

神崎町ふるさと納税推進業務委託
仕様書

令和6年6月

神崎町

1. 事業概要

- (1) 業務名 神崎町ふるさと納税推進業務委託
- (2) ふるさと納税に係る業務（寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の受発注、配送管理、事業者及び返礼品の登録等）の効率化を図り、ふるさと納税制度を通じて、本町の取組みを応援していただける寄附者を増やし、本町の魅力の発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

2. 契約期間

契約締結の翌日から令和7年3月31日まで

※契約締結の翌日から令和6年10月31日までの期間を準備期間とするが、この間に係る費用は、受託者の負担とする。

3. 前提条件

- (1) 現在本町では、以下の4つのふるさと納税サイトを開設している。
 - ①ふるぽ ②楽天ふるさと納税 ③ふるさとチョイス（パートナーサイト「auPAY ふるさと納税、セゾンのふるさと納税」含む） ④さとふる
 - ①～③のサイト管理において株式会社 JTB の管理システムを利用している。
 - ④のサイト管理は、株式会社さとふるの「一括代行プラン」を利用している。
- (2) 本町が寄附サイトとして利用する、①から③での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。しかし、利用するサイトについては、準備期間中に委託者と協議の上決定する。
- (3) 新たなふるさと納税サイトを利用するとした場合には、本業務の対象となる。
追加を検討している納税サイトは、「ふるなび」、「マイナビふるさと納税」、「イオンふるさと納税」、「JREMALL ふるさと納税」、「ANA のふるさと納税」、「JAL ふるさと納税」である。
- (4) 寄附者情報管理システム及びオンラインワンストップ特例申請受付システム「ふるさと納税 do (株)シフトセブンコンサルティング提供「自治体マイページ」を使用)」を使用すること。
しかし、同等の機能を有するシステムがあれば提案すること。

4. 業務内容

業務の内容は、次に掲げる（1）から（9）までとする。

- (1) ポータルサイトの管理・運営及び返礼品紹介記事の作成に関する業務
- (2) クラウドファンディング実施に関する業務
- (3) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- (4) 返礼品の企画開発等及び返礼品協力事業者の育成に関する業務
- (5) 返礼品の調達・発送管理・代金清算等
- (6) 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問い合わせに関する業務
- (7) 各種書類の送付に関する業務
- (8) 町の魅力発信やふるさと納税のPR
- (9) その他上記に係る一切の業務

5. 業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理・運営及び返礼品紹介記事の作成に関する業務

- ①ポータルサイトの紹介ページ作成、掲載情報の更新・管理・運営を適切に行うこと。
- ②情報の登録・更新は、総務省及び委託者が返礼品を承認後、遅延なく行い、寄附申込みの受付を開始すること。
- ③返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理し、必要に応じて受託者が取材・撮影を行い、ポータルサイトの機能を活用し、返礼品の魅力発信や訴求力向上、SEO（検索エンジン最適化）対策、広告運用等、寄附者に対し効果的にPRできるように内容を充実させること。
- ④受託者のノウハウを活かした、寄附者獲得に繋がる紹介ページを構成すること。加えて、ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（メールマガジン、新着情報等の発信、特集企画等及びデータ収集）について、積極的に活用すること。
- ⑤返礼品の「受付停止」及び「在庫なし」については、受託者が速やかに返礼品提供事業者を確認し、ポータルサイトの掲載内容を見直す等、適切な管理を行うこと。

(2) クラウドファンディング実施に関する業務

- ①クラウドファンディングの実施に係る企画支援をすること。
- ②クラウドファンディング受付サイトから通常の寄附同様に対応すること。

(3) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務

- ①使用するポータルサイトを經由して受付した寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品に関するデータ等を寄附管理システムにより、安定的に一元管理すること。
- ②委託者の窓口で寄附の申し込みや入金が行われた場合や、FAX を利用するなどインターネットを經由しない寄附希望者から寄附申込書を受理した場合なども委託者から寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申し込み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。
- ③寄附状況を委託者も確認ができること。
- ④寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、市場や寄附の動向、本町が提供する返礼品と同じカテゴリーにあるものの寄附額・容量等について分析を行い、その結果及び今後の対策等の提案を、町へ毎月1回程度報告、協議し、実行することにより事業効果を最大化するよう努めること。

(4) 返礼品の企画開発等及び返礼品協力事業者の育成に関する業務

- ①委託者が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、委託者に提案すること。
- ②返礼品等については、町内の地場産品はもとより、町内で提供されるサービス等、多様な

