

中央市ふるさと納税事務支援業務委託 仕様書

1. 契約番号
中央政契委第 6-4 号
2. 事業名
ふるさとづくり応援寄附金事業
3. 件名
中央市ふるさと納税事務支援業務委託
4. 履行場所
中央市内
5. 業務目的
中央市（以下「甲」という。）は、受託者（以下「乙」という。）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加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を目的とする。
6. 業務期間
 - (1) 業務期間
令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日
 - (2) 留意点
 - ・ 本市が業務履行状況を良好と認めた場合は、1 年ごとの予算の範囲内で随意契約を締結できるものとするが、翌年度において、当該契約に係る歳入歳出予算が成立しなかった場合は、本業務の契約は解除するものとする。
 - ・ 本業務の契約締結日から令和 7 年 3 月 31 日までは業務引継期間として、この間の業務について委託料は生じないものとする。
7. 委託料
寄附金額の 5%（消費税及び地方消費税を含まない。）以内とする。
8. 業務の内容
乙は、「5. 業務目的」を達成するため、以下に掲げる一切の業務を行うものとするが、下記項目の内容以上に効果的な手法があると甲が認めた場合は、乙と協議の上、変更を行うことができる。
なお、甲が利用するポータルサイトは、委託期間当初においては「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「au PAYふるさと納税」「ふるなび」「セゾンのふるさと納税」「JRE MALLふるさと納税」「ふるさと納税ニッポン!」「さとふる」「Amazonふるさと納税」であるが、随時ポータルサイトを変更する場合がある。

- (1) ふるさと納税管理システムの管理に関する業務
 - (ア) 乙は甲の用意するふるさと納税管理システム（以下「管理システム」という。）を利用し寄附管理、配送管理を行うこと。（原則毎日行うこと。）
 - (イ) 乙は申し込まれた寄附金及び決済された情報等を管理システムに取り込むとともに入金状況等を管理すること。
- (2) ポータルサイト管理等に関する業務
 - (ア) 乙は寄附金の受付、寄附金の使途の受付、寄附金額に応じた返礼品及びワンストップ特例申請書等の選択ができるようポータルサイト自治体ページを作成すること。
 - (イ) 乙はポータルサイト自治体ページの修正、更新、保守管理を行うこと。特に甲からの依頼に基づいた自治体ページの修正・更新は迅速に対応すること。
 - (ウ) 乙は甲もしくは返礼品提供事業者から依頼を受けた返礼品についてポータルサイトの返礼品ページを作成すること。
 - (エ) 乙は返礼品の掲載に際して必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的に提示できるよう内容を充実させること。
 - (オ) 乙はポータルサイトの特性を理解し、選定するキーワードの最適化など基本的な SEO 対策を講ずること。
 - (カ) 乙はポータルサイトの仕様に準じた寄附者へのメールマガジン作成、配信を行い、リピーター獲得に向けて取り組むこと。
 - (キ) 乙はポータルサイトのレビュー獲得に向けて必要な取り組みを行うこと。
 - (ク) 乙は大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、甲とともに迅速かつ臨機応変に対応すること。
- (3) 寄附者問い合わせ対応に関する業務
 - (ア) 乙は寄附者からの問い合わせに対し、電話又は電子メール等により情報提供及び説明を行うこと。なお、行政に関する事項等、乙において対応しかねる問い合わせについては、甲に取り次ぐこと。
 - (イ) 乙は寄附者からの問い合わせ内容について、管理システムへ記録を残すこと。
- (4) 返礼品提供事業者への発注、発送管理及び支払いに関する業務
 - (ア) 乙は寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を 1 か月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した場合や、返礼品が季節限定品である場合等 1 か月以内の発送が困難な場合を除く。
 - (イ) 乙は季節限定品の発送時期及び数量限定品の数量等について、返礼品提供事業者への確認等、特に注意して管理を行うこと。

