

令和6年度 山北町ふるさと応援寄附金運營業務委託事業仕様書

1 委託業務名

山北町ふるさと応援寄附金運營業務

2 業務の目的

山北町（以下「本町」という。）が行うふるさと応援寄附金推進事業に係る中間業務を一体的に委託することにより、業務の安定と効率化を図り、寄附者の多様な要望に応えられる体制を整備するとともに、本町ふるさと応援寄附金返礼品（以下「返礼品」という。）の充実や寄附者への訴求力を向上し、寄附金の増加と本町の魅力発信を図る。

3 業務委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで（年度末に更新）

4 業務の内容

本町が利用（予定）するふるさと納税ポータルサイトである「楽天ふるさと納税」「ANAのふるさと納税」及び「JRE MALLふるさと納税」（以下「ポータルサイト」という。）の管理運営、寄附受付け、寄附者対応、寄附情報の管理、返礼品提供事業者対応、返礼品の開拓・開発・登録・更新、返礼品の訴求力向上、返礼品の発注・配送管理、寄附者への御礼状・寄附受領証明書及び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。）等の作成・発送ほか、ふるさと応援寄附金推進事業を円滑に運営する業務とする。

5 業務内容の詳細

（1）返礼品提供事業者及び返礼品の開拓並びに開発に関する業務

- ア 総務省告示第179号第5条に定める「地場産品基準」に適合した、本町の魅力を効果的に発信でき、寄附金の増加と地域産業の振興に寄与する返礼品提供事業者（以下「返礼品事業者」という。）及び返礼品の開拓並びに開発を行う。また、既に返礼品の提供を行っている返礼品事業者に対しても、新たな返礼品の提供について提案と交渉を行うなど返礼品の拡充に努め、随時本町に状況報告を行うこと。
- イ 新たに返礼品を提供する意向を示した事業者について、内容を確認の上、随時本町へ情報提供するとともに、提供予定の返礼品について必要な情報（名称、内容、提供価格、在庫数、受付期間等）を収集し、ポータルサイト掲載の手続きを行うこと。
- ウ 返礼品事業者に対して返礼品に関する商品開発等の企画提案を行うとともに、返礼品の登録・更新まできめ細かく支援を行うこと。その際は、返礼品事業者の販路拡大の一助となるような支援を行うこと。
- エ 返礼品の登録及びポータルサイトへの掲載は、本町の承認を得て速やかに行うこと。

(2) 返礼品の訴求力向上に関する業務

ア 各ポータルサイトの機能、特性等を活かした、本町と返礼品を効果的にPRできる内容の提案を随時行い、寄附拡大に繋がる魅力的な記事作成や画像加工を含む発信を行うこと。

イ 市場動向や寄附者の嗜好等に注視し、寄附金の増加及び本町の魅力発信に繋がるポータルサイトの運営ほか返礼品の訴求力向上について提案し実施すること。また、本町からの要請に応じたデータ提供や分析を行うこと。

(3) ポータルサイトの運営管理及び寄附管理に関する業務

ア ポータルサイトの自治体紹介ページ及び返礼品情報の作成、更新等の管理運営を適切に行い、円滑に寄附の受付が可能となる環境を構築すること。

イ ポータルサイトの返礼品情報は、当該返礼品の生産プロセスや生産者の取組みを加えるなど効果的に掲載し、より多くの寄附者の興味・関心を引く内容とすること。

ウ 本町が返礼品の追加等を決定した場合は、掲載に向けた対応を迅速に行うこと。

エ ポータルサイトを通じ、寄附の申込み、決済及び返礼品の申込みができ、その実績を一元的に管理できるシステム（以下「システム」という。）を提供すること。

オ ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附者名、寄附金及び返礼品等に関するデータを、システムにおいて一元的に管理すること（本町に直接寄附申込みがあった場合を含む。）。なお、システムへの寄附情報の登録については、本町を介さずに速やかに登録できるものとする。こと。（本町がシステムに登録する作業等が生じないようにすること。）

カ データでの管理を必須とする項目は、以下のとおりであること。

① 寄附金に関すること

寄附者氏名、寄附者住所（郵便番号を含む）、寄附に係る書類の発送先住所、電話番号、メールアドレス、寄附年月日、寄附金額、寄附金使途、決済種別、決済日、ワンストップ特例申請希望の有無、ワンストップ特例制度利用に必要な情報

