内容

(1) ふるさと納税申込受付サイト作成・更新・管理

受注者は、以下の各号により美郷町が利用するふるさと納税申込受付サイトにある美郷町のページにおいて、寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。

なお、美郷町が利用するふるさと納税申込受付サイトは、令和6年1月現在16サイトであるが、寄附額向上のためにサイト数の増加を予定している。

- ①ふるさと納税申込受付サイトを經由した寄附の申込に対応すること。
- ②ふるさと納税申込受付サイト上の自治体ページの作成・修正・更新・保守管理（返礼品ページの更新、各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等を含む）を行うこと。
- ③ 寄附者の氏名、住所、寄附額、電話番号及びメールアドレス等の情報（以下「寄附者情報」という。）にかかるとデータベースを構築し、ふるさと納税申込受付サイトで申し込まれた寄附者情報及び決済された情報等を取込み、入金状況等を管理すること。
- ④ふるさと納税管理システムを利用し、API 自動連係の方法にて取込み、寄附者情報、寄附情報、発送情報などの情報を一元管理できる状態にすること。

(2) 返礼品提供事業者及び返礼品の提案

受注者は、返礼品・寄附額の価格、返礼品の内容については国及び県が示している基準に従い選定し、美郷町に提案するものとする。また、美郷町が企画した返礼品や寄附額向上に向けた取り組みについて助言等を行うとともに連携して返礼品の発掘に取り組むこと。

(3) 返礼品のコンサルティング及び寄附額を増額させるための取り組み

受注者は、寄附額を増額を図るため美郷町と協力し、下記のことに取り組むこと。

①返礼品の磨き上げ

「美郷町ならではの」の返礼品を充実させるため、新規返礼品の発掘並びに既存の返礼品について磨き上げ（内容、価格の見直し、ポータルサイト用掲載画像の加工など）を行うこと。

②美郷町ふるさと納税返礼品の紹介記事制作

ふるさと納税を通じて美郷町への関心を高めるため、美郷町と連携し、ふるさと納税申込受付サイト等に紹介記事を作成すること。また、美郷町公式ホームページのふるさと納税に関するページにおいても本町の魅力および寄附・返礼品の周知を実施すること。

③返礼品事業者等の意欲及びふるさと納税に関する理解向上に向けて、定期的に個別訪問、研修会・説明会を実施すること。

④摂南大学とデータ活用に伴う分析を行っており、データ活用に伴う助言や返礼品開発等、寄附額向上に向けた取り組みを連携して行うこと。

（４）返礼品の調達・発送・管理

受注者は、以下の各号により返礼品の調達・発送・管理にかかる美郷町の業務を代行する。

①受注者は、寄附者がふるさと納税申込受付サイトを經由して寄附の申込をしたときに、美郷町と返礼品提供事業者間の商品売買契約が成約したものとみなし、美郷町の業務（寄附の受付・返礼品提供事業者との調整・発送手配・発送後のフォローなど）を代行する。

②受付サイトを經由しない寄附申込（窓口申込・郵送・ファックス・電子メール等）についても美郷町から依頼を受けた場合は上記業務を代行すること。

③寄附者が希望する返礼品提供事業者に対する発送依頼は受注者が次のとおり行うものとする。

ア 受注者は、返礼品が季節商品である等特段の理由がある場合を除き、寄附者への返礼品が確定でき次第、返礼品提供事業者へ通知し、速やかに発送させるよう手配すること。

イ 受注者は、前項の規定にかかわらず、払込取扱票による寄附等、ふるさと納税申込受付サイト経由以外の方法で寄附が行われた場合においては、返礼品の受取に関するデータを美郷町が受注者に提供でき次第、返礼品提供事業者へ通知し、速やかに発送させるよう手配すること。

