

大台町ふるさと納税事務業務委託仕様書

1 業務名称

大台町ふるさと納税事務業務委託

2 目的

受注者が持つアイデアやノウハウを活用し、本町へのふるさと納税寄附の受付や、ふるさと納税管理システムの管理、寄附者対応などとともに、本町の寄附件数及び寄附額の増額に向けた取組を委託することで、ふるさと納税制度を活用した本町及び町内事業者の発展を図ることとする。

3 業務場所

三重県多気郡大台町佐原 750 番地

ただし、本町と協議のうえ、受注者は上記以外の場所を業務場所とすることができる。

4 業務委託期間

令和 7 年 8 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで

- ①期間満了日 3 ヶ月前までに、本町、受注者のいずれかから申し出がない場合には、更に 1 年間同一条件をもって延長するものとし、次年度以降も同様とする。
- ②上記①の場合であっても、翌年度以降において歳入歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合は、当該契約は解除するものとする。
- ③上記に定める契約期間満了後においても、契約期間内に受け付けた本件寄附にかかる返礼品に関する受注者による発送業務等による支払については、本契約に従い履行するものとする。

5 契約方法

契約の方法は、単価契約とする。

6 前提条件

- ①本町が利用している（利用予定含む）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。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。

ふるなび	楽天
ふるさとチョイス（セゾン、auPAY含む）	JAL
マイナビ	ANA

J R E モール	d ショッピング
F C -伊勢志摩	A m a z o n ふるさと納税

②過去３年間の実績は次のとおりである。

年度	件数	寄附額
令和４年度	23, 153 件	344, 879 千円
令和５年度	12, 430 件	247, 921 千円
令和６年度	5, 200 件	160, 602 千円

③返礼品新規登録件数

年度	件数
令和６年度	47 件

7 業務内容

- (１) 寄附情報の管理に関する業務
- (２) 返礼品の受発注及び配送管理に関する業務
- (３) 返礼品提供事業者との連携及び返礼品の登録等に関する業務
- (４) 新規返礼品提供事業者の開拓及び新規返礼品の企画提案・開発に関する業務
- (５) ポータルサイトの管理運営に関する業務
- (６) プロモーションに関する業務
- (７) 寄附者等からの問合せ対応に関する業務
- (８) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務
- (９) ワンストップ特例申請書の受付処理業務
- (10) その他

8 業務の詳細

- (１) 寄附情報の管理に関する業務

ア 寄附情報をポータルサイトから取り込み、一括管理すること。

イ 寄附者がポータルサイトを經由せずに寄附を行った場合でも、申込受付を行い、寄附情報等を管理すること。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。ただし、返礼品不要の寄附申込は本町にて対応する。

ウ すべての情報（寄附情報、控除にかかる情報、返礼品の受発注情報、苦情等）はふるさと納税専用ポータルサイト一括管理システム「ふるさと納税 d o」（以下、「寄附情報管理システム」という。）で一元管理すること。

エ 寄附情報管理システムは、ポータルサイトとの API 自動連携が可能であるこ

と。ただし、API 自動連携が困難な場合、代替の手段により業務の実施に支障が生じないようにすること。

(2) 返礼品の受発注及び配送管理に関する業務

ア 返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、受発注及び配送管理を行うこと。

イ 返礼品の登録等について、返礼品提供事業者への説明を行うこと。

ウ 寄附者より指定された返礼品を寄附の入金確認日より 1 か月以内に指定された送付先に送付できるように配送管理を行うこと。ただし、寄附者が配達日を指定した場合及び返礼品の発送時期をあらかじめ示している場合（季節もの等）、1 か月以内の発送が困難な場合等を除く。

エ 返礼品の出荷完了の旨を寄附者に対し、メール等で通知すること。

オ 返礼品の出荷遅延を防ぐため、毎週 1 回以上、出荷状況の確認を行うとともに、出荷遅延の恐れがある場合には、返礼品提供事業者にもメール等で、出荷予定の確認又は出荷の催促を行うこと。なお、やむを得ず出荷遅延が生じる場合は、寄附者に対し、事前にメール等で通知すること。

