

## 三木町ふるさと思いやり寄附（ふるさと納税）支援業務 仕様書

### 1 業務名

三木町ふるさと思いやり寄附（ふるさと納税）支援業務

### 2 業務の目的

三木町（以下「本町」という。）が行うふるさと思いやり寄附（ふるさと納税）業務のうち、寄附の受付、寄附者対応、寄附者情報の管理、返礼品配送等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本町の魅力発信及び寄附金の増収を図ることを目的とする。

### 3 業務委託期間

契約締結日から令和10年3月31日までとする。

### 4 業務の概要

本業務を受託する者（以下「受託者」という。）は、次の業務を行うものとする。

- (1) ポータルサイトの運用・管理に係る業務
- (2) 返礼品の出荷依頼及び配送管理、返礼品の代金・精算に係る業務
- (3) 返礼品提供事業者への支援及びコンサルティング
- (4) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に係る業務
- (5) 申告特例制度に係る業務
- (6) 寄附者等からのふるさと納税に関する問合せ対応業務
- (7) 本町の魅力発信やプロモーション等に係る業務
- (8) その他ふるさと納税の推進に係る業務

### 5 業務の詳細

#### (1) ポータルサイトの運用・管理に係る業務

ア 受託者はポータルサイト上の自治体ページの作成・修正・更新・保守管理を行うこと。なお、現時点で本町が利用しているポータルサイトは、さとふる、楽天ふるさと納税、ふるさとチョイス、auPAYふるさと納税、セゾンのふるさと納税、ふるラボ、の6サイトであるが、さとふるについては、本項の(1)、(2)、(3)、(6)は除く。また、契約期間中に新たにポータルサイトが追加された場合にも同様に対応すること。

イ 受託者はポータルサイトから抽出されたデータを取込み、寄附データの一元管理をすること。なお、本町が寄附者情報を一元管理しているシステム（㈱シフトプラス社提供の管理システム「レジホーム／クラウド版」）にAPI自動連携又はそれ以

外の方法にて取込み、一元管理できる状態にすること。

ウ ポータルサイトでは、返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図る取組を実施すること。

エ 寄附者からのレビュー等に対し、コメントできるポータルサイトについては、定期的にレビューの有無を確認し、その都度、内容に応じたコメントを行い、寄附者と良好な関係を築くこと。

オ 閲覧数及び回遊性の向上を図るため、ポータルサイトのページデザインを行うこと。

カ ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、本町又は事業者に帰属するものとし、業務完了後は整理しデータを受け渡すこと。

## (2) 返礼品の出荷依頼及び配送管理、返礼品の代金・精算に係る業務

ア 受託者は本町が指定する単価で返礼品を登録し、返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うこと。

イ 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理を適切に行うこと。特に個数限定品の受付管理及び季節限定品の配送時期の管理を適切に行うこと。

ウ 返礼品の調達費用等を月次集計の上、本町に報告すること。

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梱包不良による破損等、配送に係るトラブル、その他寄附者からの返礼品に対するクレーム等に対応すること。

オ 返礼品の自社発送を行う返礼品提供事業者に対して、配送管理を行うとともに、出荷した伝票等のデータを集計し、分かりやすくまとめて、本町へ請求すること。

カ 返礼品提供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こと（精算を含む。）。なお、送料については、なるべく安価となるよう返礼品提供事業者に適切な助言を行うこと。

キ 契約期間前に本町が受け付けた寄附に対する返礼品の配送が契約期間になってから行われる場合は、その配送についても行うこと。

## (3) 返礼品提供事業者への支援及びコンサルティング

ア 返礼品提供事業者が返礼品掲載、発送、寄附者対応などを円滑に行えるよう必要に応じて支援及び助言を行うこと。

イ 新規返礼品の開発・開拓を行うこと。

ウ 複数の返礼品事業者からなる定期便の開発を行うこと。

エ 返礼品画像のブラッシュアップを行う等、返礼品の魅力向上を図ること。

返礼品の紹介文の作成についてはアレルギー表示に留意するとともに、寄附者に対し効果的にPR できるよう、掲載する写真等については魅力的なものにするなど

の工夫を行うこと。

オ 返礼品提供事業者が写真撮影を希望する場合は、必要に応じて写真撮影を行い、ポータルサイトに掲載すること。その際の費用は発生せず、著作権等は本町又は事業者に帰属する。ただし、撮影希望の返礼品代金及び送料は、返礼品提供事業者が負担する。

カ 返礼品について、関係法令のほか総務省からの通知内容等が遵守されるよう管理すること。なお、遵守されていないと認められる場合、またはこれが疑われる場合は速やかに本町と対応を協議すること。

#### (4) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に係る業務

ア 御礼状、寄附金受領証明書、寄附金控除に係る申告特例申請書及び説明書（申告特例申請希望寄附者のみ。）、返信用封筒等を作成・用意し、原則2週間以内に寄附者に送付すること（再発行分を含む。）。

