

がんばるふるさと・桑折応援寄附制度支援業務委託 仕様書

第1. 業務名称

がんばるふるさと・桑折応援寄附制度支援業務委託

第2. 業務目的

ふるさと納税に係る業務は、寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注・配送管理、寄附金受領証明書の発送及びプロモーションなど多岐にわたる業務を民間事業者へ委託しそのノウハウを活用することにより事務の効率化を図るとともに、本町の更なるPR、地場産業の振興及び地域活性化につなげることを目的とする。

第3. 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

ただし、ふるさと納税の受付開始は令和8年7月1日（以下「受付開始日」という。）とする。契約締結日から受付開始日までは、本業務の開始に必要な事前の準備期間であり、その間の業務委託料は発生しない。また、上記期間における履行が適切になされた場合と本町が認める場合は、本町と受託者の双方合意の上、令和11年3月31日まで単年度ごとに委託契約を更新することができるものとする。

第4. 基本的な条件

(1) 令和8年度に本町が利用予定の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。）は、すでに利用している以下のサイトとする。ただし、委託期間中に随時ポータルサイトの追加・削除を行う場合がある。

- ①ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）
- ②楽天
- ③さとふる（LINE ヤフーを含む）
- ④ふるなび
- ⑤ANA
- ⑥三越伊勢丹
- ⑦ふるさとパレット
- ⑧JRE MALL ふるさと納税
- ⑨セゾンのふるさと納税
- ⑩JAL ふるさと納税
- ⑪まいふる
- ⑫Amazon

⑥の三越伊勢丹に関する業務委託範囲は、寄附金受領証明書及びワンストップ特例

申請書の作成・発送業務のみとする。

(2) 寄附金の受け入れ状況については以下の通りである。

①令和6年度

年間寄附額	134,545,000円
年間寄附件数	6,339件
各ポータルサイトの構成比	楽天23.8%、三越伊勢丹18.8%、さとふる15.4%、ふるさとチョイス14.9% 他
返礼品数	130品
返礼品提供事業者数	10社

②令和5年度

年間寄附額	213,200,000円
年間寄附件数	11,182件
各ポータルサイトの構成比	楽天26.3%、ふるさとチョイス20.6%、ふるなび16.2%、さとふる15.6% 他
返礼品数	126品
返礼品提供事業者数	9社

(3) 既に本町がポータルサイト上で掲載している返礼品の画像データについては、現在本町が契約している受託者から引き継ぎができないことに留意すること。ただし、本町が所有している画像データは提供することができる。

第5. 業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、本業務のプロポーザル審査により選定された受託候補者の企画提案内容により調整する場合がある。

(1) ポータルサイトの管理運営業務

受託者は、本町が利用するポータルサイトに関する次の業務を行うこと。

- ①ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。
- ②寄附者に対し、寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ③返礼品の掲載に際しては、本町が承認した返礼品提供事業者から必要な情報（返礼品画像データ等を含む。）の提供を受け、必要に応じて写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。
- ④本町が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイ

- ト経由の寄附について、両者協議の上、上記①～③の業務について対応すること。
- ⑤大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。
 - ⑥ポータルサイトの利用が困難な方が本町への寄附を希望する場合において、受託者が作成する寄附申込書及び返礼品のカタログを送付するとともに、振込取扱票や振込口座の案内を送付すること。