ウ 配送伝票の「依頼主」欄に受注者の名称と問い合わせ先の電話番号、「品名」欄に返礼品の名称と「美郷町ふるさと納税にかかる返礼品」と記載すること。

エ 返礼品が贈答用の品物の場合は送り主の名前を記載すること。（希望者のみ）

④受注者は、発送した返礼品に対する寄附者からの問い合わせや苦情等への対応、代替

品の発送等、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。なお、緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに美郷町に報告し、美郷町と受注者で協議の上で対応すること。なお、代替品等の費用の負担については受注者と美郷町が協議の上決定するものとする。

⑤契約締結前の委託事業者が管理する未発送返礼品を受注発送を引き継ぎ、適切な管理を行うこと。

⑥配送業者は2社用意すること。

(5) 寄附者情報の管理

受注者は以下の各号により寄附者情報の管理を適切に行うこと。なお、寄附金の収納状況及び寄附申込受付情報等について、データ出力（CSV 形式等）による集約等ができること。

①受注者は、マイナンバーを含む個人情報保護のため、本業務に係る作業中、入退室管理ができる作業場所を設置し、あらかじめ美郷町の承認を受けることとし、当該作業所以外の場所において作業を実施してはならない。また、業務に必要なパソコン等については、セキュリティ対策を講じたものを受注者において準備し、町から付与された管理者 ID、パスワードで、ふるさと納税管理システムおよび寄附受付サイトにログインを行い、寄附者情報及び発送等管理等を行う。

②受注者は、寄附者の個人情報が含まれる受領証明書、ワンストップ特例申請書、お礼状等の関係書類について、セキュリティ対策の整った施錠可能な場所を設置し、保管を行うこととする。

③受注者は、寄附者情報にかかるデータベースについて、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。

(6) ふるさと納税コールセンターの設置

受注者は、コールセンターを設置し、美郷町ふるさと納税にかかる問い合わせに対応するものとする。

(7) 関係書類（受領証明書・御礼状等）の発送

受注者は、美郷町が利用するふるさと納税申込受付サイトを経由した寄附申込及びインターネットを経由した方法以外の寄附申込について、寄附者に対し、受領証明書、御礼状及びワンストップ特例申請書等の美郷町が指定する書類の印刷及び発送を行う。なお、ワンストップ特例申請書の印刷及び発送は、年末の寄附分についても行う。

また、本業務については、個人情報保護のために必要な措置（（プライバシーマーク（一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するもの））等の認証取得又は事業所内での情報セキュリティポリシーの策定等を講じている法人のみ再委託を認める。

(8) ワンストップ申請書受付・審査

①書類による申請

受注者は、美郷町が利用するふるさと納税申込受付サイトを経由した寄附申込及びインターネットを経由した方法以外の寄附申込について、ワンストップ特例申請書を受付け、審査を行うとともに、受付完了時は、申請者へメール等にて受付完了通知を行う。また、ワンストップ特例申請書ファイル作成支援ツールデータ（eLTAXに取り込むデータ）を作成し、町が指定する期日までにデータを提出する。

②オンラインワンストップ特例申請

寄附管理システムを活用し、寄附者がインターネット経由にてワンストップ特例申請を行える環境を整え、オンライン申請ができることをポータルサイト等で周知すること。

③ワンストップ特例申請に関する業務（紙媒体の申請に限る）の再委託

個人情報保護のために必要な措置（（プライバシーマーク（一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するもの））等の認証取得又は事業所内での情報セキュリティポリシーの策定等を講じている法人のみ再委託を認める。

ただし、さとふる及び伊勢丹三越のサイトについては本項の（１）、（４）、（６）は除くものとする。

4 返礼品の契約不適合責任

- （１） 美郷町は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。
- （２） 受注者は原則、返礼品提供事業者に、寄附者に対する契約不適合責任を負わせるものとする。ただし、必要に応じて美郷町と協議の上手続きを行うこと。

