

隠岐の島町ふるさと納税推進事業委託業務 仕様書

1 業務委託

隠岐の島町ふるさと納税推進事業委託業務

2 本業務の目的

隠岐の島町が行うふるさと納税業務について、寄附の受付、寄附金の収納、寄附情報の管理、返礼品取扱業者への返礼品の発注及び発送管理を民間事業者に委託することにより、事務の効率化、寄附金の増加及び本町の魅力発信を図る。

3 契約期間

契約締結日から令和10年3月31日

4 業務内容

(1) 寄附の受付に関する業務

- ①本町が契約するふるさとチョイス、楽天、さとふる、JALUX、ふるさと納税 forGood（以下「寄附受付サイト」という。）により、寄附の受付ができること。また、今後寄附受付サイトを拡充した場合にも対応できること。
- ②寄附受付サイト以外（申込書、メール、FAX などによる）でも寄附の受付の対応ができること。
- ③寄附受付サイトの修正、更新等の管理を行えること。また、管理するうえで町の依頼にも対応できること。
- ④郵便振込等の入金状況管理及び入力管理ができること。
- ⑤銀行振込など多様な決済手段が提供できること。

(2) 寄附金の収納に関する業務

- ①受付けた寄附金を本町に代わって収納し、本町へ納付できること。納付にあたっては毎月末日を締切りとし、締切り後速やかに本町の指定金融口座に納付すること。なお、振込手数料は受託者の負担とし、本町へ納付する金額から、本町が受託者に支払う本業務の委託料を差引くことはできないものとする。
- ②受託者は納付に関する金銭をその他の金銭と区別して管理し、その保全のために必要な措置を講ずること。

(3) 寄附情報の管理に関する業務

- ①受託者は寄附者情報を管理できるシステム（以下「寄附者情報管理システム」という。）を導入すること。寄附者情報管理システムは、町の利用及び閲覧が可能であること。
- ②寄附者情報管理システムは寄附受付サイト及び本町が受付けた寄附のデータを取り込むことができるものであること。また、寄附者情報管理システムで管理するデータを表計算ソフトで本町へ提供が可能であること。
- ③寄附の状況（寄附数、寄附金額、収納状況等）について毎月報告を行うとともに、寄附の情報より分析を行い、寄附の動向について四半期ごとに報告すること。

（４）返礼品取扱業者への返礼品の発注及び発送管理等に関する業務

- ①町が承認した返礼品の調達、発注及び管理を行うこと。
- ②返礼品取扱業者への発注は、寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うものとする。ただし、季節限定品などで発送時期が限定されるなどの特別な事業がある場合は、発送が可能になり次第速やかに発注すること。発送は、受託者自らでも事業者から送付しても差支えない。
- ③返礼品取扱業者と調整を十分に行い、下記のとおり寄附者への返礼品の発送に支障がないようにすること。なお、これらに要する事業者との契約等は受託者の責任において対応すること。
 - ア 返礼品の調達については安定的な供給と品質の管理を行うこと。
 - イ 返礼品の発送依頼は各々の業者と確実に連絡調整ができる方法で行うこと。また、寄附者から発送についての指示や依頼があった場合は、可能な限り従うこと。
 - ウ 返礼品の発送方法や状況について管理を行うこと。
 - エ 寄附者へ返礼品の到着日や出荷日の通知等が可能であれば対応すること。
- ④返礼品取扱業者への返礼品等の代金は、受託者から支払うこと。

（５）寄附者からの問い合わせ等に関する業務

- ①寄附に関する問い合わせ、苦情等に対し、電話又はメール等により適切に対応し、回答すること。
- ②苦情・事故などがあった場合は、返礼品取扱業者と連携し、誠意と責任をもって対応し、経過及び対応について速やかに町へ書面にて報告すること。
- ③寄附者への対応は、専用のメールアドレス、電話を用意することが可能であれば対応すること。

（６）返礼品の企画・拡充等に関する業務

- ①町の産業の活性化に向けて、町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報などをもとに事業者と交渉して、町の魅力を伝えることのできる新たな返礼品の企画、選定をし、町と協議の上、取り扱うこと。また、現在すでに取り扱っている返礼品については、現状のまま取り扱うこと。（ただし、事業者と協議のうえ、変更などした場合はこの限りでない。）
- ②取扱う返礼品は関連法令、総務省通知等を遵守すること。
- ③返礼品は町の特産品はもとより、町内で提供できるサービスなど多様な提案をすること。
- ④返礼品の発送の際には、本町のPRができるような統一的な仕組み（統一的な梱包等）を提案すること。

（７）その他

- ①委託期間前にあった寄附の情報を寄附者情報管理システムに取り込み、事業者が発注し、寄附者に返礼品を発送すること。
- ②高額な寄附や企業からの寄附の取扱いは、案件ごとに町と協議してその取扱いを決定すること。

５ 委託成果品

（１）実績報告

- ①受託者は毎月本業務について町の指定する日までに実績報告書を町へ提出し、検査を受けるものとする。報告の内容は、寄附件数及びその金額、収納状況、返礼品発送状況、苦情の受付状況及びそ

の内容を備えること。

（２）収納及び支払い

①受付けた寄附金は、毎月末日の収納状況を確認し、全額を本町へ納付すること。

②委託料の支払いは、1 か月ごとに収納状況を町に報告し、確認を受けたうえで支給するものとする。

また、返礼品代金は、着荷確認出来たものについて、毎月末締めで配送料と合わせての実績額を支給するものとする。

６ 法令の順守

受託者は業務の履行にあたり、関連法令等を遵守すること。

７ 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、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、適切な管理を行わなければならない。

８ 寄附情報の保存及び廃棄

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 5 年間保存すること。

９ 再委託の禁止

再委託は原則認めない。ただし、書面により町の承諾を得た場合はこの限りでない。

１０ 報告及び検査

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。

１１ 損害賠償

事業の実施に関して発生した損害（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。その損害のうち、町及び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。

１２ その他

①受託者は、業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。委託期間終了後も同様とする。

②受託者は、業務を円滑に遂行するために、逐次事務局と連絡調整を行わなければならない。

③本仕様書に記載のない事項又は本仕様書に疑いが生じた場合は事務局及び受託者が協議のうえ定めるものとする。