

# 佐久穂町ふるさと納税業務委託仕様書

## 1 業務名

佐久穂町ふるさと納税業務委託

## 2 委託期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで（3年間）

ただし、契約締結日から令和7年3月31日までは業務引継ぎの期間とし、当該期間に関して委託料は発生せず、引継ぎに係る経費は受注者が負担するものとする。

## 3 前提条件

### (1) 利用するふるさと納税ポータルサイト

本業務は、前項に定める期間の間、発注者が令和6年4月1日現在で契約している次の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。）を活用し、4項及び5項に掲げる業務を行うものとする。

なお、発注者と受託者が協議の上、新たなポータルサイトを利用する場合には、本業務の対象とする。

ア ふるさとチョイス

イ 楽天ふるさと納税

ウ ふるなび

エ モンベルフレンドエリアふるさと納税

オ auPAY ふるさと納税（※1）

カ セゾンのふるさと納税（※1）

キ ふるラボ（※1）

ク さとふる

※1…ふるさとチョイスパートナーサイト連携による利用。

### (2) 業務規模（参考値）

本町の寄附金額・件数の推移及び目標値、令和6年5月末時点の返礼品数及び返礼品提供事業者数については、別紙1の資料1及び資料2を参照すること。

### (3) 利用するふるさと納税管理システム

ア 発注者が利用するふるさと納税管理システム（以下「管理システム」という。）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 do」を利用し、以下のオプションサービスも合わせて利用するものとする。

(ア) 受領証明書発送 BPO サービス

(イ) SCM サービス

(ウ) FAX 送信サービス

イ ふるさと納税 do 以外の管理システムの提案をしても差し支えないが、提案する場合は、以下

の条件を満たすこと。

(ア) 発注者及び返礼品提供事業者の利便性、業務効率がふるさと納税 do よりも向上するシステムであること。

(イ) 機能面、費用面、事務効率面で上記オプションサービスと同等以上のサービス又は機能についても提案すること。

(ウ) 変更後のシステムにおいて利用料が発生する場合は見積書にその金額を計上し、管理システムの利用料を含めた全体の経費が総務省の定める経費基準を超えてはならない。

(エ) 変更後のシステムについて返礼品提供事業者が遅滞なく返礼品発送等を行えるようにフォローアップ体制についても提案すること。

(4) ワンストップ特例申請の受付及び控除申告の eLTAX データ作成業務について

ア ワンストップ特例申請受付及び控除申告の eLTAX データ作成業務については、ふるさと納税 do 及び下記のワンストップ特例オンライン申請サービスの使用を想定しているため本業務の対象外とする。

(ア) e-NINSHO サービス

(イ) 自治体マイページ

イ ふるさと納税 do 以外の管理システムを提案した場合においては、管理システム変更後も本業務が着実に遂行可能であり、機能面、費用面、事務効率面でふるさと納税 do と同等以上のものであることを示す提案を行うこと。

ウ 本業務については行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（以下、「番号法」という。）のほか、個人情報保護委員会のガイドライン等を遵守していることがわかる資料を提出すること。

(5) 寄附の募集に係る経費の圧縮について

返礼品の品質及び返礼品提供事業者や寄附者への対応、ポータルサイトの管理等に影響を及ぼさない品質で経費の削減が可能な場合には提案を行うこと。

特に、配送料の比率が高い傾向にあるため、別紙 1-資料 3「令和 5 年度における返礼品の発送割合（都道府県、発送種別、サイズごと）」を参考に、配送料削減について提案を行うこと。

#### 4 業務内容

業務の内容は、次のとおりとする。ただし、(1) アからエまではさとふるを除いたすべてのポータルサイトを対象とし、(1) オ及びカは、現行システム又はサービスから変更となる場合のみ対象とする。なお、業務の実施に当たっては、総務省通知をはじめ、地方税法等の関係法令を遵守するとともに、発注者と十分協議・調整すること。

(1) ふるさと納税関連事務の安定的かつ効率的な運営に関する業務

ア ポータルサイトの管理運営

イ 寄附受付及び寄附情報の管理・運用

ウ 返礼品出荷依頼業務

エ 寄附者からの問合せ対応

オ 寄附金受領証明書等の送付

- カ ワンストップ特例申請書の受付及び控除申告データの作成
- (2) 返礼品提供事業者との関係構築に関する業務
- (3) 返礼品の開発・拡充に関する業務
- (4) プロモーションに関する業務
- (5) 寄附者との継続的な関係構築に関する業務
- (6) 返礼品提供事業者のスキルアップに関する業務
- (7) その他本業務に関連する業務
- (8) その他独自提案に関する業務

