

平生町ふるさと納税中間管理業務委託仕様書

1. 委託業務名

平生町ふるさと納税中間管理業務委託

2. 業務目的

本町のふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開拓等の一連業務について、そのノウハウを有する事業者に包括的に委託することで寄附金の増加及び事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を通じた本町の魅力発信をはじめ地場産業の振興や観光推進等による地域活性化に寄与す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8年3月31日まで

ただし、運用開始予定日は令和7年11月1日からとする。また、契約締結日から運用開始日までは、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間における委託料は発生しないものとする。

4. 前提条件

(1) 使用するふるさと納税ポータルサイト

本町が利用しているインターネット上において運営させ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。)での寄附を前提とした業務遂行が可能であること。

なお、本町が利用しているポータルサイトは「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」「ふるさと納税百選」「ふるさと納税 for Good!」及び「さとふる」であるが、受託者からの提案等により、ポータルサイトは増減することがある。

但し、ポータルサイト運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は本町が直接行うものとする。

(2) 寄附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(株式会社Workthy 提供「ふるさと納税do」)(以下「寄附管理システム」という。)を活用することとする。

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附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、その際の構築費用については委託料に含むこと。

5. 業務の内容

委託業務の主な内容は次のとおりとする。ただし、本業務に係るプロポーザルで決定した受託者の企画立案により変更する場合もあり得る。

(1) 寄附受付業務

(2) ポータルサイトの管理運営業務

- (3) 寄附管理運営システムの管理運営業務
- (4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (5) コールセンター業務
- (6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務
- (7) 広報・PR 業務
- (8) その他

6. 委託業務の詳細

(1) 寄附受付業務

- ア. 電話、FAX等による寄附受付及び入力
- イ. 寄附者からの電話。メール等によるデータの修正登録
- ウ. カタログ等送付希望者への対応
- エ. 寄附データの抽出、寄附者への連絡確認及びデータ修正

(2) ポータルサイトの管理運営業務

- ア. 本町が利用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附については、寄附管理システムにより一元管理を行うこと。ただし「さとふる」に関する寄附情報及び返礼品配送情報等については、運営会社が提供する範囲内において管理すること。

なお、その場合「さとふる」からの寄附管理については委託費用の積算に含まないものとする。

- イ. 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こと（クラウドファンディングを含む。）。
- ウ. 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、文字入れ等の写真加工及び返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し魅力が伝わるように内容を充実させること。
- エ. 本町が指定するポータルサイトから受け付けた寄附については、寄附申込受付日の翌日(土日祝日については翌開庁日)までにデータの取り込みを行うこと。ただし、ポータルサイトから翌日までに寄附データのダウンロードができないものについては、最短での取込みを行うこと。
- オ. 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

- カ. ポータルサイトの利用が困難な方で本町への寄附を希望する場合において、受託者が作成するパンフレット又は返礼品のカタログと併せて、払込取扱票や振込口座の案内を送付すること。

(3) 寄附管理運営システムの管理運営業務

- ア. 使用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。

イ. 寄附者がポータルサイトを經由せずに本町に寄附を行った場合においても、本町からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

ウ. 管理する情報について各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。

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

オ. 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向について分析を行い、その結果及び今後の対策について、本町へ毎月報告を行うこと。

カ. 受託者において「ふるさと納税do」以外の新たな寄附管理システムを導入し運用する場合、当該システムにおいて、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理及び書類発送管理等が可能であること。また、必要に応じ本町及び事業者向けに操作マニュアルを作成し、説明会を開催のうえ、要請があった場合は専用スタッフの派遣等、運用に支障がないようサポート体制を構築すること。

なお、導入にあたっては、現行の「寄附管理システム」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用については受託者が負担するものとする。

(4) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

ア. 受託者は、予算の定める範囲内で返礼品等の調達・送付等を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品等取扱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。

イ. 返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。

ウ. 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、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、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。

オ. 返礼品の品質管理につき、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

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

キ. 返礼品調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本町への委託料の請求に当たっては、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。

ク. 果物等季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。

ケ. 寄附者や返礼品等取扱事業者、町との各種調整を行うこと。

コ. 運用開始日（令和7年11月1日を予定）以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品についても本業務の対象とする。

(5) コールセンター業務

ア. 受託者は、寄附の方法、返礼品、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス）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。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の9時 00 分から 17 時 00 分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本町と協議の上、人員の増員や受付時間の延長、休日等の対応について決定する。

イ. 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、「寄附管理システム」に記録し、本町と情報共有すること。

ウ. 返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本町に報告を行うこと。

エ. 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、本町の返礼品募集要領や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供業者からの問い合わせについては、必要に応じて本町に確認等を行い、適正に対応すること。

(6) 返礼品の募集・開発、ポータルサイト掲載等に関する業務

ア. 町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、町に対して提案すること。

イ. 返礼品等については、町内の地場産品はもとより、町内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。

ウ. 返礼品の開発及びポータルサイト等への掲載にあたり、商品や事業者のプロモーションに係る写真、画像等の撮影及び作成を行うこと。

エ. 本町の承認を受けた返礼品及び返礼品提供事業者については、受託者が返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

オ. 本町の魅力を効果的に発信し、地場産業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。

カ. 返礼品の募集にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については本町と協議の上、適切な時期・方法により実施すること。また、募集の状況について定期的に町に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については本町と協議の上決定するものとする。

