

原村ふるさと寄附金（原村ふるさと納税）支援業務委託仕様書（案）

1. 業務名

原村ふるさと寄附金（原村ふるさと納税）支援業務委託

2. 業務の目的

本業務は、原村ふるさと寄附金（ふるさと納税）を推進するため本村が実施するふるさと納税業務について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の拡充・改善対応及び情報発信等の多岐に渡る業務を委託することにより、効果的なふるさと納税業務の実施を図ると共に、本村の魅力発信、村内産業の活性化、寄附額の増加、新たな寄附者の獲得及びリピーターの確保を図り、地域の活性化に資することを目的とする。

3. 委託期間等

委託期間：令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

準備期間：契約締結日（令和7年11月下旬を予定）から令和8年3月31日まで

※ 準備期間中は業務開始に向けた体制構築等を行うものとし、委託料は発生しないものとする。

※ 準備期間中に必要となる経費は、受託者の負担とする。

4. 業務の内容

業務の内容は、次(1)から(12)までとする。

- (1) ふるさと納税業務の環境構築業務
- (2) 返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の育成に関する業務
- (3) ポータルサイト管理運営に関する業務
- (4) 返礼品等のページデザインに関する業務
- (5) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- (6) 寄附者及び返礼品協力事業者等からの問い合わせに関する業務
- (7) 寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書等の送付に関する業務
- (8) 返礼品協力事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務
- (9) 本村のふるさと納税を活用したプロモーションに関する業務
- (10) 各種分析、改善提案及び寄附拡大に関する業務
- (11) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務
- (12) その他関連業務

5. 業務の詳細

(1) ふるさと納税業務の環境構築業務

- ① 現状のふるさと納税に係る事務を検証し、より効率的及び効果的な事務運営に対する環境構築を行うこと。

(2) 返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の育成に関する業務

- ① 本業務は、魅力ある返礼品の新規開拓、企画、開発及び既存返礼品の魅力向上等を行うことにより、村内産業の振興を目的とする。
- ② 返礼品については、本村が定める「原村ふるさと寄附金（ふるさと納税）返礼品協力事業者募集要項」及び国の定める「地場産品基準」等に適合していることを前提とし、本村が提供する情報、委託者から提供される情報、受託者が独自に入手した情報等を基に、事業者及び生産者等と交渉し、新たな返礼品候補の選定や企画、開発を行い、本村に対して提案すること。必要に応じて本村担当者と連携して実施すること。
- ③ 返礼品として登録する最終決定は、本村にて行うものとする。
- ④ 本村の承認を受けた返礼品については、受託者が返礼品協力事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。なお、必要に応じて受託者と返礼品協力事業者で、返礼品に関する契約を締結すること。
- ⑤ 返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品協力事業者への助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消を行うこと。
- ⑥ 契約締結日から令和8年2月27日の間に1回以上返礼品協力事業者向け説明会を開催すること。なお、オンライン形式での開催は認めない。
- ⑦ 本村及び返礼品協力事業者の求めに応じ、随時訪問すること。
- ⑧ 返礼品協力事業者と、おおむね月1回程度、申込状況や事業者・返礼品の魅力向上につながる情報等を共有し、関係性の構築に努めること。
- ⑨ 本村の指示に基づき、少なくとも毎年度1回以上、返礼品協力事業者を対象とした、返礼品等の各指定基準に関する研修会を開催し、その運営を行うこと。

(3) ポータルサイト管理運営に関する業務

- ① 本村が利用している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。）のうち「さとふる」以外での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。契約期間中に追加等があった場合も同様に対応すること。なお、本村の利用しているポータルサイトは、委託期間当初においては「ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「さとふる」である。
- ② ポータルサイトの自治体ページ、返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営（在庫の管理等を含む。）を適切に行うこと（プロジェクト型の寄附