## 5 業務内容の詳細

- (1) ふるさと納税関連事務の安定的かつ効率的な運営に関する業務

ふるさと納税における下記の業務であり、業務の遂行に当たっては総務省通知をはじめ、地方税法等の関係法令を遵守すること。

### ア ポータルサイトの管理運営業務

- (ア) 3(1)で定めるポータルサイト(「さとふる」を除く。)について、寄附者に対して効果的にPRできるよう、また、在庫不足等によるトラブルを未然に防ぐよう返礼品情報の掲載、更新、修正等を適時適切に行うこと。

- (イ) ポータルサイトへの掲載に当たっては、アレルギー表示及び食品表示法等の関連法令に留意すること。

### イ 寄附受付及び寄附情報の管理・運用業務

- (ア) 各ポータルサイト(「さとふる」を除く。)の寄附情報を管理システムに反映させること。

- (イ) ポータルサイト以外(メール、ファクス、電話、郵便)の寄附者からの寄附についても受付を行い、管理システムに登録すること。

### ウ 返礼品出荷依頼業務

- (ア) 寄附金の納付が確認でき次第、直ちに返礼品提供事業者へ返礼品の出荷を依頼すること。

- (イ) 返礼品の発送が確実に行われるよう返礼品提供事業者と緊密に連携を図り、在庫及び配送状況を管理すること。

- (ウ) ポータルサイト上に適切な措置を講じ、返礼品に関するトラブル発生の防止に努めること。万が一、トラブルが生じた場合は、速やかに返礼品提供事業者及び配送事業者と連携して寄附者への対応を行うこと。

### エ 寄附者からの問合せ対応業務

- (ア) ふるさと納税に関する各種問合せに対応するため、コールセンター等の問合せ窓口(電話、ファクス及びメールアドレス等)を設置し、使用するポータルサイトに明示すること。

- (イ) 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。年末年始の繁忙期については、発注者と協議の上、受付時間の延長及び休日等の対応について決定する。

(ウ) 問合せとその対応内容については、管理システムに記録し、発注者が随時確認できるようにすること。

#### オ 寄附金受領証明書等の送付業務

ふるさと納税 do の受領証明書 BPO サービス以外のサービスを利用する場合は以下の事項について対応すること。

(ア) 発送する書類は原則として以下のとおりとし、送付物の内容について、発注者と協議の上決定すること。

- ① 寄附金受領証明書
- ② 寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下「ワンストップ特例申請書」という。）
- ③ ワンストップ特例申請書記載例（オンライン申請案内を含む）
- ④ 返信用封筒

(イ) 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、2週間以内に寄附者に送付すること。

(ウ) 返信用封筒について、受取人払いとする場合は受託者において返送に係る郵送料を負担すること。

(エ) 発送後、住所不明等での返還分について、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。

#### カ ワンストップ特例申請書の受付及び控除申告データの作成

ふるさと納税 do 以外の管理システムを利用し、本業務について提案する場合は以下の事項について対応すること。

(ア) 受託者にてワンストップ特例申請書を申請者から直接受け付け、審査した上で、管理システム等にデータを入力すること。

(イ) 受付けたワンストップ特例申請書の電子的送付に係るデータ（eLTAX 送信レイアウトに合わせる）を作成し、発注者が指定する期日までに納品すること。なお、当該データの他自治体への送付は発注者が行う。

(ウ) ワンストップ特例申請書を審査し、審査の結果（受付完了又は不備）を寄附者へ通知すること。

(エ) 審査後のワンストップ特例申請書は、発注者に納品すること。なお、発注者への納品までの間において、施錠管理等を徹底し、紛失・盗難等による個人情報漏えいに十分に留意すること。

#### (2) 返礼品提供事業者との関係構築に関する業務

ふるさと納税の運営において返礼品提供事業者の協力は不可欠であることから、発注者及び受注者並びに返礼品提供事業者が良好な関係性を構築するための業務であり、以下の事項に対応すること。

ア 返礼品提供事業者と良好な関係性を構築するため、定期的なコミュニケーションを取ること。

イ 当町の返礼品提供事業者の特性（デジタルツールの利用が苦手、外での作業等が多く連絡が付きづらい等）を考慮し、複数のコミュニケーション方法を用意すること。

ウ 少なくとも年1回は返礼品提供事業者を直接訪問する機会を設けること。

エ 返礼品提供事業者に対して、関係法令、総務省で定める基準を丁寧に説明し、ふるさと納税事業の趣旨に賛同を得ること。

オ ふるさと納税指定制度の適切な運用がなされているか定期的な確認を行うこと。

カ 業務委託開始前に少なくとも 1 回説明会を開催し、業務委託期間中の返礼品の発送及び返礼品代の請求までの一連の工程について丁寧な説明をすること。なお、説明会に参加できない事業者に対しては、個別に訪問をするなどしてフォローアップをすること。