キ. 新規の返礼品提供事業者及び返礼品の登録に関する最終決定は、本町にて行うものとする。

(7) 広報・PR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、寄附の使い道や返礼品等の効果的な広報に努め、より多くの寄附者に訴求すること。

イ. 寄附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を提案し、本町と協議の上、実施すること。

ウ. インターネット広告配信用及び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. 平生町ふるさと納税に関するパンフレットや返礼品等のカタログを必要に応じ作成し、送付を希望する方に対して送付すること。

カ. 実施した業務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。

(8) その他

ア. 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。

イ. その他、市場調査を実施し、本町の状況に応じたふるさと納税振興に活用できる施策等があれば提案すること。

7. 寄附情報等の管理

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

8. 一括再委託の禁止

受託者は本業務について、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、事前に書面により本町の承認を得た場合は、この限りではない。

9. 報告及び検査

(1) 受託者は、実施した業務内容を月ごとに業務報告書に取りまとめて毎月本町に提出し、検査を受けるものとする。

(2) 町は、上記のほか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、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

10. 委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

(1) 業務委託料

ア. 寄附金額に対する一定割合とする。

(2) 返礼品調達費

返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の30%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。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。ただし、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(4) その他

事業に係る経費のうち、町と受託者の協議により定める町が負担する経費。

11. 委託料の支払

委託料の支払については、町が別に定める期別（原則1ヶ月。ただし、町と受託者との協議により、1ヶ月を超える期別の設定をした場合はこの限りではない）ごとに寄附受納状況を本町に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、本町は適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

12. 制作物に関する著作権等

受託者が「5. 業務の内容」を遂行するために作成した返礼品ページ、画像及び商品レビュー等の取扱いについては、本契約終了後も著作権の共有や無償の使用許諾など平生町が可能な限り使用できるよう、平生町と協議を行うこと。

13. 返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任

(1) 本町は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負わない。

(2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

14. 法令遵守及び個人情報の管理

(1) 平成31年総務省告示第179号等の国が定めた基準を遵守すること。

(2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。

(3) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」及び平生町個人情報保護法施行条例(令和5年3月17日条例第1号)を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、本委託業務終了後又は解約後も同様とする。なお、あらかじめ事前に承認を得た再委託事業者も同様とする。

15. 情報セキュリティの確保

委託業務の履行にあたり、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。

16. 損害賠償

委託業務の実施にあ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。

17. その他

- (1) 委託業務内容については仕様書に基づくものとし、受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) 業務の遂行にあたっては、町と十分に協議を行い、町の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (3) 本委託業務開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- (4) 本仕様書に記載のない事項については、町と受託者で双方協議の上、決定する。

(別記)

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第 1 条 受託者は、この契約による事務の処理に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第 2 条 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(適正な管理)

第 3 条 受託者は、この契約による事務の処理のために取り扱う個人情報について、漏えい、滅失及び毀損の防止その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(再委託の禁止)

第 4 条 受託者は、この契約による事務の全部又は一部について第三者に再委託をしてはならない。ただし、受託者は、委託先及び委託の範囲を町に対して報告し、あらかじめ町の書面による承諾を得た場合に限り再委託をすることができる。この場合において、受託者は、この契約により受託者が負う義務を再委託先に対しても遵守させるとともに、受託者と再委託先との間で締結する契約書においてその旨を明記しなければならない。

2. 受託者が第三者に請負業務の一部を請け負わせる場合は、受託者は町に対し、当該第三者の全ての行為及びその結果についての責任を負う。

(収集の制限)

第 5 条 受託者は、この契約による事務の処理のために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(従事者の監督)

第 6 条 受託者は、この契約による事務に従事する者(個人情報が記録された資料等の運搬に従事する者を含む。以下「従事者」という。)に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則の対象になること、その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

2 受託者は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるよう、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第 7 条 受託者は、町が承諾した場合を除き、この契約による事務を処理するために町から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、複写又は複製してはならない。

(資料等の運搬)

第 8 条 受託者は、その従事者に対し、個人情報記録された資料等の運搬中に資料等から離れないこと、電磁的記録の資料等は暗号化等個人情報の漏えい防止対策を十分に講じた上で運搬すること、その他安全確保のために必要な指示を行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第 9 条 受託者は、町の指示がある場合を除き、この契約による事務の処理のために取り扱う個人情報を当該契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(実地調査等)

第 10 条 町は、この契約による安全確保の措置の実施状況を調査するため必要があると認めたときは、実地を調査し、受託者に対して必要な資料の提出を求め、又は必要な指示をすることができる。

(マスターデータの所有権)

第 11 条 受託者が委託業務で作成したマスターデータは、町の所有に属するものとし、町から要求があれば、町指定のレイアウトに変換し、引き渡すものとする。

(資料等の返還)

第 12 条 受託者は、この契約による事務の処理のために、町から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報を記録した資料等は、この契約による事務処理の完了後、直ちに町に返還又は引き渡すものとし、町の承諾を得て行った複写又は複製物については、廃棄又は消去しなければならない。

(事故発生時における報告)

第 13 条 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等の事故が発生し、又は発生するおそれのあることを知ったときは、速やかに町に報告し、町の指示に従わなければならない。

(損害賠償)

第 14 条 受託者は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、町又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰する事由により、町又は第三者に損害を与えたときも同様とする。

以上