

天草・苓北ふるさとづくり寄附金支援業務委託
仕様書

令和6年10月
苓北町

天草・苓北ふるさとづくり寄附金支援業務委託 仕様書

1. 業務名

天草・苓北ふるさとづくり寄附金支援業務委託

2. 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、苓北町（以下「委託者」という。）と業務受託者（以下「受託者」という。）が実施する「天草・苓北ふるさとづくり寄附金」（以下「ふるさと納税」という。）に関する業務等について最低限の基準を定めたものであり、実際の委託業務契約の締結時には、受託者の提案を踏まえ変更する場合がある。

3. 目的

委託者が実施するふるさと納税に関する業務について、寄附者の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の新規開拓・充実及び情報発信等を民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、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。）をより効果的に運用することで、寄附金の増加による歳入の確保、シティプロモーション及び地場産品の販路拡大を図り、地域の活性化に寄与することを目的とする。

4. 契約期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

- (1) 受託者選定後、令和7年3月31日までの間、現受託者との引継ぎ及びシステム等の準備を行うための覚書を本契約とは別に締結する。なお、当該覚書に係る業務についての委託料の支払いは発生しないものとする。
- (2) 業務を継続して委託することに支障がないと委託者が認める場合は、委託者と受託者双方合意の上、上記の契約期間以降も業務委託契約を更新することができるものとする。
- (3) 委託者または受託者は、契約期間の満了する6か月までに相手方に書面により通知することにより、本契約を解除できるものとする。

5. 前提条件

- (1) 現在利用しているポータルサイト

本業務は、「4. 契約期間」において、委託者が利用を想定している以下アからサのポータルサイトのうち、アからクまでのポータルサイトを必須業務の対象とし、「6. 業務内容」及び「7. 業務内容の詳細」に掲げる業務を行うものとする。

なお、契約期間中に新たにポータルサイトを追加又は変更した場合は、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

- ア ふるさとチョイス
- イ 楽天ふるさと納税
- ウ auPAY ふるさと納税
- エ セゾンふるさと納税

- オ ふるなび
- カ ANA のふるさと納税
- キ マイナビふるさと納税
- ク Amazon ふるさと納税（仮）※令和6年12月から運用開始予定。
- ケ さとふる
- コ JRE MALL ふるさと納税
- サ Yahoo! ふるさと納税 ※令和6年12月から運用開始予定。

(2) 利用するふるさと納税寄附者管理システム

寄附情報等の管理にあたっては、現在委託者にて寄附情報を一元管理しているふるさと納税寄附者管理システム（以下「寄附者管理システム」という。）である株式会社シフトセブンが提供する「ふるさと納税 do」を活用することとし、寄附管理システムの利用環境の構築費用については基本委託料に含めること。

ただし、「ふるさと納税 do」とは異なるシステムを導入することで、委託者及び返礼品提供事業者の利便性が向上する提案がある場合は妨げるものではない。その場合は、同等以上の機能を持つ寄附者管理システムを提案し、委託者の承認を経た後に、受託者の責任において委託者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基本委託料に含まれるものとする。

(3) 業務規模（参考値）

ふるさと納税による寄附額・件数の推移及び目標値並びに令和6年9月末時点の返礼品数及び返礼品提供事業者は以下のとおりである。

ア 寄附金額・件数

(ア) 令和4年度	24,108千円	1,480件
(イ) 令和5年度	93,658千円	5,702件
(ウ) 令和6年度（速報値）	13,238千円	726件

イ 返礼品数 約200品

ウ 返礼品提供事業者 約30事業者

エ 令和7年度及び令和8年度の寄附金額・件数の目標値

(ア) 令和7年度（目標値）	150,000千円
(イ) 令和8年度（目標値）	300,000千円

(4) 現在提供している返礼品の取扱いについて

返礼品提供事業者として町の登録を受けている町内事業者等が提供する返礼品については、原則として令和7年4月1日以降も全て返礼品として取り扱うものとする。

ただし、返礼品提供事業者との協議において、返礼品提供事業者の承諾を得た後に委託者の承認を得た場合は、返礼品から削除することができる。

(5) 現状と課題

本町のふるさと納税の寄附額は、熊本県内では下位に位置し、寄附額が伸び悩んでいる状況にある。また、令和5年度に発出されている「平成30年総務省告示第179号」の一部改正に準拠し、同告示を遵守することを基本としていることから、寄附

