

## せたな町ふるさと納税推進事業代行業務仕様書

### 1. 業務名

せたな町ふるさと納税推進事業代行業務

### 2. 業務の目的

せたな町（以下「町」という。）が行うふるさと納税業務について、寄附金の受入、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理等のふるさと納税に関連する業務全般を民間事業者等へ委託することにより、業務の効率化及び寄附者へのサービス向上を図るとともに、本町特産品等のPRや販路拡大による地域経済の活性化、町の魅力発信と寄附金の増加を図ることを目的とする。

### 3. 業務期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで（長期継続契約）

### 4. 業務内容

町のふるさと納税に関する次の業務を行う。

なお、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。）の追加、更新に伴う契約締結に関する業務については町が行う。

#### （1）ふるさと納税に係る寄附金申込みの受付及び寄附金データの管理に関する業務

- ①町と寄附情報を共有し効率的な業務を行うため、町が契約しているポータルサイトを経由して申し込まれた寄附情報について、ふるさと納税業務管理システム「ふるさと納税d o」を活用し一括管理すること。
- ②寄附者がポータルサイトを経由せずに寄附を行った場合においても、町からの依頼に基づき、寄附申込内容等を寄附管理システムに登録し、ポータルサイトからの申込者と同様にデータ管理を行うこと。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ポータルサイトの利用が困難な方が町への寄附を希望する場合は、返礼品のカタログ等とともに、払込取扱票や振込口座の案内を送付すること。
- ④寄附者情報等に誤りまたは訂正の必要が生じた場合、適宜修正し町へ報告すること。
- ⑤システムに蓄積されたデータ等を用いて寄附情報を分析するとともに、分析結果について町に適宜報告を行うこと。

#### （2）ポータルサイトの管理に関する業務

- ①寄附情報を管理すること。
- ②在庫を管理すること。
- ③情報掲載管理を行うこと。

- ④返礼品の写真撮影や画像の加工、紹介文の作成等、魅力的なポータルサイトの作成を行うこと。
- ⑤返礼品データの登録、修正、削除等及び登録コードを適正に管理すること。
- ⑥寄附のキャンセル手続き等を行うこと。
- ⑦新たにポータルサイトが追加された場合は既存のポータルサイトと同様に管理すること。
- ⑧寄附額向上を図るためポータルサイトの追加などの提案を行うこと。
- ⑨その他、町からの指示や必要がある場合、修正、更新は迅速に対応すること。

(3) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の管理に関する業務

- ①寄附者からの入金確認後、随時、寄附金受領証明書を送付すること。また、ワンストップ特例申請を希望する寄附者へはワンストップ特例申請書を併せて送付すること。
- ②ワンストップ特例申請を正確に処理し管理すること。
- ③ワンストップ特例申請書を受領した際に申請者に対し受領した旨の通知を送ること。
- ④オンラインワンストップ特例申請（電子申請）のデータ取込み作業を実施すること。
- ⑤寄附者から各種書類の再発行や送付先の変更依頼があった場合は対応すること。
- ⑥発送後、住所不明等での返戻分については、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。

(4) 返礼品提供事業者への返礼品発注及び配送管理に関する業務

- ①返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）と返礼品発送に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。
- ②事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。なお、寄附者が発送日等を指定した場合は対応すること。
- ③返礼品の数量及び掲載時期等について事業者と随時調整を行い、数量及び季節限定品を除き、返礼品が不足することの無いよう適正に管理すること。
- ④返礼品の品質管理について、事業者への指導監督を行い、品質の保持及び品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- ⑤配送料については、配送業者と価格交渉を行い、安価となるように努めること。
- ⑥本業務については、運用開始日（令和7年4月1日）以前に申込みがあった寄附に対する未発送の返礼品についても対象とすること。

(5) 事業者への支援に関する業務

- ①返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、事業者に対し必要に応じてアドバイスを行うこと。

- ②魅力的な返礼品が提供されるよう事業者に対する助言等を行うこと。
- ③事業者が月末締めで発行する返礼品請求書を代行発行し、町に対し送付すること。

(6) 新たな返礼品の開発及び事業者の新規開拓に関する業務

- ①町のふるさと納税の返礼品を充実させるため、新たな返礼品の開拓を積極的に行い、町に対して提案すること。なお、国の定める「地場産品基準」を参考に適切に対応すること。
- ②返礼品については、特産品のみならず体験型プラン等の多様な提案を積極的に行うこと。
- ③提案された返礼品をもとに、町と受託者は双方で協議のうえ、返礼品を決定する。実際に返礼品として提供できるものは町が承認したものに限り。
- ④受託者は事業者を訪問するなどし、これまでに登録されている返礼品の磨上げを行うこと。
- ⑤町の承認を受けた返礼品及び事業者については、受託者が事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- ⑥新規事業者からの相談等に応じるとともに、必要なアドバイスやサポートを行うこと。

