

那珂川町ふるさと納税事業業務委託仕様書

1 委託業務名

那珂川町ふるさと納税事業業務委託

2 業務目的

那珂川町（以下、「本町」という。）では、ふるさと納税制度を通じて、地場産品の魅力発信を図り、地域経済における好循環を生み出すことを目指している。寄附の受付、寄附情報の管理、返礼品の受発注等ふるさと納税に関する業務を民間事業者へ委託することにより、寄附募集等を効率化させ、民間事業者が持つノウハウを活用し、魅力ある返礼品の発掘・開発を行うことを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

※契約締結日から令和6年10月31日までの間は、運用開始のための準備期間とし、令和6年11月1日から運用開始（各ふるさと納税ポータルサイトでの寄附受付開始）できるように現受託者と調整を行うこと。また、この間に要した費用の支払義務は発生しないものとする。

4 前提条件

原則として、本町が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。）として別途契約している「ふるさとチョイス」、「さとふる」からの寄附受付を前提としたふるさと納税業務の遂行が可能であること。なお、契約期間中に新規にポータルサイトを追加・変更した場合も同様に業務の対象とする。

（令和6年11月から「楽天ふるさと納税」の追加を検討している。）

また、業務規模の参考値は、次のとおりである。

（令和6年7月末時点）

公開返礼品数	60品
返礼品取扱事業者数	15事業者

5 業務に係る金額

(1) 業務委託料

受付寄附額に、提案した業務委託料率を乗じた額とする。ただし、各ポータルサイトを經由しない寄附に対しては、業務委託料は生じない。

(2) 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日まで。

※ただし、本業務の開始日は令和6年11月1日とし、契約締結の翌日から令和6年10月31日までは引継ぎ及び業務開始準備期間とする。なお、準備期間中に発生する費用については、寄附管理システムにおいて費用がかかる場合を除き、受託者が負担することとする。

(3) 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税相当額を含む。

(4) 返礼品配送費

返礼品の配送に係る費用。寄附金額の1割を上限とする。

(5) その他の費用

(3)及び(4)に記載する経費を除き、本業務の履行に必要な経費。ただし、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・マルチペイメント決済等にかかる経費等はこれに含まない。

6 業務内容

- (1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務
- (2) 返礼品取扱事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- (3) 寄附者への対応
- (4) 寄附受領証明書等の作成及び発送に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請受付に関する業務
- (6) 返礼品の発掘・開発及びPRに関する業務
- (7) ふるさと納税返礼品開発を通じた地域経済の発展につながる提案
- (8) 返礼品取扱事業者登録希望事業者、返礼品取扱事業者への対応

※なお、この業務は、ふるさと寄附受入事務に必要と思われる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画提案により調整する場合があります。

7 委託業務の詳細

- (1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務

ア 町が利用するポータルサイトの掲載情報の更新、寄附者管理、受発注管理、ポータルサイトの自治体紹介ページの作成、その他修正、ページの充実等の管理運営を適切に行うこと。

イ ポータルサイトと連動したデータ管理システムを構築し、収納状況や寄附申込情報及び

返礼品配送状況等のデータを集約し一元管理すること。集約されたデータは、本町において随時抽出・出力が可能であること。またポータルサイトを利用しない寄附の申し出があった場合、書面による申込受付、その後の管理を行う。

ウ 新たなポータルサイトの追加に際しては、本町と十分に協議を行い、円滑な利用開始が出来るよう努めること。

エ 各ポータルサイトの特徴に合わせて画像の編集・加工を行い、返礼品の写真掲載及び紹介文の作成は、返礼品提供事業者と調整し、効果的に行うこと。

オ 返礼品の掲載については、原則、全てのポータルサイトへ掲載したうえ、返礼品の適正な在庫管理を行うこと。

カ ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計及びメールマガジン配信等）及びポータルサイトが実施する特集企画等について、町と協議の上、積極的に活用し、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。

(2) 返礼品取扱事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の精算に関する業務

ア 返礼品取扱事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行う。

イ 返礼品取扱事業者と連携し、返礼品の在庫管理、寄附者の個人情報保護等を適切に行う。

ウ 返礼品取扱事業者に対し、当該システムの利用方法の説明等サポートを行う。

エ 返礼品取扱事業者へ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いを代行する。なお、送料については、配送業者と価格交渉するなど、安価になるよう努める。

オ 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、寄附者に不都合が生じないよう対応し、速やかに本町へ報告する。

(3) 寄附者への対応

ア 寄附者等からの問い合わせに対応するコールセンター等の窓口を設置し、使用する納税ポータルサイト等において明示する。

イ コールセンター等は、寄附の申込手続に関すること、返礼品に関すること、ワンストップ特例申請に関すること、その他本町ふるさと納税に関わる全般の問い合わせに対して、電話、メール等により対応を行う。問い合わせに関する内容は、システム等に記録するとともに、本町においても適宜確認ができるようにする。

