

## 鶴岡市ふるさと納税受注・発注管理業務（楽天ふるさと納税業務）委託仕様書

### 1 業務名

鶴岡市ふるさと納税受注・発注管理業務（楽天ふるさと納税業務）

### 2 目的

鶴岡市（以下「本市」という。）のふるさと納税業務のうち、ふるさと納税ポータルサイト「楽天ふるさと納税」における寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発送管理等の業務を民間事業者へ委託することにより、事業の効率化を図るとともに、寄附金額の増加並びに本市の魅力発信の強化を図る。

### 3 委託期間

令和4年6月1日から令和5年5月31日まで

### 4 前提条件

楽天株式会社提供ふるさと納税ポータルサイト「楽天ふるさと納税」の楽天市場の店舗運営システムRMS（以下「RMS」）という。）を用いたふるさと納税業務を、鶴岡市内において遂行すること。

### 5 業務内容

- (1) RMS及びシステム管理等に関する業務
- (2) 返礼品提供事業者への発注及び発送管理に関する業務
- (3) 寄附者への寄附金（ふるさと納税）受領証明書及び寄付金控除に係る申告特例申請書（以下「ワンストップ特例申請書」という。）等の作成に関する業務
- (4) 新たな返礼品等の企画・提案及び返礼品等の魅力発信に関する業務
- (5) 本市ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- (6) 寄附者等からの問合せ等への対応業務
- (7) その他、本業務に関すること

### 6 業務の詳細

- (1) RMS及びシステム管理等に関する業務
  - ア RMSで、寄附金の受付、寄附金の用途の選択、寄附金額に応じた返礼品の選択、ワンストップ特例利用希望の有無等を選択できるように自治体ページを作成すること。
  - イ RMSで、自治体ページの修正・更新・保守管理を定期的に行うこと。なお、本市からの依頼に基づく自治体ページの修正・更新は迅速に対応すること。
  - ウ 寄附申込完了又は決済完了メールを、RMSを通じて寄附者に送信すること。
  - エ 寄附申込状況等について月次及び年次の報告書を提出すること。

(2) 返礼品提供事業者への発注及び発送管理に関する業務

- ア 返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、速やかに返礼品掲載を行うとともに、本市が指定する価格で返礼品の発注及び管理を行うこと。ただし、指定する価格等は、契約期間中に変更する場合があるので、これに対応すること。
- イ 返礼品の発送業者は、市と受託者が協議して決定する。
- ウ 寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付できるよう発送管理を行うこと。ただし、寄附者が返礼品の受取日を指定した場合や、季節限定の返礼品である場合等、1か月以内の発送が困難な場合はこの限りではない。
- エ 季節限定品の発送時期の管理、数量限定品の数量管理を行うこと。
- オ 返礼品等の発送が完了したときは、RMSを通じてその旨を寄附者にメールで通知すること。
- カ 返礼品提供事業者と連絡を密にするとともに、返礼品等の発送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- キ 返礼品等の発送に係るトラブルや、返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、寄附者への対応を丁寧に行うこと。
- ク 毎月、返礼品提供事業者に支払うべき返礼品代金を集約し、事業者ごとの内訳を添付した請求書を市に提出すること。
- ケ 毎月、返礼品の発送に係る送料を集約し、送付先ごとの内訳を添付した請求書を市に提出すること。

(3) 寄附者への寄附金（ふるさと納税）受領証明書及びワンストップ特例申請書等の作成に関する業務

- ア 本市が用意する管理システムで管理する寄附者情報に基づき、寄附金（ふるさと納税）受領証明書、及びその他本市が指示した書類を作成し、市に納品すること。
- イ ワンストップ特例申請書の発送を希望する寄附者があった場合、当該寄附者分のワンストップ特例申請書を作成し、上記アとともに市に納品すること。

(4) 寄附者等からのふるさと納税に関する問合せ等への対応

- ア 寄附者からの問合せやクレーム等に対し、電話又は電子メール等により説明及び情報提供を行うこと。なお、行政に関する事項等、受託者において対応しかねる問合せ等については、市に取り次ぐこと。
- イ 対応時間は月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで（土日祝日を除く。）とするが、これにより難しい場合は、市と協議のうえ決定する。

