

# 七ヶ浜町ふるさと納税支援業務委託仕様書

## 1 業務概要

---

(1) 業務名 七ヶ浜町ふるさと納税支援業務委託

(2) 業務目的

- ① ふるさと納税寄附に係る寄附情報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。)の管理、返礼品の開発・発注・配送管理、寄附促進に向けたプロモーション等を行うこと。
- ② 本町の取組に共感し応援していただける寄附者を増やすこと。
- ③ 本業務を通じ、関係人口の拡大、本町及び本町特産品等のPR、事業者の販路拡大などの地域の産業活性化に寄与すること。

(3) 業務場所 本町が指定する場所

(4) 業務期間 契約締結の日から令和7年3月31日まで

※翌年度以降の契約については、協議の上決定するものとする。

(5) 支払方法 月末締め(翌月払い)

## 2 前提条件

---

(1) 使用するポータルサイトについて

ポータルサイトとして、本町が別途契約している「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「三越伊勢丹ふるさと納税」からの寄附を前提とした、ふるさと納税業務の遂行が可能であること。ただし、委託期間中に随時ポータルサイトを追加する場合がある。

(2) 寄附情報管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、現在本町にて寄附情報を一元管理しているシステム(以下「寄附情報管理システム」という。)の「ふるさと納税 do(株式会社シフトセブンコンサルティング)」を活用すること。

(3) プロモーションについて

寄附金額のさらなる拡大に向け、全国への地域の魅力の発信、新トレンドに基づく返礼品の開発や魅せ方の工夫、ポータルサイト等や広告の活用などを積極的に提案するとともに、自ら取り組むことができる事業者であること。

## 3 業務内容

---

(1) ふるさと納税に係る寄附情報の管理に関する業務

- ① 本町が利用するポータルサイトを經由した申込情報等を、寄附情報管理システムに取り込み、入金状況や返礼品の発送状況等を一元的に管理すること。
- ② 本町が利用・閲覧が可能な寄附情報管理システムを使用すること。
- ③ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時本町への情報提供が可能であること。また、本町において統計資料の

作成等を行うため、簡易に加工できるよう Excel 形式等でのデータ出力が可能であること。

- ④ ふるさと納税ポータルサイトの利用が困難な方に向けた返礼品カタログの構成を整理すること。また、希望者に対して、寄附申込書、返礼品のカタログ、払込取扱票等の案内を送付すること。

(2) ポータルサイトの管理等に関する業務

- ① 本町が利用するポータルサイトを經由した寄附の申込に対応すること。
- ② ポータルサイト上の自治体紹介ページや返礼品ページ等の修正・更新・保守管理（返礼品情報の更新、返礼品の在庫管理等）を行うこと。本町から修正等の要請があった場合には迅速に対応すること。

(3) 返礼品協力事業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務

- ① 国が定める返礼品の価格条件等に基づき、返礼品協力事業者と返礼品の設定及び価格交渉を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。
- ② 返礼品配送状況を管理し、配送状況の情報を確認できるようにすること。
- ③ 返礼品協力事業者への発注は、寄附金の入金（決済完了）後、随時行うこと。
- ④ 時期限定品、定期便についての発注及び配送管理を適切に行うこと。
- ⑤ 受注者は、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関する苦情・事故が生じた場合の対応を行うこと。
- ⑥ 本町及び返礼品協力事業者との各種調整を実施すること。

(4) 返礼品協力事業者、配送事業者への支払いに関する業務

(3)の①で行った発注について、返礼品協力事業者の出荷実績に基づき、返礼品代及び配送代を返礼品協力事業者、配送事業者へ支払うこと。

(5) 新たな返礼品の企画及び返礼品協力事業者との調整に関する業務

- ① 返礼品の企画に関して専任の担当者を複数名配置し、本町に報告すること。また、本町から提供される情報、受注者が独自に入手した情報等をもとに、特産品取扱事業者や観光事業者等と交渉し、新たな返礼品候補の企画及び選定について本町に提案すること。さらに、当該提案の時期について、本町の了解を得ること。
- ② 返礼品の募集に係る説明会や意見交換等を適宜開催し、現在の返礼品協力事業者を含め、町内の事業者に対して広く周知して魅力ある返礼品の開拓及び拡充を随時行うこと。その際、受注者は開催内容について、事前に本町に説明の上、本町の了解を得ること。
- ③ 本町の魅力を効果的に発信し、特産品の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。
- ④ 本町の特産品はもとより、体験型返礼品やクラウドファンディング等多様な提案を行うこと。
- ⑤ 返礼品の企画及び選定にあたっては、本町及び国が定める要件等を遵守すること。
- ⑥ 返礼品協力事業者に対して、返礼品に関するコンサルティングを行い、適宜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。なお、受注者は報告資料を作成し、本町に報告すること。