提案を行うこと。

- ③委託者が受託者へ返礼品提供事業者の候補先を情報提供した場合や、返礼品提供を行なおうとする事業者が委託者に対して相談した場合等において、返礼品提供候補となる事業者へ返礼品の登録申請を行うための調整を行うこと。この際、直接返礼品提供事業者へ訪問し、地場産品基準等に合致しているかの確認、返礼品の情報等の必要事項のヒアリングを行い、運用方法を具体的に説明すること。
- ④委託者の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- ⑤返礼品提供事業者から返礼品の追加・変更希望を受けた場合、速やかに対応すること。
- ⑥直接返礼品提供事業者へ訪問し、返礼品の交渉及び契約に必要な情報のヒアリングを行うこと。
- ⑦返礼品の開発・返礼品の魅力の磨き上げを行うにあたり、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行い、説明会の開催時期については、委託者と協議のうえ、適切な時期・方法により実施すること。また、募集状況について定期的に委託者に報告すること。
- ⑧返礼品として登録する決定は、委託者が行うものとする。

(5) 返礼品の調達・発送管理・代金清算等

- ①受託者は、予算の定める範囲内で返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品提供事業者との契約等については、受託者の責任において対応すること。
- ②返礼品提供事業者への返礼品発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
- ③各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐためにもポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- ④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。なお、冷蔵・冷凍便や賞味期限が短い返礼品は、事前に配達日の調整を行うこと。
- ⑤返礼品の配送状況の管理を行うとともに、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、迅速に寄附者等への対応を行うこと。
- ⑥返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。この場合、請求・支払処理に係る返礼品提供事業者の負担軽減を図ること。なお、委託者への請求にあたり、毎月の実績を集計のうえ、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ⑦季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行い、また、残数を超えた申込みを制限する仕組みを設けること。
- ⑧返礼品の配送にあたって、返礼品提供事業者の負担軽減を図り、また、配送料が安価となるよう常に工夫を行うこと。

(6) 寄附者及び返礼品提供事業者等からの問い合わせに関する業務

- ①受託者は、寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。
- ②対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。ただし、年末年始の繁忙期については、委託者と協議のうえ、人員の増員や受付時間の延長、休日等の対応について決定する。
- ③受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、寄附管理システムに記録し、委託者と情報共有すること。
- ④返礼品に関する苦情については、直ち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、委託者及び寄附者に報告を行うこと。また、町の求めに応じて報告書を作成のうえ、提出すること。
- ⑤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、国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供事業者からの問い合わせについては、必要に応じて町に確認等を行い、適正に対応すること。

(7) 各種書類の送付に関する業務

- ①寄附金の入金確認が完了した場合は、原則2週間以内に寄附者に対して寄附金受領証明書、お礼状を作成し、書面を封入した封筒もしくは圧着ハガキにより発送すること。また、ワンストップ特例申請の場合は、オンラインでの申請を勧める文言を記載すること。なお、受託者が発送に係る用紙や封筒等を用意し、送付物の内容については、委託者と協議のうえ、決定すること。
- ②ワンストップ特例申請書を作成する場合には寄附者情報を入力の上、送付すること。
- ③発送後、住所不定等で返送となった件については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送する等、適切な対応を行うこと。

(8) 町の魅力発信やふるさと納税のPR

- ①町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附金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。
- ②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、町と協議のうえ、実施すること。

(9) その他上記に係る一切の業務

- ①ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、各ポータルサイトの変更や返礼品提供事業者の対応等、迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- ②寄附金の募集に要する経費は、総務省からの通知等に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代30%以内を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、本業務（提案する新たな取組を含む。）を実施できるよう、本委託業務の対象外経費も含めた内訳

を把握して管理運営を行うこと。

③受託者が変更となる場合は、次期受託者決定後に業務の引継期間内に受付した寄附申出に対する返礼品の調達発送、その他寄附者等への対応は責任をもって行うこと。

④市場調査を実施し、委託者の状況に応じたふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。

⑤定期的に委託者、返礼品提供事業者を直接訪問してコミュニケーションを図ること。

6. 個人情報の保護・秘密の保持

(1) 本業務を通じて取得した個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本業務終了後又は解約後も同様とする。このことについては、再委託先も同様とする。

7. 返礼品の契約不適合責任

(1) 委託者は、寄附者に対して、返礼品の契約不適合責任を負わない。

(2) 受託者は、返礼品提供事業者に、寄附者に対する契約不適合を負担させる。また、受託者は、当該責任問題が生じたときは、「上記4（6）により、寄附者に対応する。

8. 納付情報の管理

受託者は、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

9. 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、委託者との協議の上、業務の一部を委託することができるものとし、この場合、あらかじめ書面により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、再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理を行い、本業務に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

10. 著作権等の取扱い

(1) 受託者が委託料により作成した成果物（以下「成果物」という。）に係る著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利を含む。）は、委託者に帰属するものとし、委託者による二次利用を可能とする。

(2) 受託者は成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

11. 報告及び検査

委託者は、必要があると認めるときは、受注者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる。

1 2. 情報セキュリティの確保

本業務の履行に当たり、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、適切な管理を行うこと。

1 3. 損害賠償

受注者は、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、委託者、返礼品提供事業者、寄附者又は第三者の責めに帰する自由により生じたものについては、この限りではない。

1 4. 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) 本事業の遂行にあたっては、委託者と十分に協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れながら、実施すること。
- (3) 業務上知りえた事項について守秘義務を負うこと。
- (4) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて委託者と協議すること。