カ 出荷遅延や返礼品の破損、その他トラブルが生じた場合、寄附者及び返礼品提供事業者への対応を行い、本町へ報告すること。

キ 返礼品提供事業者に対し、返礼品代の精算を行うこと。

なお、精算に係る振込手数料は本町が負担する。

ク 配送業者等に対し、配送に係る費用の精算を行うこと。

ケ 返礼品提供事業者への返礼品代、返礼品代の精算に係る振込手数料及び返礼品配送に係る費用を集約し、内訳とともに本町へ請求すること。

(3) 返礼品提供事業者との連携及び返礼品の登録等に関する業務

ア 返礼品提供事業者との良好な関係を構築すること。

イ 返礼品提供事業者へ定期的に個別訪問することとし、本町又は返礼品提供事業者からの要請があった際にも速やかに訪問すること。

ウ 受注者は、説明会を 1 回以上開催する等、返礼品提供事業者に対し、業務内容の説明を十分に行うこと。

エ 返礼品提供事業者と個人情報の取扱い等について取り決めを交わし、管理徹底すること。

オ 返礼品は総務省より承認を得たもののみポータルサイトへ掲載すること。また、掲載時には地場産品基準のうち、該当する類型及び類型に該当する理由も明記すること。

(4) 返礼品の新規開発・開拓及び既存返礼品の魅力向上に関する業務

ア 新規返礼品提供事業者の開拓、新規返礼品の企画提案・開発を行うこと。

イ 受注者の独自のノウハウで、地場産品を有効活用した魅力ある返礼品を開発すること。

ウ 既存返礼品の魅力向上及び地場産品の有効かつ効果的な販路拡大への取組を行うこと。

返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトに掲載する写真や商品名及び商品説明等を工夫し、より一層返礼品の魅力アップに努めること。

また、必要に応じて寄附金額の見直しを行うこと。

(5) ポータルサイトの管理運営に関する業務

ア ポータルサイト等における各種掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を行うこと。

イ 返礼品紹介ページのPR力を高めるため、返礼品の既存、新規を問わず、必要に応じて返礼品及び返礼品提供事業者への取材や画像入手、画像制作（撮影作業を含む）等の作業を行うこと。特に画像については、返礼品の魅力をより分かりやすく寄附者に伝えるために必要な加工や文字入れを行うこと。なお、そのための費用は受注者が負担すること。

ウ SEO対策を行うこと。

エ 本町の魅力を紹介するトップページ及びヘッダー、連絡先や注意事項等を記載したフッターを作成すること。

オ 寄附申込の受付完了又は決済完了のメールを寄附者に送信すること。

(6) プロモーションに関する業務

ア 寄附者に対し、効果的なPRができるようなポータルサイトのページ内容の提案及び編集を行うこと。

イ メールマガジン配信等により本町の魅力を発信すること。

ウ ポータルサイトのページで返礼品のレビューを増やすため、効果的な取組を行うこと。

エ 本町のファンやリピーターに発展するような取組を行うこと。

オ ポータルサイト内広告の効果的な運用を行うこと。

カ 本町の特徴を理解したうえで、企業版ふるさと納税の活用方法の提案を行うこと。

(7) 寄附者等からの問合せ対応に関する業務

ア 専用電話番号を取得し、ふるさと納税に関する問合せ対応のコールセンターを設置すること。

イ 寄附者からの問合せに対し、電話・メール等により対応すること。

なお、受注者で判断が困難な場合は、本町に相談すること。

ウ 寄附者からの問合せや苦情には、迅速かつ丁寧な対応を行うこと。

エ 対応した苦情、事故の内容及び対応状況については、原因を究明し、再発防止策を講じた上で、本町へ報告すること。

オ 寄附者からの問合せに対する対応内容は、寄附情報管理システムへ記録することとし、本町が問合せ履歴を確認できるようにすること。

カ 寄附者から依頼があった際には、寄附情報管理システムの寄附情報の修正を行うこと。

(8) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、お礼状及び寄附金受領証明書、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。）、返信用封筒等を作成し、原則２週間以内に寄附者に送付すること（再発行を含む）。

イ 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、本町と協議の上決定する。

１. お礼状・寄附金受領証明書
２. ワンストップ特例申請書
３. ワンストップ特例申請書記載例（オンライン申請方法を含む。）
４. 返信用封筒（料金受取人払い）

