

由布市みらいふるさと寄附金取扱業務委託仕様書

1 委託業務名

由布市みらいふるさと寄附金取扱業務

2 業務目的

ふるさと納税制度を通じて、本市の魅力を広く発信し、寄附者における寄附手続きの利便性を高め、本市の取組みに共感し応援していただける寄附者を増やすとともに、本市及び本市謝礼品のPR、返礼品の販路拡大並びに地場産業の活性化に寄与することを目的とする。

3 委託業務期間

今回選定する本業務を受託する者（以下「受託者」という。）を決定した後、令和2年度中の最短の委託業務開始可能日（契約締結日）から令和4年3月31日まで。ただし、令和2年度中は、歳出を伴わないサイトオープンのための各種準備行為等を行い、令和3年4月1日以降にサイトオープンをし、寄附募集を開始する予定。

4 委託業務の内容及び条件

業務の内容及び条件は、次の（1）から（9）までとする。

(1) 前提として、市が省力で業務ができるよう、現在契約を行っている株式会社さとふるとの一括代行（返礼品の登録、寄附金の募集、返礼品の受発注、配送、寄附受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請送付、ワンストップ処理、それらに関するコールセンターなど問い合わせ対応までふるさと納税に係る全業務を網羅している）と同等の委託業務内容を基本として提供できるものであること。

(2) また、現在さとふるに委託している、さとふる分の寄附受領証明書、お礼状、ワンストップ申請書送付やワンストップ特例申請処理及びそれらに伴うコールセンター対応については、令和3年3月31日で契約を終了させ、受託者へ委託する計画であるため、株式会社さとふるとの契約終了後のさとふる寄附分に係るこれらの業務は、受託者にて行えるものであること。

※さとふる分受発注やそれに関するコールセンター対応等の委託は、従前と変わらず株式会社さとふるが対応することとする。

※委託業務の実施に当たっては、総務省からの通知内容等を含む各種関係法令を遵守すること。

(3) 受託者はインターネット上で本市に対する寄附申込（インターネットを利用した寄附金納付を含む。）及び返礼品等の選択を可能とするポータルサイトを構築し、運営すること。

※『ふるさとチョイス』を利用した寄附受付等の業務遂行を前提とする。

※提携する他の受付サイト等もあるとなよろい。

(4) 受託者は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第231条の2第6項に規定する指定代理納付者として、寄附者が納付する寄附金を寄附者に代わって本市に代理納付すること。

また、本市が別途契約する収納事務委託に基づく寄附金納付に対応すること。

(5) 本市への寄附に係るデータ（寄附者、寄附金及び返礼品等）の管理を行うこと。

- (6) 寄附者からの寄附及び返礼品申込みの受付、返礼品提供事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務を行うとともに、返礼品を開発・提案し、受付サイト等に掲載すること。
- (7) 寄附者への礼状及び寄付金受領証明書並びに寄附金控除に係る申告特例申請書の処理等及びそれに付随する問い合わせに対応するとともに、当該業務に関して市にかかる負担が少なくなるように工夫して提案をすること。
- (8) 本市の魅力や寄附金に係るプロモーションを実施するとともに、新たな返礼品の企画及び選定並びに返礼品提供事業者との契約に関する業務を行うこと。
- (9) 寄附者等からの寄附や返礼品等ふるさと納税に関する問い合わせに対応する業務を行うこと。

5 委託業務の詳細

(1) ポータルサイトの構築・運営に関する事項

- ①株式会社トラストバンクが提供するふるさと納税ポータルサイト（「ふるさとチョイス」）を利用した寄附受付等の業務遂行を前提とし、効率的な事務執行の体制を構築すること。
※個人情報保護の観点から API 自動連携できることを必須とする。
- ②本市の寄附実績において大きな割合を占める宿泊に関する返礼品について、強いプロモーション力、返礼品開発能力、より多くの寄附を集めるコンテンツやスキームを有しており、国や自治体の行う宿泊キャンペーンなどとの親和性が高いコンテンツの提供の可能性があること。
- ③②を鑑み、多様な幅広い寄附者層へのアプローチができること。
その際、寄附金額に応じたポイント制を設け、寄附者が寄附額に応じて返礼品を選択できるような仕組みを構築すること。
- ④ポイント制の導入においては、ポイントの管理・精算（ポイントの有効期限が失効した場合には、当該ポイントについて市が支払った費用の残額を市に返金する等）が可能なこと。寄附者の利便性が高いポイントの運用（追加・合算等）が可能なこと。
- ⑤その他
 - ア 寄附の受付、寄附金使途の受付、希望する返礼品の指定受付ができること。
 - イ 寄附者がワンストップでインターネットを利用した寄附金納付が可能となる仕組みを提供すること。
 - ウ 寄附申込完了又はクレジット決済完了メールが寄附者に送信できること。
 - エ 返礼品提供事業者の在庫状況に応じて受付サイトの表示切替ができること。
 - オ 寄附金額に応じて、寄附者が返礼品を選択できること。
 - カ 本市の魅力（特に旅行等宿泊を伴う体験型返礼品等）を効果的に発信することができるよう、受付サイト等に掲載する返礼品を調整できること。
 - キ 寄附や返礼品の申込情報をシステムに入力し、データ管理を行うこと。
 - ク 寄附者情報等の A P I 連携が可能な受付サイトが「ふるさとチョイス」を含めて一つ以上あること。