- (ウ) 乙は返礼品等の発送が完了したときは、その旨を寄附者に対しメールで通知すること。
 - (エ) 乙は返礼品提供事業者との連絡を密にし、返礼品の在庫管理を行うとともに、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。
 - (オ) 乙は発送遅滞又は返礼品等の梱包箱の破損等、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への連絡対応を行うこと。
 - (カ) 乙は返礼品提供事業者へ支払明細書を発行し、返礼品提供事業者へそれぞれ返礼品代金の支払いを行うこと。
 - (キ) 乙は返礼品提供事業者と連携を図り、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- (5) 新たな返礼品等の企画及び提案並びに返礼品提供事業者との調整に関する業務
- (ア) 乙は甲が提供する情報、乙が独自に入手した情報等をもとに甲が指定する基準等を満たす返礼品取扱事業者、観光事業者等と交渉し、新たな返礼品の候補の企画及び提案をすること。ただし、指定する基準等について契約期間中に変更する場合は、これに対応すること。
 - (イ) 乙は新たな返礼品は特産品のみならず、サービス提供型（体験型）の返礼品など多様な提案を行うこと。
 - (ウ) 甲と乙は返礼品提供事業者を対象に説明会を開催し、ふるさと納税制度や返礼品開発に関する説明などを行い、事業の推進を図ること。
- (6) プロモーションに関する業務
- (ア) 乙は、乙が持つネットワークなどを駆使し、有効なプロモーションを展開し、返礼品の露出を増やすこと。
 - (イ) 乙は甲から指定された有償広告について乙が実施可能な業務については対応すること。
 - (ウ) 乙はその他ふるさと納税制度全般を活かした寄附額の増加に寄与するプロモーション方法について、甲に提案し、協議の上で実施すること。

9. 返礼品の契約不適合責任

- (1) 甲は、寄附者に対し返礼品の契約不適合責任を負わない。
- (2) 乙は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負う。ただし、返礼品の状態や配送状況に鑑み、返礼品提供事業者又は配送事業者等に負担させることができる。

10. 制作物に関する著作権等

乙は本業務において使用する写真及びデザイン、ウェブページ等は利用許諾を受けているものを甲に提供するものとし、成果品及び本業務で作成されたデータ等の所有権、著作権及び利用権は、甲に帰属するものとする。なお、甲が利用するにあたって第三者より権利侵害等の主張を受けた場合、乙は自己の責任と費用において当該紛争を解決し、甲に一切の損害を及ぼさないものとする。ただし、乙の責めに帰することができない事由についてはこの限りではない。

11. 業務報告

- (1) 乙は前月に実施した業務内容を業務報告書にとりまとめ、毎月上旬に提出し、検査を受けるものとする。
- (2) 乙は業務報告以外にも本業務を円滑に遂行するために、定期的に協議の場を設けること。

12. 委託料の支払

「8. 業務内容」に係る委託料の支払いは、甲が乙から提出された業務報告書を検査後、乙からの請求に基づき支払いを行う。

13. 寄附情報等の保存

乙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し、問い合わせ等へ対応できるようにしておくこと。

14. 再委託の禁止

再委託は原則認めない。ただし、甲の承諾を得た場合はこの限りでない。

15. 報告及び検査

甲は必要があると認めるときは、乙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。

16. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、個人情報を含む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）及び中央市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年中央市条例第 18 号）に基づき、適正に取り扱うこと。また、乙は委託業務を履行する上で個人情報の漏えい等、安全確保の上で問題となる事案を把握した場合には、直ちに被害の拡大防止等のため必要な措置を講ずるとともに、甲に事案が発生した旨、被害状況、復旧等の措置及び本人への対応等について直ちに報告すること。

17. 業務の実施体制について

乙は、業務を円滑に進められるような適切な人員配置を行い、市と緊密に連絡をとりながら業務を進めることとする。なお、年末年始など繁忙期

にあたる期間については、寄附申込み・問い合わせ文書発送等の事務処理が集中するため、甲乙で協議しながら期間中の業務体制について強化を図り、事務処理の遅延や事故防止に努めること。また、年末年始以外にも寄附が集中する事案が発生した場合は、甲乙で協議しながら適切な業務体制を構築すること。

18. 契約期間終了に伴う業務の引継ぎについて

乙は本事業の委託契約が終了する際は、引継書を作成し、甲又は甲の指定するものに説明を行うとともに、業務が円滑に引き継がれるよう、誠実に対応すること。なお、引継ぎの期間については甲乙協議の上、別途定めることができるとする。

19. その他

- (1) 本仕様書に記載のない事項であっても、受託者は善管注意義務を負うものとする。目的の遂行上、当然に必要と認められるものは、業務の範囲とし、業務の遂行にあっては最高の能力を発揮するよう努めるとともに、必要と考えられる場合においては、本仕様書に定められない内容であっても積極的に提案すること。
- (2) 受託者は、本業務の実施にあたり、あらゆるリスクを予め想定し、リスクを回避する措置、及びリスク発生時に最善の措置を講じること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項や解釈に疑義が生じた場合は、甲乙で協議の上決定する。