大磯町ふるさと応援寄附金業務支援委託仕様書

1　業務名

大磯町ふるさと応援寄附金業務支援委託

2　業務の目的

大磯町ふるさと応援寄附金（以下「ふるさと納税」という。）に係る寄附の受付、返礼品の発送、寄附者対応、返礼品の充実やプロモーション等、大磯町（以下「当町」という。）における寄附の管理業務を一体的に委託することにより、業務を効率化し、当町の魅力発信やシティプロモーションの推進を図ることを目的とする。

3　履行期間

令和９年４月１日から令和 14 年３月 31 日まで※

※　地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 234 条の３に基づく長期継続契約

なお、受託候補者選定後から令和９年３月 31 日までは、業務開始に必要な事前準備の期間として対応（ポータルサイトのページ作成準備、返礼品提供事業者への説明会の開催等）することとし、その際に発生する費用等は、全て業務受託候補者の負担とする。

4　業務の内容

(1)　返礼品の募集・企画開発等に関する業務
(2)　ポータルサイトの管理・運営に関する業務
(3)　寄附に係るデータ（寄附者、寄附金額及び返礼品等）の管理に関する業務
(4)　寄附者対応業務
(5)　返礼品提供事業者対応業務
(6)　各種書類の送付に関する業務
(7)　返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び清算に関する業務
(8)　クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務
(9)　プロモーションに関する業務
(10)　寄附推進戦略考案業務
(11)　その他

5　業務の詳細

(1)　返礼品の募集・企画開発等に関する業務

ア　当町が提供する情報、受託者が自ら入手した情報等を基に、総務省通知及び関係法令等を遵守し、商品・役務の開拓、開発を行うこと。

イ　生産者・事業者と交渉し、当町の魅力を発信する返礼品や、当町の特性を活かした体験型サービスの開発を行い、当町に対して提案すること。

ウ　返礼品提供事業者とのコミュニケーションを密にし、返礼品の情報や地場産品基準への該当状況、調達価格、在庫数、受付期間等の必要事項についてヒア

リングや調査を行うとともに、ふるさと納税の制度や返礼品送付に係る方法などを具体的に説明すること。

なお、返礼品提供事業者に接触する際は、想定している返礼品の地場産品基準への適合状況等について、あらかじめ当町と協議の上で行うこと。

エ　返礼品のポータルサイトへの掲載に当たっては、当町の承認を得ていることを確認してから行うこと。

オ　すでに取扱いを開始している返礼品について、返礼品提供事業者から内容変更等の申し出があった場合は、速やかに対応すること。

(2)　ポータルサイトの管理・運営に関する業務

ア　現在、当町が利用する以下の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。パートナーサイトを含む。）の内、管理・運営及び寄附情報管理システムへのデータ連携等（API 自動連係等）を行うこと。データ連携ができない場合は、代替の手段により業務の実施に支障が生じないようにすること。

また、当町が新たにポータルサイトを導入する場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

ポータルサイト名	管理・運営	データ連携等
ふるさとチョイス	対象	対象
ふるなび	対象	対象
楽天ふるさと納税	対象	対象
Amazon ふるさと納税	対象	対象
JREMALL ふるさと納税	対象	対象
JAL ふるさと納税	対象	対象
ANA のふるさと納税	対象	対象
さとふる	対象外	対象
一休.com ふるさと納税	対象外	対象
ふるさと応援納税®	対象外	対象
あとふる®	対象外	対象

イ　管理・運営の対象となるポータルサイト（以下「対象ポータルサイト」という。）に返礼品の登録を行い、当町のトップページも含め、魅力的なページの作成に努めること。

また、作成済みのページについても定期的に点検・更新を行い、最新の状態となるよう努めること。

ウ　返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理し、必要に応じて受託者が返礼品提供事業者への取材や返礼品等の撮影を行うとともに、画像を加工し、返礼品の魅力発信や訴求力向上、各ポータルサイトの特性に応じたＳＥＯ対策等寄附者に対し効果的にＰＲできるよう内容を充実させること。

なお、使用する写真等の著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に規定される権利を含む。）は、当町に帰属するものとするこ