ウ ワンストップ特例申請書には寄附情報を記載の上、送付すること。

エ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵送料は受注者において支払いをすること。

オ 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 寄附金受領証明書の紛失や寄附申込の際の記載誤り等の理由で再発行依頼があった場合は、再度送付すること。

※各ポータルサイトとの調整は、本町と協議することとする。

(9) ワンストップ特例申請書の受付処理業務

ア 受注者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を本町に代わり行うこと。

受付方法（申請書の不備内容等）については本町と協議の上、決定するものとする。

イ 受注者におい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、データを入力し、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ことを）を作成し、本町が指定する期日までに納品をすること。なお、当該データの他自治体への送付は本町が行う。

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（メール可）。また受付状況に関する問い合わせ対応を行うこと。

エ 審査後のワンストップ特例申請書は、本町に納品する。

オ オンラインワンストップ特例申請を受け付けられる体制を整えること。

なお、マイナポータルを経由して本人確認を行うこととする。

(10) その他

ア 業務開始に当たっては、本町と受注者で入念に協議を行い、遅滞なく業務が

開始できるようにすること。

イ その他市場調査を実施し、ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

ウ 寄附状況、配送状況等各種条件での検索、集計及び分析等を行うこと。

ただし、寄附の申請方法を問わず、本町に入る全ての寄附情報及び返礼品情報に係るものを対象とする。

エ 月に1度、月次報告会を行うこととし、前月の業務内容について本町へ報告すること。

9 業務費用

(1) 積算方法

上記8の業務を履行するための業務費用（委託料）の積算は、処理件数に単価を乗じて得た額により行うものとする。

※返礼品の代金（梱包費、送料含む）は上記に含まず別途精算払いとする。

(2) 請求方法

ア 受注者は、履行した業務内容や進捗状況等を月ごとに業務報告書に取りまとめ、該当月の翌月の15日までに本町に業務完了を報告すること。

キャンセルや再配送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。

イ 本町は、受注者からの請求に基づき、請求日から30日以内に委託料を支払うものとする。

(3) 処理の基準

請求の処理件数の基準は、寄附者情報等を寄附者情報管理システムに入力したとき（ただし、ポータルサイトより郵便振替・納付書での申込、窓口申込の場合にあつては、寄附者情報管理システムに入力し、郵便振替払込用紙・納付書等送付を送付したものに限る。）とする。

10 その他留意事項

(1) 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、前受注者及び次期受注者との引継ぎを遅延なく行うこと。