(7) 寄附者からの問い合わせ及びクレーム対応に関する業務

- ①寄附に関する問い合わせに対応すること。
- ②返礼品の詳細や発送状況等に関する問い合わせに対応すること。
- ③配送遅延又は返礼品梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は適切に対応すること。
- ④寄附者からの問い合わせには、電話又は電子メール等により対応すること。
- ⑤苦情や事故があった場合は、速やかに町に報告し内容を共有すること。

(8) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務

- ①平成 31 年総務省告示第 179 号第 2 条第 2 項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代 30%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、本業務の対象外の経費（その他、寄附金の募集に要する費用等）も含めた内訳を把握して管理運営を行うこと。

5. 経費の負担

本業務の実施に係る経費は受託者が負担する。ただし、以下に掲げる経費は町が負担することとする。

- (1) 返礼品調達及び送付に係る費用（受託者及び事業者の責による再送は含まない。）
- (2) 寄附受領証明書等の発送に係る費用

- (3) ワンストップ特例申請受付処理費用
- (4) ポータルサイト運営者に支払う手数料及び広告料

## 6. 委託料

- (1) 本業務の委託料は、ふるさと納税（地方税法第 37 条の 2 に規定する特例控除対象寄附金）のうち、当町への寄附が確定された寄附額を積算の対象とする。
- (2) 委託料は、ふるさと納税の寄附額×5%以内とする。  
上記金額に消費税及び地方消費税相当額を加算するものとする。
- (3) 委託料の支払いについては、原則 1 か月ごとに行う。受託者は月間の各ポータルサイトの寄附金額、寄附件数等の寄附受付状況、事業者の各返礼品の提供状況等が分かる実績報告書及び請求書を町に提出し、町は適正な請求書を受領した日から起算して 30 日以内に委託料を支払うものとする。
- (4) 地方税法第 37 条の 2 第 2 項及び第 314 条の 7 第 2 項に規定する募集適正基準を順守するため、本業務により納められたふるさと納税の募集に関する費用（本業務の委託料を含む）、ポータルサイトの利用手数料等、その他費用との合算が本業務により納められたふるさと納税の 5 割を超える場合は、本業務の委託料のうち 5 割を超える金額のみ委託者の支払いを不要とし、ふるさと納税制度の適切な運用を図るものとする。

## 7. 寄附情報等の保存

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

## 8. 報告及び検査

- (1) 受託者は、町が必要と認める内容についての実績を月末締め翌月 10 日までに実績報告書を作成し提出するものとする。
- (2) 本業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は、前号に関わらずその都度速やかに報告書を提出し町と協議すること。
- (3) 町は、必要があると認めるときは、受託者に対して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、又は検査を行うことができるものとする。受託者は、町から求めがあった場合には誠実に対応しなければならない。

## 9. 再委託の禁止

本業務の再委託は原則認めない。ただし、業務の一部を第三者に委任又は請け合わせようとするときは、あらかじめ、書面により町の承諾を得なければならない。

## 10. 著作権等の取扱い

- (1) 受託者が納品する成果物（以下「成果物」という。）に係る著作権は、町に帰属するものとし、町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、受託者が負うものとする。

#### 11. 法令遵守及び個人情報の保護

- (1) 受託者は、総務省からの通知等、各種関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む町の情報資産の取扱いについて情報セキュリティの必要性を認識し、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、必要な措置を講じること。また、本業務に係る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)」及び「せたな町個人情報の保護に関する法律施行条例(令和5年4月1日条例第1号)」を遵守すること。

#### 12. 秘密の保持

受託者は、本業務を行うにあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできないものとする。なお、契約期間が終了した場合においても同様とする。

#### 13. 損害賠償

受託者は、本業務の実施に関して発生した損害(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。その損害のうち、町及び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ない。

#### 14. その他

- (1) 本業務の遂行にあたっては、町と十分に協議を行い、町の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (2) 本業務の終了後、受託者の責に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合には、受託者は速やかに町が必要と認める訂正、補正、その他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。
- (3) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、町と受託者で協議のうえ決定する。
- (4) 受託者は、本業務の開始から終了までの間、業務の円滑な実施のために、十分な経験と技術力を有する者を従事させること。
- (5) 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、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。