

## 中標津町ふるさと納税推進業務委託仕様書

### 1 委託業務名

中標津町ふるさと納税推進業務

### 2 本仕様書の位置付け

本仕様書は、受託者が実施する内容等について最低限の基準を定めたものであり、実際の委託業務契約の締結時には、受託事業者の提案を踏まえ変更する場合がある。

### 3 委託業務の目的

本業務は、中標津町が実施するふるさと納税に係る、ポータルサイト運営管理等の寄附金の募集に関する業務、返礼品の発注・発送管理、寄附者対応や寄附情報等の管理、返礼品開発や事業者の支援、広報・プロモーション等を民間事業者が持つ体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進め、寄附の拡大、関係人口や中標津町のファン拡大を図ることを目的とする。

### 4 業務委託期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

なお、運用開始は令和5年10月1日とし、契約締結日から運用開始までの準備期間中の委託料は発生しないものとする。

また、業務を継続して委託することに支障がないと委託者が認める場合、委託者と受託者の双方合意のうえ、1年延長できるものとする。ただし、その場合は令和10年3月31日までとする。

### 5 前提条件

#### (1) 寄附情報管理・返礼品発注システム

業務の遂行に当たり、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システムを活用することとし、システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。受託者が独自に開発したシステムを使用する場合は、受託者の責任において本町の利用環境の構築を行うとともに利用環境の構築を含めたシステム開発に関する費用及びシステム利用料については委託料に含むこと。

#### (2) 使用するふるさと納税ポータルサイト

令和5年現在、本町が利用してい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。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。なお本町が利用しているポータルサイトは、委託期間当初においては「ふるさとチョイス」「楽天」「ふるなび」「ANA」「au Pay」「セゾン」「ふるさとプレミアム」「JRE MALL」「JAL」「ふるさと本舗」「ふるさと納税百選」「ふるラボ」であるが、委託期間中にポータルサイトを追加する可能性がある。

また、本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事

業者との間で直接契約等が必要な場合は、本町と協議の上、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認すること。

### (3) 返礼品

令和5年現在の返礼品数及び事業者数については以下のとおり。

ア 返礼品数240品

イ 返礼品提供事業者数35事業者

なお、現在の委託事業者から変更する際、現在ポータルサイトに掲載されている情報はすべて削除される見込みであるため、再登録作業が発生する。

※受託者は、8月～9月にかけて、返礼品事業者への説明会を行い、可能な限り早期にポータルサイトページ作成等を進め、令和5年10月以降、本町と協議のうえ、返礼品提供を開始できるよう調整すること。また、返礼品事業者の返礼品送付業務が滞りなく開始できるようサポートを行うこと。

## 6 業務内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

ア ポータルサイト管理運営業務

イ 寄附管理システムの管理運営業務

ウ 返礼品等のページデザインに関する業務

エ 寄附者等対応業務

オ 返礼品情報の管理と発注及び配送管理に関する業務

カ 返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の育成に関する業務

キ 返礼品協力事業者等からの問い合わせ対応業務

ク 広報・プロモーション業務

ケ 各種分析と寄附拡大に関する業務

## 7 業務の詳細

ア ポータルサイトの管理運営業務	
1	ポータルサイトの自治体ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営（在庫の管理等を含む。）を適切に行うこと。（クラウドファンディングを含む。）また、本町が新たに導入するポータルサイトの立ち上げを行うこと。
2	ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページや返礼品の魅力発信や訴求力向上を図る取り組みを行い、寄附の拡大に向けた取組を実施すること。
3	寄附者の利便性向上につながる取組を行うこと。
4	SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。
5	ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイト業者、システム提供事業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携を行うこと。

