本部町ふるさと納税推進支援業務
委託仕様書

1. 業務名
本部町ふるさと納税推進支援業務

2. 業務の目的
本業務は、本部町（以下、「本町」という。）のふるさと納税事業における寄附受入、返礼品の開拓・管理、寄附者対応、システム管理、およびプロモーション活動等の一連の業務を受託者に一括して委託することにより、効率的かつ効果的なふるさと納税事業の推進および寄附金額の拡大、ひいては地域経済の活性化を図ることを目的とする。

3. 委託期間等
（1） 委託期間
契約締結日から令和 12 年 3 月 31 日まで（3 年間）とする。
（2） 業務開始に向けた準備および引継ぎ
ア 受託者は、令和 9 年 4 月 1 日から滞りなく本業務の運用を開始できるよう、契約締結日以降、前事業者からの業務引継ぎやシステムの環境構築など、必要な準備を責任を持って進めること。
イ 本町、前事業者、および受託者の 3 者による引継ぎ体制を速やかに構築し、寄附者データ、返礼品データ、配送ステータス等の移行を円滑に行うこと。
（3） 準備期間中の費用負担
ア 契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までは、業務開始に向けた「準備期間」とする。
イ この準備期間中に生じるシステム構築費、データ移行費、人件費、交通費、その他のすべての費用について、本町は一切負担しない（受託者の自己負担とする）。

4. 本業務の対象とな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。）は、以下の計 8 サイト（各パートナーサイト等含む）であるが、本業務の対象となるポータルサイトは、下記のうち、「さとふる（パートナーサイト含む）」を除く 7 サイトとする。ただし、本仕様書中「6（5）書類発送・税務データ連携業務」については、「さとふる（パートナーサイト含む）」も対象とする。
（1） ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）
（2） 楽天ふるさと納税
（3） ANA のふるさと納税
（4） ふるなび
（5） JAL ふるさと納税
（6） アソビューふるさと納税

（７） 一休.com ふるさと納税（Yahoo!トラベルふるさと納税含む）
（８） さとふる（パートナーサイト含む）

5. 寄附情報管理システムに関する要件
（１） 利用システムの基本方針
寄附情報管理およびデータ処理にあたっては、本町が現在利用中のシステム「ふるさと納税 do」（以下「寄附管理システム」という。）を使用すること。

6. 業務内容
（１） ポータルサイト運用・データ一元管理業務
（２） 返礼品開拓・在庫管理業務
（３） 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び清算に関する業務
（４） 寄附者対応業務
（５） 書類発送業務
（６） プロモーション・マーケティング業務
（７） クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務
（８） 寄附拡大戦略会議
（９） その他業務

7. 業務内容詳細
（１） ポータルサイト運用・データ一元管理業務
ア 各ポータルサイトにおける本町トップページの構築、ページの維持管理、掲載情報（寄附金額、画像、説明文等）の更新および保守。
イ サイトごとの特性に応じた適切な設定および運用。
ウ 複数サイトから発生する寄附申込データ、および決済データを集約し、寄附管理システムと適切にデータ連携・一元管理を行うこと。
（２） 返礼品開拓・在庫管理業務
ア 地域資源を活用した魅力ある新規返礼品の企画・発掘、および地域の生産者・事業者（以下「返礼品提供事業者」という）への参加呼びかけ。
イ 物産品だけでなく、宿泊、体験、レジャー等のコンテンツ型返礼品の拡充・ブラッシュアップ。
ウ 発注・配送指示の自動化、および返礼品提供事業者とのリアルタイムな在庫連動管理。
エ 総務省の定める地場産品基準の遵守状況の事前確認、および適切なスクリーニングの実施。
（３） 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び清算に関する業務
ア 受託者は、返礼品提供事業者との契約等について、受託者の責任において対応すること。
イ 受託者は、寄附金の入金が確認でき次第、速やかに返礼品提供事業者へ返礼品の発注を行い、受託者が手配した配送業者の集荷等により配送手配を行うこと。また、システムやメ