② 返礼品に関すること

希望する返礼品名、返礼品発送先住所、発注日、発送日、配送業者名、発送伝票番号、返礼品到着日、返礼品費用支払日、返礼品在庫状況

③ 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書等の発送状況

④ その他

システムに登録されたデータは、随時本町でも確認でき、簡便に Microsoft Excel にて活用できるよう CSV 形式等でのデータ出力が可能なものとする。また、寄附申込受け付けから返礼品の提供完了までの進捗状況について、本町が随時確認可能なシステムを提供すること。

キ システム操作の指導など必要なサポート体制を構築し、本町の求めに応じ本町事務所等にて支援すること。

(4) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務

- ア 寄附者から返礼品の申込みがあった際は、ポータルサイトからの寄附金納付情報を確認後、速やかに返礼品事業者へ発注を行うこと。なお、発注方法は返礼品事業者の希望に沿う形で行うこと。
- イ 返礼品事業者の発送伝票への記入が不要な仕組みとすること。
- ウ ポータルサイト以外から申込みがあった寄附金を含め、寄附金の入金を確認後、速やかに指定された返礼品が送付できるよう配送管理を行うこと。
- エ 返礼品の在庫管理を適切に行い、在庫残数を越えた申込みを抑止するとともに、在庫切れが予想される場合、速やかに返礼品事業者と調整し、補充不可能な場合、その旨をポータルサイト上で周知すること。
- オ 返礼品の配送状況管理を適切に行い、可能な限り、寄附者及び返礼品事業者の希望に沿う形で配送を調整するとともに、必要に応じて返礼品事業者にアドバイスやサポートを行うこと。また、配送の遅延や返礼品の損壊等、配送に係るトラブルが発生した場合は、直ちに配送事業者及び返礼品事業者と連携して寄附者への対応を行い、重大な案件については本町に報告すること。
- カ 返礼品の配送完了確認後、速やかに返礼品代金及び配送料の支払いを行うこと。また、代金の精算に係る返礼品事業者等からの問合せに対応すること。なお、配送費については、極力、返礼品事業者が一時負担を行わないようにすること。
- キ 返礼品仕入れ価格及び本町が支払う代金については、本町及び返礼品事業者間の調整を行い、了承を得ること。
- ク その他、本町、返礼品事業者及び配送事業者並びに寄附者間の各種調整を行うこと。

(5) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務など）

- ア 寄附方法や返礼品詳細、ワンストップ特例制度、寄附キャンセル等の問合せに対応する専用の連絡先（電話番号・メールアドレス）を備えたコールセンターを設置し、ポータルサイト等において明示するとともに、業務従事者に対する教育・研修を実施し、問合せに対して適切に対応すること。
- イ 寄附者から電話で銀行振込又は郵便振替での寄附申込みの意向があった場合は、寄附者名、寄附者住所及び連絡先を聞き取り、速やかに本町へ報告すること。
- ウ コールセンターへの問合せ内容等については記録を残し、随時、本町と情報共有できる仕組みを用意すること。
- エ 返礼品等に関する苦情については、必要に応じて返礼品事業者や配送事業者等に確認の上、改善が必要な場合には対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を速やかに行うこと。また、調整の経過を本町へ報告すること。
- オ 寄附金の支払いを確認後、速やかに御礼状及び寄附金受領証明書等を作成し、寄附者に発送すること。ワンストップ特例申請書についても、確認書類等貼付用台紙、返信用封筒又は封筒作成用シート、記載例とともに希望する寄附者に同封し発送すること。なお、送付物の作成方法及び文面等については、本町と協議の上決定すること。
- カ 寄附者への御礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等には寄附者情報

を印字し寄附者へ送付すること。また、寄附者からの再発行依頼に対応し、随時対応すること。

キ その他本町が必要とする送付物が発生した場合は、本町と協議の上決定すること。

(6) その他ふるさと納税に関する業務

他の自治体の事例や技術革新を含む社会動向等を見据えて、ふるさと納税制度を活用した地域貢献やふるさと応援寄附金推進事業の促進や効率化に資する提案を随時行い、本町の承諾を得て実施すること。

