

かがやけ川崎応援寄附金包括支援業務委託 仕様書

本仕様書は、川崎町のふるさと納税に係る業務（寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の新規開発及び登録・プロモーション等）（以下「本業務」という。）を受託者に委託するにあたり、必要な基本的事項について定めるものである。

1. 目的

本業務は、川崎町が実施するふるさと納税業務について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の拡充・改善対応及び情報発信等の多岐に渡る業務を委託することにより、業務の効率化を図るとともに、川崎町の魅力発信、町内産業の活性化、寄附額の増加、新たな寄附者の獲得及びリピーターの確保を図り、ふるさと納税制度を活用した歳入確保、川崎町の魅力発信及び地域産業の活性化に資することを目的とする。

2. 業務委託期間

(1) 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日まで（準備期間を含む。）

※業務を継続して委託することに支障がないと川崎町が認める場合、川崎町と受託者の双方合意のうえ、上記の契約期間以降も3年度を限度に業務委託契約を更新することができるものとする。

※令和6年10月1日から寄附受付業務ができるよう、準備を進めること。

(2) 準備期間

契約締結日から令和6年9月30日までは業務開始に向けた準備期間（旧受託者との引継ぎ業務を含む。）とする。

準備期間に発生する費用は受託者の負担とし、委託料は発生しない。

なお、契約締結後、引継ぎによるポータルサイト改修のため一定期間の寄附受付の停止を認めるが、速やかに寄附受付を開始するための事前準備を川崎町と協議の上、行うものとする。

3. 前提条件

(1) 利用するふるさと納税ポータルサイトについて

川崎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。）での寄附受付に関する業務遂行が可能であること。なお、契約期間中にポータルサイトを追加又は変更する場合がある。

- ①さとふる
- ②ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む。）
- ③楽天ふるさと納税
- ④ふるさとパレット
- ⑤ふるなび
- ⑥ANAのふるさと納税

(2) 寄附管理システムについて

- ①寄附情報等の管理にあたっては、シフトプラス株式会社が提供する「Ledg HOME（レジホーム）」又は株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する「ふるさと納税d o」を使用し、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品の発注・配送管理等を一元的に管理することとし、寄附管理システムの利用環境構築費用については委託料に含むこととする。
- ②なお、川崎町は令和6年度においては「Ledg HOME（レジホーム）」を利用しているが、「ふるさと納税d o」に移行する場合は、過去の寄附データを「ふるさと納税d o」に移行すること。また、データの引継ぎ作業についても委託業務に含めることとし、移行に係る経費はすべて委託料に含むこととする。

(3) ふるさと納税関連サービス

川崎町は、業務の効率化を図るため以下の関連サービスを別途利用する予定としており、今回の委託業務内容には含めないが、必要に応じ関連サービスの運営元と連携を図るものとする。

- ・ワンストップ特例受付 BPO サービス
- ・自治体マイページ

(4) セキュリティについて

一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク（P マーク）又は ISO/IEC27001 に基づいた国際規格の情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証を取得（業務に必要な範囲の取得を行っていること。）し、定期的に更新を行っていること。

4. 業務内容

受託者は、次に掲げる業務を履行するものとする。

- (1) 寄附管理システムの管理運営に関する業務
- (2) 寄附受付に関する業務
- (3) 寄附者対応に関する業務

- (4) 返礼品の品質保持等の管理に関する業務
- (5) 返礼品の企画、開発・登録、選定、交渉に関する業務
- (6) 返礼品提供事業者対応に関する業務
- (7) ポータルサイトの管理及びプロモーションに関する業務
- (8) 配送業者及び返礼品提供事業者への精算に関する業務
- (9) 寄附金受領証明書とワンストップ特例申請書類の送付に関する業務
- (10) その他川崎町ふるさと納税推進に関する業務

5. 業務の詳細

(1) 寄附管理システムの管理運営に関する業務

- ①ふるさと納税申込受付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。また、情報については適切に管理し、業務以外の目的では一切使用しないこと。
 - ②受託者が直接管理運営を行わないポータルサイト（「さとふる」等）や、オフライン申請（寄附申込書の郵送、FAX等）についても川崎町からの寄附情報の提供に基づき、寄附管理システムへ入力するとともに、納付状況及び返礼品の申込に関する各種情報を正確に管理すること。なお、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。
- ※ふるさと納税申込受付サイトを経由せずに行った、返礼品の提供がない寄附のうち、川崎町が寄附受領証明書の発送等寄附者対応を行ったものについては、委託料は生じない。
- ③ふるさと納税申込受付サイトで申込まれた寄附者情報及び決済された情報等を、寄附管理システムにAPI自動連携又はデータ出力（CSV形式）にて1営業日以内に取り込みを行うこと。
 - ④寄附管理システムについて、閲覧を制限するためのパスワードを設定するなど、その運用について適切に管理を行うこと。
 - 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、その結果及び以後の対策を提案すること。

