

芦屋町ふるさと応援寄附金推進業務 仕様書

1 業務名

芦屋町ふるさと応援寄附金推進業務

2 業務目的

かんばれ芦屋町ふるさと応援寄附金に係る寄附申込の受付、寄附者情報等の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）の新規開拓及び新規返礼品の企画提案・プロモーション等に関する業務を一体的に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した歳入の確保、芦屋町（以下「町」という。）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。

3 契約期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで

※ 業務を継続して委託することに支障がないと町が認める場合は、町と受託者の双方合意の上、本契約を1年間更新することができるものとし、以後も同様とする。

※ 運用開始予定日は令和7年4月1日とし、契約締結日から運用開始前日までは、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし委託料は発生しないものとする。

4 前提条件

- (1) 町が現在利用しているふるさと納税ポータルサイト「ANA」「ふるなび」「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」（以下「サイト」という。）からの寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。
- (2) 寄附者情報等管理については、株式会社シフトセブンコンサルティング提供の寄附情報管理システム「ふるさと納税d o」（以下「システム」という。）を使用すること。
- (3) 福岡県内に芦屋町での業務の拠点となる事業所、支所等がある又は運用開始予定日までに福岡県内に事業所、支所等を設けること。

5 業務概要

- (1) ふるさと納税に係る寄附申込の受付及び寄附者情報等管理業務
- (2) サイトの更新・管理業務
- (3) 事業者への返礼品の発注・配送管理・精算業務
- (4) 事業者への支援業務
- (5) 事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案業務
- (6) 寄附者への対応に関する業務(コールセンター業務)
- (7) 寄附金受領証明書等書類の作成及び発送に関する業務
- (8) 町ふるさと納税の広報・プロモーションに関する業務
- (9) 町ふるさと納税担当者への支援に関連する業務
- (10) 募集経費5割以下にするための対策に関する業務
- (11) その他本業務に関連する業務

6 業務の詳細

- (1) ふるさと納税に係る寄附申込の受付及び寄附者情報等管理業務
 - (ア) 受託者は、システムへ寄附者情報及び寄附金情報の登録(サイトからの取込みを含む。)及び情報の適正な管理を行うこと。
 - (イ) 受託者は、寄附者情報等に誤り又は訂正の必要が生じた場合、適宜修正し町へ報告すること。
 - (ウ) 受託者は、システムに蓄積された情報等を用いてサイトごとに寄附実績を分析し、分析結果について町に適宜報告を行うとともに、工夫や改善に努めること。
 - (エ) 寄附者へ寄附申込完了又は決済完了等のメールを送信すること。
 - (オ) 委託期間中に申込があった寄附者情報について、受託者は業務に関する資料を書面又は電磁的記録により履行期間終了後5年間保存し、委託期間終了後も町が当該情報を必要としたときに速やかに情報提供を行うこと。
- (2) サイトの更新・管理業務
 - (ア) 受託者は、サイト中の町専用ページにおいて、次の事項に関する業務を行うこと。
 - ① 魅力的なページ作成に関すること(SEO対策(インターネットで情報を検索する際検索の上位に表示させるための対策のこと。))を含む)。
 - ② 返礼品の記載に関すること(以下の業務を含む)。返礼品を追加する際

は、原則として町との協議終了から1月以内にサイトに公開すること。

(i) 返礼品の写真撮影

(ii) 返礼品の写真の加工（文字入れ等）

(iii) 返礼品の紹介文の作成

③ 新着情報等の情報発信に関すること。

④ 寄附のキャンセル手続きに関すること。

⑤ 返礼品データの登録・修正・一時停止・削除及び返礼品IDを適正に管理すること。

⑥ 返礼品の数量及び掲載時期等について事業者と随時調整を行い、返礼品（季節限定品を除く）の数量が不足することの無いよう適正に管理すること。

(i) 受託者は、サイトが個別に提供しているサービス機能（プロモーション、データ集計及びメールマガジン配信等）について、町と協議のうえ、積極的に活用すること。また、サイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、町へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関する町のサポートを行うこと。

(ii) サイトの寄附者レビューに対して町と協議しながら、返信を行うこと。

(iii) その他、町からの指示など必要がある場合、修正、更新は迅速に対応すること。

(3) 事業者への返礼品の発注・配送管理・精算業務

(a) 受託者は、事業者と返礼品発送に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。

(b) 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を14日以内に寄附者が指定する送付先に送付できるように発送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定若しくは、返礼品が受注生産及び季節限定品等である場合を除く。