ールでの対応ができない事業者については、代替の方法で発注連絡を行うこと。

ウ　冷蔵・冷凍便等の賞味期限が短い返礼品は、事前に配達日の調整、不在日の確認をメールまたは代替の方法で行うこととし、返礼品提供事業者へ速やかに共有すること。

エ　返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する案内を事前にメール等でお知らせするなど、返礼品が配送されたことを寄附者が認識できるようにすること。

オ　返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、迅速に寄附者等への対応を行うこと。

カ　返礼品提供事業者に対する返礼品代金及び配送業者への送料等、返礼品の調達に係る費用の支払を代行すること（精算含む。）。なお、送料については、可能な限り安価になるよう返礼品提供事業者と調整すること。

キ　受託者が返礼品提供事業者へ返礼品を発注する際の価格と、受託者が本町に請求する返礼品の価格は同額とすること。

（４）　寄附者対応業務

ア　寄附者からの問い合わせに対応する専用窓口（電話・メール等）の設置および運営（配送時期の確認、住所変更、返礼品の不具合、旅行クーポンの利用方法に関する相談等）。

イ　返礼品提供事業者からの発送、納期、トラブル等に関する相談窓口の運営。

ウ　万が一、返礼品の品質不良や配送遅延、電子チケットの不具合等のクレームが発生した場合の、返礼品提供事業者と連携した迅速なリカバリー対応。

（５）　書類発送業務

ア　寄附金の納付を確認できた場合は、原則２週間以内に、寄附者に対して礼状及び寄附金受領証明書を発送すること(再発行を含む。)。また、寄附者がワンストップ特例申請書の送付を希望した場合は、ワンストップ特例申請書（記入要領含む）及び返信用封筒を作成し、発送すること（再発行を含む)。寄附者からワンストップ特例申請書の送付希望がない場合は、圧着はがきの形式で送付しても差し支えない。なお、返信用封筒の返送先は下記のとおりとする。

【返送先】〒905-0292
沖縄県国頭郡本部町字東５番地
本部町役場　企画商工観光課　ふるさと納税担当宛

イ　書類発送業務は、「さとふる（パートナーサイト含む)」も対象とすること。

ウ　アの書類の様式等、内容の詳細については、本町と協議の上、決定すること。なお本町がその他同封物等を希望する場合、柔軟に対応すること。

エ　ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。

オ　書類発送後、住所不定等で返戻された場合には、寄附者に対し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等、適切な対応を行うこと。