(2) 寄附受付に関する業務

- ①ふるさと納税申込受付サイトの利用が困難な方で川崎町への寄附を希望する場合は、寄附申込書、返礼品のカタログ、返礼品申込書、返信用封筒、払込取扱票等を送付すること。なお、払込取扱票については、寄附者が選択した決済手段に応じて送付すること。（郵送料も委託料に含む。）
- ②寄附入金時に返礼品を選択していない寄附者に対しては、返礼品のカタログ、

返礼品申込書、返信用封筒等を寄附者に送付すること。

- ③寄附及び返礼品、配送等に関する寄附者からの問い合わせ（クレームを含む。）に対応すること。
- ④寄附者から寄附キャンセルに関する要望があった場合は、寄附管理システムの変更処理を行うとともに、すでに入金があった場合は速やかに川崎町に連絡をすること。
- ⑤寄附申込み受付後、寄附者に受付完了のメールを送信すること。
- ⑥契約期間満了後は、本契約期間中に申込を受け付けた寄附の返礼品発送及び寄附者への対応（クレーム対応、返金含む。）を行うものとする。

（３）寄附者対応に関する業務

- ①受託者は、コールセンターを設置し、ふるさと納税に係る問い合わせに対応すること。なお、年末年始も問い合わせ対応が可能な体制を整えること。対応日及び対応時間は、川崎町と協議の上決定する。
- ②問い合わせ及び回答内容は、寄附管理システムに記録を残すとともに、必要に応じて川崎町及び返礼品提供事業者と共有すること。
- 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、苦情の解消に向けた調整を行うこと。

（４）返礼品の品質保持等の管理に関する業務

- ① 返礼品は、総務省の示す地場産品基準等の要件を逸脱することのないよう管理すること。
- ② 上記の要件に適合しなくなると認める場合又はそのことが疑われる場合は、速やかに川崎町へ報告するとともに、取扱いの停止に向けた調整を行うこと。

（５）返礼品の企画、開発・登録、選定、交渉に関する業務

- ① 返礼品の企画、開発・登録、選定にあたっては、返礼品提供事業者と調整・交渉のうえ、商品の選定、価格設定、品質管理を行うこと。なお、返礼品とするかの決定は川崎町が行う。
- ② 返礼品は、町内の特産品はもとより、町内企業の製品ほか、サービス提供型プラン等多様な提案を行うこと。
- ③返礼品の追加について、事業者から提供の希望があった場合、速やかに対応すること。
- ④ 返礼品提供事業者及び返礼品の新規登録は、事前に川崎町の承認を受けること。
- ⑤ 総務省告示における地場産品基準を理解した上で、返礼品提供事業者と製造工

程などの確認を行い、総務省の照会に関する記載内容について考案すること。

- ⑥ 返礼品提供事業者に対し、事業者自らによるインターネット上での見せ方の改善、商品開発などを促すことで、事業者の発展を促進すること。また、川崎町におけるふるさと納税事業の推進に向けた研修会を開催し、制度の周知徹底や、返礼品提供事業者の意識向上に努めること。

(6) 返礼品提供事業者対応に関する業務

- ① 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理並びに在庫管理を行うこと。
- ② 返礼品の発注・配送管理について管理システムを使用して一元的に管理すること。
- ③ 返礼品の発注・配送方法は、返礼品提供事業者と十分協議し、対処すること。
- ④ 返礼品の発注は、寄附金の入金が確認でき次第速やかに行うこと。ただし、定期便や寄附者が受取日を指定した場合及び返礼品が季節限定品や受注生産品であり速やかな発送が困難な場合を除く。また、寄附者から配送日時等について要望があった場合には、可能な限り寄附者の希望に沿えるよう調整を行うこと。
- ⑤ 返礼品の調達費用及び配送費用等を月次集計の上、川崎町に報告すること。
- ⑥ 海苔などの小型かつ軽量の返礼品の配送については、宅配便などによる方法とは別に、より安価な配送手段を用意するなど経費の低減に努めること。
- ⑦ 特に10～12月を中心とした寄附受付の繁忙期においては、返礼品提供事業者と随時連絡を取り、欠品が発生しないように在庫管理を行うこと。
- ⑧ 寄附者から申込のあった返礼品について、やむを得ない事情により代替品による対応となった場合には速やかに返礼品提供事業者及び寄附者との調整を図ること。
- ⑨ 寄附者に対して配送に関する事前メールを送ること。
- ⑩ 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、誠実に寄附者等へ対応すること。
- ⑪ 返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払を代行すること。
- ⑫ 旧受託者からの引継ぎ時においては、必要に応じて返礼品提供事業者に対して説明会を開催し、遅滞なく新たなシステム・仕組みに移行させること。

