

中土佐町ふるさと納税支援業務 仕様書

1. 業務目的

中土佐町（以下「発注者」という。）が実施するふるさと納税に係る業務について、寄附者への情報発信やプロモーション活動の強化及び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。）の効果的な運用を通じて、本町を応援する寄附者の増加、寄附金額の拡大と町内製品の PR 及び商品開発を図ることにより、地場産業及び地域振興を推進することを目的とする。

2. 委託期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

なお、仮契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日までは業務開始に向けた準備期間とし、この期間に関して委託料等は発生しないものとする。

3. 前提条件

(1) 委託期間当初のポータルサイトは、以下のとおりとする。

なお、発注者と委託業務を受託する者（以下「受託者」という。）が協議の上、サイトの追加または変更等をした場合は中土佐町ふるさと納税支援業務（以下、「本業務」という。）の対象に含むものとする。

ア ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）

イ 楽天ふるさと納税

ウ ふるなび

エ さとふる

オ ポケットマルシェ

カ ANA ふるさと納税

キ ふるさと納税百選

ク Amazon ふるさと納税

ケ ジモッペイふるさと納税

コ まん福

サ JAL ふるさと納税

シ マイナビふるさと納税

※サ及びシについては令和 8 年 4 月 1 日より稼働予定。

(2) 受託者は、現在、発注者が利用している寄附管理システム「ふるさと納税 do」上で寄附情報を管理すること。

(3) 本業務の対象は、「2. 委託期間」における寄附とし、同期間中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同期間後も

責任を持って行うこと。

(4) 既存サイトに使用している画像は、引き続き使用できるものとする。

4. 業務内容

業務の内容は以下のとおりとする。

- (1) 寄附申込情報等の管理に関する業務
- (2) ポータルサイトの運用及び管理に関する業務
- (3) 返礼品の発注及び配送管理、返礼品の代金・精算に関する業務
- (4) 返礼品提供事業者への支援業務
- (5) 返礼品提供事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案業務
- (6) 寄附者対応に関する業務
- (7) 広報・PRに関する業務
- (8) クラウドファンディング型ふるさと納税に関する業務
- (9) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務
- (10) その他ふるさと納税推進に関する業務

5. 業務詳細

(1) 寄附申込情報等の管理に関する業務

- ア ポータルサイトを經由した寄附及びポータルサイト以外の方法による寄附（窓口やFAXでの申込等）について、申込情報の管理を行うこと。
- イ クレジットカード決済、銀行振込、郵便振替、その他決済状況を管理すること。なお、オフライン決済の寄附者に対して送付する振込用紙等は、発注者が調達するものとする。
- ウ 寄附管理システムにおいて、寄附状況等を発注者が随時確認できるようにすること。
- エ システムに蓄積されたデータ等を用いて、寄附者情報等を分析するとともに、分析結果について発注者に適宜報告を行うこと。

(2) ポータルサイトの運用及び管理に関する業務

- ア ポータルサイト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こと。
- イ 寄附申込完了及び決済完了メールを寄附者に送信すること。
- ウ 返礼品の掲載について、必要な写真撮影、加工、紹介文の編集等を行い、寄附検討者に効果的にPRできるよう内容を充実させること。
- エ ポータルサイトの広告枠等を用いた返礼品の魅力発信を積極的に行うこと
- オ 各ポータルサイトの特性に応じたSEO対策を講じること。

- カ 返礼品の数量及びポータルサイト掲載時期等について、事業者と随時調整を行うこと。数量限定品及び季節限定品を含め、返礼品が不足することがないよう適切に管理すること。
- キ 本業務で作成したデータや画像、ポータルサイト上のページ（レビュー等を含む）、記録や写真等の財産権、利用権、著作権はすべて発注者に無償で譲渡するものとし、発注者はこれを改編して使用することができるものとする。また、成果物の利用に関するすべての著作人格権については、受託者はこれを行使させないこと。

（３）返礼品の発注及び配送管理、返礼品の代金・精算に関する業務

- ア 受託者は、返礼品提供事業者と返礼品の配送に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。
- イ 受託者は、寄附金の入金を確認した後、１ヶ月以内に寄附者が指定した返礼品の送付先に配送できるよう管理を行うこと。ただし、寄附者が受取日を指定した場合や、返礼品が季節限定品である場合等、１ヶ月以内の発送が困難な場合は除く。
- ウ 返礼品の発送が完了したときは、その旨を寄附者に対し、メールで通知すること。
- エ 受託者は、配送遅延又は返礼品梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレームが生じた場合は、寄附者の対応を行うこと。
- オ 受託者は、返礼品提供事業者への返礼品の代金及び、配送業者への配送料を配送が完了した月の翌月末までに支払うこと。（受託者による配送業者との一括契約によらない配送料も含む。）なお、配送料については、配送業者と価格交渉を行い、安価となるよう努めること。
- カ 返礼品の配送状況について発注者が確認できるようにすること。

