

播磨町ふるさと納税受付等業務委託 仕様書

1 業務目的

ふるさと納税（以下「寄附」という。）の受付等に係る事務について、インターネットを活用したシステムを用いることで寄附者の利便性向上に努めるとともに、寄附への感謝の気持ちとして贈呈する返礼品に係るプロモーションを実施することで、播磨町（以下「本町」という。）の産業振興の一助となるよう努めることを目的とする。

2 委託期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日まで（5年間）

※ただし、期間中に予算の議決が得られなかった場合は、業務実施について停止等を行うことがある。

3 業務内容

（1）ふるさと納税管理システムの構築・運営

- ① ポータルサイトを經由した寄附申込について、必要な情報を自動連携及び本町担当者による手動取込等により取り込み、収納状況及び返礼品配送状況等の寄附者情報を一元管理できるシステムを構築し、適切に運用すること。
- ② 本町に同システムを提供し、本町担当者による入力・編集作業ができる運用とすること。
- ③ 同システムに障害が発生した場合は、データの保全・漏洩対策はもとより、事案に対して適切かつ速やかに対応できるよう具体的対応策を講じること。

（2）ふるさと納税ポータルサイトの構築・運営

① ポータルサイトの構築

受託者において、ポータルサイトを構築、又は他のポータルサイト事業者の仕組みと連携させることにより下記の仕様を満たすこと。なお、他のポータルサイト事業者の仕組みと連携させる場合は、本町が契約予定の以下の事業者を含めて提案すること。

なお、受託者又は受託者が連携させるポータルサイト事業者は、地方自治法施行令第157条の2に規定する指定納付受託者の要件を満たしていること。

[参考] 本町が令和6年度に契約予定のふるさと納税ポータルサイト

ア 楽天ふるさと納税（運営者：楽天株式会社）

イ ふるさとチョイス（運営者：株式会社トラストバンク）

ウ ふるなび（運営者：株式会社アイモバイル）

※今後の検討により、ポータルサイトを新規増設する可能性があるため、この場合は、導入に向けたスムーズな連携に努めること。

[ポータルサイトの仕様]

- ア 寄附者の利便性及び認知度が高く、アクセス数の多いポータルサイトであること。
- イ 寄附者が希望する寄附金の使途、返礼品の選択及び決済の一連の手続きをポータルサイト内で完了させることができること。
- ウ 寄附金のクレジット決済が可能であること。
- エ 寄附金額に応じて、寄附者が返礼品を選択できること。

[その他寄附の決済方法に関すること]

- ア 寄附者の寄附金の支払回数は一括払いとすること。
- イ 代理納付業務については、毎月一定日を締切日とし、速やかに本町が指定する金融機関の口座へ一括で振り込むこと。
- ウ 代理納付に関する金銭をその他の金銭と区別して管理するなど、その保全のために必要な措置を講じること。
- エ 寄附者の利便性向上のため、クレジット決済以外に提供できる決済方法があれば提案すること。

② ポータルサイトの管理・運営

- ア 自治体ページの修正、更新及び保守管理（返礼品情報の掲載、更新、在庫管理等を含む。）を行うこと。ページ作成に当たっては、寄附者の関心を引くよう、掲載画像や紹介コメント等を工夫すること。
- イ 寄附者の基本情報の管理編集、寄附ステータス管理など、ポータルサイト運用に必要な業務を行うこと。

(3) 寄附受付及び寄附情報管理に関する業務

- ① 寄附申込完了（クレジット決済を含む。）について、寄附者に対して電子メールにより通知すること。
- ② 寄附申出書などポータルサイトを經由しない寄附申込については、本町担当者が管理システムへ寄附申込情報を入力したうえで、返礼品の選択及び寄附金の収納状況等の管理が行えること。
- ③ 寄附金受領証明書等や返礼品の発送状況、問い合わせ内容等の寄附情報に紐づく情報を管理システムへ反映させ、変更が生じた場合は修正を行うなど、適切に管理すること。
- ④ 寄附金の収納状況及び寄附申込受付状況等について、各種データ分析を行うとともに、データ出力（CSV形式等）が可能であること。
- ⑤ 寄附金税額控除の申告特例通知を、eLTAXを通じ、電子的に施行するための電子データを作成できる仕組みを有すること。

(4) 返礼品の調達及び配送管理に関する業務

① 返礼品の発注・配送管理

- ア 寄附者が指定した返礼品を返礼品提供事業者（以下「提供事業者」という。）に発注し、返礼品を寄附者へ配送すること。
- イ 提供事業者の負担軽減及び個人情報の紛失回避の観点から、返礼品の配送のための伝票を受託者において発行するサービス（受託者において配送伝票を作成し、集荷することで、提供事業者は返礼品を梱包する作業のみとなり、個人情報（寄附者情報等）を取り扱う必要がないサービス）を導入すること。なお、本サービスを利用するかどうかの判断は、提供事業者と受託者との協議により決定するものとする。また、提供事業者が契約している宅配業者を使用可とすること。
- ウ 提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。
- エ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅滞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、寄附者等へ適切な対応を行い、速やかに本町に報告を行うこと。
- オ 返礼品の在庫状況を常に把握し、品切れによる提供不可とならないよう、本町及び提供事業者と常に調整し、サイト間の在庫調整を行うこと。
- カ 返礼品配送前において、申請内容に不備・不足があった場合は、寄附者に内容確認を行うこと（データ修正、提供事業者調整を含む。）。
- キ 数量限定品や季節限定品の受付管理及び配送時期の管理を適切に行うこと。