を含む。

- ③ 返礼品の情報の登録、更新は、本村が返礼品を承認した後、原則 1 週間以内に行い、寄附申込の受付を開始すること。
- ④ ポータルサイトの機能を活用した自治体ページや返礼品の魅力発信や訴求力向上、SEO（検索エンジン最適化）対策など、寄附の拡大に向けた取組を実施すること。なお、取組内容を月 1 回程度見直し、取組状況を本村に報告すること。
- ⑤ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速に対応すること。

(4) 返礼品等のページデザインに関する業務

- ① 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等を管理すること。
- ② 返礼品の登録に際しては、村及び返礼品の魅力や返礼品協力事業者の返礼品に込めた想いが寄附者に十分伝わり、なおかつ転換率の向上につながるよう、必要に応じてコンテンツの取材（事業者及び商品説明、写真撮影、写真加工など）を行い、返礼品等のページをデザインし、寄附者に対し効果的に PR できるよう内容を充実させること。

(5) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務

- ① 業務の遂行にあたり、ポータルサイトの寄附受付情報及び寄附情報の管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理及び寄附金受領証明書等の書類発送管理等を行う寄附管理システムを用意し、同システムを本村も利用できる環境を整備すること。その整備費用については、業務委託料に含めること。
なお、本村が利用している寄附管理システムは「RH エッグ（㈱エッグ）」と「ふるさと納税 do（㈱Workthy（旧 株式会社シフトセブンコンサルティング））」であり、確実にデータの引継ぎを行うこと。
- ② 必要に応じ本村及び返礼品協力事業者向けに操作マニュアルを作成し、要請があった場合は専用スタッフの派遣等、運用に支障がないようサポート体制を構築すること。
- ③ ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。
- ④ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本村に寄附を行った場合においても、本村からの寄附者情報の提供を受け、申し込み状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報等を正確に管理すること。
- ⑤ 寄附管理システムのより、月・年単位の寄附合計額や、返礼品ごとの寄附額、寄附件数が集計できること。

(6) 寄附者及び返礼品協力事業者等からの問い合わせに関する業務

- ① コールセンター等（電話、FAX 及びメール）の窓口を設置し、寄附者等からの

問い合わせ等（寄附の方法、返礼品、情報の変更、寄附のキャンセル等）に対応するための体制を整備し、利用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示するものとする。なお、対応時間は、祝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。ただし、年末・年始の繁忙期については、本村と協議の上、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応を行うこと。

- ② 受託者は、寄せられた問い合わせ内容等について、寄附情報管理システムに記録する等の方法により、本村と情報共有すること。
- ③ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに報告し、本村と受託者の協議の上対応すること。
- ④ 返礼品に関する苦情については、すみやかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品協力事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本村に報告を行うこと。

(7) 寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書等の送付に関する業務

- ① 寄附金の納付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、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末に行われた寄附に係るものについてはすみやかに発送すること。
- ② 寄附金受領証明書の様式については、本村と協議の上決定する。
- ③ 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本村と協議の上決定する。

(ア) 寄附金受領証明書・お礼状

(イ) ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）

(ウ) ワンストップ特例申請書記載例

(エ) 返信用封筒（切手は寄附者負担）

- ④ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。
- ⑤ 発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、すみやかに再発送すること。
- ⑥ 寄附金受領証明書、お礼状及び申告特例申請書の送付に関し対応できる業務があれば、提案すること。

(8) 返礼品協力事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務

- ① 返礼品等の調達・発注・配送等の管理を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品協力事業者との契約等については、受託者の責任において対応すること。
- ② 受託者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を1か月以内に寄附