イ 寄附管理システムの管理運營業務	
1	ポータルサイトを経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、寄附管理システムにより一元的に管理すること。
2	寄附者がポータルサイトを経由せずに本町に寄附を行った場合においても、本町からの寄附者情報の提供を受け、申し込み状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報等を正確に管理すること。
3	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。
4	寄附申込状況、寄附金の納付状況、返礼品の配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時本町への情報提供が可能であること。また、本町において統計資料作成等を行うために簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
5	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、その結果及び今後の対策について、本町と適宜協議すること。
6	受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、寄附情報管理、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ること。また、本町及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入に当たっては、現行の「寄附管理システム」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。本委託終了時には次期委託者及び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すること。
ウ 返礼品等のページデザインに関する業務	
1	返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等を管理すること。
2	町及び返礼品の魅力や返礼品協力事業者の返礼品に込めた想いが寄附者に十分伝わり、なおかつ転換率の向上につながるよう、コンテンツの取材（事業者及び商品説明、写真の取得など）を行い、返礼品等のページデザインし、事業者から提供される場合についても、名称や説明を必要に応じて改良すること。
3	返礼品の写真について、必要に応じて返礼品協力事業者に適切な助言をすること。また、必要に応じて年数回の撮影会を実施できる体制をつくること。なお実施形式は本町と協議の上決定するものとする。
エ 寄附者等対応業務	
1	コールセンター等の窓口を設置し、寄附者等からの問い合わせ等（寄附の方法、返礼品、情報の変更、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等）に対応するための体制を整備すること。
2	問い合わせ等の内容及びその対応等については随時記録し、本町が求めた場合にはその情報を共有すること。
3	返礼品に関する苦情については、速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	問い合わせ等対応への即時判断が難しい場合は、必要に応じて本町と協議し、適切に対応すること。
5	寄附金の入金確認が完了した際、原則1週間以内（年末においては翌日）に寄附者に対して寄附金受領証明書、お礼状、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）及び説明書、返信用封筒を作成・封入れし発送すること。なお、送付物の内容については、本町と協議のうえ決定し、公印の印影は町が指定するものを使用すること。また、本町が同封物等を希望する場合についても柔軟に対応すること。発送に要する封筒等は本町とデザイン等を検討した上で用意すること。なお寄附金受領証明書又はワンストップ特例申請書の再発行の請求があった際に、速やかに作成し発送すること。
6	寄附金税額控除に係るオンライン及びオフラインのワンストップ特例申請書の審査を行うこと。なお受付完了時は、申請者へメール等にて受付完了通知を行うこと。ただし、メール受信の環境がない寄附者に対しては、文書にて通知すること。また、申請内容等に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。申請書等の書類は、委託業務の完了まで保管すること。寄附金税額控除に係る申告特例通知書ファイル作成支援ツールデータを作成し、本町が指定する期日までにデータを提出すること。なお、eltax を用いた他自治体への送信は本町が行うものとする。
7	ポータルサイトの利用が困難な人で本町への寄附を希望する場合において、受託者が作成するパンフレット及び返礼品のカタログを送付するとともに、寄附申込の案内を送付すること。
オ 返礼品情報の管理と発注及び配送管理に関する業務	
1	ふるさと納税管理システムやポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除について迅速に対応すること。
2	返礼品協力事業者と適宜調整し、返礼品の在庫補充等を行い、寄附の拡大を図ること。
3	寄附申込に対し、滞りなく返礼品協力事業者へ返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うこと。返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。メールに対応できない事業者についても、代替の方法で連絡を行うこと。
4	定期便、送付時期を選べる返礼品等の場合は、配送時期が近付いたら適宜事業者に連絡し、配送の遅延が起らないよう配慮すること。
5	期間限定の返礼品について、発送の始期と終期を返礼品協力事業者に確認し寄附の受付及び出荷依頼を行うこと。
6	諸事情による再出荷依頼については、その都度行うこと。
7	インターネットを經由せず、本町に直接寄附申込があった場合等も含め、本町から寄附金の入金を確認し、希望する返礼品の発送に関する連絡があった際には、指定された返礼品の発注等を行うこと。

8	月1回以上は未発注データがないか確認を行うこと。
9	返礼品調達費及び配送料は、返礼品協力事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品協力事業者及び配送事業者へ支払うものとする。なお、送料については、配送業者と価格交渉をするなど、なるべく安価となるように努めること。返礼品代や配送料の支払いに係る振込手数料は受託者が負担すること。また、本町への請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品協力事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳がわかる明細を添付すること。
<b>カ 返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の育成に関する業務</b>	
1	町が定める「中標津町ふるさと納税返礼品協力事業者募集要項」及び国が定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品協力事業者を随時募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、町に対して提案すること。必要に応じて本町担当者と連携して実施すること。
2	事業者と協議しながら、1回の申込で複数回の返礼品を発送する定期便や異なる事業者同士の返礼品を組み合わせたセット商品の造成を行うこと。
3	返礼品のポータルサイトへの掲載に当たっては、本町の承諾を得ていることを確認してから行うこと。
4	本町の魅力を効果的に発信し、地元産業の振興に資する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品の魅力向上の取組を行うこと。
5	返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品協力事業者への助言や指導監督を行うほか、成功事例やレビュー、アンケートを共有するなど、返礼品協力事業者のモチベーションや品質向上に向けた必要な措置を講じること。
6	年2回以上返礼品協力事業者向け勉強会を開催すること。
7	返礼品協力事業者との関わりは、ふるさと納税における支援だけでなく、販路拡大の一助となるような支援を行うこと。
<b>キ 返礼品協力事業者等からの問い合わせ対応業務</b>	
1	返礼品協力事業者からの各種問い合わせに適正に対応すること。即時判断が難しい場合は、必要に応じて本町と協議し、適切に対応すること。
2	緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに本町に報告し、本町と受託者の協議のうえ対応すること。
3	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、本町の協力事業者応募要件や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。
<b>ク 広報・プロモーション業務</b>	
1	本町と協議のうえ、中標津町のふるさと納税の統一的なブランディングやイメージづくりを講じること。
2	本町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。特にリピーターやファンの拡大に主眼をおき、効果的な手法の提案を行い、本町と協議のうえ実施すること。

