

## ふるさと納税書類封入封緘業務及び返礼品発送管理等業務委託仕様書

### 1 業務名

ふるさと納税書類封入封緘業務及び返礼品発送管理等業務

### 2 業務の目的

遊佐町(以下「本町」という。)が実施するふるさと納税業務のうち、楽天ふるさと納税以外の寄附に関する寄附金受領証明書等関係書類の封入封緘業務、返礼品の発注・発送管理業務、返礼品についての寄附者からの問合せや苦情への対応業務及び新たな返礼品に関する企画提案等の業務を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図り、寄附金の増加並びに本町の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10年3月31日まで

### 4 履行場所

受託先

### 5 予定委託件数

年間 5,000件程度

※件数は目安のため、実際の寄附申込み件数によって増減する。

### 6 業務の内容

#### (1) ふるさと納税書類封入封緘業務

##### ア ふるさと納税関係書類データの引渡し

- ・引き渡し時期 原則毎週1回

※ただし、申込件数によっては週2回以上になることもあるので対応すること

- ・引き渡し手段 本町が用意するUSBに該当データを格納し、簡易書留にて本町から受託者に郵送するものとする。USBについては、受託者がUSB受領後、当該データを削除した後、本町に返還するものとする。

- ・引き渡す書類データ 寄附金受領証明書(氏名・住所記載)、寄附金税額控除に係る申告特例申請書(氏名・住所・生年月日・電話番号記載)、返信用封筒、添付書類説明書、その他本町が指示する書類  
※委託期間中に引き渡す書類が変更になる場合がある

##### イ ふるさと納税関係書類のセット作業

- ・ 寄附金受領証明書を宛名がわかるように3つ折りにする
- ・ 希望者分の寄附金税額控除に係る特例申請書、添付書類説明書、返信用封筒の順番でセットし、3つ折りにする

※必要な機器・備品及び消耗品は受託者が準備する

#### ウ 書類の封入封緘

イでセットした書類を、本町が用意した封筒へ封入し封緘する

※誤りなく封入されるように複数名でチェックすること

※封緘の方法は問わないが、確実に封緘すること

※封緘のための消耗品等は受託者が準備すること

※必要に応じ封筒の一部抜き取りを指示する場合がある

#### エ 郵便局への引き渡し

封入封緘完了後、本町が指定する伝票に数量を記入し郵便局へ引き渡すこと。

#### オ 業務完了期限

ア ふるさと納税関係書類データの受け取りからエ 郵便局への引き渡しまでの業務を7日間以内で完了すること

#### カ その他

業務内容について疑義が生じた場合は、必ず委託者に確認を行うこと

### (2) 返礼品の発注・発送管理業務

#### ア 返礼品の発注管理

受託者は、本町が指定する価格で返礼品提供事業所と返礼品に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。ただし、指定する価格等については、契約期間中に変更する場合があるので、これに対応すること

#### イ 返礼品の発送管理

・ 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、返礼品が季節限定品等である場合等1か月以内の発送が困難な場合を除く

・ 季節限定品の発送時期及び数量限定品の数量等の管理を行うこと

・ 受託者は、発送遅滞また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対応を行うこと

#### ウ 返礼品提供事業所との連携等

・ 受託者は、返礼品提供事業所との連絡を密にするとともに、返礼品等の発送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること

・ 受託者は、個人情報紛失リスクの回避及び返礼品提供事業者の負担軽減も目的に、送り状発行サポート（受託者において送り状を作成して返礼品提供事業者に引き渡すことで、返礼品提供事業者は返礼品を梱包し送り状を貼付する作業のみとな

り、デジタル化された個人情報を通返礼品提供事業者が扱う必要がないサービス）を導入すること。なお、送り状発行サポートについては、本町が指定する配送業者のシステムを導入すること。

エ 返礼品の調達費及び配送費用

返礼品の調達費用及び配送費用は、受託者が各返礼品提供事業者及び配送業者へ支払うこと

オ 請求

受託者は、各月の末日までに配分した返礼品等の調達費用及び配送費用について集計し、当該月の翌月の10日ころまでに委託者に請求すること。

(3) 返礼品の企画・提案業務

受託者は本町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、本町ふるさと納税返礼品の募集についての募集要件を満たす、返礼品提供事業所、観光事業者等と交渉して、新たな返礼品の候補の企画及び提案をすること。

ア 新たな返礼品の開発に向けて、返礼品提供事業者との各種調整を十分に行うこと。

イ 新たな返礼品の取扱いについては、委託者受託者双方で協議、調整を行ったうえで決定する。

(4) 寄附者からの問合せ及び苦情への対応

以下に示す寄附者からの問合せ及び苦情等について、電話又は電子メール等により対応し、対応経過とその内容について、速やかに委託者に報告すること。また、必要に応じて委託者の指示に従うこと。

対応時間は月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで（祝日、年末年始休業期間を除く。）とするが、これにより難しい場合は、委託者と協議のうえ決定するものとする。

なお、行政等に関する事項等、受託者において対応しかねる問合せ等については、委託者に取り次ぐこと。

ア 返礼品の内容に関する問合せ

イ 返礼品の発送時期・配送状況に関する問合せ

ウ 返礼品の内容及び返礼品の配送等に関する苦情

エ その他、返礼品に関する問合せ・苦情

(5) その他、本業務に関すること。

ア 本業務に係るパソコン等の事務機器等の備品や消耗品等は受託者が用紙すること。

イ 本業務で使用するパソコンについては他のパソコンと接続しないスタンドアロンとし、他の業務で使用してはならない。

ウ 寄附者からの問合せに対応するためのフリーダイヤル番号を用意すること。

## 7 納付情報の管理

受託者は、本業務に関する資料を書面または電磁的記録により一定期間保存すること。

## 8 委託条件

受託者は、本業務に関する資料を書面または電磁的記録により一定期間保存すること。

### (1) 本業務の委託場所の設置

受託者は作業中入退出管理ができる作業場所を本町又は酒田市内に設置し、あらかじめ委託者の承認を受けるものとする。個人情報保護のため、当該作業場所以外においての業務の遂行は禁止する。

### (2) 業務管理者及び従事者の事前登録

ア 受託者は、事故の従業員の中から本業務に係る管理者2名と従事者を選出のうえ委託者に届け出し、委託者の承認を受けること。

イ 本業務に従事する者は、あらかじめ本町の承認を受けた者のみとし、それ以外の者を業務に従事させてはならない。

## 9 再委託の禁止

個人情報保護の観点から業務の再委託は一切認めない。

## 10 報告及び検査

本町は、必要があると認めたときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について、報告を求め、または検査を行うことができるものとする。受託者は、本町からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

## 11 個人情報保護

(1) 受託者は遊佐町個人情報保護条例及び遊佐町個人情報保護条例施行規則を遵守し、個人情報の漏えい、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。

(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、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、委託者に書面で状況を報告し、指示を受けること。

## 12 委託料について

(1) 委託料は寄附金額に委託料の積算の基礎となる率を乗じた額とする。

(2) 請求は、基本的には、1か月ごとに分けて請求するものとするが、必要に応じて

別途協議して請求の方法を決定することができる。

### 1 3 その他

本仕様書に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は委託者と協議の上、委託者の指示に従うこと。