(7) ポータルサイトの管理及びプロモーションに関する業務

各ポータルサイト及びポータルサイト外で寄附者にアピールするための効果的な戦略の立案、返礼品ページの掲載内容の刷新、返礼品提供事業者や返礼品を取り上げた特集の実施など、寄附額を増加させる施策を実施すること。また、施策実施後のデータ分析・改善を併せて実施することとし、各施策の実施にあたって

は、総務省の定めるルール等を遵守して、実施すること。

なお、実施にあたっては、川崎町と協議の上、川崎町の承諾を受けたのちに実施すること。

【ポータルサイト管理】

- ①川崎町が利用するポータルサイトの返礼品等の掲載情報について、迅速かつ適切な管理・更新対応を実施すること。
- ② 新規返礼品の掲載や既存返礼品の刷新については、川崎町の承認後、概ね1週間以内に掲載・更新を完了し、掲載取下げ、在庫切れの際の対応も速やかに行うこと。
- ③ ポータルサイトに登録する全ての返礼品に対し、掲載内容を作成するとともに定期的な改善を行うこと。なお、各ポータルサイトの特徴を捉え、適した内容に工夫及びキャンペーン等の利用など、ポータルサイト毎に個別対応し効果を最大限に発揮すること。

【アクセス対策】

- ④ S E O対策に配慮した品名及び紹介文などを掲載すること。また、掲載情報が法的に問題ないか、寄附者に誤解を与えないか等、確認すること。
- ⑤ 検索順位を上昇させアクセス数を増加させるのに有効な検索連動型広告を中心としたポータルサイトの広告を運用すること。また、寄附額増加への期待値が高く、かつ、総務省が示す募集適正基準を踏まえた経済性に優れた広告媒体等を、客観的な資料と併せて川崎町に提案すること。なお、広告運用を実施する場合、費用については川崎町と協議を行うこと。
- ⑥返礼品に寄せられるレビューの評価・件数は、ページへのアクセスや返礼品の選択に大きく影響を及ぼすことから、レビューキャンペーンなどのレビュー数を増加する施策を考案し実施すること。また、レビュー返信については対応を川崎町と協議すること。
- ⑦返礼品の魅力及び込められた想い、返礼品提供事業者の取組や魅力等が寄附者に伝わるように創意工夫を凝らしたページを作成すること。
- ⑧ 返礼品の魅力が十分に伝わるデザイン性の高い写真の撮影及び加工等を施した上で、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、掲載情報を充実させること。なお、写真撮影・画像制作に係る手数料については委託料に含むものとする。
- ⑨ 使用する画像、紹介文などは著作権、肖像権及びその他の権利に抵触しないこと。
- ⑩ 回遊促進や特集ページ作成、定期便など、寄附者1人あたりの寄附単価を上昇させるような取組を行うこと。

【ポータルサイト外でのプロモーション】

- ⑪ ガバメントクラウドファンディングの活用などによって、寄附の増加を図ること。
- ⑫ メルマガ配信などによる返礼品や川崎町の魅力発信を積極的に実施すること。
- ⑬ 寄附者に向けた川崎町の返礼品や寄附金の使い道、観光情報が掲載されたパンフレット作成やイベント実施を支援するなど、交流人口・関係人口の創出に寄与することを目指し、川崎町と連携した情報発信を実施すること。なお、経費が生じる場合は川崎町と協議を行うこと。

(8) 配送業者及び返礼品提供事業者への精算に関する業務

- ① 返礼品の配送料について、毎月末日を締切として月次集計し、翌月末日までに配送業者へ配送料の支払いを行うこと。なお、配送業者との契約は川崎町の了解を経て受託者が行うこととし、価格交渉を行い、配送料が安価となるよう努めること。
- ② 配送を完了した返礼品にかかる費用について、毎月末日を締切として月次集計し、翌月末日までに返礼品提供事業者へ支払いを行うこと。なお、この金額は、受託者から返礼品提供事業者へ通知すること。

