

福智町ふるさと納税事務一括代行業務委託仕様書

1. 業務名

福智町ふるさと納税事務一括代行業務委託

2. 目的

福智町（以下「町」という。）がふるさと納税制度を実施するにあたり、寄附者情報や返礼品の管理、各種関係書類の発行、寄附金税額控除に関する書類の処理及び寄附者に係る対応等の業務を委託することにより、効率的かつ円滑な事務の実施を図るとともに、寄附金の増加、町の魅力発信及び特産品の販路拡大等を推進することを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日の翌日から令和10年3月31日まで

4. 業務の内容

業務の内容は、概ね以下のとおりとする。

- (1) 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。）の運営・管理に関する業務
- (2) 寄附情報等を一元管理できるシステム（以下「寄附管理システム」という。）の運用・管理に関する業務
- (3) ポータルサイトと寄附管理システムとの間におけるデータ連携に関する業務
- (4) 寄附金受領書等の各種関係書類（以下「帳票」という。）の発行に関する業務
- (5) 寄附金税額控除に係る申告特例申請（以下「ワンストップ特例申請」という。）における書類の審査・処理に関する業務
- (6) 寄附者からの問合せ対応等に関する業務
- (7) 返礼品の発注、配送管理及び精算等に関する業務
- (8) 返礼品の企画提案及び開拓等に関する業務
- (9) ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- (10) その他ふるさと納税事務に関する業務

5. 業務の詳細

(1) ポータルサイトの運営・管理に関する業務

① 町が利用する以下のポータルサイトに係る運営・管理を行うこと。ただし、町の決定により利用するポータルサイトの変更及び追加があった場合は、その決定に従うものとする。

- ・福智町ふるさと納税特設サイト
- ・ふるさとチョイス
- ・楽天ふるさと納税
- ・ふるなび
- ・JALふるさと納税
- ・さとふる
- ・ANAのふるさと納税
- ・まいふる
- ・Amazonふるさと納税
- ・Yahoo!ふるさと納税

- ② ポータルサイト上における情報（以下「サイト情報」という。）にあつては、適切な案内表示・表現に努め、広く寄附を募るため有効かつ効果的な情報発信を行うこと。
 - ③ 返礼品情報をポータルサイト上に掲載するにあつては、訴求力のある返礼品の撮影又は画像の製作を行い、関係法令及びポータルサイトごとに定める基準等に従つて掲載すること。

なお、撮影を行う必要があるときは、軽微なものについては受託者の責任と負担において実施するものとし、その他の場合は町と協議のうえ実施するものとする。
 - ④ 新たな返礼品をポータルサイト上に掲載する場合は、可及的速やかに掲載することとし、返礼品の掲載数に上限を付すことは認めない。
 - ⑤ 町の指示に基づくサイト情報の修正及び更新については、迅速に対応すること。
 - ⑥ 定期的にポータルサイトの利用状況や統計分析等を行い、利用率向上のための対策を検討・実施すること。
- (2) 寄附管理システムの運用・管理に関する業務
- ① 使用する寄附管理システムは、シフトプラス株式会社が提供する「LedgHOME」の使用を原則とする。ただし、同システムを使用できない場合（一部を使用しない場合を含む。）は、同等以上の機能を持つ寄附管理システムを使用すること。この場合において、「LedgHOME」以外の寄附管理システムに係る利用料等については、町の負担とする。
 - ② 寄附管理システムは、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品の配送管理及び関係書類の発行管理等が可能であることに加え、町が利用するポータルサイトとのデータ連携が可能であること。（API自動連携は必須としない。）
 - ③ 電話、メール又はFAX等により、ポータルサイト以外から寄附の申込みがあつた際は、直ちに寄附管理システム内に申込みに係るデータを登録すること。
 - ④ 寄附者及び返礼品に関する重要な事項については、寄附管理システムを通じて、町との情報共有が図れるよう記録を残しておくこと。
 - ⑤ 寄附管理システムに関する要望及び改修等については、寄附管理システムの提供元との間で適宜調整を図ること。
- (3) ポータルサイトと寄附管理システムとの間におけるデータ連携に関する業務
- ① 原則として、翌日（土日祝日による休日の場合は、これらの日の翌日）までに、ポータルサイトからの寄附情報を、寄附管理システム内に取り込むものとし、常に現況確認ができるようにすること。
 - ② ポータルサイトからの寄附情報等に修正・変更等が生じた場合は、速やかに寄附管理システムの情報を更新し、寄附管理システム内における情報は、常に正確かつ、最新の内容を保つようにすること。
- (4) 帳票の発行に関する業務
- ① 帳票を発行するにあつては、寄附管理システム等を通じて速やかに印刷を行い、封入封緘のうえ、遅滞なく寄附者へ送付すること。

