

門川町ふるさと納税関連業務委託仕様書

1. 事業名

門川町ふるさと納税関連業務委託

2. 事業の目的

門川町（以下「本町」という。）が行うふるさと納税事業では年々返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）及び返礼品数も増え、それに伴い寄附額が増加している状況である。寄附額及び件数が増加することにより、事務の効率化、寄附者の寄附手続きの利便性の向上はもとより、本町のさらなる魅力発信及びマーケティングを意識したサイト構築/返礼品の開発/事業者へのコンサルティング等に、より一層注力する必要性が高まっている。本町と本事業に関して実績ある民間企業とが協力しそれらを達成することで、寄附額のより一層の増加、さらには地場産品の販路拡大や地域活性化に寄与することを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日から令和4年3月31日まで

※選定結果通知後、契約締結日から令和3年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とする。なお、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

4. 業務の内容

本業務を受託する者（以下、「受託者」という。）は、次の業務を行うものとする。

- (1) 寄附情報管理システムに関する業務
- (2) ふるさと納税ポータルサイトの運営に関する業務
- (3) 寄附の受付に関する業務
- (4) 返礼品の発注及び発送管理に関する業務
- (5) 返礼品の在庫管理に関する業務
- (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- (7) 事業者支援に関する業務
- (8) 本町の支援に関する業務
- (9) 返礼品に係る費用の負担の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払いに関する業務
- (10) 返礼品の新規開拓に関する業務
- (11) その他、本業務に関すること

5. 業務の詳細

(1) 寄附情報管理システムに関する業務

- (ア) 受託者は、本町及び事業者と寄附情報を共有し、効率的な業務を行うため、寄附情報管理システム「ふるさと納税d o」（以下「システム」という。）を活用すること。
- (イ) 受託者は、システムに蓄積されたデータ等を用いて、寄附情報を分析するとともに、分析結果について本町に適宜報告を行うこと。
- (ウ) 受託者は、必要に応じて、本町及び事業者へシステムの操作方法等のサポートを行うこと。

(2) ふるさと納税ポータルサイトの運営に関する業務

- (ア) 受託者は、本町が現在個別に契約しているふるさと納税ポータルサイトのうち「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」及び令和3年4月以降契約予定の「ANAのふるさと納税」「a u P A Yふるさと納税」「ふるなび」「J A Lふるさと納税」「4 7 CLUBふるさと納税サイト」（以下「ポータルサイト」という。）について、次の事項に関する業務を行う。
 - ① 魅力的なページ作成に関すること（S E O対策を含む）
 - ② 返礼品の記載に関する業務（以下の業務を含む）
 - (i) 返礼品の写真撮影
 - (ii) 返礼品の写真の加工（文字入れ等）
 - (iii) 返礼品の紹介文の作成
 - ③ 返礼品の在庫管理に関すること
 - ④ 新着情報等の情報発信に関すること
 - ⑤ 寄附のキャンセル手続きに関すること
- (イ) 受託者は、ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（P R，データ集計及びメールマガジン配信等）について、本町と協議のうえ、積極的に活用すること。
- (ウ) 受託者は、ポータルサイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、本町へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関する本町のサポートを行うこと。また、町のP R及び寄附金の増額のために、効果的な広告運用についてもサポートすること。
- (エ) その他、本町からの指示や必要がある場合、修正、更新は迅速に対応すること。

(3) 寄附の受付に関する業務

- (ア) 受託者は、ポータルサイトを經由した寄附について、寄附申込受付日の翌日までにシステムへのデータ取込作業を行うこと。ただし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び1月2日、1月3日、12月29日、12月30日、12月31日（以下「休日等」という。）は除く。
- (イ) 寄附者へ寄附申込完了又は決済完了等のメールを送信すること。
- (ウ) 受託者はポータルサイトを經由した寄附以外（本町への直接申込等）についても可能な限り対応し、その寄附情報をシステムに反映させること。

(4) 返礼品の発注及び発送に関する業務

- (ア) 受託者は、事業者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。また、寄附金額等については、契約期間中に変更する場合がありますので、これに対応すること。
- (イ) 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30日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30日以内の発送が困難な場合を除く。
- (ウ) 受託者は、事業者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。
- (エ) 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。

(5) 返礼品の在庫管理に関する業務

- (ア) 受託者は、本町と受託者とが協議のうえ決定するポータルサイトごとの按分率等に基づき、ポータルサイトの在庫更新作業を行うこと。
- (イ) 受託者は、適時、本町及び事業者に情報提供し、各ポータルサイト間において在庫調節を行い、寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。

(6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

- (ア) 受託者は、次の事項に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、専用のコールセンターを設置するものとする。なお、対応時間は、原則として、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本町と協議のうえ決定する。
 - ① 寄附の方法に関すること
 - ② 寄附情報に関すること

