

皆野町ふるさと納税支援業務委託仕様書

1. 業務名

皆野町ふるさと納税支援業務委託

2. 目的

ふるさと納税に関する多岐に渡る業務を、専門的なノウハウや体制を有する民間事業者へ委託することにより、事務の効率化や寄付金収入の増加、町の魅力発信及び地域活性化を図ることを目的とする。

3. 業務委託期間

令和8年9月1日から令和9年3月31日

ただし、契約締結日から業務委託開始までの期間は引継ぎ及びシステム等の準備期間とし準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

4. 前提条件

①ふるさと納税ポータルサイト

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、委託期間の当初においては、ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）、楽天ふるさと納税、まちのわふるさと納税アプリであるが、委託期間中にポータルサイトを追加することがある。

②寄附管理システム

ふるさと納税管理システムとして現在使用している、ふるさと納税 do（以下「寄附管理システム」という。）を引き続き使用する。なお、委託期間中に新たな管理システムの導入を検討する場合は、別途協議する。

5. 業務内容

①ポータルサイトとの連携

受託者は使用するポータルサイトに関する下記の業務を行うこと。

- (1) ポータルサイト運営者と連携を図ること（パートナーサイトを含む）。
- (2) 自治体や返礼品の情報を各ポータルサイトに掲載するとともに、寄附者情報等を寄附管理システムに取り込み、業務遂行できる体制を整えること。
- (3) 新規ポータルサイトに掲載する場合は、ポータルサイト運営者とシステム等に関する調整を当町に代わり行うこと。
- (4) 各ポータルサイトに掲載する当町や返礼品に関する情報についてはその内容を当町及び返礼品提供事業者と協議し、掲載情報や掲載画像について寄附拡大につながる改善、アドバイス及び画像の撮影・提供等を行うこと。

- (5) ポータルサイトに掲載する返礼品情報等は当町に属するものとし、業務委託の終了にあたり削除することがないよう適切に引継ぎを行うこと。

②情報の一元管理

寄附者及び寄付金並びに返礼品に関する各種情報を管理し、当町が各種情報の閲覧及びに使用が容易にできるように、下記業務を行う

- (1) 寄附管理システム上で、寄附者、返礼品、礼状及び寄附金受領証明書の発送状況等の情報が確認できるようにすること。
- (2) 寄附管理システム上で、クレジットカード決済、マルチペイメント納入通知書払い等の入金状況管理及びに入力管理ができるようにすること。
- (3) 業務委託期間前の寄附者及び寄附金並びに返礼品に関する各種情報を引継ぎ、業務委託期間中も確認できるようにすること。
- (4) 寄附管理システム上で、寄附者名、申込日、入金日等に基づく検索ができるようにすること。
- (5) 寄附管理システムでの作業をログとして記録し、保管すること。また、当町の求めに応じてログ管理表を提出すること。
- (6) 寄附管理システムについて、適切な情報セキュリティ対策を実施すること。
- (7) 使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに寄附管理システムへデータの取り込み作業を行うこと（土・日曜日については、当町の翌開庁日まで）。
- (8) 寄附申込状況、寄付金額の収納状況及び返礼品等の申込み、配送状況に関するデータを随時閲覧、出力できるようにすること。また、当該データについては、CSV形式での出力が可能であること。
- (9) ポータルサイトを介さず当町に行われた寄附について、寄附者情報を当町が受託者に提供し、受託者はポータルサイトからの寄附者と同じ寄附管理システム上でデータ管理を行うこと。
- (10) 当町からの寄附管理システムに関する問い合わせに対応するなど、システム利用に関する支援を行うこと。
- (11) 寄附管理システムに、ワンストップ特例申請（寄附金税控除に係る申告特例申請）の処理に要する寄附者情報や受付状況等が取り込めるようにすること。

③返礼品の調達及び配送

返礼品の調達及び配送に関する下記の業務を行うこと。

- (1) 寄附管理システムを活用し、返礼品提供事業者への発注及び配送の管理を行うこと。
- (2) 寄附者からの申込み内容に沿って、寄附金の入金確認後から3営業日以内に返礼品提供事業者へ発注を行い、21日以内に寄附者が指定する配送先に配送できるように配送管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合等は、21日以内の発送が困難な場合は別の取扱いとすること。

- (3) 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に、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管理を適宜行い、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。
- (4) 返礼品の配送遅延又は返礼品の破損等、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速やかに行うこと。
- (5) 寄附者が提供した配送先住所の誤りや長期不在等によって、寄附者又は寄附者が配送先として指定した者が返礼品を受領できなかった場合、係る事態が発生したことを覚知した時点で速やかに当町に報告し、対応を協議すること。
- (6) 提供する季節又は期間を限定する返礼品について、受付時期及び配送時期の管理を行うこと。
- (7) 返礼品調達費及び返礼品配送料は、返礼品提供事業者の納品実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者等へ支払うものとする。なお、当町への委託料の請求にあたっては、毎月の実績を集計のうえ、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量、発送日等の内訳が分かる明細を添付すること。
- (8) 随時返礼品提供事業者の新規開拓を行い、返礼品の拡充を図ること。

④寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）等の送付

寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書等の送付に関する下記の業務を行うこと。

- (1) 寄附金の納付を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、封筒に封入・封緘し、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速やかに発送すること
- (2) 寄附金受領証明書の様式については、当町と協議のうえで決定すること。
- (3) 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、当町と協議の上決定すること。
 - ・礼状及び寄附金受領証明書
 - ・ワンストップ特例申請書
 - ・ワンストップ特例申請書記載例
 - ・返信用封筒
 - ・その他 PR チラシなど
- (4) ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力したうえで送付すること。
- (5) 発送後、住所不明等での返送分については、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。
- (6) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の送付に関する業務に係る費用は、全て基本委託料に含むこと。

⑤問い合わせ対応

寄附者及び寄附希望者からの問い合わせ対応を行うために下記のとおり行うこと。

- (1) 下記の要件を満たす問い合わせ窓口を設置すること。

・対応日 週5日以上とすること。

(祝日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く。)

・対応時間 午前10時00分から午後5時00分を含む8時間以上とすること。

・人員配置 問い合わせ件数を考慮し、適正な人員を配置すること。

- (2) 寄附者から問い合わせがあった場合、内容に応じて対応を行うこと。また、必要があれば、その対応内容を記録し、当町と共有すること。
- (3) 返礼品の内容や発送予定日など返礼品提供事業者への確認が必要な場合には、適宜確認して対応すること。
- (4) 寄附者から返礼品に関するクレームがあった場合、返礼品提供事業者と連携し、適切に対応すること。
- (5) 当町からの寄附及び返礼品に関する問い合わせに対応すること。
- (6) 寄附者からの問い合わせを当町に受けた場合、当町からの依頼に基づき対応を引き継ぐこと。
- (7) 行政に関する問い合わせがあった場合は、当町に転送すること。
- (8) 寄附者の申込み内容等に不備があった場合は、寄附者に連絡を取り、確認のうえ寄附管理システム上の情報を修正すること。

⑥プロモーションに関する業務

当町の魅力を広く発信し、認知度を向上させ、より多くの寄附者に訴求するために、下記の業務を行うこと。

- (1) 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行を加味したうえで、受託者が独自のノウハウやアイデアを駆使し、事務の効率化や寄附金額拡大、その他の業務目的(当町の魅力発信・関係人口の創出・民間事業者の育成・経済活性化)を達成するための、地盤産品ブランディング強化をはじめとした当町の特性を生かす効果的なプロモーションを提案し、当町と協議のうえ、実施すること。また、その内容や実施方法について、当町と協議するための場を月一回程度設けること。
- (2) インターネット広告配信用及び町公式ホームページ等で使用するバナー画像等は、受託者が作成すること。
- (3) ポータルサイトが運用する検索連動型広告枠の利用について、町と協議の上、計画を提案し実施すること。
- (4) 要望に応じて当町の公式ホームページや各種ポータルサイト等へ掲載する画像などを作成すること。
- (5) 実施したプロモーション業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。

⑦その他

- (1) 地方税法第37条の2第2項及び第314条の7第2項に規定する募集の適正な基準を遵守するため、本業務により納められたふるさと納税の募集に関する費用が、本業務に

より納められたふるさと納税寄附額の5割を超えないよう、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策を提案し、当町と協議のうえ実施すること。

(2) 本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。

(3) 寄附金受領証明書等の発送等、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがある場合は、業務委託提案書で提示すること。ただし、サービスの利用にあたって別途費用が発生する場合は、その金額がわかるようにすること。

6. 寄附情報の管理

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。

7. 再委託の禁止

受託者は、本業務について、一括して第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、当町と協議のうえ、業務の一部を再委託することができる。この場合、あらかじめ書面により当町の承認を得るものとする。

8. 報告及び検査

当町は、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。

9. 秘密の厳守

受託者は、本業務の履行に関して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。

10. 情報セキュリティの確保及び個人情報の保護

受託者は、本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、適切な管理を行うこと。委託期間終了後も同様とする。なお、個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律を遵守しなければならない。

11. 業務委託料

受託者に支払う業務委託料は次のとおりとする。

①基本委託料

寄附金額の7%以内（消費税及び地方消費税を除く。）。

※返礼品代金及びその発送に係る経費、広告費、ふるさと納税ポータルサイト利用料、クレジットカード等決済手数料、寄附金受領証明書発行代行委託料、ワンストップ特例申請受付手数料は含みません（返礼品代金及びその発送に係る経費は、別途実費相当額を受注者に支払うこととします。）。

②返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。

※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。

④ポータルサイト手数料等

ポータルサイトや寄附管理システムを利用するにあたって必要となる費用。

なお、寄附1件あたりの返礼品調達費及び返礼品配送料を合算した額は、当該寄附金額の3割を上限とする。

12. 法令の遵守

受託者は、本業務の実施にあたり、総務省からの通知事項、個人情報の保護に関する法律その他関係法令及び条例等を遵守しなければならない。

13. 損害賠償

委託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、又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。

14. その他事項

①委託業務は、仕様書に基づく内容にするとともに、受託者選定時に提案した内容を誠実に遵守し、実施すること。

②業務の遂行にあたっては当町と十分に協議を行い、意見や要望を反映しながら実施すること。
また、仕様書に記載のない事項その他履行上必要な事項については、当町と受託者で協議のうえ、決定する。