者が指定する送付先に送付すること。ただし、寄附者が発送日を指定した場合、返礼品が季節限定品である場合等1か月以内の発送が困難な場合を除く。

- ③ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。
- ④ 返礼品の配送にあたっては、返礼品協力事業者の負担軽減を図り、また、配送料が安価となるよう常に工夫を行うこと。
- ⑤ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を行うこと。
- ⑥ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品協力事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品協力事業者及び配送事業者へ支払うこと。この際、請求や支払処理に係る返礼品協力事業者の負担軽減を図ること。
- ⑦ 受託者が返礼品調達費用を立て替える際の返礼品協力事業者への支払いについて、口座への振込手数料は受託者が負担すること。
- ⑧ 寄附者、返礼品協力事業者、配送事業者及び本村との各種調整を行うこと。
- ⑨ 返礼品協力事業者が寄附者へ返礼品の発送ができない場合、受託者が寄附者への発送業務等を代行すること。なお、10の再委託の禁止に記載しているように、事前に本村の承認を得たうえで、配送代行業者に再委託することができる。

(9) 本村のふるさと納税を活用したプロモーションに関する業務

- ① 本村のふるさと納税を通じたプロモーションについて提案、協力すること。
- ② 本村や寄附の使い道、返礼品等の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ③ ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジンの配信等を実施し寄附者の獲得に努めること。
- ④ 実施したプロモーションに関する業務の具体的内容及び効果の分析結果等について定期的に本村に対して報告を行うこと。その頻度・方法等については本村と協議の上決定するものとする。

(10) 各種分析、改善提案及び寄附拡大に関する業務

- ① 市場や寄附実績、返礼品のアクセス数や転換率その他業務の推進に関わる各種データ分析を定期的に行い、本村に報告し、業務改善に努めること。

(11) 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

用は返礼品調達費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、委託業務（提案する新たな取組を含む）が実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料、ワンストップ特例申請受付委託料等）については、本村と協議のうえ、適切に管理すること。なお当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。

(12) その他関連業務

- ① 委託業務の実施にあたっては、関係法令等を遵守すること。
- ② 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後であっても受託者が責任をもって対応すること。

6. 必要事項の補充

本業務を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、業務遂行上当然に必要と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。

7. 報告及び検査

- (1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月10日までに本村に提出し、検査を受けるものとする。業務報告書には、以下の内容を含めること。
 - ① 寄附金額、寄附件数、返礼品協力事業者別・返礼品別の発送数量・調達価格・送料、各種書類の郵送状況
 - ② 寄附者や返礼品協力事業者（検討中の事業者を含む）からの問い合わせ件数、新規開拓や企画提案などの目的ごとの訪問・連絡案件数
 - ③ 本仕様書第5項に記載している業務のうち、報告が必要とされているもの
- (2) 業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、前号に関わらず速やかに報告書を提出し、本村と協議すること。
- (3) 本村は、上記のほか必要があると認めるときは、受託者に対して委託業務の履行状況、その他、必要事項について報告を求め、検査することができる。

8. 委託料及び返礼品代金等の支払い等について

- (1) 委託料及び返礼品代金等の支払いについては、原則1か月ごとに行うこととし、

村は、適正な請求書を受領した日から起算して原則 30 日以内に支払う。

- (2) 受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、本仕様書第 7 項に定める報告書により報告されたものについて支払うものとする。

① 基本委託料

対象寄附金額（受託者が運用するポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由かつ返礼品提供ありの寄附を対象とし、受託者が運用しないポータルサイト及びポータルサイト非経由かつ返礼品提供なしの寄附に係る委託料は発生しない。）の 7.7%以内とする。（消費税及び地方消費税を含む。）

② 返礼品の調達に要した費用

実際に返礼品の調達に要した費用。なお、寄附 1 件あたりの調達費は、当該寄附金額の 3 割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。なお、調達費用に中間手数料等を上乗せすることは一切認めない。

③ 返礼品の配送に要した費用

実際に返礼品の配送に要した費用。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。なお、配送費用に中間手数料等を上乗せすることは一切認めない。

④ 寄附金受領証明書等の送付に要した費用

本仕様書第 5 項（7）に定める寄附金受領証明書等の送付に要した費用。ただし、送付費用が安価になるよう常に工夫を行うこと。なお、送付費用に中間手数料等を上乗せすることは一切認めない。