- ③ 返礼品に関すること
 - ④ 書類等に関すること
 - ⑤ 寄附のキャンセルに関すること
 - ⑦ その他、本町が特に必要と認める事項に関すること
- (イ) 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、システムに記録し、本町と情報共有すること。
- (ウ) 返礼品に関する苦情については、状況の確認を行い、必要と認められる場合は、事業者や配送事業者に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本町に報告を行うこと。
- (7) 事業者支援に関する業務
- (ア) 受託者は、返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、事業者に対し必要に応じてアドバイスをを行うこと。
- (イ) 受託者は、本町と連携し、魅力的な返礼品が提供されるよう事業者に対する助言等を行うこと。
- (ウ) 受託者は必要に応じて事業者向けの勉強会等を開催すること。
- (8) 本町の支援に関する業務
- (ア) 受託者は、門川町ふるさと納税の更なる推進に資するためサポートすること。
- (イ) 総務省の定める「寄附額に対する経費割合5割以下」を遵守するための助言及びサポートを行うこと。
- (9) 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払いに関する業務
- (ア) 受託者は、各月の返礼品の出荷状況について、事業者と相互に確認を行い、その状況を正確に管理すること。
- (イ) 受託者は、出荷状況により、事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、本町が指定する期日までに事業者及び配送事業者が指定する口座に支払いを行うこと。
- (ウ) 受託者は、事業者及び配送事業者に支払った費用並びに支払いに要した振込手数料を合算し、翌月末日までに、本町に請求するものとする。なお、請求にあたっては、事業者及び配送事業者に支払った費用並びに支払いに要した振込手数料がわかる書類を提出すること。
- (エ) 本町は、当該月の出荷状況を確認のうえ、請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して30日以内に、受託者に支払うものとする。ただし、やむを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事

前に受託者に通知することにより、支払期限を延長することができる。

(10) 返礼品の新規開拓に関する業務

本町のふるさと納税の返礼品を充実させるために、新たな返礼品の開拓を本町と協力し積極的に行うこと。

(11) その他、本業務に関すること

(ア) 本業務開始は原則令和3年4月1日寄附受付分からとする。ただし、業務開始前に寄附申込があり、業務開始後に発注、発送が行われるもの（定期便/季節限定品等）に関してはこの限りではない。

(イ) 本業務に係るパソコン等の事業機器等の備品や消耗品等は受託者が用意すること。

6. 委託料の支払いについて

委託料の支払いは、契約締結後に協議の上決定する。

7. 経費の負担

本業務の実施に際してかかる経費は、受託者が負担する。ただし、次に掲げる経費は、本町が負担することとする。

- (1) 返礼品の代金
- (2) 返礼品の送料
- (3) 事業者及び配送事業者への支払いに要する口座振替手数料

8. 実績報告について

- (1) 受託者は、本町が必要と認める内容について、実績報告書を毎月提出するものとする。
- (2) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は、前号に関わらずその都度速やかに報告書を提出し、本町と協議すること。

9. 再委託の禁止

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

10. 報告及び検査

本町は、必要があると認めるときは、受託者に対して、事業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。

11. 個人情報の取扱いについて

受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む本町の情報資産の取扱いについて情報セ

セキュリティの必要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、必要な措置を講じること。また、本業務に係る個人情報については、「個人情報の保護に関する法律」及び「門川町個人情報保護条例(平成 16 年 9 月 13 日条例第 11 号)に基づき適正に取り扱いの趣旨を踏まえ、以下のことに留意すること。

- (1) 個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、受託者が必要と認める範囲内で収集すること。
- (2) 収集した個人情報を本事業の目的以外での利用、又は不当な目的に利用することがないように、徹底すること。
- (3) 個人情報の取扱者を限定するとともに、業務を行う中で知り得た情報を他の者に知らせ、又は不当な目的に利用することがないように、徹底すること。
- (4) 収集した個人情報は、漏洩、滅失、棄損等を防止するとともに、安全確保の措置を講ずること。
- (5) 収集した個人情報は、本事業の実施以後、受注者が実施する同種事業における利用について提供者から同意があった場合に限り、継続利用することができるものとする。ただし、保有する必要がなくなった個人情報及び事業終了後の一切の個人情報については、確実かつ速やかに廃棄又は消去することとする。

1 2. 損害賠償

事業の実施に関し発生した損害（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。ただし、その損害のうち、本町、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。

1 3. 業務の継続が困難となった場合の措置について

受託期間中において、受託者による業務の継続が困難になった場合の措置は、次のとおりとする。

- (1) 受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合
受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合には、門川町は事業の終了ができる。この場合、門川町に生じた損害は、受託者が賠償するものとする。なお、受託者は次期受託者が円滑かつ支障なく当事業の業務を遂行できるよう引き継ぎを行うものとする。
- (2) その他の事由により業務の継続が困難となった場合
災害その他不可抗力等、門川町受託者双方の責に帰すことができない事由により業務の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する。一定期間内に協議が整わない場合、それぞれ、事前に書面で通知することにより事業を終了できるものとする。
なお、事業期間終了若しくは認定の取り消しなどにより次期受託者に業務を引き継

ぐ際には、円滑な引き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。

14. その他

- (1) 仕様書に定めのない事項及び解釈疑義が生じた場合は本町と協議の上決定する。
- (2) 事業の実施にあたり、受託者は本町と十分協議し、誠意を持って事業を遂行すること。
- (3) 受託者は、本事業の開始から終了までの間、事業の円滑な実施のために、十分な経験と技術力を有する者を従事させること。
- (4) 本事業を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受注者の責任において補充するものとする。