- ケ 本市の情報ページの表示・編集機能があること。
- コ 受託者は、受付サイトの修正・更新・保守管理等を行うこと。
- サ 申込状況等の業務内容について報告書を提出すること。

(2) 指定代理納付に関する事項

- ア 受託者は、地方自治法施行令第157条の2で規定する指定代理納付者の要件を満たすものであること。
- イ 使用できるクレジットカードのブランドは、「MasterCard」、「VISA」、「JCB」、「DinersClub」及び「AmericanExpress」とする。
その他ポータルサイトが取り扱う決済方法についても使用可能であること。
- ウ 寄附者の利便性向上のため、インターネットを利用した納付方法以外に郵便振替・銀行振込や現金持込等による寄附申込に対応できるようにすること。
- エ 取り扱う支払い回数は、一括払いとすること。
- オ 受付サイトで受け付けたクレジットカード決済等による寄附金を本市に代わって収納し、本市に払い込む業務については、支払い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市が指定する口座に一括で振り込むこと。（入金日が金融機関休業日の場合については、別途協議を行う。）
- カ 受託者は、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ずること。

(3) 寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータの管理に関する事項

- ア 寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータについて、随時情報提供が可能であること。
- イ 寄附申込状況、寄附金の収納状況及び返礼品の申込み・配送状況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、本市において統計資料作成を行うため、簡易に加工ができるようCSV形式での出力が可能であること。
- ウ 受付サイトを介さず本市に直接行われた寄附について、本市から寄附関連情報等（謝礼品の申込情報を含む。）の提供を受けた場合、受託者は、寄附関連情報等をシステムに入力し、受付サイトからの申込者と同じシステム上でデータ管理を行うこと。
- エ 寄附受付の際に、市の指定する用途区分を選択できるようにし、その集計データ等を市へ提供できるようにすること。

(4) 返礼品の開発・提案及び受付サイト等への掲載に関する事項

- ア 本市が別に定める返礼品及び返礼品事業者要件に基づき、寄附者に提示する返礼品を開発・提案し、本市と協議の後、本市の内部規程に基づく決裁を経た上で受付サイト等に掲載すること。
- イ 本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに本市と協議の上、返礼品提供事業者等と交渉し、新たな返礼品候補の企画・開発を行うこと。
- ウ 返礼品については、市内の特産品はもとより、市内で提供されるサービス（体験型）等、

多様な提案を行うこと。特に本市の強みである宿泊に関する返礼品の開発に優れていること。本市域内での体験型返礼（市域内で使用可能な宿泊クーポン等を含む）の調達業務および情報発信を行うこと。

- ①専任の返礼品開発担当者を有している等、開発に関する体制が十分であること。
- ②旅行、宿泊に関する返礼品の開発実績を有すること。
- ③多様な幅広い寄附者層からの寄附を募集できるような返礼品開発を行うこと。

(5) 寄附者からの返礼品申込みの受付、返礼品提供事業者への返礼品発注及び配送管理に関する事項

- ①受託者は、返礼品提供事業者と返礼品に関する契約を締結し、返礼品の発注及び管理を行うこと。また、その際は、由布市が事前に確認し、承認することを要する。
- ②返礼品提供事業者への返礼品の発注は、遅滞なく行うこと。
- ③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遅滞なく、寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が発送日を指定した場合、返礼品が季節限定品である場合等困難な場合を除く。
- ④返礼品の調達・送付費用等を月次集計の上、市に報告すること。
- ⑤季節限定品（柑橘類、穀類等）の発送時期の管理を行うこと。
- ⑥返礼品等に関する各種問い合わせに対応すること。
- ⑦市並びに返礼品提供事業者及び寄附者との各種調整を行うこと。
- ⑧体験型返礼のサービスの提供は寄附者に対して、希望する体験型返礼品のサービスを提供し、必要に応じて寄附者や返礼品提供事業者との調整を図ること。
- ⑨その他
 - ア 返礼品内容に不備等がないか定期的な確認を行うこと。
 - イ 返礼品の配送状況の管理を行うこと。
 - ウ 受託者は、寄附金の入金を確認した後、返礼品の申込みを受理した場合は、速やかに寄附者が指定する送付先に送付すること。
 - エ 返礼品の調達・送付費用等を本市が別に定める期別ごとに集計の上、本市に報告すること。
 - オ 寄附者からの問合せに対応するためコールセンターの設置及び運営が可能なこと
 - (i) コールセンターは年中無休であること（ただし、1月1日～3日の年始は除く）
 - (ii) コールセンターの対応業務は、返礼品対応、寄附希望者対応、返礼品提供事業者と寄附者間の調整、宿泊等体験型返礼品に関する問合せや対応、寄附受領証明書、ワンストップ申請・処理、その他本市ふるさと納税にかかわるすべての対応が可能なこと。
 - (iii) 寄附受領証明書、お礼状、ワンストップ特例申請送付、ワンストップ処理に関するコールセンター業務は、さとふる寄附分も含めて対応が可能なこと。
 - カ 寄附者や返礼品提供事業者、本市との各種調整を行うこと。