### (3) 返礼品の開発・拡充に関する業務

発注者及び返礼品提供事業者並びに受託者との緊密な連携のもと、返礼品を開発・拡充するための業務であり、以下の事項に対応すること。

ア 総務省通知をはじめ、地方税法及び食品表示法等の関係法令、通知等を確認し、取扱う全ての返礼品がふるさと納税の返礼品として適切であるかを十分に確認すること。

イ 佐久穂町の魅力を全国に PR できるような返礼品の企画開発や提案を行うこと。返礼品は地場産品のみならず、体験型、サービス提供型等の多様な提案が可能であること。

ウ 既存の返礼品についても、ブラッシュアップし、拡充すること。

エ 返礼品の開発及び選定に当たっては、特定の返礼品提供事業者へ偏ることなく、佐久穂町全体として盛り上がるよう情報提供、調整、交渉に極力務めること。

### (4) プロモーションに関する業務

寄附者に訴求するための効果的なプロモーション戦略の立案及び施策を実施し、寄附額及び関係人口を増加させるために行う業務である。本業務における各施策は、総務省の定めるルール等を遵守して実施すること。

ア ふるさと納税の動向等を分析し、寄附者からの新規の寄附者獲得につながる提案等を行うこと。

イ 返礼品及び返礼品提供事業者の魅力及び返礼品に込められた想いが寄附者に伝わるように定期的にポータルサイトの改善をすること。

ウ SEO (検索エンジン最適化) 対策に配慮したタイトル及び紹介文の工夫、見栄えの良い写真の撮影及び加工など、ポータルサイト上の情報を充実させること。

エ レビューへの返信を含めた、レビュー数の増加施策を考案し、実施すること。

オ 広告を運用する場合は、寄附額増加への期待値が非常に高く、費用対効果にも優れた広告媒体の情報収集及び分析を行い、客観的な資料と併せて提案すること。なお、特定の返礼品や特定の事業者に偏りすぎないように留意すること。

カ 受託者の保有するメディア・サービス等 (一般の SNS の運用を含む) を通じて、寄附者に選ばれるためのプロモーション施策を発注者と連携して実施すること。

キ ふるさと納税の PR が可能なイベントについて発注者と協議の上、参加を検討すること。

ク 上記のプロモーションに係る費用は、委託料に含めるものとする。

### (5) 寄附者との継続的な関係構築に関する業務

寄附者とのつながりを継続させていくための業務であり、以下の事項に対応すること。

ア 一度寄附した寄附者が翌年以降も継続して寄附したくなるような企画・戦略の提案を行うこと。

イ 寄附者がふるさと納税以外でも町に関心を寄せてくれるような企画・戦略の提案を行うこと。

(6) 返礼品提供事業者のスキルアップ支援業務

ふるさと納税の返礼品はその性質上、公益性が高いことが求められ、ふるさと納税にて返礼品を提供することは町における雇用の創出や新たな地域資源の発掘等の地域経済の活性化に起用するものである。

本業務は、ふるさと納税を通じて返礼品提供事業者のスキルアップを支援することで、更なる地域経済の活性化を促すため、以下の事項について対応すること。

ア 電子商取引（E C等）対策の知識及び技術等を伝え、事業者自らによるインターネット上での商品の見せ方の改善、商品開発などを促すこと。

イ 返礼品提供事業者の販路拡大の一助となるよう支援を行うこと。

ウ 事業者間のつながりの強化及び意識向上等を目的とした研修会・交流会等を企画開催すること。

(7) その他本業務に関連する業務

ア ポータルサイトごとに寄附の状況について分析を行い、今後の見込みや課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。

イ 寄附の募集に係る各業務については、地方税法の基準に従い、募集に係る費用の適切な管理を行うこと。

ウ 発注者が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

エ 返礼品提供事業者ごとの返礼品出荷状況を取りまとめ、出荷状況に相違がないか確認を行うこと。

オ 上記エにより得られた出荷状況から、返礼品提供事業者に支払うべき返礼品代（別途送料が発生したものについてはその送料を含む）を算定し、それらを合算して発注者へ請求すること。

