

令和3年度 西原町ふるさと納税推進事業一括代行業務委託仕様書

西原町（以下「本町」という。）が委託する西原町ふるさと納税推進事業一括代行業務（以下「本業務」という。）は、次のとおりとする。

1 業務の目的

本町が行う西原町ふるさとづくり寄附金（以下「寄附金」という。）の受入、寄附者情報の管理、御礼状等の発送、返礼品の開拓・発注業務等関連する業務全般を民間事業者等へ委託することにより、業務の効率化及び寄附者へのサービス向上を図るとともに、本町特産品等のPRや販路拡大による地域経済の活性化及び自主財源確保を図ることを目的とする。

2 業務の概要

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) インターネット上（パソコン・スマートフォン等）で、本町に対する寄附金のクレジットカード決済等による代理納付の申込を可能とするポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）を構築すること。なお、ポータルサイトは本町が別途契約する「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」を利用し、さらに本業務の契約締結後に双方協議の上、新たなポータルサイトの拡充を検討する。
- (2) ポータルサイトで受け付けた寄附申込に係る寄附金を本町に払い込むとともにその収納状況の管理を行うこと。なお、クレジットカード決済等による代理納付については、協議により、受託者以外のポータルサイトと連携している事業者と別途契約することも想定する。
- (3) 本町が別途契約する収納代行事務等の委託契約に基づくコンビニエンスストア、ペイジー（インターネットあるいはATM）、通信キャリア決済、AmazonPay決済などを通じて行われる決済方法（以下「マルチペイメント」という。）による寄附受入に対応すること。
- (4) 新たな返礼品候補の企画、選定及び町内事業者等の開拓を行うこと。また、既存の協力事業者に対して、新たな返礼品の開拓を行うこと。
- (5) 寄附者が指定した返礼品を返礼品の生産・販売を行う事業者（以下「協力事業者」という。）に発注し、寄附者が指定する送付先へ速やかに配送すること。
- (6) 寄附に係るデータ（寄附者情報、寄附金収納状況、返礼品発注、配送等）の管理を行うこと。
- (7) 寄附者への御礼状、寄附金受領証明書、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下「ワンストップ特例申請書」という。）及び受付書の作成・発送等を行うこと。
- (8) 本町に寄附管理システムを提供し、(6)の寄附に係るデータ及び(7)の

御礼状等の発送状況について本町が随時確認できるようにすること。

- (9) 寄附管理システムから寄附金の収納状況及び寄附申込状況等のデータを随時出力し、加工できるよう CSV 形式等での出力が可能であること。
- (10) 寄附金税額控除に係る申告特例通知書（以下「ワンストップ特例通知書」という。）の電子的送付を行うためのデータを作成し、本町が指定する期日までに提出すること。ただし個人番号等本町で入力する必要がある項目は除く。
- (11) 寄附者及び協力事業者からの問い合わせに対応すること。
- (12) 本町のふるさと納税推進事業に係るプロモーションを実施するとともに、業務に関する調整や報告を定期的に行うこと。
- (13) 本町への寄附者及び寄附金額を増やすため、情報分析及びコンサルティングを行い、本事業が戦略的かつ効果的に実施できるよう支援すること。

3 業務の詳細

- (1) ポータルサイトの構築・運営について
 - ① 寄附金の使途及び希望する返礼品を寄附者が指定できること。
 - ② 寄附申込、返礼品の選択及び決済等の一連の手続きがポータルサイト内で完了できること。
 - ③ ②の手続きが完了した際に、寄附者に対し電子メール等にて通知すること。
 - ④ 返礼品等の在庫状況に応じて、ポータルサイト上の返礼品等の表示切替ができること。
 - ⑤ 寄附金額に応じて寄附者が返礼品を選択できること。
 - ⑥ ポータルサイトの修正・更新・保守管理等を行うこと。
 - ⑦ 本町からの依頼に基づくポータルサイト上の情報ページの修正及び更新について、迅速な対応ができること。
 - ⑧ 寄附者がアンケートや意見等を提出できる入力フォームを設けること。
 - ⑨ 寄附申込状況等、業務内容について定期的に報告書を提出すること。
- (2) 寄附金の決済方法等について
 - ① 受託者は、あらかじめ代理納付を行う者を指定すること。なお、代理納付者は、地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 157 条の 2 第 1 項各号に定める要件を満たす者であること。
 - ② 使用できるクレジットカードのブランドは、「MasterCard」、「VISA」、「JCB」、「American Express」及び「Diners Club」とする。
 - ③ マルチペイメントによる寄附受入に対応すること。
 - ④ 寄附者の利便性向上のため、指定のクレジットカード決済及びマルチペイメント以外に提供できる決済方法があれば提案すること。
 - ⑤ ポータルサイトで受け付けたクレジットカード決済による寄附金を本町に払い込む業務は、支払方法の種類等を問わず毎月一定日を締切日とし、締

切日後1か月以内に、あらかじめ本町が指定する金融機関の口座へ一括で振り込むこと。なお、締切日等の詳細は、別途協議するものとする。

- ⑥ 代理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じること。
- ⑦ ポータルサイトを経由した寄附申込データ及び決済データの突合等を行い、本町が円滑に寄附金に係る収入の調定ができるよう当該処理データの提供を行うこと。
- ⑧ 寄附者が郵便振替を希望する場合、ゆうちょ銀行の払込取扱票を作成し、寄附申込から7日以内に寄附者へ送付すること。
- ⑨ 寄附者が銀行振込を希望する場合、あらかじめ本町が指定する金融機関の口座情報等について電子メール等にて寄附者に通知すること。