(9) 寄附金受領証明書とワンストップ特例申請書類の送付に関する業務

- ① 入金（決済）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、封筒に封入又は圧着はがき等を利用のうえ、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末の寄附に係る書類発送については、ワンストップ特例申請期限の関係上、寄附翌年の1月3日までに発送すること。
- 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、川崎町と協議を行った上で決定すること。
 - a お礼状・寄附金受領証明書
 - b 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）
 - c ワンストップ特例申請書記載例
 - d ワンストップ特例申請書返信用封筒（郵便料差出人負担）
 - e その他、川崎町が必要と認めたふるさと納税のプロモーションに係わる書類等
- ③ 寄附金受領証明書の作成に必要な公印の印影については、川崎町が指定するものを使用すること。
- ④ ワンストップ特例申請書には寄附者情報及び寄附情報等を印字の上、送付すること。なお、ワンストップ特例申請を希望しない寄附者に対してはワンストップ

ブ特例申請書の送付を省略できるものとする。

- 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。

(10) その他川崎町ふるさと納税推進に関する業務

本業務の目的達成にあたり、必要と思われる業務や効果的・効率的な独自の手法等があれば提案を行うこと。特に、業務効率化、業務軽減、経費削減につながる方策があれば提案すること。

6. 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、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。

7. 業務報告

受託者は、業務の進捗に応じて四半期ごとに川崎町に対し報告を行うこととし、報告内容及び報告頻度は、協議により定めるものとする。

ただし、業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、速やかに報告書を提出し、川崎町と協議すること。

8. 委託料及び返礼品代金等の支払い等について

委託料及び返礼品代金等の支払いについては、原則1か月ごとに行うこととし、川崎町は、適正な請求書を受領した日から起算して原則30日以内に支払う。

9. 納付情報の管理

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5年間保存することとし、川崎町から求められた際は速やかに提出すること。

10. 再委託の禁止

受託者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、川崎町との協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により川崎町の承認を得るものとする。また、再委託する場合、受託者は、再委託する業務の範囲内で本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

11. 情報セキュリティの確保・個人情報の保護

本業務の履行にあたり、業務を通じて知りえた情報は、業務の用に供する目的以

外には利用しないこと。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、適切な管理を行わなければならない。管理方法については、あらかじめ書面により川崎町に提出しなければならない。情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、川崎町に速やかに報告し、指示を受けること。

12. 著作権の扱いについて

「4. 業務内容」の遂行に当たり、第三者（川崎町及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合には、著作権処理等を行うものとする。

受託者が制作し「4. 業務内容」の業務を行う上で生じた既存の返礼品ページ及び情報・画像（前段の素材を除く。）・レビュー等、その他必要な情報の知的財産権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に定める権利を含む。）の取扱いについては、本契約終了後も著作権の共有や無償の使用許諾など川崎町が著作物を可能な限り活用できるよう、川崎町と協議を行うこと。

13. 損害賠償

本業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、川崎町、利用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ない。

14. 契約の解除

(1) 川崎町は、受託者が次の各号のいずれかに該当した場合は、催告その他の手続を要しないで、直ちに契約の全部又は一部を解除することができるものとする。この場合においては委託料の全部又は一部を支払わないことができるものとする。

- ①官庁から営業の取消、停止等の処分を受けたとき。
- ②支払停止若しくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき。
- ③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。
- ④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。
- ⑤解散、合併、会社分割、営業の全部又は重要な一部の譲渡を決議したとき。
- ⑥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。
- ⑦その他、契約に関し不誠実な行為があったとき。

- (2) 川崎町又は受託者は相手方が契約違反し、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。
- (3) 川崎町又は受託者は書面により6か月前までに相手方に通知することにより本契約を解除できるものとする。
- (4) 契約の解除により受託者に損害が生じた場合、川崎町に損害賠償を請求することはできない。

15. その他

- (1) 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、業者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (3) 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、準備及び引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (4) 令和7年度に受託者が変更となる場合、次期受託者決定後、次期受託者への引継ぎを確実にを行うこと。
- (5) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、川崎町と協議の上対応すること。
- (6) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて川崎町と協議すること。

【本仕様書に係る問い合わせ先】

〒827-8501 福岡県田川郡川崎町大字田原789番地の2

川崎町企画情報課企画調整係（川崎町役場庁舎3階）

電話：0947-72-3000 担当：森、大谷

メール：kikaku@town.fukuoka-kawasaki.lg.jp