(c) 受託者は、事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の発送が円滑に行われるよう在庫管理その他必要な措置を講じること。

(d) 発送遅滞又は返礼品梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、受託者が解決を図ることとし、必要に応じ、速やかに町に連絡するとともに町と協力して適切な対応をすること。

(e) 返礼品調達費及び配送料については、受託者が精算を行うこと。なお、町

への委託料の請求に当たっては、事業者の出荷実績に基づき、毎月の実績を集計の上、事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

(4) 事業者への支援業務

(ア) 受託者は、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を行うこと。

(イ) 受託者は、町と連携し、魅力的な返礼品が提供されるよう事業者に対する助言等を行うこと。

(ウ) 受託者は必要に応じて事業者向けの勉強会等を開催すること。

(5) 事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案業務

(ア) 受託者は、必要に応じて説明会等を開催し、新規事業者の開拓を行うこと。

(イ) 受託者は、新たに参入しようとする事業者からの相談等に応じるとともに、必要なアドバイスやサポートを行うこと。

(ウ) 受託者は、町のふるさと納税の返礼品を充実させるために、新たな返礼品の開拓を町と協力し積極的に行うこと。

(6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

(ア) 受託者は、ふるさと納税制度全般、寄附の方法、返礼品、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせや苦情に対応するため、専用のコールセンターを設置すること。なお、対応時間は、原則として、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までとする。ただし、年末・年始の繁忙期については、町と協議のうえ決定すること。

(イ) 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、システムに記録し、町と情報共有すること。

(ウ) 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、事業者や配送事業者に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、町に報告を行うこと。

(7) 寄附金受領証明書等書類の作成及び発送に関する業務

(ア) 受託者は、寄附金の収納を確認できたものについて、速やかに寄附金受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請書等（記入例含む）の準備・発送業務を行うこと。

(イ) 寄附者から、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の再発行依頼があった場合に再発送すること。

- (ウ) 多くの寄附が予想される年末の寄附分についても、(ア)の書類を速やかに発送できる体制を整えておくこと。
- (エ) 上記(ア)～(ウ)の業務については、株式会社トラストバンクのBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)サービスを利用することも可とする。その場合、本業務に係る費用について、町から株式会社トラストバンクへ支払うこととする。
- (8) 町ふるさと納税の広報・プロモーションに関する業務
 - (ア) 町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なプロモーションに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
 - (イ) 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、町と協議のうえ、実施すること。
- (9) 町ふるさと納税担当者への支援に関連する業務
 - (ア) 受託者は、町担当者との定期的な情報交換を行い、事業のさらなる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。特に寄附者を増やすための方策を行うこと。
 - (イ) 事業者と町との関係性構築の橋渡し役となるように努めること。
- (10) 募集経費5割以下にするための対策に関する業務
 - 配送料を安価に抑えることなど寄附金募集に係る経費を5割以下にするための対策を講じること。
- (11) その他、本業務に関連する業務
 - その他、市場調査を実施し、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提案すること。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。

7 業務の報告について

- (1) 受託者は、寄附入金実績その他町が必要と認める項目について月報を作成し、翌月10営業日以内に報告すること。
- (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、前号に関わらずその都度速やかに報告書を提出し、町と協議すること。

8 委託料について

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

(1) 基本委託料

寄附金額の一定割合とする。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用とする。ただし、寄附1件当たりの返礼品調達費は、当該寄附金額の30%を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含むものとする。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の配送にかかった費用とする。

9 再委託の禁止

受託者は、業務の全部又は大部分を一括して第三者に委任し、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町の承諾を得た場合は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせることができるものとする。

10 法令遵守及び個人情報の取扱いについて

(1) 平成31年総務省告示第179号など国が定めた基準を遵守すること。

(2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。

(3) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律、芦屋町個人情報保護法施行条例を遵守し、保護の徹底を図ること。また、本委託業務終了後または解約後も同様とする。

(4) 本業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

11 返礼品の契約不適合責任

(1) 町は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。

(2) 事業者は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負う。

(3) 受託者は、返礼品の契約不適合責任の問題が発生したときは、6 (6) (ウ)により寄附者に対応することとする。

12 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、町と受託者が協議のうえ定めるものとする。
- (2) 受託者は、本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (3) 受託者は、本業務の円滑な実施のために、十分な経験と技術力を有する者を従事させること。
- (4) 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。
- (5) 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、技術上、当然と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。