(2) 契約期間内に受け付けた寄附に係る返礼品の受発注及び配送管理、その他寄附者からの問合せ対応等の業務は、契約期間満了後も責任を持って行うこと。

(3) 本業務終了時、本契約に係る全ポータルサイトの各返礼品ページは引継ぐこととし、レビューを残すこと。

(4) 受注者が製作した本委託業務におけるすべてのコンテンツ（画像や文章等）に関する著作権等の知的財産権、肖像権その他一切の権利は本町に帰属する。

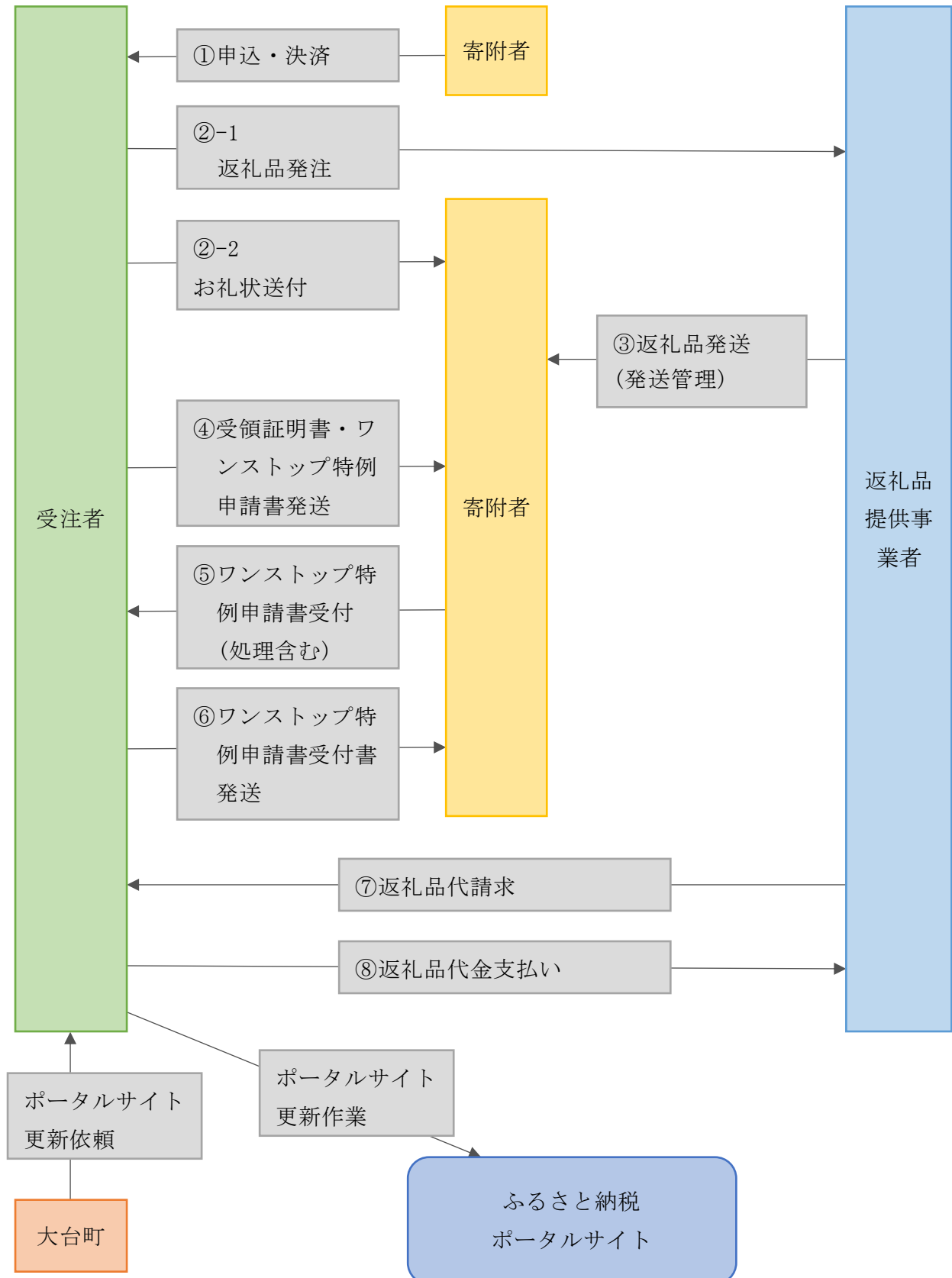
- (5) 本仕様書に定めのない事項及び解釈に疑義が生じた場合は、本町と受注者で協議の上、決定する。