(2) 寄附管理システムの管理運營業務

- ①利用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システム（以下「システム」という。）を用いて、一元的に管理すること。
- ②システムは、現行システムである「ふるさと納税 do」（株式会社 Workthy のシステムを利用）とする。ただし、現行システムと同等以上の機能を持つもので、現行システムを利用するよりも業務の効率化を図れる場合にはこの限りではない。この場合、当該システムは受託者が用意し、その調達、運用等に係る費用はすべて委託料に含むものとする。システムにおいて、寄附情報管理（申込状況及び納付状況、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等）が可能であり、本町が閲覧できるようにすること。また、本町向けにシステム操作マニュアルを作成し、必要に応じ操作説明を行うなど、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行のシステム内で保有するデータを可能な限り活用し、本町が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、引継ぎを遅滞なく確実に行うものとし、その作業及び費用等については受託者が行い、負担するものとする。
- ③寄附者がポータルサイトを經由せずに本町に寄附を行った場合においても、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報について、速やかに入力し、システムにより管理できるようにすること。
- ④管理する情報について各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
- ⑤寄附申込状況、寄附金の納付状況及び返礼品の配送状況などの寄附申込に係る進捗状況等について、システムを通じて本町がその情報を確認できること。また、本町において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようシステムからCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
- ⑥寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果について定期的に本町に対して報告を行うこと。その頻度・方法等については本町と協議の上決定するものとする。
- ⑦利用するポータルサイトから受け付けた寄附について、原則として寄附申込受付日の翌日までにシステムヘデータの取込作業を行うこと。（土・日・祝日については本町の翌開庁日まで。ただし年末年始を除く。）

⑧システムの利用及びシステム内の情報管理にあたっては、個人情報の漏えいがないよう、その取扱いには十分留意すること。

(3) 寄附金受領証明書等の作成・発送に関する業務

①寄附金の納付を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を作成し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末に行われた寄附に係るものについてはすみやかに発送する体制を本庁と協議の上、構築すること。なお、受領証明書の内容については、必要事項が明記されていれば様式を問わない。

②発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本庁と協議の上決定する。

ア 寄附金受領証明書

イ ワンストップ特例申請書（寄附額税額控除に係る申告特例申請書）

ウ ワンストップ特例申請書記載例

エ 返信用封筒

③ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。

④受領証明書等の発送に必要な郵便料、送信用封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受託者の負担において準備すること。ただし、これらはすべて第7(1)④に定める通り、基本委託料として本庁に請求することができる。

⑤発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

(4) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務

①受託者は、委託料の範囲内で返礼品等の調達・配送等を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品提供事業者及び配送事業者等との契約については受託者の責任において対応すること。

②返礼品提供事業者等が、一連の業務ポータルサイトへの返礼品掲載、返礼品の受注、返礼品の配送等を円滑に実施できるよう、マニュアルを作成するとともに、必要に応じ説明会の開催や専門スタッフの派遣等を行い、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

③返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。

④返礼品提供事業者に対し配送業者の伝票を作成し、提供すること。

⑤寄附者から返礼品配達について曜日指定等があった場合には対応すること。

⑥受託者は寄附金の入金確認後、指定された返礼品が1ヶ月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が発送日を指定した場合、返礼品の提供期間に制限がある場合を除く。

⑦返礼品提供事業者が返礼品を当該寄附者へ送付する際に、当該返礼品等に係る説

明パンフレット等を同封することを認めること。

- ⑧返礼品の配送にあたっては、配送料が安価となるよう常に工夫を行うこと。
- ⑨配送単価については、配送先地域及び梱包サイズごとの料金一覧表を本町に提出すること。
- ⑩返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- ⑪季節や提供数等が限定された返礼品について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を越えた申込を制限する仕組みを設けること。
- ⑫返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する情報を事前にメール等で通知すること。
- ⑬返礼品の品質管理について、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例を紹介するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- ⑭返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
- ⑮返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ翌月末払いで支払うこと。
- ⑯寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者及び本町との各種調整を行うこと。

(5) 問い合わせ対応に関する業務

- ①受託者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター等（電話、FAX 及びメール）を設置し、利用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示するものとする。なお、対応時間は、祝日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本町と協議の上、人員を増員するなどし、受付時間の延長や休日等の対応を行うこと。
- ②受託者は、寄せられた問い合わせ内容等について、システムに記録する等の方法により、本町と情報共有すること。
- ③返礼品に関する苦情については、すみやかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本町に報告を行うこと。
- ④新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、国の定める「地場産品基準」を参考に適切に対応した上で、本町と協議して返礼品提供事業者とするかを決定すること。また、返礼品提供業者からの問い合わせについては、必要に応じて本町に確認等を行い、適正に対応すること。