（４）返礼品提供事業者への支援業務

- ア 返礼品の発送状況、梱包状況について適宜確認を行い、返礼品提供事業者に対し必要に応じて丁寧かつ適切な対応を行うこと。
- イ 発注者は、年に１回以上返礼品提供事業者向けの説明会等を企画・開催し、申込増加や事業者の販路拡大の一助となるような支援を行うこと。
- ウ 発注者は返礼品提供事業者の求めに応じて、速やかに対応できる体制を整えること。
- エ 既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。

（５）返礼品提供事業者の新規開拓及び新規返礼品の企画提案業務

- ア 発注者が指定する返礼品の要件を満たす事業者及び返礼品の新規開拓、企画及び提案をすること。
- イ 返礼品の選定及び単価については、発注者の承認を経て決定すること。
- ウ 返礼品の登録にあたっては、商品選定、価格設定、商品名や説明文等を確認し、事業者への修正・提案、又は自ら修正を加えることにより、寄附検討者に返礼品の魅力が伝わるよう工夫すること。

(6) 寄附者対応に関する業務

- ア 受託者は寄附者からの問い合わせ等に対応するため、専用電話番号を取得し、コールセンターを設置すること。
- イ 受託者はコールセンターに寄せられた問い合わせ内容等について、システムに記録し、発注者と情報を共有すること。
- ウ 返礼品に関する苦情については、速やかに発注者へ情報共有し、必要と認められる場合には、返礼品提供事業者や配送業者に対して対策を求める等、苦情解消に向けた調整を行うこと。また、対応結果について、発注者に報告すること。
- エ 行政に関する事項等、受託者において対応しかねる問い合わせについては、発注者に取り次ぐこと。

(7) 広報・PRに関する業務

- ア 本町の魅力について SNS（受託者側のアカウントによる運用でも可）を活用する等広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的な PR に努めること。
- イ 使用する広告媒体（楽天 RPP やポータルサイトの有料広告等）や配信回数、時期、ターゲット層等について提案を行い、発注者と協議すること。
- ウ 本業務の実施にあたっては、寄附見込額の 1.0% 程度の費用をかけることを目安とすること。

(8) 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 発注者がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行う際、受託者がポータルサイトの寄附受付ページを作成すること。
- イ 発注者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型ふるさと納税受付サイトからの寄附について、通常の寄附と同様に対応すること。

(9) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する業務

- ア 寄附金の入金が確認できたものについて、寄附金受領証明書、寄附金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。）及び返信用封筒を作成し、寄附者に発送すること。
- イ 発送する書類は原則として以下のとおりとすること。
 - ①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含む）
 - ④返信用封筒（郵送料は切手貼付にて寄附者負担）
- ウ 上記ア、イの事務については、株式会社 Workthy の BPO サービスを利用することも可とする。その場合、事務に係る費用については、受託者の負担とする。

（１０）その他ふるさと納税推進に関する業務

- ア 町ふるさと納税担当者と定期的に情報交換を行い、効果的な助言をすること。
- イ 事業の推進にあたり、３ヶ月に１回以上の頻度で、本町まちづくり課と推進状況の報告及び企画提案等に関する打合せを行うこと。ただし、町が不要とした場合はこの限りではない。
- ウ その他発注者が認める業務

６．報告及び検査

受託者は、前月に実施した業務内容を業務完了報告書に取りまとめ、翌月１５日までに町に提出し、検査を受けるものとする。

７．委託料の支払

受託者から提出される業務完了報告書により、受託業務が適切に実施されていることを確認した後、受託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。

８．情報セキュリティの確保

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、改ざんその他の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。また、受託者は業務に従事する職員等に対して必要な研修を実施し、業務内容をはじめ、情報セキュリティ、個人情報保護、守秘義務に関して十分に理解させたうえで従事させること。

9. 個人情報の取扱いについて

受託者は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務の処理上知り得た個人情報については、「中土佐町個人情報の保護に関する法律施行条例」を遵守し、個人の権利及び利益を侵害することのないよう適正に取り扱わなければならない。

また、本業務を通じて知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益のために用いることはできない。本業務終了後も同様とする。

10. その他

- (1) 本業務を円滑に遂行するために、発注者との連絡調整に努め、適宜協議を重ねることにより、本業務を実施すること。
- (2) ふるさと納税の寄附金募集に要する費用を縮減し、かつ業務の効率化及び寄附者の利便性向上を図る提案を行うこと。
- (3) 本業務で得られた成果品に係るすべての権利は、発注者に帰属する。
- (4) 本業務について疑義が生じた場合、速やかに発注者と協議すること。
- (5) 契約書及び仕様書に定めのないものについては、その都度双方協議のうえ決定すること。