

## 令和7年度 愛荘町ふるさと納税推進業務仕様書

### 1 委託業務名

令和7年度 愛荘町ふるさと納税推進業務

### 2 業務の目的

ふるさと納税に係る寄付の受付、寄付情報等の管理、返礼品等の受発注・配送管理、広報・PRなど、多岐に渡る業務を民間事業者のノウハウを活用して効率的かつ効果的に進めることにより、本町の魅力を訴求させ、本町を応援していただける方および寄付金額の増加に繋げることを目的とする。

### 3 委託業務期間

契約締結日から令和11年3月31日まで

ただし、契約締結日から令和8年3月31日までの間は、業務の準備期間とし、委託料は生じないものとする。

### 4 前提条件

#### (1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

本町が既に契約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。）での寄付受付を前提とした業務遂行が可能であること。本町が契約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」「さとふる」「楽天ふるさと納税」「ふるなび」「JALふるさと納税」「Amazonふるさと納税」であるが、委託期間中にポータルサイトを追加する場合がある。

なお、ポータルサイトの運営事業者および寄付金納付事務事業者との契約は、本町と当該事業者との間で直接締結するものとする。

#### (2) 寄付管理システムについて

業務の遂行に当たり、寄付情報管理、寄付者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う寄付管理システムは、株式会社 Workthy が提供する「ふるさと納税 do」を活用することとし、システムの利用環境の構築費用については、委託料に含めること。

なお、同システムが使用できない場合は、同等以上の機能を持つ寄付管理システムを提案し、受託者の責任において本町の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含めること。

#### (3) ふるさと納税関連サービス

受領証明書発送等にあたっては、原則として表1に示す関連サービスを使用することとする。サービスの追加や削除、代替案については受託者の提案により決定するが、電子申請（オンラインワンストップ）の受付に対応すること。また、寄付者

に混乱や管理運営に支障をきたさないよう開始時期については町と調整すること。

表1 ふるさと納税関連サービスについて

名称	運営会社
受領証明書発送 BPO サービス	(株) トラストバンク
自治体マイページ	(株) Workthy
自治体マイページオンラインワンストップ申請受付	(株) Workthy
ワンストップ特例オンライン申請サービス	(株) さとふる

(4) 業務規模の参考値について

返礼品数：約 400 品　返礼品提供事業者数：36 事業者（令和 7 年 10 月末時点）

令和 4 年度寄付受入額：82,482,000 円　受入件数：3,249 件

令和 5 年度寄付受入額：88,082,000 円　受入件数：4,513 件

令和 6 年度寄付受入額：165,586,100 円　受入件数：6,108 件

## 5 業務内容

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
- (2) 寄付管理システムの管理運営業務
- (3) 返礼品等の発注および配送管理業務
- (4) コールセンター業務
- (5) 返礼品の新規開拓、企画等に関する業務
- (6) 広報・P R 業務
- (7) クラウドファンディング型ふるさと納税に関する業務
- (8) その他

## 6 業務の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営業務

ア ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うとともに、SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

イ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、寄付者に対し効果的に訴求できるよう内容を充実させること。

ウ ポータルサイトで申込みされた寄付金、決済情報を寄付管理システムに取り込み、入金状況等を管理すること。

(2) 寄付管理システムの管理運営業務

ア 使用するポータルサイトを経由して受け付けた寄付について、寄付者、寄付金、

返礼品等に関するデータを寄付管理システムにより一元管理すること。

- イ 寄付者がポータルサイトを経由せずに本町に寄付を行った場合においても、本町から寄付者情報等の必要な情報の提供を受け、各種情報を正確に管理すること。
- ウ 寄付者からの寄付金受領証明書及びワンストップ特例申請書について、再発行の依頼があった場合は速やかに対応すること。
- エ 本町及び返礼品提供事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、事前にシステム操作等について周知徹底を図り、運用に支障がないようサポート体制を構築すること。

(3) 返礼品等の発注および配送管理業務

- ア 受託者は、返礼品の調達や発送に係る調整を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品提供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。また、産地偽装等の不正が無いよう指導、監督すること。
- イ 返礼品提供事業者への返礼品発注は、寄付金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。
- ウ 返礼品の配送が円滑に行われるよう、返礼品提供事業者と緊密な連携の上、在庫管理を行うこと。また、寄付機会の損失を防ぐため、ポータルサイトごとに適宜在庫確認を行い、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- エ 返礼品の配送について、寄付者に対して配送に関する情報を事前にメール等により送信すること。
- オ 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅延や誤送、破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄付者、返礼品提供事業者等への対応を行うこと。
- カ 受託者は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品調達費及び配送料を返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本町への委託料請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。
- キ 定期便や、期間又は提供数が限定された返礼品等については、発送時期や掲載期間、申込件数等の管理を行うこと。
- ク サイズの大きな返礼品（ベッドフレームやストッカー等）について、配送に支障が無いよう対応すること。

(4) コールセンター業務

- ア 受託者は、寄付の方法、返礼品、寄付のキャンセル等に関する寄付者からの問合せに対応するため、コールセンター（電話、メール等）を設置し、使用するポータルサイト等において明示するものとする。
- イ 問合せに関する内容は、寄付管理システムに記録し、本町と情報を共有すること。
- ウ 寄付者からの苦情については、速やかに状況確認を行い、必要に応じて返礼品