額に対して経費が50%以内となるよう寄附額を増額したこと等により「選ばれにくい」自治体となっているのが現状である。

このようなことを踏まえ、寄附額を増加するためには、苓北町の認知度を高めることのほか、返礼品の充実や継続的な寄附に繋がる仕組みづくりを構築していく必要がある。

6. 業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとする。また、業務の履行にあたっては「平成30年総務省告示第179号」をはじめ地方税法等のふるさと納税関係法令を遵守するとともに、委託者と十分協議・調整を行うものとする。

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用業務（寄附管理システムの管理運営を含む。）
- (2) ポータルサイト管理運営業務
- (3) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務
- (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) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の企画開発・拡充等に関する業務
- (7) プロモーションに関する業務
- (8) その他、本業務に関連する業務
- (9) その他、独自提案に関する業務

7. 業務内容の詳細

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用業務（寄附者管理システムの管理運営を含む。）

ファクス、郵便による寄附受付を行い寄附者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、寄附者管理システムに反映する。本業務に必要な情報は、寄附者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、詳細については委託者と協議の上決定するものとする。

ア 寄附金に関すること。

寄附者氏名・住所（郵便番号を含む。）、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、発注者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並びに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、発送伝票番号及び返礼品到着日

- (2) ポータルサイト管理運営業務

ア ポータルサイト上に自治体特集ページを作成し、寄附の受付が可能となるよう環境を構築すること。

イ ページ編集の対応が可能なポータルサイトについて、自治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。

ウ 返礼品提供事業者から掲載に必要な情報の収集及び必要に応じて写真撮影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、掲載する写真・

画像については魅力的なものとなるよう工夫すること。

エ 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ついては、随時対応すること。

オ ポータルサイトに掲載する返礼品に対する寄附金額の設定及び変更は、委託者が調整を行い、受託者はそれに対応すること。

(3) 返礼品の発注及び配送管理に関する業務

ア 受託者は、寄附金の納付が確認でき次第、直ちに返礼品提供事業者へ配送依頼を行うこと。

イ 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、配送状況を管理すること。また、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。

ウ 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。また、重大な案件については、委託者に随時報告すること。

エ 寄附者、ポータルサイト及び委託者との各種調整を行い、本委託業務について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

ア 寄附者から、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書、返礼品及び配送状況等に関する事等ふるさと納税（寄附金）全般に関する各種問合せに対応するため、コールセンター（電話及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイトにおいて明示すること。

イ 対応時間は、休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。年末年始の繁忙期についても対応を求めるが、委託者と協議の上、受付時間の延長及び休日等の対応について決定するものとする。

ウ 寄附者からの問合せに関する対応内容については、軽微な内容を除き、寄附者管理システムに記録し、委託者が随時確認できるようにすること。又、緊急及び重要な問合せに関する案件の場合については、速やかに委託者に報告し、委託者と協議の上、対応すること。

(5) 寄附者への寄附金受領証明書等の送付業務

ア 寄附金の収納が確認できたものについて、寄附金受領証明書及びお礼状、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。）及び返信用封筒等を作成し、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、委託者と協議の上決定する。

(ア) お礼状・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

ウ ワンストップ特例申請書には、寄附者氏名・住所、寄附年月日、寄附金額等の寄附

情報を記載の上、送付すること。

エ 発送後に住所不明等で返還されたものについては、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。

オ 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。

(6) 返礼品提供事業者の開拓、返礼品の企画開発・拡充等に関する業務

受託者は委託者と密接な連携のもと、返礼品提供事業者の開拓及び返礼品を開発拡充するための業務を実施するとともに、特に返礼品については、総務省通知をはじめ、地方税法等の関係法令を遵守して企画開発を進めること。

