

令和2年度ふるさと納税返礼品発送等業務委託仕様書

1. 事業名称 令和2年度ふるさと納税返礼品発送等業務

2. 事業目的

弘前市（以下「市」という。）が行うふるさと納税業務において、寄附者情報の管理及び返礼品発送業務等を委託することにより、業務の効率化及び寄附者へのサービスの向上を図るとともに、シティプロモーションの推進を図る。

3. 委託期間

契約締結日の翌日から令和3年3月31日

ただし、契約締結日の翌日から令和2年9月30日までは、業務開始準備期間とする。

4. 業務内容

(1) 寄附者情報の管理に関する業務

- ①ふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）において、現在市が利用するポータルサイト「ふるさとチョイス」のほか、2つ以上のポータルサイトを運用するとともに、利用するすべてのポータルサイトから申し込みがあった寄附者情報（氏名、住所、電話番号、寄附金額、返礼品申し込み情報等）の取り込み、出力及び管理（閲覧、検索、集計等）が可能なシステム（以下、「管理システム」という。）を提供すること。
なお、管理システムにおいては、市が保有する委託期間前の寄附者情報の取り込みも行えるものであること。
- ②ポータルサイトを經由せず、ファックス、郵送等で申し込みがあった場合においても、寄附者情報を管理システムに追加すること。
- ③管理システムにより寄附金の入金、寄附金受領証明書発送、返礼品発送等について、情報の取り込み及び進捗状況の管理を行い、市が随時状況を確認できるようにすること。
- ④寄附の申し込みにおいて、申し込み内容に不備または不足等があった場合は、寄附者へ内容の確認を行うこと。
- ⑤寄附金控除に係る申告特例通知書（様式第55号の7）の作成支援を行うこと。
- ⑥委託期間終了後速やかに、委託期間中に申し込みがあった寄附者情報について、委託期間終了後も市が確認可能な形式で提供すること。

(2) 関係書類等の作成・封入・発送業務

- ①礼状、寄附金受領証明書、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（様式第55号の5）（以下、「ワンストップ特例申請書」という。）、ワンストップ特例申請書に係る説明

文、返信用封筒等の作成、封入及び発送にかかる業務を行うこと。なお、様式については市と協議の上決定する。

- ②市は、寄附金受領証明書の作成用として受注者に市長印の印影を紙媒体にて提供する。受注者は提供を受けた印影を受注者の責任において管理し、電子印影として寄附受領証明書作成に限り使用するものとし、本目的以外の使用は行わないこと。また、業務が終了した際は、市から提供を受けた紙媒体の印影を速やかに市に返却し、保有する印影のデータを破棄しなければならない。
 - ③受注者は月ごとに電子印影を用いた証明書の作成部数を市に報告すること。
 - ④石垣普請応援コースの寄附者に対しては、上記関係書類等に加え、城主証を作成し、封入及び発送を行うこと。城主証はA4サイズとし、印刷する用紙等は市が指定したものを使用すること。
 - ⑤ポータルサイト以外による寄附申し込み希望者に対し、申し込みに必要な関係書類等を送付すること。
 - ⑥寄附の入金が確認できた寄附者の寄附金受領証明書等（城主証も含む。）について、寄附日から1ヶ月以内に発送すること。ただし、事前に市の承諾を得たときは、この限りではない。
 - ⑦令和3年3月中に入金があった寄附については、委託期間終了後においても寄附金受領証明書等の発送に係る業務の責任を負うものとし、令和3年4月30日までに終えた業務については、委託期間内に業務を完了したものとみなす。
 - ⑧委託期間中に申し込みがあったものの、委託期間終了時に未入金寄附については、寄附金受領証明書等の発送を業務の対象外とする。
 - ⑨委託期間前に申し込みがあり、委託期間中に入金があった寄附については、寄附金受領証明書等の発送を業務の対象とする。
 - ⑩寄附金受領証明書等の発送状況の明細を、月ごとに市へ報告すること。
- (3) 寄附者への返礼品の発注及び発送管理にかかる業務
- ①返礼品を提供する事業者（以下「協力事業者」という。）と発送に関する調整を行い、返礼品の発注及び発送管理を行うこと。
 - ②寄附の入金が確認できた寄附者の選択した返礼品について、協力事業者に速やかに発注することとし、発注後から1ヶ月以内に発送するように管理すること。ただし、事前に市の承諾を得たときは、この限りではない。
 - ③令和3年3月中に入金があった寄附については、委託期間終了後においても返礼品の発送に係る業務の責任を負うものとし、令和3年4月30日までに終えた業務については、委託期間内に業務を完了したものとみなす。
 - ④委託期間中に申し込みがあったものの、委託期間終了時に未入金寄附については、返礼品の発注及び発送管理を業務の対象外とする。
 - ⑤委託期間前に申し込みがあり、委託期間中に入金があった寄附については、返礼品の