カ　ワンストップ特例のオンライン申請の利用促進に向けた対策を講じること。

（６）　プロモーション・マーケティング業務

ア　各ポータルサイトのイベントに合わせた販促施策の企画および実施。

イ　寄附動向、寄附者の属性データの分析、およびそれに基づくポータルサイトごとのターゲ

ットに最適化された戦略の立案。

（7） クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務

ア　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の寄附受付ページの作成。

イ　クラウドファンディング型ふるさと納税に係る寄附についても、通常の寄附同様に対応すること。

（8） 寄附推進戦略会議

受託者は、本町の寄附金額の拡大、リピーター獲得、および地場産業の振興を目的として、受託者の主導により「寄附推進戦略会議」を開催すること。

ア　開催頻度：原則として四半期に 1 回（年 4 回）以上開催すること。ただし、年末の繁忙期や本町が必要と認める場合は、臨時に開催を求めることがある。

イ　協議・報告事項：以下に掲げる事項について、客観的なデータに基づき分析および提案を行うこと。

① 各ポータルサイトの寄附実績、前年比、進捗状況の分析報告

② 返礼品のカテゴリー別動向分析と、新規返礼品の開発・既存返礼品のブラッシュアップ提案

③ 次四半期および年末繁忙期等に向けたプロモーション計画、WEB 広告運用施策の提案

④ 問い合わせ対応窓口に寄せられた苦情・要望の共有と改善策の検討

ウ　運営要件：受託者は、会議の開催にあたり事前に資料（実績分析データ等）を作成して本町に提出すること。

（9） その他業務

ア　本業務の実施に当たっては、各法令等の内容を遵守すること。

イ　平成 31 年総務省告示第 179 号に基づき、基準を確実に遵守し、事業が実施できるよう経費の削減に向けた提案及び取組支援を行うこと。

ウ　本町が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

エ　ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

オ　返礼品提供事業者に対し、各指定基準に関する研修会等を毎年度 1 回以上実施する機会を設け、実施すること。

カ　履行期間内に受け付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、履行期間満了後も責任をもって行うこと。

キ　業務委託の履行期間前に寄附申込を受け付けたものであっても、履行期間中に生じる業務については、受託者が対応すること。

8. 返礼品の瑕疵担保責任

受託者は、寄附者に対し、瑕疵担保責任を負うものとし、責任問題が発生したときは、返礼品提供事業者や配送事業者等と連携して寄附者への対応を行うこと。

9. 成果物

受託者は、本業務の遂行に伴い、以下の成果物を本町に提出しなければならない。

（１） 月次履行報告書（各月のサイト別寄附実績、返礼品別出荷実績、募集経費状況、書類送付実績、問い合わせ対応件数等を記載）

（２） 年間事業報告書（各委託年度の終了後、全体の総括と次年度への提言をまとめた書類）

10. 委託料及び返礼品代金等の支払い等について

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、本仕様書中「８（１）月次履行報告書」を毎月本町に提出し、検査を受けたものについて受託者より提出された請求書に基づき支払いを行う。ただし、本業務において受付けた寄附によって発生する募集費用が、地方税法及び総務省告示に定める基準を超えた場合は受託者において費用を負担すること。(「さとふる（パートナーサイト含む)」において受付けた寄附によって発生する本業務の対象となる費用は除く。)

（１） 業務委託料

寄附金額の●%（見積書に提示された割合。消費税及び地方消費税を含む。）

（２） 返礼品の調達及び送付に係る費用

実際に返礼品の調達にかかった費用。調達費用は、寄附１件あたり当該寄附金額の３割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含むものとする。

（３） 書類発送費用

１ 件あたり●円（見積書に提示された金額。消費税及び地方消費税を含む。）

11. 委託業務の一括再委託の禁止

委託業務について、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、本町と協議の上で、委託業務の一部を再委託することができる。また、再委託する場合、受託者は再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理を行い、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

12. 報告及び検査

本町は、必要があると認めるときは、受託者に対して、委託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。

13. 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、本町が定める情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行うこと。

14. 個人情報の保護

個人情報の取扱いについて、個人情報の保護の重要性を十分に認識し、業務のいかんに関わらず個人の権利利益を侵害することのないよう、必要な措置を講ずるものとする。このことについては、再委託先についても同様とする。

15. 損害賠償

受託者は、本事業の実施に当たり発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本町、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はない。

16. 契約期間終了に伴う業務の引継ぎについて

（1）受託者は本事業の委託契約が終了する際は、引継書を作成し、本町及び本町の指定するものに説明を行うとともに、業務が円滑に引き継がれるよう誠実に対応すること。なお引継ぎの期間については本町と協議の上、別途定めることができるとする。

（2）履行期間の終了又は契約の解除等により、次期受託者へ業務を引き継ぐ場合、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遺漏なく提供し、引継ぎを確実に行うこと。また、履行期間内に作成・使用したポータルサイトの返礼品ページ情報（レビューを含む。）について、データの削除等をしてはならない。

17. その他

（1）受託者は業務を円滑に進められるような適切な人員配置を行い、事務処理の遅延や事故防止に努めること。

（2）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、業者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。

（3）本事業の遂行に当たっては、本町と十分に協議を行い、本町の意見や要望を取り入れながら、実施すること。

（4）仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本町と協議を行うこと。