なお、封入封緘をする際は、誤封入及び誤送付に関する防止対策を講ずること。
 - ② 帳票発行に関する処理の誤りや漏れ等が生じた際は、速やかに町へ報告すること。
 - ③ 帳票の種類及び内容に変更が生じた場合は、その変更に従うものとする。
 - ④ 寄附者より帳票の再発行等の依頼があつた場合は、適宜、関係書類の送付を行うこと。
 - ⑤ 帳票に使用する用紙の大きさは、日本産業規格A4サイズ（払込取扱票を除く。）とし、郵送料の負担軽減のため三つ折りによる封入封緘を原則とする。ただし、カタログを送付する際は、この限りでない。

- ⑥ 帳票の一部に付随する返信用封筒については、料金受取人払郵便による封筒を準備すること。
 - ⑦ 帳票発行に必要となる用紙（返信用封筒を含む。）及び封筒に要する費用（印刷に要する費用を含む。）は、全て受託者の負担によるものとする。

なお、帳票の送付における郵便料（返信用封筒の料金受取人払郵便料を含む。）の負担については、町と協議のうえ、町の負担に代えることができるものとする。
 - ⑧ 帳票を送付するにあたっては、必要に応じて葉書で送付するなど、郵便料におけるコスト負担の抑制に努めること。
 - ⑨ 上記①から⑦までの帳票発行に要する経費は、下記7(1)に定める委託料には含まないものとする。
- (5) ワンストップ特例申請における書類の審査・処理に関する業務
- ① ワンストップ特例申請書(変更届を含む。以下「ワンストップ特例申請書類」という。)に係る受付及び審査にあつては、関係法令等に基づき、適正に処理を行うこと。
 - ② ワンストップ特例申請の受付にあつては、オンライン申請による受付を実施すること。
 - ③ 野村総合研究所が提供する「ワンストップ特例オンライン申請 (e-NINSHO)」サービスを利用するポータルサイトから申請のあった寄附者情報等については、町が「motiONE」へのデータを取り込み後、申請受付の処理を行うこと。
 - ④ 利用するワンストップ特例申請管理システムは、シフトプラス株式会社が提供する「motiONE」（「LedgHOME」との連携有り）の使用を原則とするが、町と協議のうえ、同等以上の機能を持つワンストップ特例申請管理システムの使用に代えることができるものとする。ただし、この場合において、「motiONE」以外の寄附管理システムに係る利用料等の負担については、町と協議のうえ決定するものとする。

また、「motiONE」を使用する場合は、提供元であるシフトプラス株式会社と受託者との間で「motiONE」における専用回線に係る使用開始の手続きを行うこととし、その初期費用に要する経費については、受託者において負担すること。
 - ⑤ 前4号に定めるワンストップ特例申請の受付状況については、使用する寄附管理システムと連携を図るなどして、受付状況の確認が常にできる状態としておくこと。
 - ⑥ ワンストップ特例申請書類の受付後にあつては、申請者に対して受付済みの通知を行うこと。

