

杉戸町ふるさと応援寄附金支援業務委託 委託業務仕様書

1 委託業務名

杉戸町ふるさと応援寄附金支援業務委託

2 業務の目的

本業務は、ふるさと応援寄附金に関する多岐に渡る業務を、専門的なノウハウや体制を有する民間事業者に委託することにより、事務の効率化、寄附金収入の増加、町の魅力発信及び地域活性化を図ることを目的とする。

3 業務期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

※契約締結日は令和7年9月を想定しているが、契約締結日から令和8年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、その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) ふるさと納税ポータルサイト

ア 現在、当町が使用し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。）は下表のとおりである。

ポータルサイト名称	備考
ふるさとチョイス	
au PAY ふるさと納税	ふるさとチョイス連携
セゾンのふるさと納税	ふるさとチョイス連携
ふるラボ	ふるさとチョイス連携
KABU&ふるさと納税	ふるさとチョイス連携
ふるなび	
ふるさとプレミアム	
楽天ふるさと納税	
ANA のふるさと納税	
Amazon ふるさと納税	

イ 業務期間中のポータルサイトの追加及び退会については、双方協議の上、実施するものとする。

(2) 寄附情報及び返礼品発注・配送・請求管理システム

ア 現在、当町が使用している寄附情報及び返礼品発注・配送・請求管理システム（以下、「管理システム」という。）は、シフトプラス社のLedgHOMEである。
（ただし、ワンストップ特例申請については、シフトセブンコンサルティング

社のふるさと納税 do である。)

イ 同等の機能を有する別の管理システムに変更すること、又は上記 2 つの管理システムのうち一つへの一元化は可能であるが、管理システムの利用環境の導入費用、保守費用などは全て受託者の負担とする（受託者からシステム業者に直接の支払いができない場合、本業務委託料から差し引くものとする）。また、既存管理システムから別の管理システムへのデータ移行などは、原則として全て受託者の負担等で行うものとする。ただし、既存システムからのデータ抽出などは町が協力する。

ウ 本業務期間終了後、次期の受託事業者に変更がある場合、次期受託事業者及び発注者が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。

5 委託業務内容

業務内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の業務提案により調整する場合がある。

(1) ポータルサイトの管理運営

ア 町の指定するポータルサイトにおける自治体紹介ページ、返礼品ページ等の作成、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。また、町からの依頼による掲載ページの作成・修正・更新等については、迅速に対応すること。（指定するポータルサイトについては随時追加する可能性があり、その追加したポータルサイトも本業務に含むものとする。）

イ 返礼品の掲載に際しては、町や返礼品の魅力、返礼品提供事業者の想いが伝わるよう、必要に応じて返礼品提供事業者への取材を行い、写真撮影、サムネイル画像の作成等の写真加工（画像サイズの最適化や文字入れ等）、返礼品の紹介内容の充実等、寄附者へ効果的な P R ができるよう工夫をすること。

ウ 各ポータルサイトの特性に応じた S E O（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

エ 町に大規模災害等が発生した場合において、災害等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。

(2) 寄附者からの問い合わせ等への対応

ア 寄附者からの各種問い合わせ及び苦情等（以下、「問い合わせ等」という。）に対応するため、コールセンターを設置し、町の指定するポータルサイトに電話番号及びメールアドレス等の連絡先を明示すること。

イ コールセンターの受付時間は、原則として、月曜日から金曜日までの午前 9 時から午後 5 時までとする。（土日祝については、町と協議の上受付をするものとする）。ただし、大型連休や年末年始等寄附が集中する時期については、町と協議の上、時間の延長や人員体制の拡充の対応をすること。

ウ 問い合わせ等の内容と対応内容は、過去のものを含め、管理システム等に記録し、町と情報が共有できるようにすること。

エ 緊急又は重要な問い合わせについては、速やかに町に報告し、町と協議の上で対応すること。

オ 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応を求めるなど、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。

