

熊取町ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 業務名

熊取町ふるさと納税支援業務（以下、「本業務」という。）

2 目的

本町のふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発等を中間管理事業者に委託することにより、ふるさと納税寄附受入額の増加及び事務の効率化を図るとともに、本町の魅力発信をはじめ、地場産業の振興等による地域活性化に寄与することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日（令和 7 年 11 月中旬頃（予定））から令和 11 年 3 月 31 日まで

※ただし、契約締結日から一定期間は準備期間として委託料は発生しないこととし、当該準備期間は優先交渉権者と協議のうえ決定する。

4 前提条件

（1）利用するふるさと納税ポータルサイト

本町が利用す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。）「ふるなび」、「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」、「ANA のふるさと納税」、「三越伊勢丹ふるさと納税」、「Amazon ふるさと納税」での寄附受付に関する業務遂行が可能であること。

※委託期間中にポータルサイトの追加・変更等をする場合は事前協議による。

（2）利用するふるさと納税寄附管理システム等

現在、本町が利用するふるさと寄附管理システム（以下「管理システム」という。）は、寄附管理及び配送管理についてはシフトプラス㈱が提供する LedgeHome（レジホーム）、控除管理については㈱ワークシーが提供する「ふるさと納税 do」である。本業務の契約締結後は、管理システムを㈱ワークシーが提供する「ふるさと納税 do」に一本化するものとし、LedgeHome（レジホーム）からのデータ移行も含めた業務遂行が可能であること。なお、ワンストップオンライン申請は、現在、「自治体マイページ」を使用しており、本業務の契約締結後も同様とする。

（3）ふるさと納税の現地決済型サービスとの連携

現在、本町ではいわゆる「現地決済型」のサービス事業者と契約していないが、本業務の契約締結後は、現地決済型サービスの導入（具体的なサービス事業者は未定）

を検討しているため、当該サービス事業者と適切に連携しながら、本業務を遂行することが可能であること。

5 業務内容

業務の内容は、次のとおりとする。なお、この委託業務は、ふるさと納税事業に必要なと考えられる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画提案書の内容により調整する場合がある。

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務
- (2) ポータルサイト管理運営に関する業務
- (3) ふるさと納税返礼品の出荷依頼業務
- (4) 寄附者からの問合せ等に関する業務
- (5) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務
- (6) ワンストップ特例申請書の受付処理業務
- (7) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務
- (8) 本町の魅力発信やプロモーション等に関する業務
- (9) その他本業務に関連する業務

※業務内容に係る経費は全て委託料にて支払う。

※業務実施場所に特に定めはないが、寄附者、返礼品提供事業者からの問合せや苦情処理のほか、本町からの相談を含め、適切なサポート体制の整備を求める。

6 仕様書

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務

①FAX、郵便などによる寄附受付を行い管理システムに入力するとともに、各ポータルサイトから寄附に関するデータを受け取った上、管理システムに反映する。本業務に必要な情報は、管理システムで管理することとし、その内容はおおむね以下のとおりとするが、内容については、本町と協議の上決定する。

ア 寄附金に関すること

寄附者氏名、寄附者住所（郵便番号含む）、返礼品発送先住所、電話番号、メールアドレス、寄附年月日、寄附金額、寄附金の使途、決済種別、決済日、本町ホームページへの寄附者氏名・寄附金額及び寄附金の使途の公表の可否、ワンストップ特例制度申請希望の有無