なお、本申請に係る受付済みの通知にあつては、メール等による紙媒体以外の方法を用いて通知できるものとするが、メールアドレスがない、又はメールの受信ができなかった申請者等に対しては、紙媒体による郵送にて通知するものとする。
 - ⑦ 1月下旬に前年分の寄附に係るワンストップ特例申請書類の受付内容を取りまとめ、「ワンストップ特例申請通知書データ（申請者の所在自治体宛てデータ）」を作成のうえ、町に納品すること。

なお、納品日は、町と別途協議するものとする。
 - ⑧ 受付を行ったワンストップ特例申請書類は、規則性のある方法などにより整理を行い、申請者や町からの問合せがあつた際は、速やかに対応できるようにしておくこと。
 - ⑨ 整理されたワンストップ特例申請書類については、厳格に保管するものとし、⑦による通知書データ納品後から6か月経過後に、保管しているワンストップ特例申請書類を町へ引き渡すものとする。
 - ⑨ 上記①から⑦までのワンストップ特例申請受付に関する経費は、下記7(1)に定める委託料には含まないものとする。
- (6) 寄附者からの問合せ対応等に関する業務

- ① 寄附者からの問合せに対応するため、専用の電話回線（FAX回線を含む。）及びメールアドレスを取得のうえ、コールセンターを設置すること。
 - ② コールセンターによる応対時間は、原則として概ね平日9時00分から18時00分を基本とする。ただし、変更が生じる際は、町と協議のうえ、決定するものとする。
なお、必要に応じて応対時間外においても所要の措置をとること。
 - ③ 寄附者からの問合せ、相談及び苦情等に対しては、迅速かつ、誠心誠意に対応すること。
 - ④ 問合せに関する緊急その他重要な案件が生じた場合は、速やかに町へ報告し、町と協議のうえ、適切に対応すること。
- (7) 返礼品の発注、配送管理及び精算等に関する業務
- ① 寄附管理システム等を通じて、返礼品提供事業者に対して返礼品の発注を行うとともに、返礼品の配送状況等を管理すること。
 - ② 返礼品の発注は、受注内容を精査のうえ、遅滞なく行うものとし、返礼品提供事業者との間で発送時期及び在庫管理等における必要な相互調整を図ること。
 - ③ 返礼品の配送管理を行うにあたっては、事前に返礼品の概要及び返礼品提供事業者の配送対応等に関する把握に努めること。
 - ④ 必要に応じて、返礼品提供事業者に対し、システムの操作説明、送り状の作成その他配送管理に関する支援を行うこと。
 - ⑤ 返礼品の配送に関する問合せ、変更及び事故等があった場合は、寄附者及び返礼品提供事業者並びに返礼品配送事業者等との間で必要な調整を図り、臨機応変に対応すること。
 - ⑥ 返礼品の配送に関する事故その他重大な案件が生じた場合は、速やかに町へ報告し、町と協議のうえ、適切に対応すること。
 - ⑦ 毎月、返礼品提供事業者との間で、返礼品代金（返礼品の送料、消費税及び地方消費税を含む。）に係る精算を行うこと。
- (8) 返礼品の企画提案及び開拓等に関する業務
- ① 返礼品提供事業者及び町と協力のうえ、返礼品の企画提案を行うこと。
 - ② 町と協力のうえ、返礼品の基準に適合する物品又は役務を提供できる事業者の新規開拓を実施すること。
 - ③ 新たな返礼品（返礼品提供事業者を含む。）は、町の承認を得たうえで、決定するものとする。
 - ④ 新たな返礼品を取り扱うこととなった場合は、その返礼品提供事業者から当該返礼品に係る画像又はサンプルの提供を依頼するほか、当該返礼品に関する概要の聴取を行うこと。
- (9) ふるさと納税のプロモーションに関する業務
- ① ポータルサイト上において、寄附者に対して効果的にPRできる内容の提案及び編集を行うこと。
 - ② ポータルサイトや広告媒体等を積極的に活用し、町の魅力を広く発信するほか、寄附者と町が寄附後においても継続的な繋がりを持てる取組みを行うこと。
 - ③ 前2号に掲げるふるさと納税プロモーションを行う際は、町の承認を得たうえで実施すること。
- (10) その他ふるさと納税事務に関する業務
- ① 本業務の実施にあたっては、関係法令及び総務省からの通知等を遵守すること。
 - ② 上記(1)から(9)までに定めのない事項で、受託者が有するふるさと納税に関するサービス等において活用できるものなどがあれば、別途提案すること。