(6) 返礼品の提案等に関する業務

- ①返礼品については、国の定める「地場産品基準」等に適合していることを前提とし、本町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、町内の地場産品はもとより、町内で提供されるサービス等、本町の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する新規返礼品の企画提案及び既存返礼品のブラッシュアップ等、多様な提案を行うこととし、本町と協議の上、生産者及び事業者と交渉し、商品選定や開発を行うこと。
- ②返礼品として登録する最終決定は、本町にて行うものとする。
- ③本町の承認を受けた返礼品については、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- ④本事業は地場産業の振興も目的としているため、普段は通信販売を行っている事業者や、通常販売を行っていない事業者にも積極的に参加できるよう支援すること。
- ⑤本町及び返礼品提供事業者の求めに迅速に対応し、随時訪問すること。
- ⑥返礼品の提案については、定期的に本町に対して報告を行うこと。その頻度・方法等については本町と協議の上決定するものとする。

(7) 寄附額を向上させる取組及びプロモーションに関する業務

- ①各ポータルサイトが開催する費用負担のないキャンペーン企画について、本町へ情報提供し、応募に係る手続きについて支援すること。
- ②「楽天ふるさと納税」のRPP広告等、各種広告媒体等を活用したPRを実施すること。なお、使用する媒体、時期、費用については本町と協議すること。
- ③リピーターを確保するための取組を実施すること。
- ④ポータルサイトのレイアウト及び返礼品画像を視覚的訴求効果が高いものに変更、修正すること。なお、画像は受託者が事業者と直接やり取りを行い、必要であれば撮影を行うこと。
- ⑤寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本町と協議の上実施すること。
- ⑥使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本町と協議の上、実施すること。
- ⑦実施したプロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等について定期的に本町に対して報告を行うこと。その頻度・方法等については本町と協議の上決定するものとする。
- ⑧受託者は定期的に事業者を訪問するなどし、これまでに登録されている返礼品の磨き上げを行うこと。

(8) 寄附金の募集に要する経費の管理に係る情報提供

平成 31 年総務省告示第 179 号第 2 条第 2 項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代 30%以内を含み各年度の寄附金額の 50%を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む）を実施できるよう、必要な情報提供を行うこと。

(9) その他

- ①委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- ②その他、市場調査を実施し、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

第 6. 実績報告・検査について

受託者は、当該月に実施した業務内容について、原則として翌月 15 日までに実績報告書を本町へ提出し、本町は検収するものとする。

提出にあたっては、基本委託料の根拠として、毎月の寄附受付実績等の内訳がわかる明細を添付すること。また、返礼品調達費及び配送料の根拠として、毎月の返礼品提供事業者の出荷実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量、送料等の内訳が分かる明細を添付すること。

受領証明書等の発行・送料及びワンストップ特例申請については、郵便料の内訳がわかる明細を添付すること。

なお、その他の報告事項（寄附者から寄せられた苦情、寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等寄附の動向についての分析、返礼品の提案、プロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等）に係る報告の頻度・方法等については本町と協議の上決定するものとする。

第 7. 委託料

(1) 委託料は以下の内容を含むものとする。

①基本委託料

ア 寄附金額（実績額）に対する一定割合とする。

イ 本項②～④に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、本町が直接契約する各ポータルサイト利用にかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

②返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附 1 件あたりの調達費は、当該寄附金額の 3 割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