(3) 返礼品の企画、選定及びポータルサイトへの掲載等について

- ① 本町が提供する情報や受託者が独自で入手した情報等をもとに町内事業者等と交渉し、本町の承認を得た上で新たな返礼品候補の企画・開発を行うこと。
- ② 本町が別に定める要件に基づき、寄附者に提示する返礼品を企画・選定し、本町と協議の上、ポータルサイト等に掲載すること。
- ③ 返礼品の還元率については、本町が指定するものとし、契約期間中に変更する場合がある。
- ④ 返礼品は、町内の特産品はもとより、町内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。

(4) 返礼品の発注、配送管理及び協力事業者との連携について

- ① 寄附者が指定した返礼品を協力事業者に発注し、速やかに寄附者が指定する送付先へ配送する。なお、これらの実施に必要な協力事業者との契約等については受託者の責任において対応すること。
- ② 期間限定返礼品及び定期配送返礼品の配送管理を行うこと。
- ③ 返礼品及び配送に関する費用は、別途請求できるものとする。
- ④ 返礼品の調達費用等を月次集計の上、本町へ報告すること。
- ⑤ 返礼品内容に不備等が無いか定期的な確認を行うこと。
- ⑥ 協力事業者と連携を密にするほか、返礼品の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- ⑦ 配送遅滞又は返礼品の梱包箱の破損等配送に係るトラブル、その他寄附者からの返礼品に対するクレーム等に対応すること。
- ⑧ 運送に使用する車両は、受託者の自社便又は運送業者を使用し、返礼品の水漏れや落下等による破損、盗難、紛失等による情報漏えいを防止するための措置を講ずること。

- (5) 寄附者への御礼状等の作成・送付について
- ① 寄附者への御礼状及び寄附金受領証明書を作成し、送付すること。
 - ② ワンストップ特例申請書の発送を希望する寄附者に対し、当該申請書を作成し、ワンストップ特例申請に関する説明文、記載例及び返信用封筒を同封して送付すること。
 - ③ ワンストップ特例申請書の提出があった者に対し、受付書を送付すること。
- (6) 寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータの管理について
- ① 寄附申込内容、寄附金の収納状況及び返礼品の申込み・配送状況を寄附管理システムに登録し、データ管理を行うこと。
 - ② ①で管理する情報について、受託者が提供する寄附管理システムで随時確認が可能であること。
 - ③ ①に関するデータを随時出力できること。また当該データについては、本町において統計資料等の作成を行うため、加工ができるよう CSV 形式での出力が可能であること。
 - ④ 寄附者がポータルサイトを經由せずに寄附を行った場合においても、本町からの依頼に基づき、寄附申込内容等を寄附管理システムに登録し、ポータルサイトからの申込者と同様にデータ管理を行うこと。
 - ⑤ 御礼状や寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の発送情報を寄附管理システムに登録し、データ管理を行うこと。
 - ⑥ ワンストップ特例通知書及びワンストップ特例通知書の電子的送付用データの作成支援をすること。ただし個人番号等本町で入力する項目は除く。
- (7) 寄附に関する問い合わせについて
- 寄附者からの問い合わせに対し、電話又は電子メール等により対応し、適切な回答を行うこと。なお、行政に関する事項等、受託者において対応しかねる問い合わせ等については、速やかに本町へ取り次ぐこと。
- (8) プロモーション支援について
- ① 企画及び提案
 - ア ふるさと納税制度の活用促進についてコンサルティングを行い、受託者が有する独自のノウハウ又はサービスで、本業務に活用できるものについて提案すること。
 - イ 本町の取組等の紹介についてコンサルティングを行うこと。
 - ② インターネットプロモーション
 - ふるさと納税のポータルサイトでの情報発信等によりメディア露出を行い、本町の魅力等を広く発信すること。

③ パンフレット等の作成

本町の魅力発信や寄附につながるパンフレットやチラシなどを作成すること。

(9) その他

委託業務の実施にあたっては、総務省からの通知内容等を遵守すること。

4 寄附情報の管理

受託者は、本業務に関する資料等を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

5 情報セキュリティの確保

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り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、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適切な管理を行うこと。

また、個人情報を保持する関係者は必要最小限にとどめること。

6 再委託の禁止

再委託は原則認めない。ただし、本業務の一部を第三者に委託することについて、あらかじめ書面により本町の承諾を得たときはこの限りではない。

7 報告及び検査

本町は、必要があるときは、受託者に対して収納業務の履行状況その他必要な事項について報告を求め、又は検査を行うことができるものとする。

受託者は、本町からこれらの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 その他

(1) 受託者が本町に代理納付する金額から本町が受託者に支払う本業務の手数料等を差し引くことはできないものとする。

(2) この仕様書は概略を示すものであり、本仕様書に明記していない事項であっても、業務目的の遂行上当然に必要なと認められるものは、受託者の責任において実施するものとする。

(3) 契約にあたっては、双方協議の上、別に仕様書を作成するものとする。