5 業務委託料の支払い

- （１） 業務委託料の支払いは次の算定によるものとする。

ア 受注者が返礼品提供事業者より購入した商品代（税込価格）実費額。

イ 受注者が寄附者に対し返礼品を発送するために要した発送手数料（税込価格）実費額。

ウ 事務手数料

- ①受注者がふるさと納税申込受付サイト（さとふる及び三越伊勢丹サイトを除く）を通じて処理を完了した寄附金の一定割合（４％（消費税及び地方消費税相当額を除く）を上限価格）を受託者の手数料とする。

- ②受領証明書・お礼状等の発送処理に係る経費

- ③ワンストップ特例申請処理費（紙媒体の申請に限る）

寄附者が紙媒体で申請する場合に要する切手及びこれに類する費用を含む。

エ その他オプションサービス等を利用する場合の必要経費

- (2) 委託料は、(1) の算定方法により毎月末に締め、翌月の 10 日までに美郷町に請求するものとする。
- (3) 美郷町は、請求書を受理した当月末日までに受託者の指定する口座へ払うものとする。

6 業務報告

- (1) 受注者は、毎月の寄附入金額実績を委託料の請求時に請求書と併せて美郷町に提出する。
- (2) 受注者は、以下のデータについて、資料を成果品として美郷町に提出するか、受注者が提供するふるさと納税管理システムにより美郷町が確認できるようにするものとする。
 - ア 返礼品の発送伝票の番号と寄附者情報を紐付けしたデータ
 - イ 問い合わせへの対応状況のデータ
 - ウ その他

7 個人情報の保護

- (1) 受注者は、本委託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。
- (2) 受注者は、「個人情報の保護に関する法律」及び「美郷町個人情報保護法施行条例(平成 4 年 12 月 19 日条例第 17 号)」を遵守し、個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損の防止その他の個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (3) 受注者は、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、美郷町に書面で状況を報告し、指示を受けること。

8 著作権等の取扱い

- (1) 受注者が納品する成果物（ポータルサイトに掲載する返礼品画像など）にかかる著作権は、美郷町に帰属するものとし、委託事業者が管理するサイト以外のふるさと納税ポータルサイトを含む二次利用を可能とする。
- (2) 受注者は、納品する成果物について、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、全て受注者が負うものとする。

9 再委託

再委託は、受領証及びワンストップ発送業務・ワンストップ受付・eLTAX 作成業務以外は原則認めない。

10 報告及び検査

美郷町は、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。

1 1 損害賠償

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、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、町、利用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ない。

1 2 履行場所

美郷町の指定する場所

1 3 契約期間

- (1) 本業務にかかるふるさと納税申込受付サイトの管理は令和6年6月1日から開始することを想定しているが、令和5年度に美郷町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、業務の引継ぎ等が発生する。その場合は、信義誠実をもって美郷町、旧委託先事業者と協議の上、当該期日から本業務が可能となるよう出来る限りの対応をすること。
- (2) 本業務に係る契約期間は令和6年6月1日～令和7年3月31日とし、原則単年度更新とする。
- (3) 本業務に関する予算について議会の承認が得られなかった場合、変更又は中止することがある。
- (4) 本業務を受注する事業者が変わる場合は、本業務の履行に必要な情報等を新事業者に引き継ぐこと。この際、引継ぎに要する費用は委託料に含むこととする。

1 4 その他

- (1) 国、宮崎県など関係機関から自治体への調査物、照会物については美郷町が適切に報告できるよう協力すること。
- (2) 仕様書に定めのない事項その他業務の履行上必要な事項については、美郷町と業務の受注者と協議のうえ決定する。
- (3) 事業の実施にあたっては、受注者は美郷町と十分協議し、行うものとする。受注者は、本事業の目的や趣旨を十分に理解したうえで、誠意を持って事業を遂行するものとする。
- (4) 受注者は、本事業の開始から終了までの間、事業の円滑な実施のために、十分な経験と技術力を有する者を従事させるとともに、事業内容を総合的に評価し、有効な事業に繋げられるよう、あらかじめ責任者、担当者氏名、実務経験等を町に提出し、承認をなければならない。