イ 内容物については、本町と協議の上、決定すること。

ウ 年末寄附分の申告特例申請書については、翌年1月5日までに印刷及び配送業者に持参すること。

#### (5) 申告特例制度に係る業務

ア 寄附金税額控除に係る申告特例申請書の審査を行うこと。受付完了時は、申請者へメール等にて、受付完了通知を行うこと。

イ 申請内容に不備がある場合は、寄附者へ連絡・返送・再受付を行うこと。

ウ 申告特例通知の電子データを作成し、本町が指定する期日までにデータを提出すること。なお、他自治体への送付は本町が行うものとする。

エ 公的個人認証サービスIAM（アイアム）を導入し、寄附者がインターネット経由にて直接ワンストップ特例申請を行える環境を整えること。なお、アイアムを導入するにあたり、受託者のシステム利用環境の構築費用や登録保守料については、本町は負担しないものとする。

オ 申告特例申請については、オンライン申請の普及促進を図ること。

#### (6) 寄附者等からのふるさと納税に関する問合せ対応業務

ア 寄附者等からのポータルサイト、寄附申込手続き、返礼品、発送書類、申告特例申請、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、メール等による対応が可能であること。

イ 問い合わせに関する内容は、システム（㈱シフトプラス社提供の管理システム「レジホーム／クラウド版」）に記録するとともに、本町においても随時確認ができるようにすること。

ウ 寄附者が紙媒体での寄附申請を希望する場合、寄附カタログ、申込書、郵便振替用紙、返信用封筒を作成・用意し、送付すること。

エ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに本町に報告し、本町と受託者で協議の上、対応すること。

(7) 本町の魅力発信やプロモーション等に係る業務

ア 各種広告媒体等を活用したPRなど、本町の魅力発信や寄附獲得に向けた受託者独自の取組を提案し、実施すること。

イ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、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、効果的なプロモーションや広告など多様な広告媒体を活用しながら、寄附者から継続的に寄附いただける取組や新たな寄附者獲得につながる提案を行うこと。

ウ 実施したPRの具体的内容及び効果の分析結果等について報告すること。

エ 受託者は、委託料の範囲内で、本町の魅力やふるさと納税の制度及び返礼品を紹介する広報用チラシ等の作成及び印刷すること。

オ 本町の魅力発信や寄附金増収、町内事業者の支援のため、新規返礼品の開発・発掘や、既存返礼品の魅力向上・改善策を提案し、実施すること。

カ 本町が町のPRを行うにあたり、返礼品の送付時に町のリーフレット等の同封を希望する場合は、本町と受託者で協議の上、事業者等へ依頼を行い、リーフレット等の同封について対応すること。

(8) その他ふるさと納税の推進に係る業務

ア 寄附状況や返礼品開拓等の効果を分析・検証し、その結果を本町に報告すること。

イ 国のふるさと納税の制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

ウ ポータルサイト内広告を中心とした各種プロモーションを行い、寄附者獲得につなげること。

エ 高額寄附者のリピーター確保に向けた施策を提案し、実施すること。

オ 総務省が定める経費率50%基準を踏まえ、業務全般にわたって経費抑制の視点を持ち、業務を遂行すること。

カ ポータルサイトから受け取った情報を抽出し、本町が簡易的にデータ集計を行うことができるようにすること。

キ 寄附金額、寄附件数、寄附者属性等及び寄附の動向を分析するとともに、返礼品開拓等の効果を検証し、その結果及び今後の対策について、本町に定期的に報告すること。

ク 令和9年度に、同様の業務を本町が発注し受託者が変更となる場合は、次期受託者決定後、当該受託者への必要な引継ぎについて誠意をもって確実に行うこと。

#### 6 実績報告及び委託料等の支払いについて

(1) 受託者は、毎月の寄附金額及び業務実績について、翌月15日までに本町に業務完了報告書をもって報告し、委託料等を請求するものとする。キャンセルや再配達等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。

(2) 本町は、受託者からの請求に基づき、請求日から30日以内に支払うものとする。

#### 7 取扱情報の管理

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。

#### 8 情報セキュリティの確保

(1) 受託者は、本業務の履行にあたっては、別添の個人情報取扱特記事項を遵守すること。

(2) 受託者は、個人情報及び特定個人情報を含む本町の情報資産の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

#### 9 再委託の禁止

再委託は、原則として認めない。ただし、書面により本町の承諾を得た場合は、この限りではない。

#### 10 その他

(1) 委託契約期間中における寄附申込者に対する返礼品については、委託契約期間終了後においても、配送業務を行うこと（返礼品及び発送費用は、別途請求できます。）。

(2) 本仕様書は本業務委託の概要を示すものであり、本仕様書に明記していない事項であっても、目的遂行上、当然に必要なと認められるものは、受託者の責任において実施すること。