9. 納付情報の管理

受託者は、委託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。

10. 再委託の禁止

受託者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、本村との協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本村の承認を得るものとする。また、再委託する場合、受託者は、再委託する業務の範囲内で本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

1 1. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、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、適切な管理を行わなければならない。

1 2. 個人情報の保護

- (1) 委託業務の履行にあたり、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後又は解約後も同様とする。なお、事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。
- (2) 業務を通じて知りえた情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。

1 3. 著作権の扱いについて

受託者が納入する返礼品写真や紹介文原稿等、成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定される権利を含む）については、本村に帰属する。

1 4. 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した損害（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、本村、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。

1 5. その他

- (1) 業務内容については、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し実施すること。
- (2) 業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- (3) 本委託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、準備及び引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (4) 業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本村と協議の上対応すること。
- (5) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本村と協議すること。

【本仕様書に係る問い合わせ先】

〒391-0192 長野県諏訪郡原村6549番地1

原村企画財政課企画係 担当：荒木、河原

電 話：0266-79-7942（直通）

メー ル：kikaku@vill.hara.lg.jp

(別記)

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受託者は、この契約による事務の処理に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(適正な管理)

第3条 受託者は、この契約による事務の処理のために取り扱う個人情報について、漏えい、滅失及び毀損の防止その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(再委託の禁止)

第4条 受託者は、この契約による事務の全部又は一部について第三者に再委託をしてはならない。ただし、受託者は、委託先及び委託の範囲を村に対して報告し、あらかじめ村の書面による承諾を得た場合に限り再委託をすることができる。この場合において、受託者は、この契約により受託者が負う義務を再委託先に対しても遵守させるとともに、受託者と再委託先との間で締結する契約書においてその旨を明記しなければならない。

2 受託者が第三者に請負業務の一部を請け負わせる場合は、受託者は村に対し、当該第三者の全ての行為及びその結果についての責任を負う。

(収集の制限)

第5条 受託者は、この契約による事務の処理のために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(従事者の監督)

第6条 受託者は、この契約による事務に従事する者(個人情報が記録された資料等の運搬に従事する者を含む。以下「従事者」という。)に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な

目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則の対象になること、その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

2 受託者は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるよう、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第7条 受託者は、村が承諾した場合を除き、この契約による事務を処理するために村から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、複写又は複製してはならない。

(資料等の運搬)

第8条 受託者は、その従事者に対し、個人情報が記録された資料等の運搬中に資料等から離れないこと、電磁的記録の資料等は暗号化等個人情報の漏えい防止対策を十分に講じた上で運搬すること、その他安全確保のために必要な指示を行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第9条 受託者は、村の指示がある場合を除き、この契約による事務の処理のために取り扱う個人情報を当該契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(実地調査等)

第10条 村は、この契約による安全確保の措置の実施状況を調査するため必要があると認めたときは、実地を調査し、受託者に対して必要な資料の提出を求め、又は必要な指示をすることができる。

(マスターデータの所有権)

第11条 受託者が委託業務で作成したマスターデータは、村の所有に属するものとし、村から要求があれば、村指定のレイアウトに変換し、引き渡すものとする。

(資料等の返還)

第12条 受託者は、この契約による事務の処理のために、村から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報を記録した資料等は、この契約による事務処理の完了後、直ちに村に返還又は引き渡すものとし、村の承諾を得て行った複写又は複製物については、廃棄又は消去しなければならない。

(事故発生時における報告)

第13条 受託者は、個人情報情報の漏えい、滅失、毀損等の事故が発生し、又は発生するおそれのあることを知ったときは、速やかに村に報告し、村の指示に従わなければならない。

(損害賠償)

第14条 受託者は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、村又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰する事由により、村又は第三者に損害を与えたときも同様とする。

以上