発注及び発送管理を業務の対象とする。

- ⑥市が指定した価格帯で返礼品の発注を行うこと。
- ⑦農産物等の季節が限られる商品や、数量限定の商品について、発送時期や在庫数の調整、管理を行うこと。
- ⑧受注者が協力事業者へ支払った金額については、月ごとに支払いの明細が分かる資料を添付し、実費を市へ請求すること。

(4) 新たな返礼品の企画及び協力事業者との調整にかかる業務

- ①市が提供する情報及び受注者が独自に入手した情報等をもとに、協力事業者と交渉し、新たな返礼品の企画及び選定について、市に提案すること。また、返礼品の受付開始までの調整（返礼品の詳細確認、協力事業者との売買契約、ポータルサイトへの掲載等）を行うこと。
- ②返礼品については、弘前市の特産品はもとより、体験型のプラン等、多種多様な提案を行うこと。
- ③市が指定した価格帯で返礼品の企画、提案を行うこと。
- ④返礼品の選定にあたっては、市が定める「ひろさき応援寄附金協力事業者及び返礼品等基準（添付資料1）」を順守して提案すること。
- ⑤返礼品については、写真や概要等の効果的な掲載の仕方について必要に応じて協力事業者へアドバイスをを行うこと。
- ⑥返礼品については、市の承認を経て決定すること。

(5) ふるさと納税のプロモーションに関する業務

- ①ポータルサイト上において、寄附者に対して効果的にPRできるような内容の提案、編集を行うこと。
- ②受注者が市のふるさと納税を紹介するページの作成及び編集を行うにあたり、市は必要に応じて掲載情報の確認を行う。市が掲載内容の修正を指示したときは、受注者はこれに従うこと。
- ③受注者のノウハウや提供するサービス等により、新規寄附者やリピーターの獲得に資する提案、協力事業者のモチベーションの向上に資する提案等、市に有益な提案を3ヶ月に1回以上は行うこと。

(6) 寄附者からの問い合わせ、苦情等に関する業務

コールセンターを設置し、以下の①～⑤の業務を行うこと。

- ①返礼品の内容についての問い合わせに対応すること。
- ②返礼品の発送状況についての問い合わせに対応すること。
- ③寄附の申し込みについての問い合わせに対応すること。
- ④関係書類等の発送に関する問い合わせに対応すること。
- ⑤①から④の業務に関する苦情・事故等があった場合は、基本的には受注者において解決を図るとともに、経過及び対応等について速やかに市へ書面により報告し、必要に

応じて指示に従うこと。

(7) その他、(1)から(6)の業務に付随する業務

5. 再委託等の制限

受注者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、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市の承諾を得たときは、この限りではない。

6. 情報セキュリティの確保

受注者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、弘前市情報セキュリティポリシーを遵守し、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、必要な処置を講じること。

また、受注者は本業務の履行に当たり知りえた情報を、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満了したあとも同様とする。

7. その他

- ①受注者が作成及び編集したページの著作権は、受注者に帰属し、市は受注者の承諾なしに、他の媒体への転用及び転載ができないものとする。
- ②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、市と受注者で協議の上決定する。