と。ただし、特段の事情により、これによりがたい場合は、当町と協議の上、この限りではないものとする。

エ　各対象ポータルサイトの掲載内容は、同一を基本とするが、各ポータルサイトの特徴を捉え、掲載内容の工夫及びキャンペーンの利用等、ポータルサイト対策を行うこと。

オ　各対象ポータルサイトにおいて、レビュー返信を含めたレビュー数を増加させる施策を考案し、実施すること。

カ　返礼品提供事業者に定期に返礼品の取扱状況や在庫の確認を行い、ポータルサイトの掲載内容を適切に管理すること。

キ　各対象ポータルサイトにおける在庫の管理を適切に行い、機会損失のないようポータルサイト間の適切な在庫配分に努めること。

ク　管理・運営の対象外となるポータルサイトについては、返礼品の拡充、効果的な運用策の方策がある場合には、積極的に提案すること。

(3)　寄附に係るデータ（寄附者、寄附金額及び返礼品等）の管理に関する業務

ア　寄附に係るデータの管理に当たっては、寄附情報管理システムの「ふるさと納税 do（株式会社 Workthy 提供)」を利用すること。同システムが利用できない場合は、「ふるさと納税 do」と連携可能なシステムを利用することとし、別途システムの利用料については受託者の負担とする。

　また、ふるさと納税 do の利用に当たって必要な商品登録等の補助を行うこと。

イ　５(2)アに規定するポータルサイトを経由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を寄附管理システムにより一元的に管理すること。

ウ　寄附者がポータルサイトを経由せずに当町に寄附を行った場合においても、当町から寄附者情報の提供を受け、ポータルサイト経由の寄附と同様に管理を行うこと。

(4)　寄附者対応業務

ア　寄附者からの問合せ等に対応するため、コールセンターを設置し、各ポータルサイト等において問合せ先を明示すること。

イ　コールセンターは、寄附者等からのポータルサイト、寄附の申込手続、返礼品、書類発送、その他ふるさと納税寄附に係る問合せ全般について、電話及びメール等による対応が可能であること。

ウ　問合せ等の内容及びその対応については、随時記録し、必要と認められる場合や当町が求めた場合は、その情報を共有すること。

エ　返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求める等、苦情の解決に向けた調整を行うとともに、適宜、当町に報告を行うこと。

オ　問合せ等対応への即時判断が難しい場合は、必要に応じて当町と協議し、適切に対応すること。

(5)　返礼品提供事業者対応業務

ア　返礼品提供事業者からの各種問合せに適切に対応することとし、即時判断が難しい場合は、必要に応じて当町と協議の上、対応すること。

イ　緊急又は重要な問合せ案件の場合は、速やかに当町に報告し、当町と協議の上、対応すること。

ウ　定期的に返礼品提供事業者を直接訪問し、コミュニケーションを図るとともに、良好な関係性を築くこと。

　また、訪問の際に得られた最新の情報を随時ポータルサイトの掲載内容等に反映するよう努めること。

エ　返礼品提供事業者が当町に提出する申請書等を作成する際の調整や支援を行うこと。

(6)　各種書類の送付に関する業務

ア　５(2)アに規定するポータルサイト（さとふるを除く。）を経由して受け付けた寄附金について、寄附金の納付を確認できた場合は、納付を確認できた日から原則２週間以内に寄附者に対して礼状及び寄附金受領証明書を発送すること(再発行を含む。)。

　また、寄附者がワンストップ特例申請書の送付を希望した場合は、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を作成し、発送すること。

イ　アの書類の様式等、内容の詳細については、当町と協議の上、決定すること。

ウ　ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。

エ　書類発送後、住所不定等で返戻された場合には、寄附者に対して電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送する等、適切な対応を行うこと。

オ　毎月の発送件数及び再発行分の発送件数を集計し、当町に報告すること。

(7)　返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算に関する業務

ア　受託者は、返礼品提供事業者との契約等について、受託者の責任において対応すること。

イ　受託者は、寄附金の入金が確認でき次第、速やかに返礼品提供事業者へ返礼品の発注を行い、受託者が手配した配送業者の集荷等により配送手配を行うこと。ただし、特段の事情がある場合を除く。

　また、システムやメールでの対応ができない事業者については、代替の方法で発注連絡を行うこと。

ウ　返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する案内を事前にメール等でお知らせするなど、返礼品が配送されたことを寄附者が認識できるようにすること。

なお、冷蔵・冷凍便や賞味期限が短い返礼品は、必要に応じて、事前に配達日の調整を行うこと。

エ　返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、迅速に寄附者等への対応を行うとともに、当町へ速やかに報告すること。

