羽生市ふるさと納税推進業務委託仕様書

１　業務名

　羽生市ふるさと納税推進業務

２　委託期間

　契約締結日から令和６年３月３１日まで

３　業務内容

　業務の内容は、次のとおりとする。

（１）　返礼品の提案・開拓業務

（２）　ふるさと納税のプロモーションに関する業務

（３）　ポータルサイトの管理に関する業務

（４）　寄附金データ管理業務

（５）　返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）に関する各種書類の受付事務

（６）　事業者への返礼品発注及び配送管理業務

（７）　事業者への支援業務

（８）　寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

（９）　寄附者への受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務

（１０）　その他

４　業務の詳細

（１）　返礼品の提案・開拓業務

　　　①　羽生市（以下「本市」という。）の魅力を実感でき、ＰＲにつながる返礼品を募集するとともに、新規開拓のため生産者、事業者と交渉し商品選定や開発を行い市に対して提案すること。

②　生産者・事業者に対し寄附額増加に向けて改善、アドバイス等を行うとともに、商品の魅力を引き出す写真撮影等に取組むこと。

　　　③　既存返礼品のブラッシュアップを行い、寄附者に選択されるような工夫を行うこと。

④　事業者向けにふるさと納税制度や成功事例を説明会等で紹介すること。

（２）　ふるさと納税のプロモーションに関する業務

①　ポータルサイト上において寄附者に対し効果的にＰＲできるような内容の提案及び画像の編集を行うこと。

②　寄附額の増加につながる工夫や各種媒体を積極的に活用したＰＲや効果的な広告宣伝を実施すること。

（３）　ポータルサイトの管理に関する業務

　　　　①　返礼品の情報をポータルサイト上に登録すること。

②　本市が利用するポータルサイト（ふるさとチョイス・ふるなび・さとふる・楽天・ＡＮＡ）を経由した寄附の申込に対応すること。

　　　　③　他のポータルサイトの利用が本件寄附金額の増加に寄与すると考えられる場合は、本市と協議の上、利用することができる。

　　　　④　ポータルサイトに掲載された返礼品の情報につき、不適切な内容があると思慮する場合は、本市に通知し、当該情報を変更又は削除すること。

（４）　寄附金データ管理業務

ふるさと納税管理システム「ふるさと納税do」を使用し、本市が提携しているポータルサイトとのデータ（寄附者名、寄附金及び返礼品等）連携、データの管理を行うこと。

（５）　事業者に関する各種書類の受付事務

　　本市が定める「羽生市ふるさと納税返礼品協力事業者募集要項」に基づき、受託者は事業者から書類を受領し、内容に不備がないか確認の上、本市へ提出すること。

（６）　事業者への返礼品発注及び配送管理業務

①　寄附者からの申込内容に沿って、事業者へ発注し、寄附者へ配送すること。

②　配送に関しては「ふるさとチョイスＳＣＭサービス」を使用すること。

ただし、当該サービスに適さない返礼品及び事業者については個別に対応すること。

③　返礼品の内容に不備がないか定期的な確認を行い、配送遅滞や破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は寄附者や事業者への対応を行うこと。

④　季節限定や提供数が限定された返礼品等については、発送時期や数量について管理を行うこと。

　　　⑤　寄附者や事業者、本市と各種調整を行い、返礼品の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講ずること。

　　　⑥　返礼品の配送状況について、本市からもシステム上で確認ができるようにすること。

（７）　事業者への支援業務

①　返礼品に関する商品展開等の企画提案を行うこと。

②　返礼品の発送状況、梱包状況について適宜確認を行い、必要に応じてアドバイスを行うこと。

　　　③　その他、販路拡大の一助となるような支援を行うこと。

（８）　寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）

①　寄附者からの問い合わせに対し、電話や電子メール等により情報提供及び説明を行うとともに、重大事項については速やかに本市に対し情報提供を行うこと。

②　問合せ内容等については必要に応じて記録を残し、本市からもシステム上で確認ができるようにすること。

（９）　寄附者への受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務

①　「受領証明書発送ＢＰＯサービス」及び「ワンストップ特例受付ＢＰＯサービス」を使用し、寄附者へ受領証明書等を送付すること。

②　寄附者から受領証明書等の再発行依頼があった場合は、再発行であることがわかるように作成し、送付すること。

　　　③　各種書類の発送状況等について、本市からもシステム上で確認できるようにすること。

（１０）　その他

①　ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば市へ提案すること。特に、寄附者を増やすための方法や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

②　ふるさと納税に係る業務で本市が行うものは次のとおりである。

ア　事業者への返礼品代金及び配送料の支払い。

イ　ワンストップ特例申請の受付け。

５　再委託の禁止

（１）　受託者は本業務について、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、あらかじめ本市の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

（２）　本市により再委託が承認されたときは、受託者は再委託先に対して本業務に係る一切の義務を遵守させるものとする。

６　報告及び検査

（１）　受託者は、１か月ごとに寄附金額、寄附件数等の寄附受付状況や事業者の各返礼品や新規返礼品の提供状況等がわかる業務完了報告書（以下「報告書」という。）を本市へ提出するものとする。

（２）　報告書には、業務内容、広告宣伝業務等の実施状況を記載するものとする。

（３）　業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、遅延なく報告書を提出し、本市と協議を行うものとする。

（４）　本市は、上記のほか必要があるときは、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の報告を求め、検査することができる。

７　委託料の支払い

　（１）　委託料の支払いについては原則１か月ごとに行う。

　（２）　受託者は、報告書による業務の確認を受けた上で、請求書を本市に提出する。

　（３）　本市は、適正な請求書を受領した日から起算して原則３０日以内に支払う。

８　情報セキュリティの確保

　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、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、適切な管理を行わなければならない。

９　著作権の扱いについて

　受託者が取り扱う本市のふるさと納税に関する返礼品写真や紹介文原稿等、成果物の著作権（著作権法第２７条及び第２８条に規定される権利を含む）については、本市に帰属する。

１０　業務実施に関する留意事項

　（１）　各業務にかかる交通費、食費、宿泊費等の一切の経費は全て本業務の委託料に含むこと。

　（２）　受託者は、本委託契約業務の実施に当たり、平成３１年総務省告示第１７９号など国が定めた基準、条例及び規則等の関係法令を十分遵守すること。

　（３）　委託業務に関して知り得た秘密をみだりに他に漏らし、又は委託業務以外の目的に使用してはならない。委託期間が終了し、又は委託契約が解除された後においても同様とする。

　（４）　委託業務を通じて取得した個人情報の適切な管理のために、必要な措置を講じるものとする。受託者が取り扱う個人情報については、本市の保有する個人情報として羽生市個人情報保護条例の適用を受けるものとする。

　（５）　受託者は、委託業務の履行に当たり、自己の責めに帰する事由により本市に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

　（６）　受託者は、委託業務の履行に当たり、受託者の行為が原因で寄附者並びに事業者又はその他の第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。

　（７）　受託者は寄附者に対し、返礼品の調達、発送等にかかる瑕疵担保責任を負い、本市は負わない。

１１　その他

　本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、必要に応じて本市及び受託者が協議するものとする。