また、委託者及び受託者並びに返礼品提供事業者が十分な関係性を構築するため、日常的に委託者及び返礼品提供事業者に直接訪問してコミュニケーションを図ること。

ア 返礼品提供事業者の開拓に関する業務

委託者の返礼品として認められる商品・役務を扱う返礼品提供事業者と関係性を構築し、開拓すること。なお、返礼品提供事業者に対しては、登録手続及び調達・配送方法など、返礼品の提供に当たって必要な事項を事前にかつ丁寧に説明し、調整すること。また、調整に当たっては、町の返礼品提供事業者として適切であるかを確認し、返礼品登録の手続をサポートすること。併せて、必要に応じ返礼品提供事業者への説明会などを開催し、広く周知・調整を図ること。

イ 返礼品の企画開発・拡充等に関する業務

委託者の魅力を全国に発信する返礼品として望ましい新たな地場産品、体験型サービスなどを委託者・返礼品提供事業者との連携のもと、町の実情を踏まえつつ企画開発を進め、返礼品として提供すること。返礼品の企画開発及び選定に当たっては、返礼品提供事業者へ公平に情報提供を行い、調整及び交渉の上、返礼品の選定及び品質管理並びに個人情報の保護に留意すること。また、返礼品の提供を希望する返礼品提供事業者から相談及び申出があった場合は、返礼品掲載への基準及び事務手続を案内すること。

ウ 返礼品提供事業者からの問合せ等に関する業務

(ア) 返礼品提供事業者からの返礼品及び配送等に関する各種問合せに対応するため、コールセンター機能（電話、ファクス及びメールアドレス）を設置すること。

(イ) 対応時間は、休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。

(ウ) 原則として、年末年始の繁忙期についても対応を求めるが、委託者と協議の上、受付時間及び休日等の対応について決定するものとする。

(エ) 返礼品提供事業者からの問合せに関する対応内容については、軽微な内容を除き、管理システムに記録し、委託者が随時確認できるようにすること。

(オ) 緊急及び重要な問合せ案件が発生した場合は、速やかに委託者に報告し、委託者と協議の上で対応すること。

(カ) できる限り返礼品提供事業者に親身に寄り添った対応をすることを前提とし、定期的にコミュニケーションを図るとともに、在庫不足による寄附トラブルの問題発生を未然に防ぐ対応をとること。万が一、問題が発生した際には、迅速かつ適切に対応すること。

エ 返礼品提供事業者のスキルアップ

返礼品提供事業者に対し、電子商取引（EC等）対策の知識及び技術等を伝え、事業者自らによるインターネット上での見せ方の改善、商品開発等を促すとともに、事業者間のつながりの強化及び意識向上などを目的とした研修会を開催すること。

(7) プロモーション等に関する業務

各ポータルサイト及びポータルサイト外で寄附者に向けた効果的なプロモーションの戦略立案・施策の実施、返礼品提供事業者及び地場産品を取り上げた特集の実施など、寄附額を増加させるために行う業務とする。

※各業務の実施にあたっては、総務省の定めるルール等を遵守して実施すること。

ア ポータルサイト運用

委託者が利用するポータルサイトの自治体特集ページ及び返礼品内容等の情報について、迅速かつ適切な管理・更新対応を実施すること。（操作権限を有するポータルサイトのみの対応で可。）

イ ポータルサイト上でのプロモーション

(ア) ポータルサイトに掲載する全ての返礼品に対し、掲載内容を作成するとともに、定期的な改善を行うこと。その上で、返礼品の魅力及びそこに込められた思い、返礼品提供事業者の魅力が、寄附者に伝わるようにするとともに、SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮したタイトル及び紹介文の工夫、見栄えの良い写真の撮影及び加工など、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、返礼品提供事業者と調整の上、インターネット上の掲載情報を充実させること。なお、使用する写真及び文章は、著作権及び肖像権、その他の権利に抵触しないこと。

(イ) 各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、ポータルサイトごとの特色を捉え、可能な範囲で掲載内容の工夫及びキャンペーン等の利用など、ポータルサイト対策を行うこと。また、寄附額の大幅な増加が見込まれるポータルサイトの分析及び委託者への提案などを月1回、業務の進捗報告に併せて行うこと。

(ウ) 広告運用

寄附額の増加への期待値が非常に高く、経済性にも優れた広告媒体の把握分析を行い、客観的な資料と併せて発注者に提案すること。

(エ) 返礼品感想投稿数・レビュー数増加施策

各ポータルサイトにおいて、返礼品に寄せられる感想数、レビュー評価及びレビュー数は、寄附者の返礼品の選択に大きく影響を及ぼすことから、レビュー返信を含めた、レビュー数を増加させる施策を考案し実施すること。

