

琴平町ふるさと納税支援業務委託仕様書

1. 業務名

琴平町ふるさと納税支援業務委託

2. 業務目的

本業務は、琴平町（以下「町」という。）のふるさと納税に関する業務のうち、ふるさと納税ポータルサイトにおける寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発送管理等の業務を民間事業者へ委託することにより事業の効率化を図るとともに、寄附金額の増加並びに町の魅力発信の強化を図ることを目的とする。

3. 委託期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日までとする。なお、運用開始日は令和9年4月1日からとし、運用開始までの準備期間中に発生する費用については、本プロポーザルにて決定した相手方（以下「受託者」という。）が負担することとする。

受託者が本業務（「琴平町ふるさと納税支援業務委託仕様書」に記載の業務）の一部又は全ての履行が不能となった場合、本町は、契約期間中であっても契約を解除することができるものとする。この場合、本町に生じた損害を受託者が賠償するものとする。

4. 業務内容

業務の内容は次のとおりとする。ただし、受託者の企画立案を踏まえ協議の上、調整する場合がある。

- (1) ふるさと納税ポータルサイト等の運用及び管理に関する業務
- (2) 寄附申込みの受付、寄附情報の管理運営に関する業務、返礼品提供事業者に対する返礼品の発注及び配送に関する業務
- (3) 返礼品の開発及び品質保持等の管理に関する業務
- (4) 寄附者への対応に関する業務
- (5) 寄附金額の増加及び町のPRに関する業務
- (6) 寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の発行・送付に関する業務
- (7) ワンストップ特例申請（オンライン申請を含む）の受付等に関する業務
- (8) その他、必要な業務（打合せ、報告書作成、引き継ぎ等）

5. 委託業務内容の詳細

- (1) ふるさと納税ポータルサイト等の運用及び管理に関する業務
ア ポータルサイトを經由した寄附の受付対応

- ・ 町が契約するポータルサイトを經由した寄附の申込み情報を管理し、対応すること。
 - ・ 町と受託者が協議の上、新たなサイトを追加またはサイトの変更をする場合は業務の対象となる。
 - ・ 連携対象サイト：ふるさとチョイス（外部提携サイトを含む）、楽天ふるさと納税、ANAのふるさと納税、JALふるさと納税、ふるなび、ふるさと納税百選
- イ ポータルサイト等にある町のページの修正・更新・保守管理
- ・ ポータルサイトに掲載する町及び町の返礼品に係る情報の修正・更新・保守管理（ふるさと納税型クラウドファンディング、返礼品の更新、返礼品の在庫管理等を含む）を行うこと。
 - ・ 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。
 - ・ ポータルサイトへ掲載する返礼品に対する必要寄附金額の新規及び変更設定に当たっては、町の指定に対応すること。

ウ 寄附拡大につながる改善や助言、画像の撮影・提供

- ・ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。
- ・ 町の寄附拡大のため、課題の把握に努め必要な改善や助言を行うこと。

（２）寄附申込みの受付、寄附情報の管理運営に関する業務

ア 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、書類発送管理等に関するシステムによる一元的管理

- ・ 町のふるさと納税の寄附情報等について、株式会社W o r k t h y が提供する「ふるさと納税d o」のシステムにより一元的に管理すること。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システムを提案し、受託者の責任において町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委託料に含むこと。
- ・ ポータルサイトから API 連携等により寄附申込情報を取り込むことができること。
- ・ 寄附者がポータルサイトを經由せずに町に寄附を行った場合において、町からの寄附情報の提供を受け、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。
- ・ 寄附金額及び寄附件数等、町が定める項目について毎月報告を行うとともに、町で統計資料作成ができるよう、CSV 形式等によるデータ出力が可能であること。

イ 寄附者情報等における前受託者からの引継ぎ

- ・ 運用開始日までに蓄積された寄附者情報等について、前受託者から引き継ぎ、町のふるさと納税に支障をきたすことなく、継続して利用できる環境を提供すること。

ウ 寄附金及び決済情報、入金状況等の管理

- ・ ポータルサイトで申し込まれた寄附金及び決済された情報等をシステムに取り込むとともに、入金状況等を管理すること。
- ・ 寄附申込完了又は決済完了メールが送信されないポータルサイトについては、寄附申込完了又は決済完了メールを寄附者に送信すること。

(3) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送に関する業務

ア 返礼品の発注、配送及び配送状況の管理

- ・ 町が指定した価格で返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の発注及び配送、その管理を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品提供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し、町は返礼品等の調達・送付に係る業務において生じた返礼品等の契約不適合責任を負わない。
- ・ 時期限定品、定期発送品も含め、返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。
- ・ 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。
- ・ 返礼品提供事業者への返礼品代金及び配送料等、返礼品の調達に係る費用の支払を代行すること。なお、送料については、配送業者との価格交渉など、なるべく安価となるように努めること。
- ・ 出荷手配を完了した返礼品の調達費用を月次集計し、支払いの詳細が分かる資料と併せて町に一括請求すること。
- ・ 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、受託者が町に請求する返礼品の価格は同額とすること。
- ・ 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。ただし、寄附者が受取日を指定した場合及び返礼品が季節限定品である場合等を除く。

