

座間市ふるさと納税返礼品事業支援業務委託仕様書

1 件名

座間市ふるさと納税返礼品事業支援業務委託

2 目的

座間市（以下「市」という）の魅力発信及び地域産業の活性化を図るために行う、ふるさと納税返礼品事業について、事業実施に係る寄附の申込受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注、配送管理、新規開拓等の業務に関するノウハウを有する者に委託することにより、市の取組みに共感・応援してくださる寄附者を増やすとともに、事務の効率化を図ることを目的とする。

3 契約期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで（予定）

4 業務内容

業務内容は以下のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の提案内容により調整する場合がある。

(1) ポータルサイトとのデータ連携に関する業務

市が契約したふるさと納税ポータルサイトとのデータ連携（API自動連携等）が可能であること。また、データ連携ができない場合、代替の手段により業務の実施に支障が生じないこと。

(2) 寄附受付、寄附情報の管理運用に関する業務

① 市が利用するふるさと納税ポータルサイトにおける自治体ページ及び返礼品詳細ページを管理すること。

② 市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申請及び電話・郵送・FAX・電子メール等による寄附申請に関し、管理システムを使用して一元的に管理すること。

③ 管理システム上で、市も寄附者情報

（住所・氏名・寄附日・寄附に至るポータルサイト・寄附金額・希望返礼品・進捗状況・問合せ状況）の確認が随時可能であること。

④ 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。

(3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算等に関する業務

- ① 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理並びに在庫管理を行うこと。
- ② 返礼品の発注・配送管理について管理システムを使用して一元的に管理すること。
- ③ 返礼品の発注・配送方法は、返礼品提供事業者と十分協議し、対処すること。
- ④ 個数限定品の受付管理及び季節限定品の発送時期の管理を行うこと。
- ⑤ 返礼品の発注は、寄附金の入金が確認でき次第速やかに行うこと。寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を1ヶ月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合及び返礼品が季節限定品である場合等で1ヶ月以内の発送が困難な場合を除く。
- ⑥ 返礼品の調達費用及び配送費用等を月次集計の上、市に報告すること。
- ⑦ 返礼品提供事業者の返礼品および配送の代金（税・梱包代込）について精算を行うこと。
- ⑧ 市及び返礼品提供事業者並びに寄附者との各種調整を行うこと。

(4) 返礼品の品質保持等の管理に関する業務

- ① 返礼品は、国の示す地場産品基準等の要件を逸脱することのないよう管理すること。
- ② 上記の要件に適合しなくなったと認める場合又はそのことが疑われる場合は、速やかに市へ報告するとともに、取扱いの停止に向けた調整を行うこと。なお、市との協議の結果、当該要件に適合しなくなったと認める場合は、取扱終了に伴う必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱いの変更等により市が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。

(5) 返礼品の企画、開拓、選定、交渉に関する業務

- ① 市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開拓を行い、市に対して提案すること。
- ② 返礼品等については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。
- ③ 市の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- ④ 市の魅力を効果的に発信し、地域の産業振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品の改善を行うこと。
- ⑤ 返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については市と協議の上、適切な時期・方法により行うことまた、募集の状況について定期的に市に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については市と協議の上決定するものとする。
- ⑥ 返礼品として登録する最終決定は、市にて行うものとする。

(6) ふるさと納税ポータルサイトの管理に関する業務

- ① 市が利用するふるさと納税ポータルサイトにおける自治体ページ、返礼品ページの作成、修正及び更新を行うこと。
- ② 広く寄附を募るため、効果的な情報発信を行うこと。
- ③ 返礼品情報は、その返礼品の生産プロセスや生産者の取り組み内容などの詳細を画像付きで掲載し、更新情報を細目に掲載するとともに、より多くのふるさと納税ポータルサイト利用者の検索に該当するよう措置をとること。
- ④ ふるさと納税ポータルサイトは、市の希望や受託者の提案に基づき新規に追加する場合がある。

(7) 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問い合わせに関する業務

- ① 寄附者からの各種問い合わせに迅速かつ誠実に対応すること。
- ② 返礼品提供事業者からの返礼品発送、精算などに関する問い合わせに対応すること。
- ③ 対応した苦情・事故の内容及び対応状況について、随時市へ報告すること。
- ④ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに市へ報告し、協議の上で対応すること。

(8) その他の提案業務

本業務の目的達成にあたり、必要と思われる業務や効果的・効率的な独自の手法等があれば提案を行うこと。なお、上記に明記されていない事項については、市と受託者で協議して定めること。

5 返礼品の瑕疵担保責任

- (1) 市は、寄附者に対し、返礼品の瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 返礼品提供事業者は、寄附者に対し、返礼品の瑕疵担保責任を負う。
- (3) 受託者は、前項の責任問題が発生したときは、4 (7)により寄附者に対応する。

6 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

(1) 基本委託料

- ① 寄附金額に対する一定割合とする。
- ② 本項 (2)～(3)に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附 1 件あたりの調達費は、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含み、当該寄附金額の 3 割を上限とする。

(3) 返礼品送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。但し、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

7 委託料の支払

委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む）の支払については、1 か月ごとに実績報告書を翌月末日までに提出し、市の確認を受けた上で請求するものとし、市は、適正な請求を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。

※実際の支払額については、寄附実績に応じた支払い（単価契約）になるため、実績が想定規模を上回った場合は上回った分多く、下回った場合は下回った分少なくなる。

8 業務継続が困難となった場合の措置について

契約期間中、受託者による業務継続が困難になった場合の措置は次のとおりとする。

(1) 受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合

受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合には、市は契約を解除することができる。この場合、市に生じた損害は受託者が賠償するものとする。なお、市又は次期受託者が円滑かつ支障なく事業の業務を遂行するために十分な引継ぎを行うものとする。

(2) その他の事由により、業務継続が困難となった場合

災害その他の不可抗力等、市及び受託者の責めに帰すことができない事由により業務継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとし、一定期間内に協議が整わない場合は、それぞれ書面で通知することにより契約を解除できるものとする。なお、委託期間の終了もしくは契約の解除等により次期受託者に業務を引継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

9 再委託

再委託は、原則認めない。ただし、書面により市の承認を得た場合はこの限りではない。

10 個人情報の保護

- (1) 受託者は、座間市個人情報保護条例（平成 16 年条例第 18 号）及び座間市個人情報保護条例施行規則（平成 16 年規則第 39 号）を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止、その他個人情報保護に必要な措置を講ずること。
- (2) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに更なる漏えい等を防止する措置を講ずるとともに、早急に市に状況を報告し、指示を受けること。

1 1 その他

- (1) 受託者は、業務を実施するにあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己のために利用することはできないものとする。また、委託期間終了後も同様とする。
- (2) 本仕様書に定める事項について、疑義が生じた場合又は定めのない事項については市と受託者が協議のうえ、決定するものとする。
- (3) 関係法令を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施すること。