ウ ポータルサイト外でのプロモーション

(ア) ポータルサイト外でのプロモーションとして、SNS運営、カタログ・パンフレット制作、受託者の保有するメディア・サービス等を通じて、寄附者には選ばれるためのプロモーション施策を提案すること。

(イ) 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、効果的なプロモーションやウェブ広告など多様な広告媒体を活用しながら、寄附者から継続的に寄附をいただける取り組みや新たな寄附者の獲得につながる提案を行うこと。

(8) その他本業務に関連する業務

ア ふるさと納税の分析

ポータルサイトごとに寄附の状況について分析を行い、今後の見込み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委託者に報告すること。

イ 実績報告書の作成

受託者は、毎月1日から末日までの寄附実績及び分析状況並びに今後の方策等を記載した実績報告書を翌月10日までに委託者に提出すること。

ウ 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、委託者が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

エ 返礼品出荷に係る返礼品代の代理請求、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。仮に出荷状況が異なる場合は、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こと。

(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を算定し、それらを合算して原則翌月10日までに委託者へ請求すること。

(ウ) 委託者は、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、委託者から支払われた返礼品出荷に係る返礼品代や配送料等を対象となる返礼品提供事業者へ速やかに支払うこと。

(9) その他独自提案に関する業務

上記の業務内容について、寄附金額の増加及び委託者の業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策などの独自提案があれば、積極的に提案すること。

8. 業務委託料(消費税及び地方消費税相当額を除く。)

本契約について、受託者に支払う委託料等はおおむね次のとおりとする。

(1) 基本委託料

ア 寄附金額に一定割合を乗じて得た金額とする。

イ 本項(2)～(4)に記載する経費を除き、本業務委託の履行に必要な経費。ただし、委託者が直接契約する各ポータルサイトに係る経費やクレジット決済に係る経費等はこれに含まない。

(2) 返礼品の調達に係る費用

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附一件当たりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とする。

(3) 返礼品の配送に係る費用

返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法で、合理的な配送価格に対して配送実費

を負担する。

(4) 寄附金受領証明書及びお礼状等の送付業務に係る費用

実際に寄附金受領証明書等の送付に係る費用とする。ただし、仕様書に記載した、現在、委託者が利用している寄附管理システムを活用する場合は対象外とする。

9. 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。委託者は正当な請求書を受領したときは、当該請求書を受領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。

10. 再委託の禁止

受託者は本業務において、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、委託者と協議の上、予め書面により委託者の承認を得た後に業務の一部を委託することができるものとする。

11. 報告及び検査

委託者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。

12. 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、直ちに無償で委託者に移転するものとする。

13. 事務等の引継ぎ

本件について、委託者が現在契約を締結している中間事業者から契約相手方が変更となった場合には、契約締結後、履行開始までの間に委託者、旧中間事業者、返礼品事業者と協議・調整の上、令和7年4月1日から業務が円滑に開始できるよう、事務の引継ぎ等を着実に実施すること。

14. 個人情報の保護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委託者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等を遵守し、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。

15. 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。

16. 契約の解除

委託者及び受託者は、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。

17. 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。

18. その他の事項

- (1) 本業務の実施に当たっては、委託者と連絡を密にし、円滑な業務の遂行を図るため、委託者及び受託者の双方による少なくとも月1回、運営に関する意見交換を行う場を設け開催すること。
- (2) 委託者が会議等、業務上必要と認めるときに出席要請をした場合には、即応することができる体制を構築しておくこと。
- (3) 受託者は、契約期間中及び契約期間終了後において、本業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならないこと。
- (4) 業務に支障が生じた場合又は支障の発生が予想される場合には、その要因を分析するとともに、委託者と協議の上、積極的に改善に取り組むこと。
- (5) 契約期間終了後、本業務の運営者に変更が生じる場合は、運営者に対して適切な業務の引継ぎを実施すること。
- (6) 仕様書に定めのない事項及び本業務の履行に当たり疑義が生じた事項については、委託者と協議の上、対応すること。