(3) 寄附申込に係る情報の管理

ア 町の指定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、その寄附情報（寄附者の氏名、住所、寄附金額、電話番号、メールアドレス、寄附金決済情報、返礼品等に関するデータ等）を、速やかに管理システムに取り込み、管理システム上で一元的に適切に管理し、町も随時情報を閲覧できるようにすること。

イ 町の指定するポータルサイトを經由せずに受け付けた寄附についても、その寄附情報を管理システムで一元的に適切に管理すること。

ウ 寄附情報について不備等がある場合、寄附者に連絡をし、適切に補完すること。

エ 寄附申込の動向等について分析を行い、定期的に町に報告するとともに、改善策について提案をすること。

(4) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書に関する事務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、下記イの寄附金受領証明書等を作成し、封筒封入の上、原則として2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末の寄附分については、ワンストップ特例申請期限の関係上、翌年1月5日までに発送をすること。

イ 発送する書類は、原則として以下のとおりとするが、内容については町と協議の上、決定するものとする。

①お礼状（裏面を活用し、町の情報や寄附金の使い途等のPRを検討すること。別紙による対応も可能。）

②寄附金受領証明書

③ワンストップ特例申請書（寄附者や寄附金額等の情報を事前入力すること）及びその記載例

④ワンストップ特例申請書用返信封筒（郵便料差出人負担）

ウ 寄附者から寄附金受領証明書等の再発行依頼があれば、適宜対応すること。

エ 発送後、住所不明等での戻り分については、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 ワンストップ特例申請書類（変更届を含む。）を受領したら、内容を審査し、不備があれば、修正を求めること。なお、不備がないと認められる場合は、ワンストップ特例申請書を受け付けた旨をメール等で寄附者へ通知する

こと。

カ 全ワンストップ特例申請受付データを、ふるさと納税 d o 又は同等の機能を有する管理ソフトへ集約をすること。

キ 寄附金税額控除に係る申告特例通知書（e L T A X用データ）を作成し、町の指定期日する期日までにデータ提供をすること。

（５）返礼品の管理（受発注・集荷・配送等）

ア 提供している返礼品の一覧を、町が随時確認できるようにすること。

イ 各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、在庫切れや提供可能数を超える寄附とならないよう管理をすること。

ウ 寄附金の納付が確認でき次第、迅速に返礼品提供事業者へ発注すること。

エ 返礼品の配送に当たっては、返礼品提供事業者の負担軽減を図り、また、配送トラブルが生じないよう常に工夫を行うこと。

オ 天候不良・大型連休等の事前対応や、配送遅延等に伴う寄附者、返礼品提供事業者及び配送事業者間の調整等を適切に行うこと。

カ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、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速やかにかつ適切に行うこと。

キ 季節限定や提供数が限定された返礼品は、適切な情報提供をするとともに、寄附受付及び在庫の管理を行い、寄附者とのトラブルが生じないようにすること。

（６）返礼品の企画・開発

ア 当町の提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、返礼品提供事業者と交渉し、町の P R や地域活性化につながる新たな返礼品の選定や開発を行い、当町に提案すること。

イ 返礼品については、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 新規返礼品の開拓のみならず、既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。

エ 受託者と返礼品提供事業者との間で、調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行い、結果を町に報告すること。

オ 返礼品としての登録、寄附金額の設定については、町の決定によること。

カ 返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品提供事業者への助言や指導監督を行うほか、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。

キ 当町又は返礼品提供事業者の求めに応じ、返礼品提供事業者を随時訪問すること。（町の担当者が随行することもある。）

ク 必要に応じて、返礼品提供事業者向けの説明会を開催すること。

（７）広報・P R ・シティプロモーション

ア 返礼品及び返礼品提供事業者の魅力や寄附の使い途の効果的な P R をす

ることで、町の魅力を広く発信し、全国的な認知度の向上に努めること。
イ リピーターやファンの拡大につながる、効果的な手法を提案すること。
ウ 町のふるさと応援寄附金事業を通じた、地域活性化施策について提案を
すること。