カ 受託者は、発注者から支払われた上記オの代金を対象となる返礼品提供事業者に速やかに支払うこと。

(8) その他独自提案に関する業務

上記の業務内容について、寄附金額の増加及び発注者の業務効率化・業務軽減・費用削減並びに地域の活性化につながる方策等の独自提案があれば、積極的に提案すること。

6 業務委託料（消費税及び消費税相当額を除く。）

本契約について、受託者に支払う委託料等は概ね次の通りとする。

(1) 基本委託料

寄附金額に一定の割合を乗じて得た金額とし、上限は5%とする。

(2) 返礼品の調達に係る費用

実際に返礼品の調達に係る費用

なお、寄附一件当たりの調達に係る費用は、当該寄附金額の3割を上限とする。

(3) 返礼品の配送に係る費用

返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法で、合理的な配送価格に対して配送実費を支払うものとする。

(4) 寄附金受領証明書等の送付業務に係る費用（受領証明書 BPO サービス以外のサービスを利用する場合）

実際に寄附金受領証明書等の送付に係る費用を支払うものとする。

(5) ワンストップ特例申請の受付等に係る費用（ふるさと納税 do 以外の管理システムを使う場合のみ）

処理件数に応じた費用（1件当たりの単価×処理件数）を支払うものとする。

※「さとふる」に係る業務については、上記（1）から（3）までは除外し、（4）及び（5）については対象業務とすること。

## 7 委託料の支払い

委託料の支払いについては、1 カ月ごとを基本とし発注者と受託者との協議にて決定する。発注者は正当な請求書を受領したときは、当該請求書を受領した日から起算して原則 30 日以内に、受託者に支払うものとする。やむを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受託者に通知することにより、支払期限を延長することができる。

## 8 一括再委託等の禁止

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託又は請負わせてはならない。ただし、受託者は、業務をより効果的なものとする目的において、あらかじめ発注者の承諾を得たときは、委託業務における業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等業務の主たる部分を除き、必要に応じて業務の一部を再委託することができる。

## 9 報告及び検査

発注者は必要があると認めるときは、受託者に対し本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。

## 10 成果物に対する権利の移転

受託者が、各ポータルサイトへ掲載した画像及び文章等の成果物に関する一切の権利（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む）は、直ちに無償で発注者に移転するものとする。

## 11 事務等の引継ぎ

発注者と契約締結後、履行開始までの間位に発注者、返礼品提供事業者と協議・調整の上、令和 7 年 4 月 1 日から業務が円滑に開始できるよう、事務の引継ぎ等を着実に実施すること。なお、管理システムは既存システムから変更となる場合、移行に係る各種作業において発注者のサポートを行うこと。

## 12 個人情報の保護及び情報セキュリティの確保

(1) 受託者は、本業務の履行に当たり取得した個人情報及び発注者の情報資産について、情報の漏えい・紛失・改ざんその他の事故等から保護するため、強固なセキュリティ環境を構築し、適切な管理を行うこと。

- (2) 個人情報については、個人情報の保護に関する法律及び個人情報の取扱いに関する法令等を遵守し、業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用してはならない。なお、本業務の履行期間終了後も同様とする。
- (3) セキュリティ環境については、佐久穂町セキュリティポリシーを遵守すること。

### 13 特定個人情報等の保護に関する法令等の遵守

受託者は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等、特定個人情報等の取扱いに関する法令等を遵守しなければならない。

### 14 契約の解除

発注者及び受注者は、相手方が契約の条項に反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず当該違反が是正されないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

### 15 損害賠償

受託者は、委託業務の実施に関し発生した障害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、ポータルサイト、返礼品提供事業者、寄附者、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、この限りではない。

### 16 その他の事項

- (1) 本業務の実施に当たっては、発注者と連絡を密にし、円滑な業務の遂行を図るため、発注者及び受託者の双方による運営に関する意見交換を行う場を、少なくとも 2 カ月に 1 回設けること。
- (2) 発注者が業務上必要と認めるときに会議等の出席要請をした場合には、即応することができる体制を構築しておくこと。
- (3) 受託者は、契約期間中及び契約期間終了後において、本業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。
- (4) 業務に支障が生じた場合又は支障の発生が予想される場合には、その要因を分析するとともに、発注者と協議の上、積極的に改善に取り組むこと。
- (5) 契約期間終了後、本業務の運営者に変更が生じる場合は、運営者に対して適切な業務の引継ぎを行うこと。
- (6) 仕様書に定めのない事項及び本業務の履行に当たり、疑義が生じた事項については、発注者と協議の上、対応すること。