

## 大崎町ふるさと納税推進業務委託 仕様書

### 1 委託業務名

大崎町ふるさと納税推進業務

### 2 本仕様書の位置付け

本仕様書は、受託者が実施する内容等について最低限の基準を定めたものであり、実際の委託業務契約の締結時には、受託事業者の提案を踏まえ変更する場合がある。

### 3 委託業務の目的

大崎町が実施するふるさと納税に係る、寄付者情報のシステム管理、返礼品発送業務等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、効果的な町の魅力発信に寄与することを目的とする。

### 4 委託業務の履行期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

### 5 前提条件

業務の遂行に当たり、寄付情報管理、寄付者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う寄付管理システム（令和4年度の場合、本町は（株）JTBが提供するシステムを使用している。）を活用することとし、システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。受託者が独自に開発したシステムを使用する場合は、受託者の責任において本町の利用環境の構築を行うとともに利用環境の構築を含めたシステム開発に関する費用及びシステム利用料については委託料に含むこと。本町が利用している、インターネット上において運営されている、ふるさと納税ポータルサイト（以下、「ポータルサイト」という。）での寄付受付を前提とした業務遂行が可能であること。本町が利用してい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」「ANA」「au Pay」「ふるなび」「ふるさとプレミアム」「JRE MALL」「JAL」「ふるラボ」「ふるスポ」「ふるぽ」「さとふる（掲載プラン）」「マイナビふるさと納税」「ふるさとマーケット」であるが、委託期間中にポータルサイトを追加する場合がある。

なお、業務規模の参考値として、令和3年12月時点の本町返礼品数及び返礼品提供事業者数は以下のとおり。

ア 返礼品数 約 700 品

イ 返礼品提供事業者数 約 70 事業者

## 6 業務内容

- ア サイト管理
- イ 寄付者対応
- ウ 返礼品提供事業者対応
- エ プロモーション業務

## 7 業務の詳細

| ア サイト管理 |                     |   |
|---------|---------------------|---|
| 1       | 返礼品の新規登録            | 返礼品の新規登録をすること。  |
| 2       | 返礼品の登録情報変更、削除       | ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理（返礼品の更新）を行うこと。  |
| 3       | サムネイル等画像の作成         | ポータルサイトに返礼品情報を掲載すること。特に、返礼品ページの写真，詳細ページ作成の際には工夫を凝らすこと。  |
| 4       | 在庫管理(各ポータルサイト毎への調整) | 返礼品の在庫管理を行い、ポータルサイト毎への配分調整を行うこと。  |
| 5       | 事業所訪問による返礼品の取材      | 返礼品の背景や魅力を伝えるために、事業者へ訪問し、取材や撮影等を行うこと。   |
| 6       | システム連動              | 本町が利用するポータルサイト（「ふるさとチョイス」「楽天」「ANA」「au Pay」「ふるなび」「ふるさとプレミアム」「JRE MAIL」「JAL」「ふるラボ」「ふるスポ」「ふるぼ」「さとふる」）を経由した寄付の申込（ガバメントクラウドファンディングを含む）を一元管理するシステムに連動させること。 |
| 7       | ふるさとチョイスポイント管理      | 様々な嗜好の寄付者層へ対応し寄付取り込みを図るため、「ふるさとチョイス」については、「ふるさとチョイス」が運用するポイント制を運用すること。  |
| 8       | 各サイト寄付者へのメール対応、働きかけ | 各ポータルサイトの寄付者からのお問合せの応答の他、メールマガジンの配信等の運営管理を行うこと。なお、メールマガジンの配信については、常に最新のトレンドを把握し、本町への情報提供及び協議の上、魅力的な配信内容に努めること。  |
| 9       | ふるさと納税管理システム        | ポータルサイトで申し込まれた寄付金及び決済された情報等を、寄付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。  |
| 10      | その他企業努力             | その他、効果的な取組みがあれば、業務想定額の範囲内で随時提案すること。   |

