

北秋田市ふるさと納税事業代行業務

応募型プロポーザル仕様書

北秋田市総務部総合政策課

北秋田市ふるさと納税事業代行業務応募型プロポーザル仕様書

1 業務の名称

北秋田市ふるさと納税事業代行業務

2 委託期間

令和7年4月1日（火）から令和10年3月31日（土）まで

なお、契約締結日から令和7年3月31日までの期間は、令和6年度業務の受託者と引継ぎ等を行う移行期間とする。移行期間は委託料が発生しないものとし、その間に発生する費用等は全て受託者の負担とする。

3 前提条件

- (1) 本市が別途契約している各ふるさと納税ポータルサイトからの寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。
- (2) 受託者は、本市と寄附情報を共有し、効率的な業務を行うため、寄附情報管理システム「レジホーム」（以下「システム」という。）を活用すること。

4 業務概要

- (1) ふるさと納税に係る寄附金申込みの受付及び寄附金データ管理業務
- (2) サイト本市ページの運営全般（企画、作成、運用、改善、広告等）
- (3) 返礼品発送業務全般（発送依頼、配送管理、発送トラブル対応、配送事業者への返礼品送料の支払業務）
- (4) 事業者への支援業務
- (5) 事業者への支払業務
- (6) 事業者の新規開拓および新規返礼品の企画提案業務
- (7) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

5 業務の詳細

- (1) ふるさと納税に係る寄附金申込みの受付及び寄附金データ管理業務
 - ア 受託者は、システムへ寄附者情報及び寄附金データの登録（サイトからの取込を含む）及び情報の適正な管理を行うこと。
 - イ 受託者は、寄附者情報等に誤り若しくは訂正の必要が生じた場合、適宜修正し、本市へ報告すること。
 - ウ 受託者は、システムに蓄積されたデータ等を用いて、寄附情報を分析するとともに、分析結果について本市に適宜報告を行うこと。
 - エ 寄附者へ寄附申込完了又は決済完了等のメールを送信すること。
 - オ 受託者はサイトを経由した寄附以外（本市への直接申込等）についても可能な限り対応し、その寄附情報をシステムに反映させること。
- (2) サイト本市ページの運営全般

- ア 受託者は、本市が契約しているサイトについて、次の事項に関する業務を行うこと。
- (ア) 魅力的なページ作成に関すること
 - (イ) 返礼品の記載に関する業務（以下の業務を含む）
 - (i) 返礼品の写真撮影
 - (ii) 返礼品の写真の加工（文字入れ等）
 - (iii) 返礼品の紹介文の作成
 - (ウ) 新着情報等の情報発信に関すること
 - (エ) 寄附のキャンセル手続きに関すること
 - (オ) 返礼品データの登録・修正・一時停止・削除及び登録コードを適正に管理すること。
 - (カ) 返礼品の数量及び掲載時期等について事業者と随時調整を行い、数量及び季節限定品を除き、返礼品が不足することの無いよう適正に管理すること。
- イ 受託者は、サイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計及びメールマガジン配信等）について、本市と協議のうえ、積極的に活用すること。
- ウ 受託者は、サイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、本市へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関する本市のサポートを行うこと。また、市のPR及び寄附金の増額のために、効果的な広告運用についてもサポートすること。なお、受託者の独断で広告運用を行わないこととする。
- エ その他、本市からの指示や必要がある場合、修正、更新は迅速に対応すること。
- (3) 事業者への返礼品発送業務全般
- ア 受託者は、事業者と返礼品発送に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。
- イ 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を30日以内に寄附者が指定する送付先に送付できるように発送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定若しくは、返礼品が受注生産及び季節限定品等である場合を除く。
- ウ 受託者は、事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の発送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- エ 受託者は、発送遅滞又は返礼品梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は寄附者対応を行うこと。
- オ 配送事業者及び配送料については当市指定の事業者及び単価テーブルによるものとする。なお、配送事業者及び配送料については契約締結後に情報開示するものとする。また配送事業者及び単価テーブルを変更する場合は、変更により有利となる合理的理由を提示し、当市と協議の上、当市、受託者両方合意の上で変更すること。
- カ 配送料は、事業者の出荷実績に基づき、受託者が配送事業者へ支払うこと。なお、本市への請求に当たっては、配送料の請求の内訳が分かる明細を添付すること。
- (4) 事業者への支援業務
- ア 受託者は、返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、事業者に対し必要に応じてアドバイスを行うこと。
- イ 受託者は、本市と連携し、魅力的な返礼品が提供されるよう事業者に対する助言等

