

松山市ふるさと納税返礼品調達発送等一括代行業務委託仕様書

1 委託業務名

松山市ふるさと納税返礼品調達発送等一括代行業務

2 目的

松山市ふるさと納税の新たな寄附者の獲得及びリピーターの確保に向け、プロモーションを強化するとともに返礼品の内容充実と調達発送の迅速化、寄附者からの問合せ対応等の強化を図る。

3 業務の内容

【受付サイトの管理及び返礼品の発送管理】

(1) ふるさと納税受付サイト更新・管理

受注者は、以下の各号によりふるさと納税ポータルサイト（楽天ふるさと納税、ANA のふるさと納税）に松山市の専用ページを作成し、寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。

- ① 松山市が利用するふるさと納税ポータルサイト（楽天ふるさと納税、ANA のふるさと納税）を経由した寄附の申込に対応すること。
- ② 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。
- ③ 寄附者の氏名、住所、寄附額、電話番号及びメールアドレス等の情報（以下「寄附者情報」という。）にかかるとデータベースを構築し、ポータルサイトで申込まれた寄附金及び決済された情報等を、取込み入金状況等を管理すること。

また、松山市が寄附者情報を一元管理しているシステム（㈱シフトプラス社提供の管理システム「レジホーム」）に取込める状態にすること。

(2) 返礼品の提案

受注者は、以下の各号により商品を選定し、まつやま応援寄附金の返礼品を松山市に提案するものとする。なお、返礼品は契約期間中に松山市が追加する場合がある。

ア 返礼品の価格は、寄附金額の 30%以内の金額（消費税込、送料等・手数料別）とする。

イ 返礼品は、次の要件に従い選定するものとする。

- ① 農林水産物：松山市内で生産されたもの
- ② 加工品・製造品等：松山市内の加工業者及び製造業者等が加工・製造したもの、松山市内で生産された農林水産物を原料に松山市外の業者が加工・製造したもので、松山市を P R していると認められるもの
- ③ 宿泊補助券等：松山市内で使用できる宿泊補助券等
- ④ その他の返礼品：松山市を P R していると認められるもの、または松山市が特別に認めた商品 等

(3) 返礼品のコンサルティング

「松山市ならではの」返礼品を充実させるため、幅広く松山市の魅力をアピールできる品物を増やすとともに、松山市への来訪を促すため、宿泊・体験メニューの充実を図ること。

(4) 返礼品の調達・発送

受注者は、以下の各号により返礼品の調達・発送にかかる松山市の業務を代行する。

ア 寄附者が希望する返礼品の生産者又は販売事業者に対する送付依頼は受注者が次のとおり行うものとする。

- ① 受注者は、返礼品が季節商品である等特段の理由がある場合を除き、寄附者への返礼品が確定してから1週間以内に返礼品の生産者又は販売事業者へ通知し、速やかに発送させるよう手配すること。
- ② 受注者は、前項の規定に係らず払込取扱票による寄附等、受注者が作成、運用している専用サイトを介する以外の方法で寄附が行われた場合においては、返礼品の受取に関するデータを松山市が受注者に提供してから1週間以内に返礼品の生産者又は販売事業者へ通知し、速やかに発送させるよう手配すること。
- ③ 松山市に直接寄附を申込み寄附者へ返礼品を紹介できるカタログ等を電子データで作成すること。
- ④ 配送伝票の「依頼主」欄に受注者の名称と問合せの電話番号、「品名」欄に返礼品の名称と「まつやま応援寄附金にかかる返礼品」と記載すること。

イ 受注者は、発送した返礼品に対する寄附者からの問合せや、苦情等への対応、代替品の発送等発送した返礼品が原因となるトラブルが発生した場合の対応を行う。なお、受注者は緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに松山市に報告し、松山市受注者協議の上で対応すること。

ウ 受注者は、松山市が契約しているふるさと納税ポータルサイト（楽天ふるさと納税、ANAのふるさと納税）を経由する寄附の申込に基づき、寄附者が受注者に対して返礼品の指定をしたときに、松山市と生産者ないし販売事業者間の商品売買契約が成約したものとみなし、松山市の業務を代行する。

(5) 寄附者情報の管理

ア 受注者は、マイナンバーを含む個人情報保護のため、本業務に係る作業中、入退室管理ができる作業場所を設置し、あらかじめ本市の承認を受けることとし、当該作業所以外の場所において作業を実施してはならない。

イ 受注者は、寄附者の個人情報が含まれる受領証明書、ワンストップ特例申請書、お礼状等の関係書類について、防犯設備に整った施錠可能な場所を設置し、保管を行うこととする。

ウ 受注者は、寄附者の氏名、住所、寄附額、電話番号及びメールアドレス等の情報（以下「寄附者情報」という。）にかかるデータベースについて、閲覧を制限するためのパスワードを設定するなど、その運用について適切に管理を行うこと。

(6) 返礼品配送状況の管理

受注者は、前項のデータベースにより返礼品の調達発送の状況を管理するとともに、データの寄附額と実際の寄附金の入金について確認を行うものとする。

(7) ふるさと納税コールセンターの設置

受注者は、コールセンターを設置し、まつやま応援寄附金にかかる問合せに対応するものとする。また、受注者が設置したコールセンターにおいて、インターネットを経由した方法以外の寄附申込に対応し、寄附申込書及び郵便振替用紙等の印刷及び発送を行う。

(8) 松山市の魅力発信や「まつやま応援寄附金」のPR

受注者は、寄附金を増加させるため、また、市の魅力発信や認知度向上のため、まつやま応援寄附金のプロモーションを行う。

【関係資料の発送・ワンストップ関連業務】

(9) 関係書類の発送

受注者は、松山市が利用するふるさと納税ポータルサイト（ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、ANA のふるさと納税、三越伊勢丹ふるさと納税）を経由した寄附申込及びインターネットを経由した方法以外の寄附の申込について、寄附者に対し、領収証明書、市長礼状及びワンストップ特例申請書等の松山市が指定する書類の印刷及び発送を行う。なお、ワンストップ特例申請書の印刷及び発送は、年末の寄附分についても行う。

(10) ワンストップ申請書受付・審査

受注者は、松山市が利用するふるさと納税ポータルサイト（ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、ANA のふるさと納税、三越伊勢丹ふるさと納税）を経由した寄附申込及びインターネットを経由した方法以外の寄附申込について、ワンストップ特例申請書を受付け、審査を行うとともに、受付完了時は、申請者へメール等にて受付完了通知を行う。また、ワンストップ特例申請書ファイル作成支援ツールデータを作成し、市が指定する期日までデータを提出する。

4 返礼品の契約不適合責任

- (1) 松山市は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負わない。
- (2) 受注者は、返礼品の生産者又は販売事業者に、寄附者に対する契約不適合責任を負わせるものとする。

5 業務報告

- (1) 受注者は、毎月の寄附入金額実績を遅滞なく松山市に業務完了報告書をもって報告する。
- (2) 受注者は、以下のデータについて、資料を成果品として松山市に提出するか、受注者が提供するふるさと納税管理システムにより松山市が確認できるようにするものとする。
 - ア 返礼品の発送伝票の番号と寄附者情報を紐付けしたデータ
 - イ 問合せへの対応状況のデータ

6 個人情報の保護

- (1) 受注者は、本委託業務の履行にあたっては、別添の個人情報保護取扱特記事項を遵守すること。
- (2) 受注者は、松山市個人情報保護条例及び松山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、既存の防止その他の個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (3) 受注者は、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、松山市に書面で状況を報告し、指示を受けること。