(5) 新たな返礼品等の企画・提案及び返礼品等の魅力発信に関する業務

- ア 本市が提供する情報や受託者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品提供事業者、観光事業者等と協議し、新たな返礼品の企画・提案を行うこと。
- イ 楽天ふるさと納税の自治体ページにおいて、視覚的魅力度向上に資する改良を加える等、本市及び本市の返礼品等の魅力をより効果的に発信すること。また、楽天ふるさと納税に限らず、他のポータルサイトでの対応等も含めた寄附金額の増加が見込める具体的な情報発信の手法やツールがある場合は、積極的に取

り入れること。

ウ 楽天ふるさと納税での寄附申込データ等を分析し、より寄附者のニーズに応えることができる返礼品の企画・提案を行うこと。また、分析データは随時市へ提供すること。

(6) 本市のプロモーションに関すること

ア 楽天ふるさと納税を通じて、より多くの人から本市のファンとなってもらえる仕掛けづくりを行うこと。

イ 楽天ふるさと納税の自治体ページやメール、メルマガ等により本市の魅力を広く発信すること。

ウ 楽天ふるさと納税にてショッピングレビューの総合評価4以上を維持するように努めること。

(7) その他、本業務に関すること

ア 本業務に係るパソコン等の事務機器等備品や消耗品等は受託者が用意すること。

イ 本業務で使用するパソコンはネットワークやほかの機器に接続しない本業務専用端末とし、ほかの業務で使用してはならない。

ウ 寄附者からの問合せに対応する電話については、フリーダイヤル番号を受託者が用意すること。

## 7 納付情報の管理

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。

## 8 委託条件

(1) 本業務の作業場所の設置

個人情報保護のため、受託者は作業中入退出管理ができる作業場所を鶴岡市内に設置し、あらかじめ市の承認を受けるものとし、当該作業場所以外において業務を実施してはならない。

(2) 寄附金（ふるさと納税）受領証明書及びワンストップ特例申請書等ふるさと納税書類の保管場所の設置

寄附金（ふるさと納税）受領証明書及びワンストップ特例申請書等ふるさと納税関係書類等は、防犯設備の整った施錠可能な場所において保管すること。

(3) 業務担当者及び従事者の事前登録

ア 受託者は、自己の従業員の中から本業務に係る担当者を2名以上選出し、市にその旨を届け出るものとする。

イ 本業務に従事する者は、あらかじめ市の承認を受けた者のみとし、それ以外の者を従事させてはならない。

## 9 再委託の禁止

個人情報保護の観点から、業務の再委託は一切認めない。

## 10 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について報告を求め、又は検査を行うことができるものとする。受託者は、本市からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

## 11 著作権

- (1) 受託者は、委託業務の履行に当たって、第三者の著作権を侵害してはならない。
- (2) 受託者は、委託業務の完了後、本業務で制作された物（以下「制作物」という。）を市に提出し、市による検査に合格した日をもって、制作物に係る著作権（著作権法（昭和45年法律第48第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を市に無償で譲渡し、以後、著作人格権（著作権法第18条第1項、第19条第19項及び第20条第1項に規定する権利をいう。）を主張しないものとする。  
ただし、制作物の全部又は一部に受託者が既に著作権を有するものが含まれる場合には、その旨を事前に市に通知し、当該著作権の取扱いについては、協議の上、定めるものとする。
- (3) 委託業務の完了前において、市は、制作物を無償で他の広報物に二次利用できるものとする。また、市が認める場合には、受託者は、第三者による制作物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。
- (4) 制作物に係る著作権について第三者と紛争が生じたときは、受託者は、直ちにこれを市に報告し、受託者の責任と費用負担において解決するものとする。

## 12 個人情報保護

- (1) 受託者は、鶴岡市個人情報保護条例及び鶴岡市個人情報保護条例施行規則を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、毀損等の防止その他個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (2) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、市に書面で状況を報告し、指示を受けること。

## 13 委託料

- (1) 委託料は、寄附金額に委託料の積算の基礎となる率を乗じた額とする。なお、委託料の積算の基礎となる率の上限は5%とする。
- (2) 請求は、1か月単位で請求するものとするが、必要に応じて別途協議のうえ請求方法を決定することができる。

## 14 その他

委託業務の遂行に当たり疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、市と十分協議を行うこと。