(8) 寄附金の募集に要する経費率管理

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、返礼品調達費（30%を超えないものとする）及びポータルサイト使用料や決済手数料等の本業務以外の経費を含めて、50%を超えないよう管理すること（管理のために必要な情報は町より提供を行う）。なお、当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。

6 委託料

契約期間中において、寄附金額の5割（消費税及び地方消費税を含むの額）から、ポータルサイトや決済事業者等、町が直接支払う費用を差し引いた額を上限とし、下記①～④の合計を委託料とする。（ポータルサイトの使用料、各種ペイメントやクレジットカード等の決済手数料、は本業務の委託料に含まれない。）

①寄附金額（町の指定するポータルサイトを經由の全ての寄附金額）に対する一定割合。

※町が直接支払いをするポータルサイトの使用料、決済手数料（各種ペイメントやクレジットカード等）を除く。

※返礼品に関する実費（下記③④）を除く。

②寄附金受領証明書及びワンストップ特例制度申請書の作成及び送付に関する経費

1件あたりの上限を示すこと。

③返礼品の調達にかかった実費

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ものとする。

④返礼品配送にかかった実費

配送料が安価となるよう工夫をすること。

(参考) 費用負担区分

区分	委託料に含む	備考
返礼品の調達に係る実費	○	委託業者が一時立替えするもの。 <u>プロポーザルの対象外。</u>
返礼品の配送に係る実費	○	
ポータルサイト使用料	×	町が直接支払いのため委託料の対象外
各種ペイメント、クレジットカード等、決済手数料	×	

その他の事務経費	○	プロポーザルの対象。
寄附金受領証明書関係経費	○	
ワンストップ特例申請書関係経費	○	

7 委託料の支払い

委託料の支払いについては、1 か月ごとに業務実施状況の報告とあわせて、請求書を送付すること。請求にあたっては、上記 6 ①～4 の各区分の内訳及び明細（寄附者ごとの寄附受付日、寄附者氏名、寄附金額、利用したポータルサイト、返礼品名、返礼品提供価格、送料等）を明記すること。

なお、請求内訳は、町における集計・分析をしやすいするため、CSV ファイル等の電子データによる提供もすること。

8 法令の遵守

- （1）平成 31 年総務省告示第 179 号等、ふるさと納税制度に関する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。

9 秘密の保持、個人情報の保護

- （1）受託者は、本業務を通じて知りえた情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知りえた情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他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。契約終了後も同様とする。
- （2）本業務を通じて取得した個人情報の取扱いについては個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守すること。契約終了後も同様とする。

10 著作物の取扱い

受託者が製作した画像、ポータルサイト上の返礼品ページ、返礼品を撮影した画像データ等、また、返礼品ページのレビュー等の権利は、全て、町に帰属する。

11 契約不適合責任

- （1）町は、寄附者に対し、返礼品の調達、発送に係る一切の契約不適合責任を負わない。受託者は、契約不適合責任について責を負うべき者に対して、寄附者に対する契約不適合責任を負わせること。
- （2）受託者は、上記の契約不適合責任の問題が発生したときは、寄附者に対して適切に対応し、町に顛末を報告すること。

12 事故等への対応

受託者は、本業務の実施に当たり生じた事故について、受託者の責任において適

切に対応すること。なお、災害の発生等、やむを得ない場合を除き、対応に当たり発生した経費については、受託者の負担とする。

1 3 その他

- (1) 本仕様書のほか、杉戸町委託契約約款（以下「約款」という。）を遵守するものとする。
- (2) 本仕様書又は約款に定めのない事項については、町と協議の上、決定するものとする。ただし、この仕様書又は約款に明記されていない事項であっても、本業務の履行に当たり当然に必要と認められる事項については、受託者の責任において実施すること。