

長岡市ふるさと納税業務委託仕様書

1 委託業務名 長岡市ふるさと納税業務委託

2 業務概要

(1) 目的

長岡市（以下「市」という。）では、現在、「ふるさと長岡への応援寄附金」（以下、「ふるさと納税」という。）の募集・受領を行っており、寄附を行った者（以下、「寄附者」という。）に対し、お礼状、寄附金受領証明書及びその他関係書類等の送付を行っている。また、当該寄附者に対しては、寄附に対する感謝の意と、市の特産品等のPRを目的に当該産品をはじめとした返礼品の送付を行っている。

平成29年7月からは、安定的な運営を前提とし、市の実務に即した民間事業者による業務委託を行うことで、全国へ向けて市の特産品の魅力について効率的に発信を行い、寄附増加へ努めてきた。

これにより、近年の市への寄附額は順調に伸び、平成30年度では8億4千万円、令和元年度は18億円と前年の2倍以上の寄附見込みとなっている。地元事業者と密に連絡を取りながら、寄附者へ安定的に「長岡産」の特産品をお届けする取り組みを継続してきたことで、市への「ふるさと納税」への関心を高め、特産品へのリピーターの獲得や、返礼品を通じて市の魅力を実感いただく機会を創出してきた。今後もさらなるPRを図り、市への寄附の増加を目指している。

一方、令和元年度は、寄附額及び寄附件数の増加にともない、寄附者から市への返礼品や配送に関する苦情等の件数も急増した。人員に限られた中で、出荷を行った返礼品や、配送状況の把握について市だけでは臨機応変な対応が難しい状況となった。

このことから、令和2年度の実施については、安定的な運営を前提とし、不測の事態が生じた際にも現場において迅速に対応できる民間事業者による業務委託を行うことで、新たな寄附や市と継続して関係を持ってもらえるような一定のリピーターを獲得し、さらなる寄附の増加を目指すもの。

(2) 業務期間

契約日から令和3年3月31日まで

ただし、委託事業者の確定から契約日までは、必要に応じて業務開始準備期間を設置する。

(3) 寄附件数／寄附額

令和元年度実績及び見込	70,000件／1,800,000,000円
令和2年度見込（目標額）	83,000件／2,000,000,000円

3 業務内容

(1) 寄附の受領等に関する業務

① 寄附者情報の一元管理

- ア 受託事業者は市と寄附者情報を共有し効率的な運営を行うため、寄附者情報管理システムを導入すること
- イ 寄附情報については、市が定める項目（寄附件数・金額、寄附者属性など）について例月の集計と報告を行うもの
- ウ 寄附者及び寄附金收受情報については、寄附サイトにアクセスする権限を共有し、そこからデータを受け取ること。なお、市の窓口で受け付けを行ったものについては、市でシステム入力を行う。

【寄附者情報】

- ・市が契約している寄附受付サイト（楽天ふるさと納税、ふるさとチョイス）を経由する寄附の申し込みによるもの
- ・市窓口等への申し込みなど市が直接受け付けたもの
- ・その他、今後市が新規導入する寄附受付サイトを経由する寄附の申し込みによるもの

【寄附金の收受情報】

- ・寄附受付サイトを経由したクレジットカード等の各種決済、専用口座（北越銀行、ゆうちょ銀行）振り込み、現金書留、市窓口での收受によるもの

② 寄附者への書類の作成及び送付

寄附者管理システムにて管理する寄附者情報に基づいて書類を作成し、送付するもの。送付においては、封入の入れ違いが生じないように必要な措置を講ずること。また、送付書類の事後処理等、事務の効率化となる対応可能な業務があれば提案すること。

作成、送付する書類は下記ア～エのとおり

- ア お礼状
- イ 寄附受領証明書
- ウ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書及び記載例、返信用封筒（送付希望があった者に対してのみの送付とする。）
- エ その他市が指示する書類（市のPR冊子等）

(2) 寄附に対するお礼に関する業務

①返礼品の企画・提案

受託事業者は、市が別途定めている「令和2年度ふるさと長岡への応援寄附金（ふるさと納税）お礼の品提案募集要領」を遵守し、市の魅力を伝えることができる返礼品を提案すること。

- ア 返礼品は幅広く提案すること（食品、加工品、工芸品、季節限定品、体験型返礼品）寄附ポータルサイト「ふるさとチョイス」における令和2年2月17日現在の掲載登録件数は、462件、返礼品提供事業者は104事業者である。
- イ 提案された返礼品をもとに、市と受託事業者は双方で協議、調整のうえ、返礼

品を決定する。

ウ 新たな返礼品の開発に向けて、返礼品取扱い事業者との各種調整を十分に行うこと。

エ 市が契約するポータルサイトにおいて、他自治体の返礼品の情報を市へ共有し、市の返礼品への助言を行う。

②返礼品調達および発送

返礼品発送は、システムにて管理する寄附者情報によって行うものとし、寄附金の入金が確認でき次第速やかに行うものとする。

また、下記については返礼品協力事業者との調整を十分に行い、寄附者への返礼品の送付に支障がないようにすること。

ア 返礼品の調達については、安定的な供給と品質の管理を行うこと。

イ 返礼品の発送については、発送方法や発送状況について管理を行うこと。

ウ 返礼品は、受託者によって直接生産者から送付できるものとするが、この場合は、受託者はあらかじめ下請通知書を提出しなければならない。合わせて市の保有する個人情報の取り扱い委託の再委託承認申請書を提出し、再委託先と「個人情報取扱委託に関する覚書」を締結した際には、その写しを提出しなければならない。

