**築上町ふるさと納税業務委託仕様書**

**１　業務名**

　　築上町ふるさと納税業務委託

**２　業務の目的**

　　築上町（以下「町」という。）ふるさと納税について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発送等を民間事業者に委託し、事務の効率化や寄附手続きの利便性を高めるとともに、ふるさと納税ポータルサイト内の自治体紹介ページや返礼品紹介ページを民間事業者のノウハウを生かし、掲載内容を改善すること等により、町の魅力を発信し、寄附額の増加及び地域経済活性化を図ることを目的とする。

**３　委託期間**

　　契約締結の翌日から令和６年３月３１日までとする。

**４　業務内容**

（１）ポータルサイトの運営に関する事項

（２）返礼品の開発に関する事項

（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

（４）返礼品提供事業者への発注、配送管理等に関する事項

（５）寄附者等からの問い合わせや苦情等への対応に関する事項

（６）プロモーションに関する事項

**５　業務内の詳細**

**（１）ポータルサイトの運営に関する事項**

　①　町が現在利用しているポータルサイト（「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび」、「ふるさとプレミアム」、「ふるさとパレット」及び「ＡＮＡのふるさと納税」）の管理・運営（サイト更新、修正及び充実等）に加え、今後、町が新規ポータルサイトを追加した場合は、そのサイトについても管理・運営すること（ポータルサイトと追加する場合は、事前に受託者と協議するものとする）。

　②　町からの依頼に基づき、ポータルサイト上の情報の修正及び更新について迅速な対応を行うこと。

　③　新規で返礼品等の写真撮影・画像制作等を行い、ポータルサイト上で寄附者に対し効率的なＰＲを行うこと。なお、受託者が撮影した写真や作成した画像等について、町は自由に利用できるものとする。

**（２）返礼品の開発に関する事項**

①　町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品の開発を行い、本町に対して提案すること。

　②　返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。

　③　ポータルサイトへ掲載する情報は、当町に確認のうえ掲載すること。

**（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**

　①　町が利用するポータルサイトを経由して受領した寄附について、寄附者情報、申込状況、収納状況及び返礼品の申込み・配送状況等の進捗状況に係るデータを正確に把握すること。また、当該業務を行うにあたり、利用する寄附情報管理システムは、株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する「ふるさと納税ｄｏ」を活用すること。

②　ポータルサイトを介さずに、町へ直接行われた寄附について、町から寄附関連情報等（返礼品の申込情報を含む）の提供を受けた場合、ポータル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。

③　寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等について、毎月報告を行うとともに、寄附の動

向について分析を行い、分析結果を報告すること。

**（４）返礼品提供事業者への発注、配送管理等に関する事項**

①　返礼品の発注は、寄附金の入金が確認でき次第、随時寄附者が指定した返礼品等を返礼品提供事業者へ発注するとともに、返礼品等を寄附者へ配送すること。なお、返礼品等の発送を返礼品提供事業者から行うことを可とするが、発送に必要な個人情報以外の情報は提供しないこととし、個人情報の取扱いについては十分注意すること。

　②　返礼品提供事業者への発注は、返礼品提供事業者側の管理が煩雑にならないよう、１つのシステムから発注処理を行う等工夫を行うこと。また、システム経由での発注処理の対応ができない返礼品提供事業者に対しては、ＦＡＸにて発注処理を行う等の対応を行うこと。なお、返礼品提供事業者からシステム操作方法等の問い合わせがあった場合、随時対応すること。

　③　返礼品提供事業者との連絡を密にするほか、返礼品等の配送が円滑に行われるよう、在庫管理などの指導・監督その他必要な処理を講じること。

　④　返礼品の品質等に不備がないか定期的に確認を行うこと。不備等を発見した場合は、速やかに町へ報告するとともに、町と協力して適切な対応を行うこと。

　⑤　返礼品等の配送状況の管理を行うとともに、配送遅滞又は返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。

**（５）寄附者等からの問い合わせや苦情等への対応に関する事項**

　①　ふるさと納税や返礼品に関する問い合わせ、返礼品の配送状況に関する問い合わせ、その他苦情に対し適切に対応すること。なお、寄附者からの問い合わせについては、電話又は電子メールによる受付を可能とすること。

　②　返礼品に関する苦情又は事故等があった場合は、基本的に受託者及び返礼品提供事業者において対応・解決を図ることとするが、必要に応じ、速やかに町へ連絡するとともに、町と協力して適切な対応を行うこと。また、経過及び対応結果等について町へ報告すること。

③　郵便振替による寄附の申し出があった場合、払込取扱票を申出者へ発送すること。なお、払込取扱票については受託者が作成すること。

　④　町へ寄附を希望する者で、ポータルサイトの利用が困難な方や利用を希望しない場合は、町が別途作成・印刷するリーフレット及び受託者において返礼品の内容が確認できる一覧等を作成し、上記③の書類を同封の上、送付すること。

**（６）プロモーションに関する事項**

①　町の魅力やふるさと納税、返礼品のＰＲをポータルサイト上で実施すること。

　②　定期的にメールマガジンの配信を行うこと。

　③　町が行うＰＲに対して、協力すること。

　④　その他、受託者において可能なプロモーションを提案すること。

**（７）その他**

　①　総務大臣からの通知等、各種関係法令を遵守すること。

　②　本仕様書に定めのない事項で、受託者が有するその他の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、別途提案すること。

**６　再委託の禁止**

　　受託者は、受託した業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面にて発注者の承認を受けたときは、この限りではない。

**７　個人情報の保護**

　　受託者は、本業務の履行にあたり個人情報の漏洩を防止するため、必要な措置を講じること。また、受託者は、本業務の履行にあたり知り得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終了した後も同様とする。

**８　損害賠償**

　　受託者は、委託業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、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、この限りではない。

**９　報告及び検査**

　町は、必要があると認めるときは、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、報告を求め、検査することができる。

**１０　その他**

（１）受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。

（２）関係法令、総務大臣通知を遵守すること。

（３）ふるさと納税制度が改正され対応を要する場合は、誠実に協議に応じ対応すること。

（４）委託期間中に受領した寄附については、業務期間終了後も引き続き本契約に基づき、各種業務を実施すること。

（５）本業務終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。

（６）本仕様書に定めのない事項について、質疑が生じた場合は、別途協議すること。