6. 返礼品の瑕疵担保責任

- (1) 寄附者に対する返礼品の瑕疵担保責任は、原則として返礼品提供事業者において負担するものとし、町は当該瑕疵担保責任を負担しない。
- (2) 前項に定める責任問題が発生したときは、返礼品提供事業者との間で所要の調整を行い、寄附者への対応を行うこと。ただし、返礼品提供事業者との間での調整が困難な場合は、町と協議すること。

7. 委託料及び返礼品代金等の請求・支払い

(1) 委託料の請求

- ① 委託料については、寄附受領金額の4%（消費税及び地方消費税別）を上限とする。
- ② 委託料は、前月における寄附額の入金状況等を速やかに町に報告し、確認を受けたうえで請求するものとする。

(2) 帳票発行及びワンストップ特例申請受付（以下「帳票発行・申請受付」という。）に要する経費の請求

- ① 上記5(4)及び同(5)に基づく帳票発行・申請受付に要する経費は、前項に定める委託料とは別に単価契約（消費税及び地方消費税別）とする。
- ② 帳票発行・申請受付に要する経費は、前月における帳票発行・申請受付の実績数量を速やかに町に報告し、確認を受けたうえで請求するものとする。

なお、請求に際しては、前項に定める委託料と併せて請求することができるものとする。

(3) 返礼品代金の支払い・請求

- ① 上記5(7)⑦における返礼品代金に係る精算にあつては、発送実績データとの整合を行ったうえで、請求のあった返礼品提携事業者に対して当該請求金額を支払うものとする。
- ② 前項に定める返礼品代金に係る請求金額が確定次第、速やかに当該請求金額に係る総額（以下「請求合計金額」という。）を算出し、内訳明細書を添付のうえ、当該請求合計金額を町に請求するものとする。

(4) 町は、前3項に掲げる請求に関する適正な請求書を受理した日から30日以内に受託者に支払うものとする。

8. 再委託の禁止

本業務に係る再委託は、原則として認めない。ただし、書面により町の承諾を得た場合は、この限りでない。

9. 報告及び検査

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、町からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

10. 著作権等の権利の取扱い

- (1) 本業務の履行によって制作された物（以下「制作物」という。）に係る著作権は、町に帰属するものとし、町における二次利用を可能とする。
- (2) 町は、制作物を他の広報媒体等に使用できるものとする。
- (3) 納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害して

いた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。

- (4) 町は、成果物の内容（デザイン・設計等を含む。）を自由に変更することができるものとする。

11. 情報セキュリティの確保

本業務の履行に関し、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、厳格な管理を行わなければならない。

12. 個人情報の保護

- (1) 福智町個人情報保護条例（平成18年福智町条例第11号）及び施行規則（平成18年福智町規則第14号）を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (2) 個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏洩等が発生した場合は、直ちに漏洩等を防止する措置を講ずるとともに、町に書面で状況を報告し、指示を受けること。
- (3) 特定個人情報（マイナンバー）を取り扱うにあたって、本契約とは別に、町との間において「特定個人情報等の取扱いに関する覚書」を締結すること。

13. 秘密の保持

本業務の履行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ないこと。また、当該情報は秘密とし、第三者に開示しないこと。

14. 損害賠償

本業務の履行に際して発生した損害（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。ただし、その損害のうち、町、寄附者又は第三者の責めに帰する事由により生じた損害については、この限りでない。

15. その他

- (1) 業務内容については、本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のうえ実施すること。
- (2) 本仕様書に定める業務の履行に際して必要となる環境及び備品等については、受託者において準備をすること。
- (3) 本業務の実施にあたり疑義が生じた事項については、町と協議のうえ対応すること。
- (4) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて町と協議すること。