イ 配送遅延又は返礼品の損壊等、配送に係るトラブル対応

- ・ 配送に係るトラブルや返礼品に対する苦情等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。なお、重大な案件については、町に直ちに報告すること。
- ・ 返礼品の品質管理につき、必要に応じて返礼品提供事業者への指導監督を行うなど、品質向上に向けた措置を講じること。

(4) 返礼品の開発及び品質保持等の管理に関する業務

ア 返礼品の新たな開発及び開拓

- ・ 本町又は、返礼品提供事業者から申出があった場合は、速やかに現地を訪問することが可能な体制を整えること。
- ・ 返礼品の開発は食品、加工品、町内で利用可能なサービス提供等幅広く行うこと。ただし、登録する返礼品は、総務省が示す地場産品基準等返礼品についての要件を逸脱することのないものとし、町と協議し承認を受けること。
- ・ 返礼品の新規登録や変更にあたり、町が指定する各種書類（総務省の地場産品基準への適合を確認するための証明書類、申込書、その他町が必要と認める書類）の収集や作成、町への提出手続きに関して、必要な助言および作成・提出のサポートを行うこと。

イ 品質保持及び要件不適合時の対応

- ・ 上記の要件に適合しなくなると認める場合またはそのことが疑われる場合は、速やかに町へ報告するとともに、返礼品としての取扱いを停止すること。町における協議の結果、町が当該要件に適合しなくなると認める場合は、返礼品としての取扱い終了に伴い、必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱いの変更等により町が返礼品としてふさわしくないと判断した場合も同様とする。

(5) 寄附者への対応に関する業務

ア 寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ対応

- ・ 寄附者からの寄附の方法、返礼品、寄附のキャンセル等に関する問い合わせや苦情等に対応するため、真摯に対応できるコールセンター等の体制を整え、ポータルサイト等で明示するものとする。
- ・ 寄附者からの問合せ及び苦情等に対しては、迅速かつ適切に対応し、町に報告すること。また、ポータルサイトに寄せられたレビューについても迅速に応答すること。
- ・ 返礼品出荷前において、申込内容の不備を認めた場合は、寄附者に連絡し、対応すること。データ修正・返礼品の出荷変更等の対応についても行うこと。
- ・ 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、町に報告を行うこと。

(6) 寄附金額の増加及び町のPRに関する業務

ア ポータルサイトや広告媒体等を活用した効果的なプロモーション

- ・ 寄付金額が増大するよう効果的なプロモーションを積極的に行うこと。

- ・ 常に最新のトレンドを把握し、町に対して情報提供すること。また、それらの情報に基づき返礼品やPRの企画を行い、ポータルサイトの掲載情報、返礼品の商品構成等に反映させるように努めること。
- ・ 返礼品提供事業者からの相談等に応じることが可能な体制を構築し、返礼品の商品選定、価格設定、効果的な出品方法・配送方法・サイト掲載方法等に関する助言や支援を行うこと。（※例として、メールマガジンの送付やポータルサイト上のPR広告の活用、ポータルサイトのセール期間と連動したPR企画、デジタルマーケティングの活用などの取組を自ら行い、又は町に提案する。また、魅力ある返礼品候補が見つかった場合に、返礼品の登録からサイト掲載開始時のPRまでの一連の流れを受託者が先導し、町及び返礼品事業者に提案し進めていくことを想定する。）

（７）寄附者への礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の作成・送付に関する業務

ア 寄附者への礼状、寄附金受領証明書等の作成・発送

- ・ 寄附金の入金確認が完了した場合、寄附者に対してお礼状及び寄附受領証明書を作成・封入し、発送すること。また、ワンストップ特例申請書発送希望者には、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を同封すること。なお、送付物の内容については、町と協議のうえ決定することとし、公印の印影は町が指定するものを使用すること。
- ・ 必要に応じて再発行や再発送を行うこと。
- ・ 町が同封物等を希望する場合について柔軟に対応すること。
- ・ 発送に係る用紙や封筒など必要な物は受託者が用意すること。

イ 委託外媒体への対応

- ・ 委託外の取扱いとはなるが、「一休」「Yahoo!トラベル」「ふるさと応援納税」「STAYNAVI ふるさと納税」経由の寄附等についても、必要に応じて、寄附情報の取り込みを行い、同様に寄附受領証明書等の作成・発送等の対応を行うこと。なお、対象となるポータルサイトは今後、追加する可能性がある。

