

清水町ふるさと納税事業委託業務仕様書

本仕様書は、清水町が、受託者に発注する清水町ふるさと納税業務に関し、必要な事項を定めるものである。

1 委託業務名

清水町ふるさと納税事業委託業務

2 委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日までとする。

ただし、契約締結の日から委託開始の日までは準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

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年毎に契約を更新することができるものとするが、委託料の単価見直しがあった場合はその限りでない。

3 前提条件

清水町が利用してい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」、「ふるなび」、「ANAのふるさと納税」、「さとふる」からの寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。ただし、ポータルサイトの追加等が必要と認めた場合には、双方協議の上、決定するものとする。

4 委託業務の内容

清水町が受託者に委託する業務内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 寄附受付・寄附者情報の管理運用に関する業務
- (2) 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。）運用管理に関する業務
- (3) ふるさと納税返礼品の在庫管理や発注、配送管理等に関する業務
- (4) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務
- (5) ワンストップ特例制度に関する業務
- (6) 寄附者からの問合せに関する業務
- (7) 清水町の魅力発信やプロモーション等に関する業務

5 業務の詳細

(1) 寄附受付・寄附者情報の管理運営に関する業務

- ① 受託者は、ポータルサイトを經由した寄附について寄附申込情報を取り込み、管理可能なシステムを提供すること。
- ② 寄附管理システムは、次の機能を有すること。
 - (ア) 寄附サイトとのAPI自動連携が可能であること。ただし、自動連携ができないポータルサイトがある場合は、申込受付日の翌日までにデータの取り込み作業を行うこと。
 - (イ) ポータルサイトを經由した寄附以外についても管理が可能であること
 - (ウ) 寄附サイトが提供する多様な決済手段の入金情報を閲覧可能であること。
 - (エ) 返礼品の配送状況について閲覧可能であること。
 - (オ) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の作成・印刷が可能であり、発行履歴が閲覧可能であること。
 - (カ) ワンストップ特例申請書の受付状況を管理し、寄附者に対し申請を受け付けたことを電子メール等で通知する機能を有すること。

- ③ 受託者は、寄附者情報等に誤りまたは訂正の必要が生じた場合、適宜修正を行い、管理システム上に反映し確認できるようにすること。
- ④ 受託者は、ポータルサイトからオフライン決済で受け付けた寄附に対して、以下に掲げる書類等を寄附者の指定する送付先へ郵送すること。
 - ・郵便振替による入金通知・郵便振替用紙
 - ・口座振替による入金通知
- ⑤ 受託者は、寄附受付後以下に掲げる書類を寄附者の指定する送付先へ郵送すること。
 - ・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
 - ・寄附金税額控除に係る申告特例申請事項変更届出書
 ※寄附金税額控除に係る申告特例申請書受付完了通知書については、原則、電子メールによる通知とすること。ただし、電子メールが届かない、メールアドレスを保有しない等の事情で電子メールの送信ができない場合は、寄附者の指定する送付先へ郵送すること。

(2) 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。）運用管理に関する業務

- ① 受託者は、ポータルサイトの更新・修正等を含む保守管理全般を行うこと。
- ② 原則として、清水町で取り扱う返礼品全てを清水町が利用する全てのポータルサイトに掲載する。
- ③ 受託者は、ポータルサイトについて、次の事項に関する業務を行うこと。
 - (ア) ポータルサイトごとの寄附者の傾向を踏まえたページ作成を心掛け、魅力的なページ作成に関すること
 - (イ) 返礼品の掲載に関すること（返礼品写真撮影、返礼品写真の文字入れ等の加工、返礼品の紹介文の作成等を含む）
 - (ウ) 返礼品データの登録・修正・一時停止・削除を行い適正に管理すること
 - (エ) 新着情報等の情報発信に関すること
- ④ 受託者は、ポータルサイトが提供しているサービス機能（広告、メールマガジン等）について、清水町と協議のうえ、積極的に活用すること。
- ⑤ 受託者は、ポータルサイトが実施する広告企画等の情報収集に努め、清水町へ情報提供するとともに必要に応じて申請手続きなどに関するサポートを行うこと。また、清水町のPRのために、効果的な広告運用についてもサポートすること。
- ⑥ その他、清水町から指示や必要がある場合、修正・更新は迅速に対応すること。

(3) ふるさと納税返礼品の在庫管理や発注に関する業務

- ① 受託者は、返礼品提供事業者と在庫や返礼品発送に関する調整、価格の調整、品質管理等を行い、発注及び管理を行うこと。
- ② 返礼品の数量及び掲載時期等について事業者と随時調整を行い、寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。
- ③ 受託者は、寄附者から返礼品の申し込みがあった場合は、管理システム、メール、FAX、または郵送により事業者へ週1回以上発注手続きを行うこと。
- ④ 発注者が扱う返礼品のうち、配送日時指定が必要なものがあることから、受託者は返礼品提供事業者と協議のうえ、必要な対応を行うこと。
- ⑤ 受託者は、ヤマト運輸株式会社に対応した送り状発行サービスを提供可能であること。また、日本郵政株式会社に対応した当該サービスを提供可能である場合は、当該サービスを提供すること。

