

津南町ふるさと納税業務委託企画提案仕様書

1. 業務名

津南町ふるさと納税委託業務

2. 業務の目的

津南町のふるさと納税に係る事務の効率化と町のさらなる魅力発信を図ることを目的とする。

3. 業務委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

ただし、契約者双方に異議がない場合は令和9年3月31日まで1年毎に契約を更新することができる。

契約締結日から業務委託開始までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。なお、必要な準備期間については業務委託提案書で提示すること。

4. 業務の内容

(1) ふるさと納税ポータルサイトとの連携

受託者は使用するポータルサイトに関する下記の業務を行うこと。なお、準備期間においても可能な限り実施し、令和7年4月1日から寄附の受付ができるよう準備すること。準備期間中の実施内容については業務委託提案書で提示すること。

(ア)以下のふるさと納税ポータルサイト運営者と連携を図ること。(パートナーサイト含む)

- ・ふるさとチョイス（運営者：株式会社トラストバンク）
- ・楽天ふるさと納税（運営者：楽天グループ株式会社）
- ・ふるなび（運営者：株式会社アイモバイル）
- ・JALふるさと納税（運営者：日本航空株式会社）
- ・ANAのふるさと納税（運営者：全日本空輸株式会社）
- ・津南町と協議のうえで追加するサイト

(イ)自治体や返礼品の情報を各サイトに掲載するとともに、寄附者情報等を管理システムに取り込み、業務遂行ができる体制を整えること。

(ウ)新規サイトに掲載する場合、サイト運営者とシステム等に関する調整を津南町に代わり行うこと。

(エ)各サイトに掲載する津南町や返礼品に関する情報については、その内容を津南町及び返礼品提供事業者と協議し、掲載情報や掲載画像について寄附拡大につながる改善やアドバイス、画像の撮影・提供等を実施すること。

(オ)ポータルサイト上の返礼品情報等は津南町に属するものとし、業務委託終了にあたり

削除することがないように適切に引継ぎを行うこと。

(2) 情報の一元管理

寄附者及び寄附金並びに返礼品に関する各種情報を管理し、津南町が各種情報の閲覧及び使用が容易にできるよう、下記の作業を行うこと。

- (ア)管理システム上で、寄附者、返礼品、お礼状及び寄附金受領証明書の発送状況等の情報が確認できるようにすること。
- (イ)管理システム上で、クレジットカード決済、マルチペイメント、納入通知書払い等の入金状況管理及び入力管理ができるようにすること。
- (ウ)業務委託期間前の寄附者及び寄附金並びに返礼品に関する各種情報を引き継ぎ、業務委託期間中も確認できるようにすること。
- (エ)管理システム上で、寄附者名、申込日、入金日などに基づく検索ができるようにすること。
- (オ)管理システムでの作業をログとして記録し、保管すること。また、津南町の求めに応じてログ管理表を提出すること。
- (カ)管理システムについて、適切な情報セキュリティ対策を実施すること。
- (キ)使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに「寄附管理システム」へデータの取り込み作業を行うこと（土・日祝日については津南町の翌開庁日まで）。
- (ク)寄附申込状況、寄附金の収納状況及び返礼品等の申込み、配送状況に関するデータを随時閲覧、出力できるようにすること。また、当該データについては、CSV形式での出力が可能であること。
- (ケ)ポータルサイトを介さず津南町に行われた寄附について、寄附者情報を津南町が受託者に提供し、受託者はふるさと納税ポータルサイトからの寄附者と同じ管理システム上でデータ管理を行うこと。
- (コ)津南町からの管理システムに関する問い合わせに対応するなど、システム利用を支援すること。
- (サ)株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する「ふるさと納税 do」に、ワンストップ特例申請（寄附金税額控除に係る申告特例申請）の処理に要する寄附者情報や受付状況等が取り込めるようにすること。

(3) 返礼品の調達及び配送

- (ア)津南町が採用する返礼品を提供する事業者と調整条件等を交渉したうえで、返礼品の調達に関する契約等を締結し、寄附金の入金確認が完了及び返礼品の希望があった場合、速やかに返礼品および受領証明書等が発送できる体制を整備すること。
- (イ)津南町に請求する返礼品調達費は、受託者が返礼品提供事業者に支払う金額とすること。なお、返礼品調達費は、津南町と返礼品提供事業者が協議して定める。
- (ウ)返礼品の配送については、配送事業者と連携し、円滑に行えるようにすること。
- (エ)返礼品が食品の場合は、当該返礼品の消費期限又は賞味期限の終期までに、返礼品が食品以外の場合は、当該返礼品を寄附者が指定する場所で寄附者が引き渡した時点か

ら 10 日以内に、寄附者から津南町又は受託者に対して当該返礼品についての異議があったとき、受託者は、返礼品提供事業者及び配送業者と当該返礼品の状態を速やかに確認すること。