オ　返礼品提供事業者に対する返礼品代金及び配送業者への送料等、返礼品の調達に係る費用の支払を代行すること（精算含む。）。

なお、送料については、可能な限り安価になるよう返礼品提供事業者と調整すること。

カ　返礼品の調達費及び配送料は、最終的に当町が負担することになるが、当町への請求に当たり、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品の名称、返礼品価格（単価）、発送数量等の明細がポータルサイトごとに分かるように明細を添付すること。

キ　受託者が返礼品提供事業者へ返礼品を発注する際の価格と、受託者が当町に請求する返礼品の価格は同額とすること。

(8)　クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務

ア　当町がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行う際、受託者は、ポータルサイトの寄附受付ページの作成をすること。

イ　クラウドファンディング型ふるさと納税に係る寄附についても、通常の寄附同様に対応すること。

(9)　プロモーションに関する業務

ア　当町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるために、各法令や制度等の内容を遵守した上で、返礼品等の効果的なＰＲに努めること。

イ　寄附額の増加を図るため、寄附者の動向、人気の返礼品、市場の流行等、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを活用した効果的なプロモーションを提案し、当町と協議の上、実施すること。

ウ　各ポータルサイトの機能を活用した特集記事の作成、メールマガジンの配信を行うこと。

(10)　寄附推進戦略考案業務

ア　受託者は、毎月、寄附金額、寄附件数等の受付状況、書面発送件数、返礼品提供事業者の各返礼品の提供状況等が分かる報告書を作成し、実績や今後の施策に係る打合せを行うこと。

イ　受託者は、年度当初に当該年度を通じた、寄附見込みや時期別の寄附額の増加を図るための施策に関する計画を作成し、当町に提案すること。

(11)　その他

ア　本業務の実施に当たっては、各法令等の内容を遵守すること。

イ　平成 31 年総務省告示第 179 号第２条第２項に基づき、返礼品代の３割以内基準及び寄附募集経費総額の基準を確実に遵守し、事業が実施できるよう、経費の削減に向けた提案及び取組支援を行うこと。

ウ　当町が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

エ　ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

オ　履行期間内に受け付けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、履行期間満了後も責任をもって行うこと。

カ　業務委託の履行期間前に寄附申込を受け付けたものであっても、履行期間中に生じる業務については、受託者が対応すること。

キ　履行期間の終了又は契約の解除等により、次期受託者へ業務を引き継ぐ場合、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遺漏なく提供し、引継ぎを確実に行うこと。また、履行期間内に作成・使用したポータルサイトの返礼品ページ情報（レビューを含む。）について、データの削除等をしてはならない。

6　返礼品の契約不適合責任

(1)　当町は、寄附者に対して返礼品の契約不適合責任を負担しない。

(2)　返礼品提供事業者は、寄附者に対して契約不適合責任を負担するものとし、受注者は、責任が生じたときは、上記５(4)エにより、寄附者に対応すること。

7　納付情報等の管理

受託者は、本業務の契約締結期間中において、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により保存すること。本業務の契約解除後は、本業務に関する資料の引継ぎ完了後に削除すること。

8　委託料及び返礼品代金等の支払い等について

(1)　受託者は、毎月、５(7)カ及び５(10)アにより作成する報告書及び明細に基づき、委託料及び返礼品代金等に係る請求書を当町に提出すること。

(2)　当町は、適正な請求書を受領した日から起算して原則として 30 日以内に受託者へ支払う。

(3)　５(2)アに規定する管理・運営の対象外となるポータルサイトからの寄附又はポータルサイト非経由の寄附については、原則として業務委託料は発生しないものとする。

9　委託業務の一括再委託の禁止

委託業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、当町と協議の上で、委託業務の一部を再委託することができる。

また、再委託する場合、受託者は再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理を行い、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

10　報告及び検査

当町は、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。

11　情報セキュリティの確保

本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、当町が定める情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行うこと。

12　個人情報の保護

(1)　個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び関係例法令を遵守すること。

(2)　大磯町個人情報保護に関する特記事項を遵守すること。

13　損害賠償

受託者は、本事業の実施に当たり発生した損害（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、当町 、返礼品提供事業者、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はない。

14　その他

(1)　業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、業者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。

(2)　本事業の遂行に当たっては、当町と十分に協議を行い、当町の意見や要望を取り入れながら、実施すること。

(3)　仕様書に定めのない事項については、必要に応じて当町と協議を行うこと。