（８）ワンストップ特例申請（オンライン申請を含む）の受付等に関する業務

ア 特例申請の受付、審査及び不備対応

- ・ ワンストップ特例申請（オンライン申請を含む）を希望する寄附者からの提出書類を受け付けるとともに、提出書類の確認、不備がある場合の寄附者への連絡・返送・再受付、受付完了時の寄附者への連絡（郵送又は電子メール等）等を行うこと。

イ オンラインワンストップ申請の管理手法について

- ・ オンラインワンストップ申請サービスは、株式会社W o r k t h yが提供する「自治体マイページ」のシステムを使用して申告管理ができること。また、寄附者がオンライン上でスムーズに申請や変更手続きが行える環境を提供するとともに、自治体側の処理負担が軽減される仕組みを構築すること。

ウ eLTAX システム用寄附者データの作成

- ・ 町が eLTAX（地方税ポータルシステム）を利用し電子上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書等を送付するための CSV データを作成し、町が指定する期日までに提出すること。なお、同業務を町が実施する場合においては、受託者は適切な助言及び指導を行うこと。

(9) その他、必要な業務（打合せ、報告書の作成、引き継ぎ等）

ア 定期的なミーティングの実施

- ・ 相互調整のため定期的なミーティングを行うこと（月 1 回以上の対面形式が望ましい）。ミーティングでは、直近の寄附の動向等に係る分析結果を示したうえで、返礼品開発の進捗の報告を行い、今後の戦略や業務効率化・業務軽減につながる方策があれば提案すること。

イ 関係機関への対応

- ・ 本業務について、総務省・香川県等関係機関に対して提出する書類がある場合、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、町の指示に従い、書類の作成等を行うこと。

ウ 制度改正等への柔軟な対応

- ・ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や返礼品提供事業者等の対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。

エ 業務の引き継ぎ

- ・ 委託期間終了後等、町の指示により、本業務を他事業者引き継ぐ場合には、次期契約期間の開始に間に合うよう、事務の引き継ぎを完了させること。なお、翌年度の中間事業者が当該返礼品を調達できない、返礼品の品質や分量を確保できない場合においては、現年度の中間事業者の責任で返礼品の調達を行うこと。また、その際の費用については、現年度の中間事業者と翌年度の中間事業者で協議をして負担するものとし、本町には追加で費用の請求をしないものとする。

オ 月次業務報告書の作成・提出

- ・ 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、町に提出すること。業務報告書には、寄附受領金額、返礼品の調達・配送に係る経費、その他町が指定する事項を記載すること。

カ 事業者説明会の実施

- ・ ふるさと納税制度の改正や新規施策の導入、返礼品開拓等の必要に応じて、返礼

品提供事業者等を対象とした説明会を適宜実施すること。

キ その他事業活性化に関する提案

- ・ 上記以外の本業務に関することで事業活性化につながることは相互に提案し、協議の上必要に応じて実施すること。

6. 寄付金の募集に要する経費の管理に係る情報提供

平成 31 年総務省告示第 179 号第 2 条第 2 項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代 30%以内を含め、各年度の募集経費の制限（制度改正に伴う段階的な 40%への引下げを含む）を確実に順守すること。

ふるさと納税事業を適切に実施できるよう、委託料のうち寄附金の募集に要する費用に含まれない費用についての情報や本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト利用料、決済手数料等）など必要な情報提供及び協力を行うこと。

7. 納付情報の管理

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。契約終了後は、資料の引継ぎを確実に完了させた上で適切に消去・廃棄すること。

8. 報告及び検査

町は、必要があると認めたときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要事項について報告を求め、又は検査を行うことができるものとする。受託者は、町からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

9. 個人情報保護

受託者は、個人情報保護を遵守し、個人情報の漏えい、紛失、毀損等の防止その他個人情報保護に必要な措置を講じること。受託者は、個人情報保護に細心の注意を払うこととし、情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等を防止する措置を講じるとともに、町に書面で状況を報告し、指示を受けること。

10. 著作権等の取扱い

受託者が納品する成果物にかかる著作権は、町に帰属するものとし、町による二次利用を可能とする。

11. その他の事項

- （1）本業務を一括して再委託することは認めない。ただし、本業務の一部を再委託する場合については、事前に書面により町の承認を得た場合に限り認めるものとする。ただし、その場合の再委託先の作業等に関し、受託者が一切の責任を負うこと。

- (2) 受託者は業務上知り得た情報を町の承諾なしに、第三者に漏らさないこと。
契約の終了後及び解除後も同様とする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じ町と協議して定めることとする。
- (4) 本仕様書に記載の事項について、受託者がより優れた代替方法等を発案したときは、
協議の上、仕様を変更することができるものとする。

【問い合わせ】

住所：香川県仲多度郡琴平町榎井 817-10

担当部署：琴平町企画防災課 ふるさと納税担当

電話：0877-75-6711

F A X：0877-73-2120

メール：kikaku@town.kotohira.lg.jp