③返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。消費税及び地方消費税相当額を含む。

④受領証明書等の発行・発送料

寄附者への受領証明書等（ワンストップ特例申請書を含む）の発行及び発送にかかる費用。

(2) 委託料の支払い

受託者は実績報告書の検収に合格したときは、本町に委託料を請求するものとする。本町は、適法な請求を受理した日から 30 日以内に、受託者に支払うものとする。

第 8. 返礼品の不備への対応及び費用負担

- (1) 受託者は、返礼品の未着、破損、汚損、内容相違、品質不良その他これらに準ずる不備に関する寄附者からの申出について、一次窓口として受付し、返礼品提供事業者及び運送事業者と連携して、再送、代替品の手配その他必要な措置を行う。
- (2) (1)の措置に要する費用(返礼品、送料、回収費その他必要費用を含む。)は、原則として当該不備の原因者が負担する。具体的内容は以下のとおりとする。
 - ①返礼品提供事業者の責に帰すべき事由による場合は、返礼品提供事業者が負担する。
 - ②運送事業者の責に帰すべき事由による場合は、当該運送事業者の補償等により充当するものとし、受託者は必要な手続を行う。
 - ③寄附者の責に帰すべき事由(長期不在、受取拒否その他これらに準ずる事由)により返礼品の再送が必要となった場合、原則として再送を行わない。ただし、本町が再送を認める場合の再送に要する送料は、寄附者の負担とする。
- (3) 前各項により難しい場合または原因者を一概に特定できない場合、受託者は速やかに本町へ経緯及び対応案を報告し、協議の上、対応及び費用負担を決定する。

第 9. 成果物等の帰属

本件業務の成果物に係る所有権及び著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む。）その他一切の知的財産権は、汎用的な利用が可能なもの及び受託者が従前から権利を保有しているものを除き、本町に帰属するものとする。また、受託者は、成果物につき、著作者人格権を行使しないものとする。

第 10. 業務の引継ぎ等

- (1) 委託期間終了後に本業務と同様の業務を本町が発注し、受託者が変更となる場合、次期受託者への業務引継ぎを円滑かつ確実に行うこと。
- (2) 次期受託者との引継ぎに要する費用は、全て委託料に含むこととし、本町は委託料以外の費用は一切負担しない。
- (3) 受託者が受託期間中に知り得た寄附者情報や事業者情報等については、本町の指示に従い、次期受託者に引継ぎを行うこと。
- (4) 委託期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への

対応は、委託期間満了後も責任を持って行うこと。

第 11. その他

(1) 再委託

本事業の全部を第三者に委任し、または請け負わせてはならない。ただし、本事業の一部についてあらかじめ本町の承諾を得た場合はこの限りではない。なお、再委託した業務に伴う当該第三者の行為については、受託者がすべての責任を負うものとする。

(2) 法令遵守及び個人情報の管理等について

①関係法令等の遵守

受託者は業務の執行にあたり、本町の条例及び規則並びにその他関係法令等を遵守しなければならない。

②個人情報の取扱いについて

「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」等を遵守し、業務を通じて知り得た情報は、業務の要に供する目的以外には使用してはならない。また、情報等は秘密とし、第三者に開示してはならない。

③機密保護

本町及び本件業務の受託者は、業務遂行上知りえた秘密を他に漏らしてはならない。契約期間の終了後も同様とする。

(3) 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、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。

(4) 損害賠償

業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄附者、または第三者の責めに帰する事由により生じたものについては、この限りではない。

(5) 管理体制の明示

契約締結後、速やかに本業務委託の管理体制表を提出すること。提出にあたっては、提案した内容業務実施体制等をもとに、各業務の責任者や担当者を記載すること。

(6) 打合せ

本件業務を効率的に執行するため、対面またはオンラインにて複数回の打ち合わせを一月に 1 回以上行うこと。なお、対面の場合は本町役場で行うこととし、本町役場までの移動に係る一切の費用及び打ち合わせに係る一切の費用は提案上限額に含むものとする。

(7) 業務継続が困難となった場合の措置

契約期間中、受託者による業務継続が困難となった場合の措置は次のとおりとする。

①受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合

受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合には、本町は契約を解除することができる。この場合、本町に生じた損害は受託者が賠償するものとする。なお、本町または次期受託者が円滑かつ支障なく事業の業務を遂行するために十分な引継ぎを行うものとする。

②その他の事由により、業務継続が困難となった場合

災害その他の不可抗力等、本町及び受託者の責めに帰すことができない事由により業務継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとし、一定期間内に協議が整わない場合は、それぞれ書面で通知することにより契約を解除できるものとする。なお、委託期間の終了もしくは契約の解除等により次期受託者に業務を引継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力するとともに必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

(8) その他

契約締結後は、本仕様書に明記されていない事項を含む総務省の通達等による制度内容を確認し、本町におけるふるさと納税の運営が円滑に行われるようサポートすること。

(9) 疑義等

本仕様書に明記されていない事項、また、その内容の解釈に疑義が生じた場合には、すみやかに本町と協議の上決定するものとする。