6 著作権等に係る権利の処理

(1) 第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続きを行うこと。

(2) 成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証し、万一権利侵害が発生した場合は、一切の責任を負うこと。

7 経費の負担

受託者に支払う経費は次のとおりとし、支払いについては、原則1か月ごとに行う。また、請求に際しては、各経費算定の根拠となる寄附金額、件数、返礼品事業者名、返礼品名称、配送数量、発送日、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。なお、業務委託料については、総務省告示等を鑑み、可能な限り縮減に努めた額とすること。

(1) 業務委託料（業務代行委託料）

ア 寄附金額に一定の割合を乗じた額

イ 受領証明書等送付代行1件につき単価契約額を乗じた額

(2) 返礼品及び返礼品配送に係る経費

ア 返礼品調達費用は、原則寄附金額の25%以内に設定した商品提供希望価格（税込）

イ 返礼品配送料は、最低限の包装で、かつ、返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法とし、運賃実費精算とする。

8 業務履行報告書の提出

(1) 受託者は、毎月、業務履行の経過を本仕様書5に定める項目ごとにまとめ、その他特記すべき事項とともに書面にて報告すること。

(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、上記(1)に関わらず直ちに報告し、本町と協議を行うこと。

(3) 本町が必要と認めるときは、業務の履行状況その他必要な事項について随時報告を求め、検査することができるものとする。

9 再委託の禁止

(1) 本業務の全部若しくは一部を第三者に委託し又は請け負わせる（以下「再委託」という。）ことは、事前に書面で本町の承諾を得た場合を除き、認めないこと。

- (2) 再委託しようとするときは、再委託の相手方の名称、住所、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記載した書面をあらかじめ本町に提出し、承諾を得ること。再委託の内容を変更しようとする時も同様とする。また、再委託業者に問題が生じた場合は、受託者の責任において解決すること。

10 個人情報保護及び秘密の保持

業務（再委託した場合を含む。）を履行する上で、個人情報を扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」の規定を遵守すること。なお、個人情報保護の取扱いについて疑義がある場合は、本町と協議すること。

11 損害賠償

業務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。）については、賠償の責を負うこと。ただし、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。

12 その他

- (1) 業務の遂行に当たっては、本町の寄附促進及び魅力発信窓口としての役割を認識し、提案した内容を遵守し誠実に実施すること。
- (2) 業務開始以前に申込みがあった寄附者情報を、業務開始後に申込みがあった寄附者情報と同様に扱えるようにすること。
- (3) 業務の遂行に関する苦情については、責任をもって対応し、その経過を本町に報告すること。
- (4) 委託期間終了後、本業務を受託する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。なお、引継ぎに要する費用は全て委託料に含むものとする。
- (5) 委託期間内に受けた寄附申込みに対する返礼品の調達、発送、寄附者への対応等は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。
- (6) 円滑な業務運営のため、本町と適宜打合わせを行うこと。
- (7) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項等については、本町と協議の上、定めるものとする。

13 担当

山北町商工観光課商工観光班

担当者：田中、竹内

TEL 0465-75-3646（直通）

FAX 0465-75-3661

E-mail kankou@town.yamakita.kanagawa.jp

(別記)

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

- 1 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）の規定を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

- 2 受託者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(使用者への周知)

- 3 受託者は、その使用する者に対し、在職中及び退職後においても業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知徹底しなければならない。

(適正な管理)

- 4 受託者は、業務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん及び損傷の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(収集の制限)

- 5 受託者は、業務を処理するために個人情報を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(使用等の禁止)

- 6 受託者は、本町の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を、当該業務を処理するため以外に使用し、又は第三者に引き渡してはならない。

(複写等の禁止)

- 7 受託者は、本町の指示又は承諾があるときを除き、業務を処理するために本町から貸与された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

- 8 受託者は、業務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、本町の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。

(資料等の返還等)

- 9 受託者は、業務を処理するために本町から貸与され、又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、契約の終了後直ちに本町に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、本町が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(事故発生時における報告)

- 10 受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに本町に報告し、指示に従うものとする。契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(契約の解除及び損害賠償)

- 11 本町は、受託者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。