提供事業者や配送事業者等に対して対応・対策を求めるなど、苦情解決に向けた各種調整を行うとともに、適宜本町に報告すること。

- エ 緊急および重要な問合せ案件の場合には、速やかに本町に報告し、本町と受託者の協議の上で対応する。

(5) 返礼品の新規開拓、企画等に関する業務

- ア 返礼品提供事業者には、定期的な訪問や電話連絡等による「コミュニケーション」を重視し良好な関係性を構築すること。また、新たな返礼品の開拓および既存返礼品のブラッシュアップにかかる提案を行うこと。

- イ 国の定める地場産品基準等に適合する返礼品および返礼品提供事業者を募集し、本町に提案すること。なお、国の定める基準が改定された場合、または、本町が返礼品等に関する基準を示した場合等については、それに適合する範囲内で返礼品の提案を行うこと。

- ウ 返礼品の提供を希望する事業者から相談を受けた場合等においては、本制度の説明や返礼品掲載に至るまでの手順、事務手続きの方法等を案内するなど、適宜対応すること。

- エ 返礼品の開拓状況について、業務報告書により本町へ報告すること。

(6) 広報・P R業務

- ア 本町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、返礼品や返礼品提供事業者、まちのP Rに努め、より多くの寄付者に訴求すること。

- イ 寄付者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本町と協議の上実施すること。

- ウ 必要に応じて、インターネット広告配信や本町ホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。

- エ 使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、本町と協議の上、実施すること。

- オ 実施したP R業務の具体的な内容および効果の分析結果等について、業務報告書により本町へ報告すること。

(7) クラウドファンディング型ふるさと納税に関する業務

- ア 当町がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄付受付を行う際、受注者はポータルサイトの寄付受付ページの作成をすること。

- イ 当町がクラウドファンディング型ふるさと納税の実施を決定した場合、クラウドファンディング受付サイトからの寄付について、通常の寄付と同様に対応すること。

(8) その他

- ア 平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄付金の募集に要する費用は返礼品代30%を含み寄付金額の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(ポータルサイト使用料、決済手数料等)も含めた管理するための支援を行うこと。なお、当該告示が改正等された場合においては、後続の制度によるものとする。

イ 本業務の履行に当たっては、各種法令等の内容を遵守すること。

ウ 本業務を混乱なく開始できるよう、説明会や訪問等により、返礼品提供事業者を対象として、業務の円滑な履行に際して必要となる事項に関する説明を行うこと。

エ 本業務開始に係る移行措置について、返礼品提供事業者から必要に応じて返礼品提供事業者情報、返礼品情報を収集し寄付管理システムに登録または更新すること。

オ 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。特に寄付者を増やすための方策、寄付の機会を増やす手段、業務効率化・業務軽減に繋がる方策があれば提案すること。

カ 令和11年度に受託者が変更となる場合、次期受託者決定後、次期受託者への業務の引継ぎを行うこと。

キ 契約期間内に受けた寄付申出に対する返礼品の調達、発送その他寄付者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。

## 7 実績報告および委託料の支払について

- (1) 受託者は、毎月の業務について、翌月10日までに本町に業務完了報告書を提出し、委託料を請求するものとする。業務完了報告書には次の内容を記載すること。
- ア 各ポータルサイトの寄付状況
- イ 本町及び全国の寄付動向
- ウ 返礼品提供事業者および返礼品の開拓・拡充の状況
- エ 実施したPR業務の具体的な内容および効果の分析結果
- オ その他、寄付拡大に向けて参考となる事項
- (2) 受託者に支払う費用は、次のとおりとする。
- ア 基本委託料
- イ 返礼品調達費用
- ウ 返礼品の配送にかかった実費
- エ 受領証明書発送およびワンストップ特例受付にかかる経費（受託者が実施する場合）
- オ その他、業務遂行に必須となる費用（該当がある場合）
- (3) 委託料の支払いについては1か月単位で行うこととし、本町は受託者から適正な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。受託者から返礼品提供事業者への返礼品代金支払いのスケジュールについては、町と協議した上で決定する。

## 8 契約不適合責任

- (1) 本町は、寄付者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄付者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

## 9 再委託の禁止

本業務について、一括して第三者に委託または請け負わせてはならない。ただし、本業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、本町と協議の上、書面による許諾を得ることにより、委託業務の一部を委託することができるものとする。

## 10 情報セキュリティの確保

本業務の履行に当たり、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、適切な管理を行うこと。

## 11 個人情報の保護・秘密の保持

- (1) 本業務の履行に当たり、個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務の遂行に当たって、直接または間接に知り得た全ての情報について、外部に漏らし、または他の目的に利用してはならない。なお、この契約が終了、または解除された後も同様とする。

## 12 損害賠償

本業務の履行に当たって発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者、寄付者また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。

## 13 その他

- (1) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容を基本とし、受託者選定時に提案した内容を遵守の上、実施すること。
- (2) 当委託業務を遂行するために受託者が撮影した写真、加工した画像、作成したチラシ等のデータは本町へ帰属するものとする。
- (3) 仕様書に定めのない事項または仕様書に疑義がある場合は、本町と協議の上、定める。
- (4) 本業務の履行に当たり、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。