| イ 寄付者対応 |                       |   |
|---------|-----------------------|---|
| 1       | コールセンター設置             | 本業務に係る問い合わせ先として、コールセンター等の窓口を設置すること。また、ポータルサイトに関すること、寄付の申し込み手続きに関すること、返礼品に関すること、発送書類に関すること、ワンストップ特例申請に関すること、返礼品提供事業者と寄付者間の調整、返礼品提供事業者からの問い合わせ、その他本町ふるさと納税に関わる全般の問い合わせに対して、電話、メール等により対応すること。                                      |
| 2       | 各種架電業務                | 必要に応じて、寄付者や事業者との連絡調整を行うこと。  |
| 3       | 寄付申込書発送業務             | ポータルサイトを通じない寄付者への寄付申込書等の発送を行うこと。  |
| 4       | 受領証明書、ワンストップ特例申請書発送業務 | 寄付金の入金確認が完了した際、原則1週間以内（年末においては翌日）に寄付者に対して寄付金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書（寄付金税額控除に係る申告特例申請書）及び説明書、返信用封筒を作成・封入れし発送すること。なお、送付物の内容については、本町と協議のうえ決定し、公印の印影は町が指定するものを使用すること。また、本町が同封物等を希望する場合についても柔軟に対応すること。発送に要する封筒等は本町とデザイン等を検討した上で用意すること。 |
| 5       | 再送対応                  | 寄付金受領証明書又はワンストップ特例申請書の再発行の請求があった際に、速やかに作成し発送すること。   |
| 6       | キャンセル対応               | 寄付キャンセルの申し出に対し、本町に承認をとり、システム管理や関係事業者への連絡を行うこと。  |
| 7       | 寄付者情報変更、修正対応          | 寄付者の申し出により、情報の変更、修正を行うこと。   |
| 8       | 配送管理、コントロール           | 寄付金の入金を確認した後、原則として指定された返礼品を1ヶ月以内に寄付者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄付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は、時期を調整し配送されるようコントロールすること。  |

|              |                     |   |
|--------------|---------------------|---|
| 9            | ワンストップ特例<br>申請書受付業務 | <p>寄付金税額控除に係るオンライン及びオフラインの申告特例申請書の審査を行うこと。なお受付完了時は、申請者へメール等にて受付完了通知を行うこと。ただし、メール受信の環境がない寄付者に対しては、文書にて通知すること。また、申請内容等に不備がある場合は、寄付者へ連絡・返送・再受付を行うこと。</p> <p>申請書等の書類は、委託業務の完了まで保管すること。</p> <p>寄付金税額控除に係る申告特例通知書ファイル作成支援ツールデータを作成し、本町が指定する期日までにデータを提出すること。なお、eltaxを用いた他自治体への送信は本町が行うものとする。</p> |
| 10           | その他企業努力             | その他、効果的な取組みがあれば、業務想定額の範囲内で随時提案すること。   |
| ウ 返礼品提供事業者対応 |                     |   |
| 1            | 受発注、商品申請システム        | <p>返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。</p> <p>返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理、寄付者の個人情報保護等を適切に行うこと。</p>  |
| 2            | 問い合わせ、相談対応          | 返礼品提供事業者又は寄付者からの問い合わせ、相談に対応すること。また、返礼品提供事業者に対し、当該システムの利用方法の説明等サポートを行うこと。  |
| 3            | クレーム対応              | 寄付者からのクレームに対応し、返礼品提供事業者及び大崎町に内容を報告し、指示をうけること。   |
| 4            | 新規返礼品開発、提案          | <p>本町の返礼品の申込状況や他都市動向を注視し、傾向に合った返礼品を開拓すること。</p> <p>返礼品の企画、開拓、選定にあたっては、返礼品協力事業者へ公平に情報提供を行う機会を確保して調整・交渉のうえ、商品の選定、寄付額設定、品質管理、個人情報保護を行うこと。なお、返礼品の決定は大崎町が行う。</p>  |
| 5            | 寄付キャンセル時の発送差し止め連絡   | 寄付キャンセルの申し出に対し、本町に承認をとり、システム管理や関係事業者への連絡を行い、返礼品配送の差し止めを行うこと。  |
| 6            | 配送伝票作成（配送時期コントロール）  | 返礼品提供事業者と連携し、受注状況に応じて、適切な時期に配送伝票を作成し、配送事業者を通じて返礼品提供事業者に届けること。   |
| 7            | 配送伝票の送致             | システムと連携した配送伝票以外で、伝票を作成する必要が生じた際、配送伝票を発行し、返礼品提供事業者に届けること。  |

