

安芸高田市ふるさと納税一括代行業務仕様書

1 業務名

安芸高田市ふるさと納税一括代行業務

2 業務の目的

安芸高田市（以下「発注者」という。）に対して行われたふるさと納税に係る返礼品及び寄附者情報の管理に関する業務等を委託することにより、事務の効率化を図るとともに、寄附金の増加並びに市の魅力発信及び特産品の販路拡大を図り、もって市内企業及び地域の活性化を図ることを目的とする。

3 業務期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

※契約を締結した日の翌日から令和4年3月31日までの期間を業務引継ぎ期間とする。なお、業務引継ぎに関する費用は、受託者の負担とする。

4 業務の内容

業務委託の内容は、寄附者情報を一元管理できるシステムの提供、返礼品の管理、寄附者に係る対応に関するもの等、次に掲げる業務とする。

(1) 寄附者情報の一元管理

(ア) 業務の受注者は、次に掲げるふるさと納税ポータルサイトから申し込まれた寄附者情報、寄付金額、返礼品情報及び入金情報を各種手法により取り込み、一元管理できる機能を有すること。

- ・ ふるさとチョイス
- ・ 楽天ふるさと納税
- ・ ふるなび
- ・ au PAYふるさと納税
- ・ セゾンふるさと納税
- ・ ANAふるさと納税

(イ) 自治体で受け付けた寄附の寄附者情報及び収納状況を管理できること。

(ウ) 返礼品の配送状況等を画面で管理できるようにすること。

(エ) 寄附金の収納状況及び寄附申込受付情報等について、データ出力（CSV形式等）による集約等ができること。

(オ) 寄附金の収納状況は、クレジット決済、銀行振込、郵便振替等の入金状況ごとに管理ができるようにすること。

(カ) 管理システムに関する問い合わせに対応すること。

(キ) 各種条件で検索できること。

(2) 返礼品の企画、開拓、選定、交渉

(ア) 現在、登録のある返礼品事業者及び返礼品を令和4年4月1日以降も引き続き登録すること。

(イ) 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こと。

(ウ) 返礼品協力事業者向け説明会を開催すること。

(エ) 返礼品の企画、開拓、選定に当たっては、返礼品協力事業者に公平に情報提供を行う機会を確保して調整・交渉の上、商品の選定、価格設定、寄附額設定、品質管理、個人情報保護を行うこと。この場合において、市と十分な連携を行うこと。

(3) 返礼品の配送管理等

(ア) 返礼品協力事業者への返礼品の発注、寄附者への配送依頼、納品管理を行うこと。また、季節商材等の発送時期管理を行うこと。なお、配送が確実に行われるよう適切な措置を講じること。

(イ) 個人情報保護されるよう、適切な措置を講じること。

(ウ) 返礼品出荷前において、申込内容に不備がある場合は、寄附者に連絡し対応すること。状況に応じ、データ修正や返礼品の出荷変更等の対応をすること。

(エ) 返礼品協力事業者と連携し、適切な在庫管理を行うこと。

(オ) 商品調達費用及び配送料は、受託者が各返礼品協力事業者に支払い、月次集計の上、内容詳細が分かる資料を添え、委託者に請求すること。

(カ) 返礼品に対する寄附者からの問い合わせ、クレームに対応するコールセンター機能を有すること。

(キ) 契約期間満時に、未完了の返礼品の出荷がある場合には、出荷完了するまで対応を行うこと。

※この場合において、出荷手配の完了した返礼品の調達費用等を月次集計のう
え、自治体へ一括で請求する。

(4) ふるさと納税ポータルサイトの管理

(ア) ふるさと納税ポータルサイトの情報掲載管理等を行うこと。また、委託者の依頼に基づくサイト上の情報の修正、更新について迅速に対応すること。

(イ) 返礼品情報を掲載すること。

(ウ) 広く寄附を募るため効果的な情報発信を行うこと。

(エ) 広く寄附を募るためふるさと納税ポータルサイトの追加などの提案を行うこと。

5 納付情報等の管理

受注者は、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。

6 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、書面により発注者の承認を得た場合は、この限りでない。

7 報告及び検査

発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して、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。

8 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、改ざんその他の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。

受注者は、受注者又は再委託先の責めの帰すべき事由により、業務委託に関する個人情報を含む情報の漏えい、滅失、き損、不正使用などの違反等があった場合は、発注者又は第三者に生じた一切の損害について、賠償の責めを負う対象となる。

9 その他

- (1) 受注者が発注者に代理納付する金額から、発注者が受注者に支払う本業務の手数料等を差し引くことはできないものとする。
- (2) 業務内容については、仕様書に基づく内容とともに、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (3) 業務の遂行にあたっては、発注者と十分に協議を行い、発注者の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (4) 安芸高田市個人情報保護条例を遵守し、業務上知りえた個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
- (5) 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については、発注者と受注者で協議のうえ決定する。