② 返礼品調達費用の支払

- ア 発送手配の完了した返礼品の調達費用を月次集計し、その費用を提供事業者に支払うこと。

③ 返礼品調達費用等の一括請求

- ア 提供事業者を支払った返礼品調達費用及び送料を月次集計し、業務委託料と併せて、本町に一括請求すること。
- イ 返礼品調達費用及び送料の合計額は、寄附額の3割を上限とする。
- ウ 請求の際は、返礼品調達費用と送料の内訳を明示し、調達した内容の詳細が分かる資料を添付すること。

(5) 事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案等の業務

① 新たな返礼品の開発・拡充

- ア 本町や播磨町商工会と連携を図りつつ、本業務に関する説明会や意見交換会等の開催、情報収集等を行い、提供事業者を開拓すること。
- イ 事業者より返礼品提供の申し出があった場合は、本町の指示により当該事業者を訪問のうえ、返礼品の登録申請に向けた調整・支援を行うこと。
- ウ 返礼品の申込状況等を注視し、傾向に沿った返礼品開発・拡充を行うこと。
- エ 返礼品の開発・拡充に当たっては、総務省告示に掲げる地場産品基準の趣旨に合致するか確認の上、導入について本町と協議すること。

② 提供事業者への支援

- ア 提供事業者と商品調達、価格調整等について誠意を持って調整し、当該提供事業者と返礼品提供にかかる適切な契約関係を結ぶこと。
- イ 定期的な訪問等により、相互に連絡できる関係を構築するとともに、提供事業者に対して返礼品の魅力向上に資するアドバイスなど必要な情報提供を実施すること。

(6) 寄附者及び提供事業者対応に関する業務

- ① ①ふるさと納税制度全般、寄附の方法、返礼品、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問合せや苦情、②返礼品登録や発送方法など提供事業者からの問合せに対応するため、コールセンターを設置すること。
- ② コールセンターへ寄せられた問合せや苦情については、真摯に対応するとともに、その内容等について、システムに記録し、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、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、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。

(7) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

- ① 寄附金の収納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、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。
- 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、本町と協議の上決定すること。
 - ・ お礼状・寄附金受領証明書
 - ・ 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）
 - ・ ワンストップ特例申請書記載例
 - ・ 返信用封筒
- ③ 受領証明書等の発送に必要な経費、送付用の窓あき封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒は、受託者において準備すること。
- ④ 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等は可能な限り必要事項を記載し、寄附者へ送付すること。
- 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。
- ⑥ 年末の寄附申込における入金確認、書類発送等については、可能な限り速やかに対応し、寄附者満足度の向上に資するよう努めること。

(8) ワンストップ特例申請一括代行業務

- ① 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書の受領、申請書の不備対応、受付完了の通知、寄附者からの問合せ等に対応すること。
- ② 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書は、本町を経由せず、受託者が直接、受領できるスキームであること。（寄附者から本町へ申請書が送付された場

合は、本町が申請書を受領し、受付等の業務を行う)

- ③ 寄附者からの問合せ等への対応や、申請書の不備に伴う寄附者への連絡は、迅速かつ丁寧に行うこと。特に、年末年始等、急を要する際は、電話により寄附者へ連絡を行うなど、柔軟な対応に努めること。
- ④ 本町への納品形式については、eLTAX に取り込むためのデータ作成までを行うこと。
- ⑤ 本町への納品については、寄附日の翌年 1 月下旬までに行うこと。(納品日は、協議の上、別途本町が指示する。) また、納品方法については、適宜、本町と協議を行うとともに指示に従うこと。
- ⑥ 納品後、データに不備等があった場合、本町の指示のもと適切に対応すること。
- ⑦ ワンストップ特例業務については、公的個人認証を利用したオンライン申請の受付・対応を行うこと。
また、同業務を行うにあたりシフトプラス側の「IAM」もしくはそれ同等以上のシステムを導入すること。

(9) その他の業務

- ① プロモーション支援
ポータルサイトでの情報発信等により、本町の魅力を広く発信すること。
- ② 協議の実施
ふるさと納税制度の効果的かつ効率的な運用に向けて、随時本町との協議の機会を設けること。
- ③ 寄附獲得に寄与する取組
上記のほか、本町と連携して、寄附獲得に寄与する取組を行うこと。

4 その他

- (1) 本業務に係るふるさと納税の受付開始は令和 6 年 4 月 1 日とする。
- (2) 本業務の遂行にあたっては、関連する法令の内容を熟知の上、遂行すること。
- (3) 業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、提案した内容を遵守して実施すること。
- (4) 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。
- (5) 事業の遂行にあたり、個人情報等の保護すべき情報を取り扱う場合は、その取扱いに万全の対策を講じ、受託者の責任において厳重に管理するとともに、他の目的への転用は絶対に行わないこと。
- (6) 受託者が寄附金を代理納付する場合は、業務の受託者が本町に代理納付する金額から本町が受託者に支払う本業務の委託料等を差し引くことはできないものとする。
- (7) 業務遂行にあたり収集した個人情報及び法人情報、ポータルサイト等に掲載した画像データやデザインデータ、その他本業務によって得られた成果は、本町に帰属するものとする。

- (8) 受託者は、本業務を一括して第三者に委託、又は請け負わせてはならない。
- (9) その他業務の履行上必要な事項については、本町と受託者で協議の上決定すること。