

安平町ふるさと納税事務支援業務委託仕様書

1 業務名

安平町ふるさと納税事務支援業務委託仕様書
(寄附者管理、書類送付、返礼品送付等に係る業務)

2 目的

安平町のふるさと納税寄付額は令和2年度をピークに減少傾向にあり、この状況を開拓するため、受託者の有するアイデア及びノウハウを活用し、ふるさと納税の寄附受付、寄附情報管理システムの運用、寄附者対応等の業務並びに寄附件数及び寄附額の増加に向けた取組を委託することにより、ふるさと納税制度を活用した本町及び町内事業者の発展を図ることを目的とする。

3 業務委託期間

履行期間は、令和8年4月1日から令和11年3月31日（3年間）までとする。
引継期間は、審査結果通知日から令和8年3月31日までとし、当該期間に実施する業務は無償とする。

引継期間の業務については、覚書を締結することとし、業務範囲は仕様書に定める。

4 前提条件

（1）寄附情報管理システム

本業務は、本町が指定するふるさと納税寄附情報管理システム（ふるさと納税 do。以下「寄附情報管理システム」という。）と連携し、本町との情報共有を可能にすること。

（2）本町が利用するふるさと納税ポータルサイト

本町が利用する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、「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「ANA のふるさと納税」「JAL ふるさと納税」「JRE MALL ふるさと納税」「Amazon ふるさと納税」（各サイトのパートナー機能を含む。）及び「peiふる」（現地決済型）を基本とし、新たなポータルサイト（現地決済型を含む。）を追加又は変更する場合は本業務の対象とする。

なお、「さとふる」「Yahoo!ふるさと納税」に係る運用業務は株式会社さとふるが行い、「ふるさとチョイス」のサービス「チョイス Pay」の一部事業者に係る運用は、本町が行うため対象外とする。ただし、当該サイトに掲載する素材の二次利用・転用に資する形式での納品は本仕様書6（4）ウ及び10（4）に従う。

5 目標金額（受入額）の設定

以下のとおり各年度の受入額増分目標を達成すること。

- 1年目（令和8年度）：基準年度（令和6年度）受入額に対し、3,000万円の増
- 2年目（令和9年度）：基準年度（令和6年度）受入額に対し、5,000万円の増
- 3年目（令和10年度）：基準年度（令和6年度）受入額に対し、1億円の増

6 業務内容

（1）寄附情報の管理に関する業務

- ア 寄附情報をポータルサイトから取り込み、一括管理すること。
- イ 寄附者がポータルサイトを経由せずに寄附を行った場合でも、申込受付を行い、寄附情報等を管理すること。内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し、補完すること。
- ウ すべての情報（寄附情報、返礼品の受発注情報、苦情等）は寄附情報管理システムで一元管理すること。
- エ 寄附情報管理システムは、ポータルサイトとの API 自動連携が可能であること。
API 自動連携が困難な場合は、CSV 等の代替手段により当日内取込等の体制を確保し、業務に支障が生じないようにすること。

（2）返礼品の受発注及び配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、受発注及び配送管理を行うこと。
- イ 返礼品の登録等について、返礼品提供事業者への説明を行うこと。
- ウ 寄附者より指定された返礼品を、入金確認日より1か月以内に指定された送付先に送付できるよう配送管理を行うこと。ただし、寄附者が配達日を指定した場合及び返礼品の発送時期をあらかじめ示している場合（季節品等）又は1か月以内の発送が困難な場合を除く。
- エ 返礼品の出荷完了の旨を寄附者に対し、電子メール等で通知すること。
- オ 返礼品の出荷遅延を防ぐため、毎週1回以上、出荷状況の確認を行い、遅延のおそれがある場合は、返礼品提供事業者に対し出荷予定の確認又は出荷の催促を行うこと。やむを得ず遅延が生じる場合は、遅延見込の判明後速やか（原則2営業日以内）に寄附者へ電子メール等で通知すること。
- カ 出荷遅延や返礼品の破損、その他トラブルが生じた場合、寄附者及び返礼品提供事業者への対応を行い、本町へ報告すること。
- キ 返礼品提供事業者に対する返礼品代の精算を行うこと。
- ク 配送業者等に対する配送費用の精算を行うこと。
- ケ 返礼品代及び返礼品配送費用を集約し、内訳とともに本町へ請求すること。

