

ふるさと鹿屋応援寄附金受付管理等業務委託に係る仕様書

1 件名

ふるさと鹿屋応援寄附金受付管理等業務委託（以下「本業務」という。）

2 目的

本市が実施するふるさと納税に係る、寄附者情報のシステム管理、返礼品発送業務等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、効果的な市の魅力発信に寄与することを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和5年3月31日までとする。

4 前提条件

寄附者情報を管理するシステムについては、現在本市が利用しているふるさと納税システム又は、既存のふるさと納税システムを提案できるものとする。

ただし、既存のふるさと納税システムの提案にあたっては、8月1日からの寄附受付開始日に影響及ぼすことがないように、本市の返礼品取扱事業者が円滑に操作でき、かつ配送業者とのシステムとも連携できるよう責任を持って対応ができることを条件とする。

加えて、利用環境の構築及び事業者へのサポートに係る構築費用は、委託料に含むこと。

5 委託料

寄附総額に対して、受託者が提案した率を乗じて算出された額（消費税別）を支払う。

※参考：委託期間の令和4年8月から令和5年3月31日までの寄附額は、15億9千万円を見込む

6 業務内容

項目	詳細
(1) ポータルサイトの運用・管理に関すること	<ul style="list-style-type: none">○本市が利用するポータルサイト（ふるさとチョイス・ANA・ふるなび・ふるさと一番・楽天・鹿屋市ふるさと納税特設サイト）を経由した寄附の申込に対応することその他、本市が年度途中に導入したふるさと納税ポータルサイトにも対応すること○ポータルサイト上の自治体ページの修正・更新・保守管理（返礼品の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。○ポータルサイトに返礼品情報を掲載すること特に返礼品ページの写真、詳細ページ作成の際には工夫を凝らすこと○ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等を、寄附者情報管理システムに取り込むとともに入金状況等を管理すること○電話、FAX、メール等による寄附申し込みに対して、申込用紙、カタログ、納付書等の送付依頼などについても、受注者で対応すること
(2) 返礼品登録事業者への返礼品の発注、配送管理に関すること	<ul style="list-style-type: none">○返礼品登録事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと○返礼品の発注・配送管理は、市が随時確認できるシステムで行うこと○返礼品登録事業者に対し、当該システムの利用方法の説明等サポートを行うこと○個数限定品や季節限定品についての受付管理及び配送時期の管理を行うこと○返礼品の発注は、寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うこと

	<p>寄附金の入金を確認した後、原則として指定された返礼品を1ヶ月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること</p> <p>ただし、寄附者が受取希望日を指定した場合及び返礼品が季節限定品である場合等、1ヶ月以内の発送が困難である場合を除く。</p>
(3) 返礼品の開拓に関すること	<p>○随時、新たな返礼品の開拓を行うこと</p> <p>○1回の申込で複数回の返礼品を発送する定期便や異なる事業者同士の返礼品を組み合わせたセット商品を造成すること</p> <p>○本市の返礼品の申込状況や他都市動向を注視し、傾向に合った返礼品を開拓・提案すること</p> <p>○返礼品の企画、開拓、選定にあたっては、返礼品登録事業者へ公平に情報提供を行う機会を確保して調整・交渉のうえ、商品の選定、寄附額設定、品質管理を行うこと</p> <p>なお、返礼品の決定は、本市が行う。</p> <p>○本市から返礼品の提案を受けた際は、造成を検討すること</p> <p>※総務省が示した返礼品基準を遵守すること</p>
(4) ふるさと納税のPRに関すること	<p>○本市が利用するポータルサイト及び鹿屋市ふるさと納税特設サイトを活用して、発注者のふるさと応援寄附に関する情報を発信し、集客から寄附行動につながる魅力あるコンテンツ（カタログ含む）の制作やキャンペーンの実施などサイト構築及び更新作業を行うこと。</p> <p>○返礼品提供事業者へのPRコンテンツの取材（事業者及び商品説明、写真の取得など）、作成、掲載を行うこと。</p> <p>○返礼品の梱包に対するシールや印字、その中に同封するお礼状、ノベルティなどによる発注者の返礼品として統一的なブランディングを講じること</p> <p>○メールマガジンやSNSなどを活用した情報発信を行うこと。</p> <p>ただし、発注者の有するSNS、ホームページは無償で活用できる。</p> <p>○各種広告媒体によるプロモーションについて、発注者へ助言、提案を行うこと</p> <p>○本市が利用するサイトにて、寄附金の使途について周知を図ること</p>
(5) 寄附者及び返礼品登録事業者への対応	<p>○ふるさと納税制度全般、申込、返礼品の手配、返礼品の発送管理、発送した返礼品に対する寄附者及び返礼品登録事業者からの問合せ対応、発送した返礼品が原因となるトラブルの対応を行うこと</p> <p>○返礼品登録事業者が返礼品掲載、発送、寄附者に対する対応などを円滑に行えるよう必要に応じて支援を行うこと</p> <p>○緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本市に報告し、本市と受託者の協議の上で対応する。</p> <p>○発注者と協議の上、食品表示など法令を遵守した商品のみを取り扱うとともに、本市の基準に基づき、受付停止など、返礼品の品質確保、ブランド維持のための対策をとること</p>
(6) ふるさと納税制度の改正等に対する対応	<p>○ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの変更や返礼品登録事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと</p>
(7) その他	<p>○本市が利用するポータルサイトのいずれかで活用し、クラウドファンディングの実施に係る企画・支援を行うこと</p> <p>○クラウドファンディング受付サイトの掲載を行うこと</p> <p>○契約期間内に受けた寄附申込に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと</p>

7 実績報告及び委託料の支払について

- (1) 受託者は、毎月の業務について、翌月の 10 日に本市に業務完了を報告し、委託料を本市に請求するものとする。キャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載すること
- (2) 本市は、受託者からの請求に基づき、請求日から 30 日以内に委託料を支払うものとする。本市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。

8 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

9 再委託の禁止

受託者は、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本市の承諾を得た場合は、この限りではない

10 個人情報の保護

受託者及び業務に従事している者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び鹿屋市個人情報保護条例（平成 5 年 4 月 1 日鹿屋市条例第 1 号）を遵守するとともに、本業務の履行において知り得た寄附者の個人情報については、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。また、本業務の履行において知り得た寄附者の個人情報を、第三者に漏えいしてはならない。

11 損害賠償

受託者の故意または過失により、受託者が本市に損害を与えた場合、受託者は本市にその損害を賠償しなければならない。

12 契約の解除

- (1) 本市は、受託者が次の各号のいずれかに該当したときは、催告その他の手続きを要しないで、直ちに契約の全部または一部を解除することができる。
 - ① 官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき
 - ② 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき
 - ③ 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき
 - ④ 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
 - ⑤ 解散、合併、会社分割、営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき
 - ⑥ 信用資力の著しい低下があったとき、又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき
- (2) 本市又は受託者は、相手方が契約に違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

13 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項又は仕様書に疑義がある場合は、本市と協議のうえ定める。
- (2) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本市と協議のうえ対応すること。