

平川市ふるさと納税推進業務委託仕様書

1 業務名

平川市ふるさと納税推進業務

2 目的

本業務は、平川市（以下、「発注者」という。）が行うふるさと納税推進事業において、その業務の一部を委託することにより、業務の確実な実施を行うとともに、寄附者への訴求力を高めることで当市の魅力をPRすることを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

（契約締結日から令和6年5月31日までは、業務開始準備期間とする。）

4 前提条件

（1）業務遂行にあたり、平川市において導入するふるさと納税管理システム「LedgHOME（レジホーム）」を使用し、内容を引き継ぐことが可能であること（寄附日時、寄附金額、申込サイト、希望返礼品、希望使途、ワンストップ特例申請の有無など）

（2）本市が利用するポータルサイトは「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「さとふる」、「ANAのふるさと納税」、「auPAYふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」及び「JRE MALLふるさと納税」であり、8ポータルサイト分の業務を実施すること。なお、履行期間中にポータルサイトの増減があった場合も同様に取り扱うこと。

（3）返礼品の企画、開発や登録（更新）にあたっては、平成31年総務省告示第179号他関係規則を遵守するものとする。

（4）県内に本社又は営業所のいずれかを有し、当該本社又は営業所でふるさと納税に関する業務を行うこと

（5）平川市の産業等に知見を有し、政策や計画に沿った取り組みが出来ること及び過去3年以内に地方公共団体との取引実績を有すること

5 業務の内容

（1）寄附情報管理システムの運用管理に関する業務

（2）ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務

（3）寄附の受付に関する業務

- (4) 返礼品の在庫管理に関する業務
- (5) 返礼品の調達及び発送管理に関する業務
- (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- (7) 返礼品事業者の支援に関する業務
- (8) 発注者の支援に関する業務
- (9) その他本業務に関連する業務

6 業務の詳細

受注者が行う業務の内容は次に掲げるとおりとする。

(1) 寄附情報管理システムの運用に関する業務

ア 発注者が契約するすべて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）から、申込があった寄附者情報（氏名、住所、電話番号、寄附金額、返礼品情報等）の取込、出力及び管理（閲覧、検索、集計等）が可能なシステムを提供し、その保守管理及び安定的な運用を行うこと。

イ システムにより寄附金の入金状況、受領証明書発行状況、返礼品の発送状況、寄附者からの問い合わせ等について、情報の取込及び進捗管理を行い、発注者が随時状況を確認できるようにすること。

ウ 当該委託期間中に申込があった寄附者情報について、必要に応じて委託期間終了後も速やかに市に情報提供を行うこと。

(2) ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務

ア 発注者が契約するポータルサイトについて、次に掲げる運用管理を行うこと。

- ①返礼品の掲載に関すること
- ②訴求力を高める情報発信に関すること
- ③寄附キャンセル手続きに関すること
- ④魅力的なページ作成に関すること

イ ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計、オススメ表示及びメールマガジン配信）等について、発注者と協議の上、積極的な活用を図ること。

ウ 魅力的なページの作成にあたり、各ポータルサイトの記載フォームに即した情報の登録、最適化した画像の作成及び表示などを行うこと。

(3) 寄附の受付に関する業務

ア 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（ただし、土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号に規定する休日（以

下「国民の休日」という。))、1月2日、3日及び12月29日から12月31日まで
は除く。) の12:00までにデータ取込作業を完了し、システムに反映させるこ
と。

イ ポータルサイトを經由せず、ファックス、郵送等で申込があった場合において
も、寄附者情報を登録し、システムに反映させること。

ウ 寄附の申込について申込内容に不備または不足があった場合は、寄附者へ内容
の確認を行うこと。

(4) 返礼品の在庫管理に関する業務

ア 発注者と協議の上、返礼品在庫数を各ポータルサイトの寄附傾向に応じて振り
分けを行い、各ポータルサイトの在庫更新作業を行うこと。

イ アにより更新した在庫数の変動を日常的に把握し、適時、発注者及び返礼品事業
者(以下「事業者」という。)に情報提供し、各ポータルサイト間において在庫調整
を行うなど、寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。

(5) 返礼品の調達及び発送管理に関する業務

ア 事業者と発送に関する調整を行い、返礼品の発注及び発送管理を行うこと。

イ 返礼品の発送は、システムで管理する寄附者の情報に基づいて行うこととし、
寄附金の入金確認後、速やかに行うこと。また、返礼品は原則1か月以内に発送す
るよう手配すること。ただし、季節限定商品である場合等、1か月以内の発送が
困難な場合はこの限りではない。

ウ 返礼品代金(商品代、梱包代、送料及び消費税等)は、受注者が事業者へ支払
うこと。支払った費用については、毎月、事業者ごとの出荷状況内訳がわかる資料
と併せて本市に請求すること。

(6) 寄附者対応に関する業務(コールセンター業務)

ア 寄附者からの次の事項に関する問い合わせ等に対応するためのコールセンターを
設置すること。

①寄附方法に関すること

②寄附情報に関すること

③書類等に関すること

④返礼品に関すること

⑤品質・配送に関すること

⑥寄附のキャンセルに関すること

⑦寄附金税額控除に係る申告特例通知(ワンストップ特例申請)に関すること

- イ コールセンターへ寄せられた内容等について、都度、システムに記録すること。
- ウ 返礼品や配送に関する苦情については、事業者と共有し、責任の所在を明確にした上で、改善に努めること。また、再送等により費用が別に発生した場合は、その原因となった者が費用を負うように調整を行うこと。
- エ 発注者が契約するポータルサイト上に表示される寄附者からの評価コメント等について、評価コメント等の傾向を分析するとともに、寄附者に対し、適切に対応を行うこと。

(7) 返礼品事業者の支援に関する業務

- ア 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行うこと。
- イ 返礼品の企画提案を行うこと。

(8) 発注者の支援に関する業務

- ア 受注者のノウハウや提供するサービス等により、新規寄附者やリピーターの獲得に資する提案等、平川市ふるさと納税推進事業の更なる推進に資する魅力的かつ効果的な提案を行うこと。その際、寄附者の属性等の分析を行い、発注者へ報告すること。
- イ 寄附者からの入金を確認後、速やかに寄附金受領証明書を発行し送付すること。寄附者より再発行の依頼がされた場合も同様とする。
- ウ 発注者に代わり、ワンストップ特例申請書の受付、審査、寄附者への審査の結果通知を行い、審査後のワンストップ特例申請書と、ワンストップ特例申請書の電子的送付に係るデータ（eLTAX送信レイアウト）を納品すること。
- エ 寄附金税額控除に係る申告特例通知（ふるさと納税ワンストップ特例通知）に必要な電子データを発注者が作成するにあたり、作成ツールを提供し、サポートを行うこと。

(9) その他本業務に関連する業務

その他、ふるさと納税推進業務を通じて、本仕様書に定めのない業務であっても、本業務の履行に必要な業務について対応を行うこと。

7 再委託等の制限

受注者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、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市の承諾を得たときはこの限りではない。

8 情報セキュリティの保護

受注者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、セキュリティを徹底し、情報漏えい、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、受注者は本業務の履行にあたり知りえた情報を、本業務の目的以外に使用してはならない。本業務の履行期間が満了した後も同様とする。

8 その他

仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、発注者と受注者で協議の上決定する