（3）返礼品提供事業者との連携及び返礼品の登録等に関する業務

- ア 返礼品提供事業者との良好な関係を構築すること。
- イ 返礼品提供事業者へ定期的に個別訪問し、本町又は返礼品提供事業者からの要請

があった際にも速やかに訪問すること。

- ウ 受託者は、説明会等を1回以上開催する等、返礼品提供事業者に対し業務内容の説明を十分に行うこと。
- エ 返礼品提供事業者と個人情報の取扱い等について取り決め（契約）を交わし、管理徹底すること。
- オ 返礼品は、総務省の通知等に定める地場産品基準等に適合するもののみポータルサイトへ掲載すること。掲載時には該当類型及び類型に該当する理由を明記すること。

（4）ポータルサイトの管理運営に関する業務

- ア ポータルサイト等における各種掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を行うこと。
- イ 返礼品紹介ページのPR力向上のため、必要に応じて返礼品及び返礼品提供事業者への取材、画像入手、画像制作（撮影含む）等を行うこと。画像は魅力が伝わるよう加工・文字入れを行うこと。これらに要する費用は受託者負担とする。
- ウ イに規定する品名、紹介文、画像、その他掲載情報は、権利関係を整理の上、本町が他のポータルサイト（例：「さとふる」）で掲載・転用できる形式で納品すること（詳細は10（4）参照）。
- エ SEO対策を行うこと。
- オ 町の魅力を紹介するトップページ及びヘッダー、連絡先・注意事項等を記載したフッターを作成すること。
- カ 寄附申込の受付完了又は決済完了の電子メールを寄附者に送信すること。

（5）寄附者等からの問合せ対応に関する業務

- ア 専用電話番号を取得し、コールセンターを設置すること。受付時間は平日9:00～17:00（祝日・年末年始を除く）を基本とし、繁忙期は本町と協議の上で延長する。通話料は発信者負担とする。
- イ 寄附者からの問合せに対し、電話・電子メール等で対応すること。受託者で判断困難な案件は、当日又は翌営業日までに本町へエスカレーションすること。
- ウ 寄附者からの問合せや苦情には、迅速かつ丁寧に対応すること。
- エ 対応した苦情・事故の内容及び対応状況について、原因の究明・再発防止策を講じた上で、本町へ報告すること。
- オ 対応内容は寄附情報管理システムに記録し、本町が履歴を確認できるようにすること（保存期間1年以上、CSV等でエクスポート可能であること）。
- カ 寄附者から依頼があった場合は、寄附情報管理システムの寄附情報を適切に修正すること。

（6）寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務

- ア 寄附金の収納を確認できたものについて、お礼状及び寄附金受領証明書、寄附金税

額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。）、返信用封筒等を作成し、原則2週間以内に寄附者に送付すること（再発行を含む）。寄附者がオンライン手続きを行い証明書等の送付が不要と確認できる場合は省略できる。

イ 発送する書類は原則として次のとおりとし、送付物の内容は本町と協議の上で決定する。

（ア）お礼状・寄附金受領証明書

（イ）ワンストップ特例申請書

（ウ）ワンストップ特例申請書記載例（オンライン申請方法を含む。）

（エ）返信用封筒（料金受取人払い）

ウ ワンストップ特例申請書には、寄附情報を印字した上で送付すること（必要最小限の個人情報記載とし、QR等のオンライン導線を併記することが望ましい）。

エ 寄附金受領証明書等の発送に要する郵便料及び封筒・用紙代等は、単価契約に基づき本町へ請求できるものとする（実施要領2（4）及び7エ（ア）b～cに整合）。

オ 発送後、住所不明等で返戻されたものについては、電話等による住所確認を行い、速やかに再発送すること。

カ 寄附金受領証明書の紛失や申込時の記載誤り等による再発行依頼があった場合は、寄附者から手数料を徴収することなく再送付すること。

（7）ワンストップ特例申請書の受付処理業務

ア 受託者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を本町に代わり行う。受付方法（不備の定義・補正方法等）は本町と協議の上で決定する。

イ 受託者は、申請者から直接受け付けたワンストップ特例申請書を審査の上でデータ入力し、eLTAX送信レイアウトに準拠した電子データを作成し、本町が指定する期日までに納品する。当該データの他自治体への送付は本町が行う。

ウ 審査結果（受付完了又は不備）を寄附者へ通知すること（電子メール可）。また、受付状況に関する問合せ対応を行うこと。

エ 審査後のワンストップ特例申請書の原本は、本町に納品する（編綴・送付サイクルは本町指示に従う）。

〔繁忙期体制〕年末年始の集中期間は、受入・審査・データ作成の体制を強化し、遅滞なき処理を行うこと。

（8）返礼品の新規開発・開拓及び既存返礼品の魅力向上に関する業務

ア 新規返礼品提供事業者の開拓、新規返礼品の企画提案・開発を行うこと。

イ 受託者のノウハウにより、地場産品を有効活用した魅力ある返礼品を開発すること。

ウ 既存返礼品の魅力向上及び地場産品の有効かつ効果的な販路拡大に取り組むこと。返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトに掲載する写真・商品名・商品説明等を工夫し、魅力向上に努めること。