イ 返礼品に関すること

希望する返礼品名、発注日、発注予定日（指定のあるもののみ）、発送日、配送事業者名、発送伝票番号、返礼品到着日

- ②寄附金、寄附件数、寄附金の使途、返礼品提供状況、返礼品調達価格など管理する情報について報告すること。

※本町が希望する管理情報に関する項目を網羅しているのであれば様式は問わないが、本町と協議うえ決定する。

- ③契約日以前の寄附申込情報についても取り込み及び管理・運用が可能であること。

(2) ポータルサイト管理運営に関する業務（「伊勢丹ふるさと納税」を除く。）

- ①ポータルサイト上に本町の専用ページを作成し、寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。
- ②ページ編集の対応が可能なポータルサイトについて、地方公共団体情報や各種ページの変更修正等を含む保守管理を行うこと。
- ③返礼品提供事業者から掲載に必要な情報等の収集及び必要に応じた写真撮影・加工を行いポータルサイトに掲載すること。なお、返礼品の紹介文の作成についてはアレルギー表示に留意するとともに、寄附者に対し効果的にPRできるように、掲載する写真等については魅力的なものにするなどの工夫を行うこと。
- ④ポータルサイトへの返礼品情報の追加登録及び内容変更に対応すること。
- ⑤ポータルサイトへ掲載する返礼品に対する必要寄附金額の新規及び変更設定に当たっては、本町の指定に対応すること。
- ⑥ポータルサイトへ掲載済みの返礼品についても、寄附者に訴求できるよう効果的なページ変更修正を行うこと。

(3) ふるさと納税返礼品の出荷依頼業務（「伊勢丹ふるさと納税」を除く。）

- ①受託者は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に返礼品提供事業者へ配送依頼し、配送が確実に行われるよう配送状況等を管理すること（原則5営業日以内）。
- ②寄附者が指定した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、在庫管理、配送状況等を管理すること。必要に応じてポータルサイトで数量制限を設定するなど、適切な措置を講じること。
- ③寄附者からの返礼品の配送遅延や破損等に関する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。
なお、重大な案件については、本町に報告すること。
- ④返礼品出荷前において、申込内容に不備がある場合は寄附者に連絡し、対応すること。データの修正や返礼品の出荷変更等の対応も行うこと。
- ⑤返礼品の出荷依頼方法については、返礼品提供事業者と十分協議し、対応すること。

- ⑥寄附者や返礼品提供事業者、ポータルサイト、本町との各種調整を行うこと。また、本委託業務に関することについては総合的に、返礼品提供事業者を支援すること。

(4) 寄附者からの問合せ等に関する業務

①問合せ対応

受託者は、本業務に関する寄附者からの問合せに対応すること。

※電話のほか、メール、FAX など多様な手段にて寄附者対応できるような適切なサポート体制を構築すること。令和6年度の間合せ実績（メール対応含む）は、約160件。

②主な問合せ内容

- ア ふるさと納税（寄附金）の全般に関する問合せ
- イ 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書に関する問合せ
- ウ 返礼品および配送状況についての問合せ

(5) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務

- ①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。）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）。

- ②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こと。

- ア お礼状及び寄附金受領証明書
- イ ワンストップ特例申請書
- ウ 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。）
- エ 返信用封筒

- ③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。

- ④寄附金受領証明書等の発送に必要な郵送料は受託者から運送業者等支払い後、「7 業務委託料」及び「8 委託料の支払い」の規定に基づき、精算する。

- ⑤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。

- ⑥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。

※「再発行依頼」は令和6年度実績ベースで7件。

- ⑦寄附申込書やその他希望する書類についても送付の申出があれば適宜対応すること。

(6) ワンストップ特例申請書の受付処理業務

- ①受託者は、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。
- ②受託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）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、当該データの他地方公共団体への送付は本町が行う。
※本町と協議の上、送付期限である1月31日の1週間前を目途に納品することとする。
- ③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。ワンストップ特例申請書変更届についての対応も同様とする。
- ④ワンストップ特例申請書は厳重に保管の上、審査等の作業を終えた申請書類は速やかに本町へ返却すること。
- ⑤寄附者の利便性向上及び本町の更なる事務負担の軽減につながることを目的とし、寄附管理システムが実施するワンストップオンライン申請を推進していくこととしており、オンライン申請にて受付した件数については本業務の処理件数から除外するものとする。

(7) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の開発・拡充等に関する業務

- ①本町において登録する返礼品について、返礼品提供事業者等と交渉して、新たな返礼品の開発・提案を行うこと。
- ②返礼品については、本町の地場産品のみならず、町内で提供されるサービス等、本町の特色を生かした多様な提案を行うこと。
- ③返礼品は随時追加していくこととし、返礼品提供事業者からの掲載希望があった場合速やかに対応すること。
- ④既存の返礼品については、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本事業は地場産業の振興を目的としているため、返礼品提供事業者の販路拡大の一助となるような支援等を行うこと。また、返礼品の提供を希望する事業者からの相談や 申し出があった場合、返礼品掲載への基準や手順、事務手続などを案内し、適切に対応すること。
- ⑥本町へ新たな返礼品を提案する際、又は返礼品提供事業者から新たな返礼品の提案があった際は、関係法令ほか総務省からの通知内容等が遵守されているかを確