|             |                     |  |
|-------------|---------------------|--|
| 8           | 月次 返礼品代、<br>配送料の支払い | 返礼品提供事業者へ返礼品代金及び配送業者への送料代金等, 返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること（精算含む）。なお, 送料については, 配送業者と価格交渉をするなど, なるべく安価となるように努めること。          |
| 9           | システムによる配<br>送管理の閲覧  | 返礼品の発注・配送管理は, 町が随時確認できるシステムで行うこと。  |
| 10          | 振込手数料               | 返礼品代や配送料の支払いに係る振込手数料を負担すること。   |
| 11          | その他企業努力             | その他、効果的な取組みがあれば、業務想定額の範囲内で随時提案すること。  |
| エ プロモーション業務 |                     |  |
| 1           | ふるさと納税カタ<br>ログ製作    | ポータルサイトを通じない寄付者が返礼品を閲覧するためのカタログを製作すること。カタログに掲載する返礼品は、本町らしさ、人気、トレンド等を勘案のうえ提案し、大崎町にて決定する。なお、作成の数量は、3,000 部程度を予定している。 |
| 2           | SEO 対策              | 楽天 RPP 広告、ヤフー・グーグル検索キーワード検索、楽天レビューキャンペーン、ふるなびのヤフー連動広告、auPay サイト内広告、ふるラボ運営会社でのメディア広告を効果的かつ適切な時期に行うこと。               |
| 3           | メディア活用              | 大崎町 PR 大使を活用し、Youtube 動画を作成すること。ふるラボ等のメディアを活用した発信の取組を行うこと。   |
| 4           | プロモーションア<br>ドバイザリー  | 本町の PR 戦略の横断的かつ総合的な計画作成及びブランド化の推進のアドバイザリーに資する人材を招致し連携させること。  |
| 5           | 各種リアルイベン<br>ト       | 各種 PR イベント・物販イベントへの協力を行うこと。  |
| 6           | 返礼品撮影キャン<br>ペーン     | サイトに掲載される返礼品の画像を質を高めるため、期間を定めて撮影キャンペーン期間を設けること。  |
| 7           | その他企業提案             | その他、効果的な取組みがあれば、業務想定額の範囲内で随時提案すること。  |

## 8 実績報告及び委託料の支払について

- (1) 受託者は、毎月の業務について、翌月の 10 日までに本町に業務完了を報告すること。  
委託料は、四半期ごとに本町に請求するものとする。キャンセルや再配送等が発生した場合は、報告書に記載の上、翌四半期の支払いにおいて、金額を調整すること。

(2) 本町は、受託者からの請求に基づき、請求日から30日以内に委託料を支払うものとする。本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。

#### 9 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

- (1) 本町は、寄付者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負わない。  
(2) 受託者は、寄付者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

#### 10 再委託の禁止

受託者は、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本町の承諾を得た場合は、この限りではない。

#### 11 個人情報の保護

受託者及び業務に従事している者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び大崎町個人情報保護条例（平成5年4月1日大崎町条例第1号）を遵守するとともに、本業務の履行において知り得た寄付者の個人情報については、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。また、本業務の履行において知り得た寄付者の個人情報を、第三者に漏えいしてはならない。

#### 12 損害賠償

受託者の故意または過失により、本町に損害を与えた場合、受託者は本町にその損害を賠償しなければならない。

#### 13 契約の解除

- (1) 本町は、受託者が次の各号のいずれかに該当したときは、催告その他の手続きを要しないで、直ちに契約の全部または一部を解除することができる。
- ア 官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき
  - イ 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき
  - ウ 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき
  - エ 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
  - オ 解散、合併、会社分割、営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき
  - カ 信用資力の著しい低下があったとき、又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき

- (2) 本町又は受託者は、相手方が契約に違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

#### 14 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項又は仕様書に疑義がある場合は、本町と協議のうえ定める。
- (2) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本町と協議のうえ対応すること