(4) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務

- ① 返礼品提供事業者及び発注者に対し、ふるさと納税を活用して販売拡大に寄与するという視点から、新たな返礼品の企画立案を行うこと。
- ② 既存の返礼品についても返礼品提供事業者と調整のうえ、ポータルサイトにおいてより一層魅力を発信できるよう、掲載する写真や商品名及び商品説明の変更その他必要な提案を行うこと。また、必要に応じて寄附金額の見直しの提案を行うこと。
- ③ 受託者は、新規事業者からの相談や申し出があった場合、返礼品掲載への基準や事務手続きを案内するとともに、必要なアドバイスやサポートを行うこと。
- ④ 返礼品提供事業者が主体となって清水町ふるさと納税に取り組むことができるよう、ふるさと納税の概況や清水町ふるさと納税の拡販戦略等の情報共有を行う。
- ⑤ 清水町ふるさと納税活性化協議会へ清水町の依頼に基づき参加をすること。(協議会開催の頻度等は、協議会役員や清水町企画課と協議の上で決定するものとする。)
- ⑥ ポータルサイトにおける返礼品の掲載については、発注者からの掲載依頼を受けてから原則として30日以内に掲載を行うこと。なお、何らかの事情により掲載までに30日以上を要する場合は随時発注者に進捗状況を報告すること。

(5) ワンストップ特例制度に関する業務

- ① 受託者は、マイナンバー管理システムを使用し、以下の内容に対応すること。
 - (ア) ワンストップ特例申請手続きがオンラインで完結できるサービスを導入し、オンライン申請に対応すること
 - (イ) 地方公共団体間で送付する寄附金税額控除に係る申告特例通知書のeLTA Xデータの作成及び全ての寄附サイトの寄附者情報について一括して名寄せ処理ができるシステムを導入すること
 - (ウ) 受託者は、発注者が指定する期日までに寄附金税額控除に係る申告特例通知に必要な電子データを作成し提出すること

(6) 寄附者からの問合せに関する業務

- ① 寄附者問合せ対応の電話番号をポータルサイトに記載し、寄附者からの下記の間合せ等に適切に対応すること。なお、対応は、原則として、休日を除く月曜日から金曜日の9時~17時とする。ただし、年末年始の繁忙期については、清水町と協議のうえ決定する。
 - (ア) 寄附方法(キャンセルを含む)に関すること
 - (イ) 寄附情報に関すること
 - (ウ) 返礼品に関すること
 - (エ) 書類等に関すること
 - (オ) ワンストップ特例制度に関すること
 - (カ) その他、清水町が特に必要と認める事項に関すること
- ② 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、管理システムに記録し、清水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、状況の確認を行い、必要と認められる場合には返礼品提供事業者や配送事業者に対して対策を求めるなど、苦情の解消及び再発防止に向けた調整を行うとともに、都度、清水町に報告を行うこと

(7) 清水町の魅力発信やプロモーション等に関する業務

- ① 清水町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるために、返礼品等の効果的なPRに努めること
- ② 寄附者の傾向、人気の返礼品、市場の動向、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プロモーション及び使用する広告媒体や時期、ターゲット層等について提案し実施すること
- ③ 実施したPRの具体的内容及び効果の分析結果について報告すること。

6 著作権の帰属

受託者が本業務遂行のために受託者が作成した返礼品PRのための画像、文章その他の著作物の権利については、すべて発注者に帰属する。

7 委託料と支払い

- (1) 委託料は寄附金額に応じて委託料率を乗じて算出する。
- (2) 寄附金額に委託料率を乗じた金額を毎月の請求に基づき支払う。小数点以下は切り捨てとする。

8 実績報告について

- (1) 受託者は、清水町が必要と認める内容についての実績を月締めで報告するものとし、翌月の15日までに実績報告書を提出するものとする。
- (2) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は、前号の規定にかかわらず、その都度速やかに報告書を提出し、清水町と協議のうえ、対応方法について検討を行うこと。

9 再委託の禁止

本業務の全部を再委託することを禁止する。ただし、業務の一部を第三者に委任し、または請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の承諾を得なければならない。

10 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項及び疑義を生じた事項については、清水町と受託者で協議の上で決定する。
- (2) 受託者は、業務の執行状況等について報告し、打ち合わせを行うなど、清水町と情報共有を図りながら、連絡を密にして遂行するものとする。
- (3) 受託者は、本業務（再委託した場合を含む）を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律を遵守することとする。
- (4) 受託者は、本業務で取り扱う情報セキュリティ管理を徹底しなければならない。