認するとともに、新規の返礼品提供事業者及び返礼品の登録については、事前に本町に報告すること。

⑦返礼品の開発状況を毎月町に報告すること。

⑧返礼品提供事業者からの問い合わせ・相談等があった場合は適切に対応すること。

(8) 本町の魅力発信やプロモーション等に関する業務

①本町の魅力や返礼品の効果的な PR に努めるとともに、熊取町商工会や（一社）くまとりにぎわい観光協会とはじめとする関係団体と連携を図ること。

②寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の動向、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使し、ポータルサイトや各種媒体を活用しながら、寄附者から継続的に寄附いただける取組や新たな寄附者獲得につながる提案を行うこと。

③寄附の募集に要する費用を適切に管理するため、PR は本町と協議の上実施するものとし、実施した PR の具体的内容及び効果の分析結果等について報告すること。

(9) その他本業務に関連する業務

①ふるさと納税寄附金の分析

ポータルサイトごとに、寄附の状況について分析を行い、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に本町に報告すること。

②ふるさと納税の募集の適正な実施についての費用管理

寄附の募集に要する費用については、地方税法の基準に従い、費用管理をすること。また、本町が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

③返礼品出荷に係る返礼品代金の代理請求、代理受領並びに返礼品提供事業者への支払業務

ア 返礼品提供事業者からの、各月の返礼品の出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うものとする。仮に出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、受託者は、出荷状況を正確に管理するものとする。

イ 上記ア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各月の返礼品代金を算定し、それら合算して原則翌月 10 日までに本町へ請求するものとする。

ウ 本町は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な支払請求書を受理したときは、当該請求書を受理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。止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。

エ 受託者は、本町から支払われた返礼品出荷に係る委託料を、対象となる返礼品

提供事業者へ速やかに支払うこと。

※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。

7 業務委託料

本契約について、受託者に支払う委託料はおおむね次のとおりとする。

基本委託料：寄附金額（「三越伊勢丹ふるさと納税」を除く。）に一定の割合を乗じた額。（寄附金受領証明書等の送付業務及びワンストップ特例申請書の受付処理業務を含む。）

ただし、寄附受領証明書等の送付業務費用を単価契約とする場合は、送付件数に決まった額を乗じて得た額とする。また、ワンストップ特例申請書の受付処理業務費用を単価契約とする場合は、ワンストップ特例申請書の受付件数に決まった額を乗じて得た額とする。

8 委託料の支払い

委託料の支払いについては、原則 1 か月ごとに行う。本町は正当な請求書を受理したときは、当該請求書を受理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。

9 一括再委託等の禁止

受託者は、業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、書面にて申請の上、本町の承諾を得なければならない。ただし、PR に係る印刷物などの軽微な部分を委託し、又は請け負わせようとするときは、この限りでない。

10 報告及び検査

本町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。

11 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。）は本町へ移転する。

12 事務等の引継ぎ

本業務は令和 11 年 3 月 31 日までの受付分の寄附に係る業務であるが、令和 11 年 4 月 1 日以降の寄附受付に係る本業務を受注する事業者に対して、本業務の履行に必要な情

報等（システムデータを含む。）を引き継ぐこと。なお、引継ぎに要する費用は委託料に含むこと。

13 個人情報の保護情報及び情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行に当たり取得した個人情報及び本町の情報資産について、情報の漏えい・紛失・盗難・改ざんその他の事故等から保護するため、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。

また、個人情報については、個人情報の保護に関する法律等、個人情報の取扱いに関する法令及び熊取町個人情報保護条例を遵守し、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。

14 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。

15 契約の解除

本町及び受託者は、相手方が契約の条項に違反し、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。

16 損害賠償

受託者は、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、この限りでない。

17 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、企画提案書で提案した内容を遵守し実施すること。
- （２）仕様書に明記していない事項であっても、本業務の履行に当たり当然必要と認められるものは、受託者の責任において実施すること。
- （３）仕様書に定めのない事項及び本業務の履行にあたり疑義が生じた事項については、本町と協議の上対応すること。