(6) 寄附者に対するお礼状、寄附証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書等の作成・送付に関する事項

ア お礼状及び寄附証明書を作成の上、寄附者へ送付すること。なお、寄附証明書は、改ざん防止用紙を使用すること（さとふる寄附分も含む）。

イ ワンストップ特例申請を希望する寄附者に対し、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（地方税法施行規則第 55 号の 5(及び 6)様式)に寄附者情報を入力の上、送付すること（さとふる寄附分も含む）。

ウ 寄附者のワンストップ申請書の送付先は、市役所でなく、受託者（市が認めた再委託先を含む）宛てであることが望ましい（さとふる寄附分も含む）。

エ 寄附金税額控除に係る申告特例通知（地方税法施行規則第 55 号の 7 様式）の作成（支援）について最大限市の負担が少なくなる形で行うこと（さとふる寄附分も含む）。

オ 寄附受領証明書、ワンストップ申請・処理に関する寄附者からの問い合わせに対し、コールセンターでの適切な対応を行うこと（さとふる寄附分も含む）。

(7) 本市の魅力や寄附金に係るプロモーションに関する事項

ア 新聞や雑誌、各種メディア等による本市の魅力及び寄附・返礼品の周知を実施すること。

イ 本市の魅力や返礼品を効果的に発信することができるよう、受付サイト等への掲載方法を工夫すること。

ウ 受託者で保有するサイト及びネットワーク等を活用し、首都圏など多くの寄附者が住む地域を中心とした由布市外における由布市ふるさと納税の PR に取り込むこと。

エ オンラインまたはリアルでの販促計画を有すること。

(8) 寄附者等からの寄附や返礼品に関する問合せ等に関する事項

本市へのふるさと納税や返礼品に関する問合せや苦情等に対し、コールセンターを設置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。

6 寄附情報等の管理

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

ア 今回新たに契約する寄附受付サイトを経由した寄附の申込情報を、受託者が提供するシステムに取り込み寄附情報の管理を行うこと。また、新たに寄附受付サイトが追加された場合も対応可能であることが望ましい。

イ 寄附受付サイトを経由せずに寄附の申込があった場合においても、市から転送された情報を、提供するシステムに入力し、寄附情報の管理を行うこと（代行入力）。

ウ 特定個人情報の取り扱いについては、関係法令を遵守し、厳重に管理を行うこと。

7 委託業務結果報告書

(1) 受託者は、月ごとに委託業務の執行を完了したときは、その結果を記載した報告書（以下「委託業務結果報告書」という。）及び請求内容の明細（以下「明細」という。）

を市に提出しなければならない。

- (2) 市は、前号の規定により委託業務結果報告書及び明細の提出を受けたときは、これらを審査し、適当と認めたときは、これらを受理するものとする。

8 委託料の支払

- (1) 受託者は、前項第2号の規定により委託業務結果報告書及び明細が受理された後に、市に請求書を提出しなければならない。
- (2) 市は、前号の規定により請求書の提出を受けたときは、その日から30日以内に請求された委託料を受託者に支払わなければならない。但し、特段の事情があるときは協議により支払い時期を取り決めることとする。
- (3) 委託料は、仕様書に記載の業務を受託者が行う際にかかる費用（税抜）、返礼品及び返礼品発送にかかる送料（税抜）、の合計額（1円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた額）に消費税及び地方消費税を加えた額とする。

9. 情報セキュリティの確保

委託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。

10. 個人情報の保護体制

由布市情報公開及び個人情報保護関連条例を遵守し、業務を通じて知り得た個人情報等の秘密を第三者へ開示したり、他に漏らしてはならない。また、当該個人情報等を業務の用に供する目的以外には利用しないこと。

業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。これらは業務終了後も同様とする。

11. 損害賠償

委託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、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、市、利用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 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託することはできない。但し、再委託先ごとに業務の内容、再委託先の概要及びその体制について、事前に市に文書をもって協議し、承認を得た場合はその限りではない。なお、再委託した業務に伴う当該第三者の行為については、受託者が全ての責任を負うものとする。

13 その他

- (1) 業務の受託者が本市に代理納付する金額から、本市が受託者に支払う本業務の委託料等を

差し引くことはできないものとする。

- (2) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、提案した内容を遵守し、実施すること。
- (3) 業務の遂行に当たっては、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (4) 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及び疑義が生じた事項については、本市と受託者で協議の上決定すること。