を行うこと。

ウ 受託者は必要に応じて事業者向けの勉強会等を開催すること。

(5) 事業者への支払業務

ア 受託者は、各月の返礼品の出荷状況について、事業者と相互に確認を行い、その状況を正確に管理すること。

イ 受託者は、出荷状況により、事業者に支払うべき費用を算定し、本市が指定する期日までに事業者が指定する口座に支払いを行うこと。

ウ 受託者は、事業者に支払った費用並びに支払いに要した振込手数料を合算し、翌月末日までに、本市に請求するものとする。なお、請求にあたっては、事業者に支払った費用並びに支払いに要した振込手数料がわかる書類を提出すること。

エ 本市は、当該月の出荷状況を確認のうえ、請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して30日以内に、受託者に支払うものとする。ただし、やむを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受託者に通知することにより、支払期限を延長することができる。

(6) 事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案業務

ア 受託者は、新たな事業者の参入に向け、必要に応じてセミナー等を開催し、新規事業者の開拓を行うこと。

イ 受託者は、新規事業者からの相談等に応じるとともに、必要なアドバイスやサポートを行うこと。

ウ 受託者は、本市のふるさと納税の返礼品を充実させるために、新たな返礼品の開拓を本市と協力し積極的に行うこと。

(7) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

ア 受託者は、次の事項に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、専用のコールセンターを設置するものとする。なお、対応時間は、原則として、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ決定する。

(ア) 寄附の方法に関すること

(イ) 寄附情報に関すること

(ウ) 返礼品に関すること

(エ) 書類等に関すること

(オ) 寄附のキャンセルに関すること

(カ) その他、本市が特に必要と認める事項に関すること

イ 受託者は、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、システムに記録し、本市と情報共有すること。

ウ 返礼品に関する苦情については、状況の確認を行い、必要と認められる場合は、事業者や配送事業者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、本市に報告を行うこと。

(8) その他、本業務に関すること

ア 本業務開始は原則契約日の翌日寄附受付分からとする。ただし、業務開始前に寄附

申込があり、業務開始後に発注、発送が行われるもの（定期便及び季節限定品等）に関してはこの限りではない。

- イ 本業務に係るパソコン等の事業機器等の備品及び消耗品等は受託者が用意すること。
- ウ 国の方針や制度改正に関する情報収集を行い、随時当市へ情報共有のうえ、対応に努めること。

6 知的財産権について

本業務の過程で作成された著作物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む）及び本業務の過程で生じた発明その他の知的財産又はノウハウ等に係る知的財産権は、全て本市に帰属するものとする。

7 委託料の支払いについて

委託料の支払いは、契約締結後に協議のうえ、決定する。また、「5 業務の詳細」にて規定する受託者の支払業務（返礼品の代金、返礼品の送料、事業者への支払いに要する口座振替手数料）にて生じる経費については、委託料とは別に「5 業務の詳細」各条項に記載のとおり受託者へ支払うものとする。

8 経費の負担

本業務の実施に際してかかる経費は、受託者が負担する。ただし、次に掲げる経費は、本市が負担することとする。

- (1) 返礼品の代金
- (2) 返礼品の送料
- (3) 寄附金の決済手数料
- (4) 事業者への支払いに要する口座振替手数料
- (5) サイトの利用料
- (6) システム使用料

9 実績報告について

- (1) 受託者は、本市が必要と認める内容についての実績を月末締め翌月 5 日までに報告するものとし、事業完了後、翌月 10 日までに実績報告書を提出するものとする。
- (2) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は、前号に関わらずその都度速やかに報告書を提出し、本市と協議すること。

10 再委託の禁止

本業務の再委託は、原則認めない。ただし、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の承諾を得なければならない。

11 個人情報の取扱について

受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む本市の情報資産の取扱いについて

情報セキュリティの必要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、必要な措置を講じること。また、本業務に係る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）」を遵守すること。

1.2 損害賠償

事業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、本市、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ない。

1.3 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は本市と協議のうえ、決定する。
- (2) 事業の実施にあたり、受託者は本市と十分協議し、誠意を持って事業を遂行すること。
- (3) 受託者は、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こと。
- (4) 本事業を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受注者の責任において補充するものとする。
- (5) 委託期間の満了又は契約の解除により、本業務の受託者が変更になった場合は、新たな受託者に対し、業務の引継ぎを遅延なく行うものとし、業務の継続性を損なわないよう留意すること。