3	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、本町と協議のうえ実施すること。
4	ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジン（月1回以上）の配信を行うこと。なおメールマガジンの配信については、常に最新のトレンドを把握し、本町への情報提供および協議の上、魅力的な配信内容に努めること。
5	楽天RPP広告など、本町が行う広告業務について、広告効果が最大になるよう必要な対応を行うこと。
6	本町へのふるさと納税に関するカタログやパンフレット（制度・寄附メニューの案内・返礼品等）を作成し、希望者に対して受託者の負担で送付すること。
ケ 各種分析と寄附拡大に関する業務	
1	ポータルサイト別の寄附実績について、対前年比較による分析を定期的に行い、業務改善に努めること。
2	返礼品のアクセス数や転換率など分析を定期的に行い、業務改善に努めること。
3	本町が行う広告を含め、実施した広告ごとに効果検証を行い、業務改善に努めること。
4	その他、業務の推進に関わることについて分析を行い、業務改善に努めること。
コ 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	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調達費30%を含み各年度の寄附金額の50パーセント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）が実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）等を本町と協議しながら管理を行うこと。なお当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。
3	その他、ふるさと納税に関するサービスで受託できるものや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。
4	契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。
5	ア～ケに示した内容で、委託料に含んで提案することが出来ない場合は、費用や条件等を明示し提案すること。

## 8 業務の報告

- (1) 本町が必要と認める業務内容について、月報と業務報告書を作成し翌10日までに本町へ報告すること。月1回以上中標津町を訪れ、返礼品協力事業者の訪問や本町との打ち合わせを行うこと。また、本町との打ち合わせには必ず責任者が同席すること。但し、本町が打ち合わせ等を不要とした場合はこの限りでない。
- (2) 本町は、上記のほか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状



況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

## 9 必要事項の補充

本業務を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。

## 10 再委託の禁止

受託者は、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本町の承諾を得た場合はこの限りではない。

## 11 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、「8（1）業務報告書」を毎月本町に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

### （1）基本委託料

ア 対象寄附金額（委託者が運用するポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附）に対する一定割合とする。（委託者が運用しないポータルサイト及びポータルサイト非経由かつ返礼品なしの寄附に係る委託料は発生しない。）

イ 本項（2）～（3）に記載する経費を除いた本委託業務の履行に必要な経費。但し、本町が直接契約する各ポータルサイト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。但し、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

## 12 委託料の支払

委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む）の支払については、本町が別に定める期別（原則1か月、但し、本町と受託者との協議により、1か月を超える期別の設定をした場合はこの限りではない。）ごとに寄附受納状況等を本町に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、本町は適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

## 13 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

（1）本町は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負わない。

（2）受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

#### 14 秘密の厳守

受託者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報（委託者が秘密と指定する全ての情報）及び秘密資料（秘密情報に関する資料）（以下、「秘密情報等」という。）に関し、次に掲げる事項を遵守し適正に取り扱わなくてはならない。

（１）個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の遵守

（２）目的外利用および外部提供の禁止

受託者は、秘密情報等を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報等は厳重に管理し、本町における事前の書面による承諾なしには、これらの秘密情報等の全部又は一部を第三者に開示できない。

（３）複写及び複製の禁止

受託者は、秘密情報等を委託者の文書による承諾なしに複写及び複製してはならない。

（４）秘密情報等の保持

受託者は、秘密情報等を厳重に保持するため不在時は事務所及び保管場所等を施錠し、また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

（５）秘密情報等の返却

受託者は、本町から書面による秘密情報等の返却の要求があった場合は、委託者が指定する日までに、該当する秘密情報等を全て返却しなければならない。

また、秘密情報等を基に作成された全ての資料においては、本町に引き渡すか破棄することとし、その事実を証明する書面を提出すること。

（６）運搬責任

秘密情報等の運搬は、本町の指定した方法により受託者の責任で行うものとする。また、受託者は、運搬中における秘密情報等の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

（７）事故報告義務等

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報等に関し、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を本町に報告し、その指示に従うものとする。

（８）監査

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報等に関し、本町及び第三者による立入監査を受けることとする。

#### 15 個人情報の保護

受託者及び業務に従事している者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守するとともに、本業務の履行において知り得た寄附者の個人情報については、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。また、本業務の履行において知り得た寄附者の個人情報を、第三者に漏えいしてはならない。



## 16 損害賠償

受託者の故意または過失により、本町に損害を与えた場合、受託者は本町にその損害を賠償しなければならない。

## 17 契約の解除

(1) 本町は、受託者が次の各号のいずれかに該当したときは、催告その他の手続きを要しないで、直ちに契約の全部または一部を解除することができる。

ア 官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき

イ 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき又は不渡処分を受けたとき

ウ 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき

エ 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき

オ 解散、合併、会社分割、営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき

カ 信用資力の著しい低下があったとき、又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき

(2) 本町又は受託者は、相手方が契約に違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

## 18 著作権

受託者が作成した画像やポータルサイト上の返礼品ページ及び返礼品撮影会・事業者取材等で撮影した写真データ等、また返礼品ページのレビューや評価等の権利は、本町が保有するものとする。

## 19 その他

(1) 業務の遂行にあたっては、本町と十分に協議を行い、本町の意見や要望を取り入れながら実施すること。

(2) 本委託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、準備及び引継ぎを遅滞なく行うこと。

(3) 仕様書に定めのない事項又は仕様書に疑義がある場合は、本町と協議のうえ定める。

(4) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本町と協議のうえ対応すること。