エ 幅広い価格帯の返礼品を設定するなどし、寄附単価の向上を図ること。

(9) プロモーションに関する業務

ア 寄附者に効果的に PR できるポータルサイトページ内容の提案及び運用を行うこと。

イ 電子メールマガジン配信等により本町の魅力を発信すること。

ウ 返礼品レビュー増加に資する取組を行うこと。

エ 本町のファン化・リピーター化に資する取組を行うこと。

オ ポータルサイト内広告の効果的な運用を行うこと。

カ 本町の代表的な観光資源の 1 つであるゴルフ場の活用のため、現地決済型システム「peiふる」をゴルフ場で活用したゴルフコンペの開催等を年 1 回以上実施し、システムの認知向上及び寄付額の増加を図ること。

キ 実施施策と成果（主要 KPI）は毎月の月次報告会（6 (10) オ）で報告すること。

(10) その他

ア 業務開始に当たっては、本町と受託者で入念に協議を行い、遅滞なく業務が開始できること。

イ 市場調査を実施し、寄附件数の増加や業務効率化・業務軽減・経費削減につながる施策があれば提案すること。

ウ 寄附状況、配送状況等の検索・集計及び分析等を行うこと。対象は、申請方法を問わず本町に入る全ての寄附情報及び返礼品情報とする（ただし、第三者が運用する対象外サイトで直接取得できない情報は、可能な範囲の集計・報告とする）。

エ 返礼品の送料や寄附金受領証明書の発送等について、寄附者の満足度を損なわない範囲でコスト削減に努めること。

オ 月 1 回の月次報告会を行い、前月の業務内容・主要 KPI（寄附件数・寄附金額・平均寄附単価・出荷遅延率・苦情/問合せ件数・一次解決率・レビュー件数・広告効果等）を本町へ報告すること。

カ ふるさと納税を通じた地元事業者の持続的な成長や地域内経済循環の促進、地域資源の発信等につながる取り組みに務めること。

キ ほかの参加事業者と比べて本業務を受託する優位性、また、当該仕様を超える提案があれば独自提案として示すこと。提案については、契約書に織り込むこととする。

7 個人情報及び情報セキュリティ

受託者は、寄附者情報を含む個人情報を国内で保管し、アクセス制御、通信・保管時の暗号化、操作ログの取得・1 年以上の保全、定期バックアップ、端末のマルウェア対策等を実施すること。

個人情報漏えい等のインシデントが発生又は疑われる場合は、認知後 24 時間以内に本町へ報告し、原因究明及び再発防止策を速やかに提出すること。

契約終了時は、データの返還（CSV 等汎用形式）及び完全削除を行い、削除証明を提出すること。

再委託先にも同等の水準を課し、受託者は一切の責任を負うこと。

8 再委託の禁止

受託者は、委託業務の全部又は主要部分を一括して第三者に再委託してはならない。業務の一部を第三者に再委託する場合は、あらかじめ本町の承諾を得るものとし、受託者は再委託先の行為について一切の責任を負う。

9 委託料の支払い

- (1) 受託者は、履行した業務内容や進捗状況等を月ごとに業務報告書に取りまとめ、該当月の翌月 10 日までに本町に提出し、検収を受けること。キャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の業務報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。
- (2) 本町は、受託者からの請求に基づき、検収完了後、請求日から 30 日以内に委託料を支払う。

10 その他

- (1) 本業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅延なく行うこと。
- (2) 契約期間内に受け付けた寄附に係る返礼品の受発注及び配送管理、その他寄附者からの問合せ対応等の残務は、契約期間満了後も責任を持って完遂するものとし、当該対価は本契約に定める単価・料率又は別途協議により精算する。
- (3) 本業務終了時、本契約に係る全ポータルサイトの各返礼品ページは可能な範囲で引継ぐものとし、レビューは可能な限り残す。
- (4) 本委託業務により受託者が新たに作成したコンテンツ（画像、文章、データ、スクリプト等）の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は原則として本町に帰属する。やむを得ず受託者に帰属させる場合は、本町に対し、当該コンテンツの非独占的・無償・永続的な利用（複製、公衆送信、翻案、改変、第三者への再許諾を含む。）を地域・媒体の制限なく許諾したものとみなす。受託者は第三者権利（肖像権、著作権、商標等）をクリアし、権利非侵害を保証する。
- (5) 本仕様書に定めのない事項及び解釈に疑義が生じた場合は、本町と受託者で協議の上、決定する。