(オ) 寄附者から津南町又は受託者に対して当該返礼品についての異議があり、返礼品の提供に瑕疵があると認められる場合は、受託者は遅滞なく代替品の配送又は無償補修等を行うものとし、津南町はその費用を負担しない。

(カ) 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の品質及び在庫管理を行うこと。

(キ) 提供する季節又は期間を限定する返礼品について、受付時期及び配送時期の管理を行うこと。

(ク) 寄附者が提供した配送先住所の誤りや長期不在等によって、寄附者又は寄附者が配送先として指定した者が返礼品を受領できなかった場合、係る事態が発生したことを覚知した時点で速やかに津南町に報告し、対応を協議すること。

(ケ) 返礼品の出荷が完了した返礼品事業者に対して、当該返礼品の代金を支払うこととし、支払条件については、受託者と返礼品提供事業者との合意によるものとする。

(コ) ポータルサイトを介さず津南町に行われた寄附の返礼品について、町からの依頼に応じて調達及び配送の手続きを行うこと。

(サ) 随時返礼品提供事業者の新規開拓を行い、返礼品の充実を図ること。

(4) 問合せ対応

寄附者ならびに寄附希望者からの問合せ対応を行うためのコールセンターの開設について、下記の通り行うこと。

(ア) コールセンターを開設するにあたり、下記の要件を満たすこと。

① 対 応 日 月曜日から金曜日を含む週 5 日以上とすること

(祝日及び年末年始(12 月 29 日から 1 月 3 日まで)を除く)。

② 対応時間 午前 10 時 00 分から午後 5 時 00 分を含む 8 時間以上とすること。

③ 人員配置 問い合わせ件数を考慮し、適正な人員を配置すること

(イ) 寄附者から問合せがあった場合、内容に応じて対応を行うこと。また、必要があればその対応内容を記録し、津南町と共有すること。

(ウ) 返礼品の内容や発送予定日など返礼品提供事業者への確認が必要な場合は、適宜確認して対応すること。

(エ) 寄附者から返礼品に関するクレームがあった場合、返礼品提供事業者と連携し、適切に対応すること。

(オ) 津南町からの寄附及び返礼品に関する問合せに対応すること。

(カ) 寄附者からの問合せを津南町が受けた場合、町からの依頼に基づき対応を引き継ぐこと。

(キ) 行政に関する問合せがあった場合は、津南町に転送すること。

(ク) 寄附者の申込内容等に不備があった場合、寄附者に連絡を取り確認のうえ管理システム上の情報を修正すること。

(5) プロモーションに関する業務

津南町の魅力を広く発信し、認知度を向上させる、より多くの寄附者に訴求するために、下記の作業を行うこと。

- (ア) 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行を加味したうえで、受託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プロモーションを提案すること。また、その内容や実施方法について、津南町と協議するための場を月一回程度設けること。
- (イ) 返礼品提供事業者及び提供希望事業者と協議し、返礼品開拓やポータルサイトの内容の改善を図ること。また、その内容を津南町と共有すること。
- (ウ) 津南町及び返礼品提供事業者から協議の要望があった場合、近日中に協議の場を設けること。
- (エ) 要望に応じて津南町のホームページや各種ポータルサイト等へ掲載する画像などを作成すること。
- (オ) 実施したプロモーション業務の具体的内容及び効果の分析結果等についてとりまとめ、津南町へ提供できるようにすること。
- (カ) プロモーションのため作成した成果物等の著作権を、津南町へ帰属させること。
- (キ) プロモーションを行うにあたり費用が発生する場合は、業務委託提案書で提示すること。

(6) その他

寄附金受領証明書の発送やワンストップ特例申請の受付等、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがある場合は業務委託提案書で提示すること。ただし、サービスの利用にあたって別途費用が発生する場合は、その金額がわかるようにすること。

5. 寄附情報の管理

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。

6. 再委託の禁止

受託者は、本業務について、一括して第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、津南町と協議のうえ、業務の一部を再委託することができる。この場合、あらかじめ書面により津南町の承認を得るものとする。

7. 報告及び検査

津南町は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行情報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。

8. 秘密の厳守

受託者は、本業務の履行に関して知り得た秘密を他の目的に使用し、又は他に漏らしてはならない。委託期間終了後も同様とする。

9. 情報セキュリティの確保及び個人情報の保護

受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、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。委託期間終了後も同様とする。なお、個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律及び津南町個人情報保護法施行条例を遵守しなければならない。

1 0．法令の遵守

受託者は、本業務の実施にあたり、総務省からの通知等、津南町個人情報保護条例施行規則、その他関係法令・条例等を遵守しなければならない。

1 1．損害賠償

委託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、また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。

1 2．その他事項

- (1) 委託業務は仕様書に基づく内容にするとともに、受託者選定時に提案した内容を誠実に遵守し、実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては津南町と十分に協議を行い、意見や要望を反映しながら実施すること。仕様書に記載のない事項その他履行上必要な事項については、津南町と受託者で協議のうえ決定する。