なお、実際の委託契約の締結時には、受託事業者の提案等を踏まえ本仕様書の内容を変更する場合がある。

【表 1 業務の範囲】

(1) ポータルサイトよりクレジット決済の場合

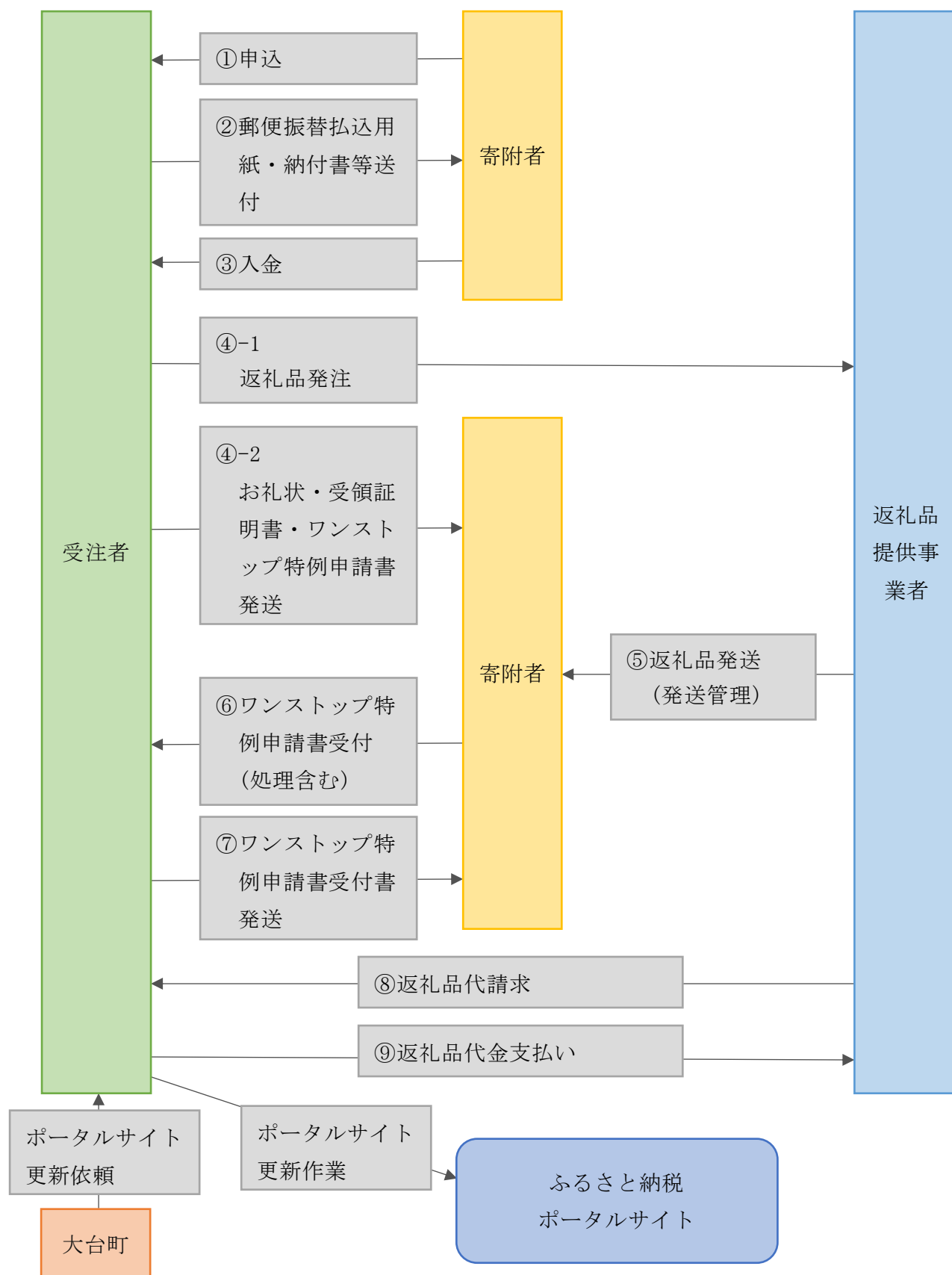
※寄附金税額控除に係る申告特例申請書（「ワンストップ特例申請書」という。）は希望者のみの対応とする。



【表 1 業務の範囲】

(2) ポータルサイトより郵便振替・納付書での申込、窓口申込の場合

※寄附金税額控除に係る申告特例申請書（「ワンストップ特例申請書」という。）は希望者のみの対応とする。



【表 2 経費負担区分】

NO	項目	ネット 接続料	メール 通信費	電話代	FAX 通信費	用紙代	郵送料
1	メール、電話、 FAX による問い 合わせ対応	○	○	○	○		
2	寄附申込受付及 び寄附者情報等 の管理	○	○	○	○		
3	返礼品提供事業 者への発注、発 送管理	○	○	○	○		
4	お礼状の送付					○	○
5	受領証明書の送 付					○	○
6	寄附金税額控除 に係る申告特例 申請書の送付					○	○
7	寄附金税額控除 に係る申告特例 申請書の受付					○	○
8	新規返礼品ペー ジの作成等	○					

※項目は、「7 業務内容」に整合しています。

※返礼品の代金（梱包費、送料含む）は、受注者が返礼品事業者に支払う（建替える）ものとし、その精算額を本町が受注者に支払うものとします。

※その他、本町が負担する経費は次のとおりです。

①各種ポータルサイト利用料、②封筒代、③その他「表 2 経費負担区分」に該当しないと認められる経費