エ 上記の発注に係る費用（返礼品代金及び配送代）は、受託事業者が返礼品協力事業者及び配送事業者へ支払うこと。

オ 上記エで支払いを行った実費については、業務委託料と合わせて市に請求すること。また、請求を行う際は、その支払いの詳細が分かるものを添付すること。

なお、寄附者不在、受取不可となり返戻されたお礼の品は、再配送の手配、寄附者との配送日の調整は委託の範囲内とするが、品代や配送に係る費用は市が負担することとする。ただし、委託事業者や返礼品提供事業者に瑕疵がある場合は、この限りではない。

カ 当該業務においては、委託開始前に寄附のあった方に対して返礼品を発送する場合も同様とする。

③ 市の魅力発信・特産品等PR

市が実施するPRの他に下記について、実施可能な提案をすること。これにより発生する更新作業等に係る手数料は、委託料に含むものとする。

ア 市が目指す寄附額達成のための効果的なPRについての提案

イ 返礼品を通じた市の魅力発信や認知度向上のため実施可能な取り組みについての提案

【市が実施するPR媒体】

- ・ふるさと納税ポータルサイト「ふるさとチョイス」
- ・WEBサイト「楽天ふるさと納税」基本プラン
- ・市HPへの掲載

- ・web サイト「な！ナガオカ」のLINE、Facebook、Instagram、Twitter 等
- ・「ふるさと長岡への応援寄附金」パンフレット 83,000 部作成

(3) その他の業務

①寄附者からの問い合わせ及び苦情への対応

寄附者からの以下の事項について電話又は電子メールにより対応し、その内容をリスト化し市と共有すること。

なお、対応時間は、原則として、月曜日から金曜日の午前10時から午後6時まで（祝日を除く。）とするが、市と協議して決定することとする。

ア 返礼品の内容について

イ 返礼品の発送状況

ウ 返礼品に関する苦情・事故への対応

苦情・事故があった場合は、経過及び対応について速やかに市へ書面により報告し、指示に従うこと。この場合、返礼品提供事業者より寄附者へ送付する説明（お詫び状など）を作成いただく必要がある。

エ お礼状及び寄附受領証明書等の発送状況について

オ 寄附受領証明書の再発行及び申告特例申請書の再送付について

カ その他市が指示する事項

②寄附者の個人情報変更への対応

変更事項を一元管理できるシステムを構築し、必ず複数人による確認が行える体制を整えること。

個人情報の変更は、市に限らず問い合わせを受けた受託事業者も変更を行うものとする。以下の事項について原則、受託事業者が個人情報の変更を行い、必ず市の承認を受けるものとする。ただし、軽微な修正は市で受付けた担当者が修正を行うため、この限りではない。

ア 配送日の変更

イ 配送先住所の変更

ウ 寄附主氏名及び住所の変更

ただし、上記情報を修正したことにより寄附受領証明書の再発行を行う必要がある場合は、市へ連絡を入れ、市が再発行の手続きを行う。

③その他、市のふるさと納税業務に関する提案

上記以外の市のふるさと納税業務において効果的な提案をする。

4 委託成果品

(1) 実績報告

受託事業者は、毎月の返礼品送付業務について、市の指定する日までに返礼品送付実績報告書を市へ提出し、検査を受けるものとする。

(2) 完了検査

受託事業者は、契約期間終了後に市の定める委託完了届を提出し、市の検査を受けるものとする。

5 経費内訳及び支払い方法

(1) 経費内訳

経費は、以下のとおりとする。

- ①事務運営費（寄附者からの問い合わせ及び苦情等への対応に係る経費を含む）
- ②市の魅力発信・特産品等PR経費
- ③返礼品及び送付費（業務実績に基づくもの）

(2) 支払い方法

返礼品送付実績報告書提出後の毎月払いとする。

6 法令の遵守

受託事業者は業務の実施に当たり、長岡市財務規則（平成3年長岡市条例第15号）、長岡市個人情報保護条例（平成27年長岡市条例第31号）、その他関係法令・条例等を遵守しなければならない。

7 秘密の保持

受託事業者は、長岡市個人情報保護条例を遵守し、本業務の履行に際し知り得た秘密を他の目的に使用し、又は他に漏らしてはならない。委託期間終了後も同様とする。

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。

9 寄附情報の保存

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。

10 再委託の禁止

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

11 報告及び検査

市は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行情報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。

12 必要事項の補充

受託事業者が本業務を実施するにあたり、本仕様書に記載のないものであっても、技術上当然と認められる事項については、市と受託事業者の協議の上、決定する。