

登米市ふるさと応援寄附金業務仕様書

1 目的

登米市（以下「市」という。）が行うふるさと応援寄附金業務について、市が契約するポータルサイトを利用した寄附の申込受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発等に関する業務を受託者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本市の取組に共感・応援していただく寄附者を増やし、寄附金の増加による歳入確保、本市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

2 履行期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

ただし、業務を継続して委託することに支障がないと本市が認める場合、本市と受託者の双方合意の上、上記の契約期間以降も契約を更新できるものとする。

3 業務内容

業務内容は、以下のとおりとする。

なお、この業務は、ふるさと応援寄附金業務に必要と思われる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した契約候補者の企画提案により調整する場合がある。

(1) 寄附申込みの受付、寄附金額及び寄附者の情報管理に関する業務

①市が利用するふるさと納税ポータルサイト「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」で寄附金の受付、寄附金の使途の受付及び寄附金の額に応じた返礼品の選択ができるよう市の自治体ページを作成すること。

※目的の達成のために有効と思われる未利用のふるさと納税ポータルサイトについて提案があれば、協議の上追加もあり得る。

②各ふるさと納税ポータルサイトのメンテナンス（寄附者の情報管理、返礼品の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。

③各ふるさと納税ポータルサイト及び市役所窓口・電話・FAX・メール等で申し込まれた寄附金等の情報を取り込み、システム上で管理すること。

※管理システムについては、現在「ふるぼシステム（株式会社JTB）」を利用している。他のシステムの提案も可とするが、別途費用がかかる場合、その費用も提示すること。なお、この際発生する費用についても、評価の対象となることに留意すること。

④市が、ふるさと納税ポータルサイトに付随するオプションを契約した際には、それに係る対応を行うこと。

⑤市からの依頼に基づき、サイト上の情報ページの作成及び修正、更新について迅速に対応すること。

⑥寄附の受付状況、寄附金の収納状況及び返礼品の配送状況等に関するデータを整備し、市の要請に応じて、随時当該データを提出すること。

- ⑦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一定期間保存すること。
 - ⑧本業務の見直しが行われた際の他事業者への移行データ用抽出は、無償で実施できるようシステム使用契約等に明記すること。
 - ⑨本市は有効期限2年間のポイント制度（ふるさとチョイス）を導入しており、寄附者からポイントを利用した返礼品の発注依頼があった場合は、返礼品の配送管理と同様の配送を行うこと。
- (2) 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
- ①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。
 - ②返礼品の発注は、寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うこと。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すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合等1か月以内の発送が困難である場合を除く。
 - ③返礼品の登録について、返礼品提供事業者への説明を行うこと。
 - ④返礼品提供事業者と連携し、在庫管理を適切に行うこと。
 - ⑤返礼品の配送管理を適切に行うこと。特に、賞味期限が短い返礼品や定期便については、寄附者への受け渡しが確実に行われるよう、寄附者へ受け取り日時確認、問い合わせを行うなど適切な措置を行うこと。
 - ⑥返礼品出荷前において、寄附者都合により配送日時等変更があった場合は、返礼品事業者へ連絡し対応すること。なお、管理システムデータの修正等についても市と連携し実施すること。
 - ⑦配送遅延、返礼品の破損など返礼品に関する苦情等について、寄附者及び返礼品提供事業者への対応を行うとともに、市へ報告すること。
 - ⑧天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延等に伴う寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者間の調整等、適切な対応をとること。
 - ⑨返礼品提供事業者の返礼品の代金及び送料について精算を行うこと。なお、精算に要した費用は、後述のとおり市へ請求すること。
- (3) 返礼品の募集及び開発に関する業務
- ①市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品提供事業者等と交渉して、市の魅力を伝えることができる新たな返礼品の候補を企画、開発し、市と協議の上、ポータルサイトに掲載すること。ただし、返礼品は、総務省が示す基準（平成31年総務省告示第179号第5条）を満たすものとする。なお、返礼品の採用については、市が決定を行う。
 - ②返礼品については、市内の特産品はもとより、市内の中小企業の製品のほか、サービス提供型プラン等多様な提案を行い、またそれを実行すること。
 - ③返礼品提供事業者に対して、返礼品の産地・加工地・生産体制等の確認を行うこと。
- (4) 登米市ふるさと応援寄附金のプロモーションに関する業務
- ①ふるさと納税ポータルサイトの情報発信サービスなどを通じて、市の魅力及び寄附・返礼品の周知を実施すること。なお、プロモーションに当たっては、総務省が示す基準（平成31年総務省告示第179号第2条第1号）に留意すること。

②効果的なプロモーションとなるよう寄附の動向を分析し、PRの企画提案を行うこと。

(5) 寄附者への対応業務

- ①ふるさと納税制度の全般、申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品に対する寄附者からの問合せ対応、発送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合の対応を行うこと。
- ②対応した苦情・事故の内容及び対応状況について、今後の再発防止策を講じた上で、随時市へ報告すること。
- ③緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに市に報告し、市と受託者の協議の上で対応する。

4 委託料について

- (1) 委託料（返礼品の代金及び送料を除く。）については、寄附額に所定の率を乗じて得た額とする。
- (2) 委託料の支払については、1か月ごとに実績報告書を翌月末日までに提出し、市の確認を受けた上で請求するものとし、市は、適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。
- (3) 返礼品の代金には品物代、消費税等返礼品に係る一切の経費を含むものとする。
- (4) 受託者は、毎月の返礼品の代金及び送料の精算に要した額を翌月末日までに市に報告し、市に請求する。市は、適正な請求を受理した日から30日以内に、受託者の指定する口座に請求額を振り込むものとする。

5 秘密の保持

受託者は、本業務の履行中に際し知り得た秘密を他の目的に使用し、又は他に漏らしてはならない。本業務委託期間終了後も同様とする。

6 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、書面により市の承認を得た場合はこの限りではない。

7 報告及び検査

市は、必要があ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ものとする。受託者は、市から求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

8 個人情報の取扱について

個人情報の収集や利用、管理については、「個人情報の保護に関する法律」及び「登米市個人情報保護条例（平成18年4月1日登米市条例第18号）」の趣旨を踏まえ、留意すること。

9 その他の事項

- (1) 本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、本業務の履行に当たり当然必要と認められる事項については、受注者の責任において実施するものとする。
- (2) 受託者は、本仕様書に疑義が生じたときは本仕様書により難い事由が生じたとき、又は本仕様書の細目的事項については、市と速やかに協議し、その指示に従うこと。
- (3) その他仕様書に定めのない事項については、適宜市と協議の上、その指示に従うこと。