ウ 緊急及び重要な問い合わせの場合は、速やかに本町に報告し、本町と協議した上で対応する。

(4) 寄附受領証明書等の作成及び発送に関する業務

ア 寄附金の納付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、本町が指定す

るお礼状を同封の上、封入・封かんし、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末に行われた寄附に係るものについては速やかに発送すること。なお、寄附金受領証明書の様式については、本町と協議の上、決定する。

イ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。

ウ 寄附金受領証明書等送付用の封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒（オリジナル）は、受託者の負担において作成すること。

※寄附金受領証明書等発送に必要な郵送料、ワンストップ特例申請返信用封筒の郵送料については、本町の負担とする。なお、寄附者にはオンラインワンストップを推奨し、郵送料の軽減に努めること。

オ 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。

(5) ワンストップ特例申請受付に関する業務

ア 寄附金税額控除に係る申告特例申請（以下、「特例申請」という。）は、紙及びオンラインの申請に対応する。

イ 特例申請を紙媒体にて希望する寄附者には、返信用封筒を同封のうえ、特例申請書を送付する。特例申請書は、寄附金受領証明書を送付する際に合わせて送付してもよい。なお、特例申請書は、受託者へ直接返送されるようにする。

ウ 寄附者から届いた特例申請を受理し、記載の寄附者情報の精査、確認を行う。

エ 特例申請を提出した寄附者に対し、受付状況を確認できるようにする。

オ 特例申請の情報に不備があった寄附者に対しメールにて通知を行う。なお、メールアドレスが無い寄附者においては、電話か書面の郵送により通知を行う。

カ 特例申請の提出後、寄附者より住所や氏名の変更の申出があった場合、寄附者へ変更届について案内し、変更の処理に対応する。

キ 本町がeL-TAXを利用し電子上で特例申請に係る通知書を送付するためのCSVデータを作成し、本町へ提供する。

ク 特例申請書（申請に関する添付書類を含む。）を保管し、本町の指示する方法にて、本町へ引き渡すものとする。

※寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の発送等については、他社が提供するサービスを提案することも可とする。この場合において、「8. 再委託の制限」に留意すること。

(6) 返礼品の発掘・開発及びPRに関する業務

ア 返礼品の開発について

本町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、総務省の定める「地場

「産品基準」等に適合した返礼品の選定や新規開拓を行い、本町に提案する。受託者は、本町によって採用された返礼品を速やかにポータルサイトに掲載する。

イ 返礼品の改良について

既存の返礼品については、返礼品取扱事業者と調整のうえ、ポータルサイトに掲載する写真や品名及び説明等を改良し、魅力が伝わりやすいように工夫する。必要に応じて分量の変更や包装についての助言を行う。

ウ 返礼品のPRについて

本町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、返礼品等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求を図る。

(7) ふるさと納税返礼品開発を通じた地域経済の発展につながる提案

本町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、町内の生産者と返礼品取扱事業者のマッチングを図り、地場産業の活性化を促進する返礼品の企画提案を行う。返礼品取扱事業者に対し、返礼品の提供以外の販路について提案を行い、地域経済の好循環を図る。

(8) 返礼品取扱事業者、登録希望事業者又は返礼品取扱事業者への対応

返礼品の提供を希望する事業者から登録希望の申出や相談があった場合、関係法令や返礼品の基準について説明し、事務手続等の案内をする。既存の返礼品取扱事業者に対しては、事業者自らによる返礼品の魅力発信（効果的な写真の撮影・加工方法、インターネット上での見せ方の改善方法、リーフレットの作成、SNS活用など）、商品開発などに必要な情報の提供を行う。

8再委託の制限

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、本町と協議のうえ、業務の一部を委託することができるものとする。この場合において、あらかじめ書面により本町の承認を得るものとする。

9報告及び検査

- (1) 本町が必要と認める業務内容について、月報を作成し、翌月の末日までに報告する。
- (2) 本町は、必要があると認めるときは、受託者に対して収納業務の履行状況その他の必要な事項について報告を求め、又は検査を行うことができるものとする。

10個人情報保護・秘密の保持

- (1) 受託者は、本業務の遂行にあたって、直接又は間接に知り得たすべての情報について外部に漏らし、また他の目的に利用してはならない。なお、委託期間が終了した場合におい

ても同様とする。

- (2) 受託者は、個人情報保護に関する法律、那珂川町個人情報保護法施行条例及び施行規則を遵守し、適切な個人情報保護措置を講ずる。

11業務の引継ぎ

本町と契約を締結している委託事業者から変更となった場合は、契約締結後、本町、前任の受託者、返礼品取扱事業者等と協議・調整のうえ、業務が円滑に開始できるよう事務等の引継ぎを実施する。

また、委託期間が終了した場合も、本業務を受託する後任の事業者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐ。ただし、受託期間中に受領した寄附の返礼品発送や寄附者対応については、発送の完了まで責任をもって実施する。委託期間中に作成または使用した各種ポータルサイトの返礼品ページ情報については、データの削除をしない。

12その他

- (1) 本仕様書に明記してない事項であっても、業務遂行上当然に必要と認められる事項は、受託者の責任において実施するものとする。その他定めのない事項については、受託者との協議により決定する。
- (2) 契約にあたっては、双方協議のうえ、別に仕様書を作成するものとする。