(6) 寄附者への御礼状等の送付に関する業務

- ① 御礼状及び寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書（返信用封筒を含む）、本町

が同封を希望するもの等必要書類を寄附者へ送付すること。

- ② 御礼状及び寄附受領証明書、送付用封筒の記載内容やレイアウトについては、本町と協議・調整すること。
- ③ ワンストップ特例申請書は寄附者情報及び寄附情報を印字すること。
- ④ 寄附者から各種書類の再発行や送付先の変更依頼があった場合は対応すること。
- ⑤ 送付にあたっては、御礼状等が信書に該当する文書であることから、取扱いについて留意すること。

#### (7) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務

- ① 受注者は、本業務に係る問い合わせ先としてコールセンター等の窓口を設置し、寄附者からの問い合わせ(返礼品の発送状況、入金状況、寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書の発送状況等)に対し、電話又は電子メール等により情報提供及び説明を行うこと。なお、本町専用の問い合わせ電話番号を設けること。
- ② 寄附者から返礼品一覧や寄附申込書、郵便振替用紙等の送付依頼があった場合は、速やかに発送すること。
- ③ 返礼品に関する苦情・事故が発生した場合は、速やかに本町へ報告し、指示に従うこと。

#### (8) プロモーションに関する業務

- ① 本町の魅力を広く発信し、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、より多くの寄附者に訴求すること。
- ② 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注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、受注者の自主企画において積極的に実施すること。
- ③ 寄附額を増加させるための効果的な広報等を提案し、実施すること。
- ④ 寄附者名簿等を活用し、過去に寄附実績を有する支持者の確保や、新たなファンの獲得に向けた具体的な方策を講じること。
- ⑤ プロモーション等の実施にあたっては、組織内外での情報交換やセミナー等を積極的に活用するなど、ふるさと納税寄附増額に向けた研鑽をより深めた上で有効かつ効率的に実施すること。
- ⑥ 実施したPR業務等の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。

## 4 委託料の支払い

---

### (1) 委託料の算出方法

委託料は次のとおりとする。

- ① 寄附金額に委託料率を乗じた金額。
- ② 3の(4)に記載する返礼品代及び配送料に係る費用。
- ③ 3の(6)①、④に記載する送付に係る費用。
- ④ 3の(7)②に記載する送付に係る費用。

なお、上記の他、委託料の内訳等については、本町と協議の上決定すること。

### (2) 委託料の算出基礎となる寄附金額

受注者が管理する寄附情報のうち、入金が完了した寄附金額(クレジットカード等、オンライン上で決済が可能な支払い方法の場合は決済が確認できた寄附金額)とする。なお、寄附金額の合計に1,000円未満の端数が発生した際は、切り捨てとすること。

### (3) 請求期日

月単位でまとめを行い、請求書に請求内訳書(詳細がわかるもの)を添付の上、翌月10日(休日の場合は翌日)までに請求すること。本町は審査の上、遅滞なく受注者に支払うものとする。

## 5 業務報告書の提出

---

### (1) 業務報告書

毎月末日における業務履行状況について、業務報告書を作成し、本町に提出すること。また、寄附の状況や傾向、寄附増額に向けて取り組んだ内容等について、対面又はリモートの方法により本町に報告すること。

### (2) 提出方法等

報告書の様式は任意とし、寄附受領金額、寄附者及びその返礼品、月末時の返礼品一覧、問い合わせ・苦情への対応状況、その他本町が必要とする事項を記載すること。なお、提出の方法はデータによるものとする。

## 6 留意事項

---

### (1) 法令等の遵守

受注者は、本業務の実施にあたり、本仕様の定めるもののほか、関連する法令等を遵守しなければならない。

### (2) 受注者の責務

受注者は、業務の遂行に当たり最高の技術を発揮するよう努めるとともに、必要と考えられる場合においては、本仕様書に定められない内容であっても積極的に提案を行うこと。

### (3) 業務遂行上の費用

本業務の遂行等において、本仕様書に明記のないものであっても必要と認められる事項については、本町と協議の上、原則として受注者負担により実施するものとする。

### (4) 資料の貸与

本町が保有する本業務に必要な資料は、受注者に貸与するものとする。貸与資料については、厳重に管理するものとし、外部に漏洩してはならない。なお、業務完了後速やかに返却するものとする。

### (5) 守秘義務

受注者は、本業務の処理上知り得た個人情報やその他の秘密を他人に漏らしてはならない。業務完了後もまた同様とする。

### (6) 成果物等の帰属

本業務で得られた成果等の著作権は、全て本町に帰属するものとし、受注者は、本町の承認を得ずに複製、使用、流用又は他への公表をしてはならない。また、履行に当たり、第三者の著作権等に抵触するものについては、受注者において処理するもの

とする。

(7) 情報セキュリティの確保

委託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。

(8) その他

業務遂行に関して疑義が生じた場合は、速やかに本町と協議し決定するものとする。