

玉城町ふるさと応援寄附金受付業務 仕様書

1. 業務名

令和8年度 第16号 玉城町ふるさと応援寄附金受付業務

2. 業務の目的

玉城町（以下、「本町」という。）が実施しているふるさと納税業務のうち、寄附の受付、寄附者情報管理、お礼の品の発注、ポータルサイトの情報更新、保守管理業務、関係書類の作成・発送、ワンストップ特例申請受付等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図ることを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで(準備期間を含む)

4. 契約上限額

5,252,000円（消費税及び地方消費税相当額を含まない）以内とする。

（寄附金額 100,000,000円 ワンストップ申請 1,400件想定）

※地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約とし、本契約の締結日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る発注者の歳出予算において減額又は削除があった場合、本契約の変更または解除をすることができるものとする。

5. 前提条件

・町が利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。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。現在、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」、「ふるなび」、「ANAのふるさと納税」、「Amazonふるさと納税」、「au PAY ふるさと納税」、「FC.ISE-SHIMA」、「JALふるさと納税」、「JRE MALL」、「KABU&ふるさと納税」、「Vふるさと納税」、「ケアネットふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「ふるラボ」、「マルイふるさと納税」であるが、他のポータルサイトを追加した際には対応できること。

・シフトプラス株式会社が提供する、ふるさと納税管理システム「LedgHOME」を使用し、寄附者情報などを一元的に管理すること。利用できない場合は同システムと同等以上の機能を持つ寄附管理システムを有すること。

・令和8年9月30日までに運用開始できること。

・令和7年度中に他自治体のふるさと納税業務に関する委託実績を3件以上有していること。

・令和7年度中に他自治体のふるさと納税業務において、個人情報を含む寄附受付を計1万件以上扱った経験を有していること。

6. 業務概要

- (1) ふるさと納税の寄附受付、寄附者情報の管理業務
- (2) 寄附金の収納に関する業務
- (3) お礼の品提供事業者へのお礼の品の発注、配送管理、精算に関する業務
- (4) お礼の品提供事業者への支援に関する業務
- (5) 寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務
- (6) ワンストップ特例申請の受付業務
- (7) 寄附者からの問合せ対応
- (8) ポータルサイトの情報更新、保守管理業務
- (9) 制度遵守及び適正な募集運用に関する業務
- (10) その他本業務に関連する業務

7. 業務の詳細

- (1) ふるさと納税の寄附受付、寄附者情報の管理業務
 - ・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。
 - ・電話やFAXなど、ポータルサイト以外からの寄附申込に対しても一元的に管理し、必要に応じて、寄附申込書の郵送等を行うこと。
 - ・シフトプラス株式会社が提供するふるさと納税管理システム「LedgHOME」を使用し、寄附者情報などを一元的に管理すること。利用できない場合は同システムと同等以上の機能を持つ寄附管理システムを有すること。現在本町では「LedgHOME」を使用しているがデータ等を引き継ぐ際は、迅速かつ適切に、新たなシステムに引き継ぐこと。
 - ・データは随時本町でも確認できるようにすること。
- (2) 寄附金の収納に関する業務
 - ・各ポータルサイトの収納代行を担う公金収納代理会社と連携を図り、寄附金の収納状況を確認すること。
- (3) お礼の品提供事業者へのお礼の品の発注、配送管理、精算に関する業務
 - ・お礼の品の発注は、システムで管理する寄附者の情報に基づき行うこととし、原則毎月2回（1日、16日）以上速やかに行うこと（一部例外あり）。また、指定されたお礼の品を原則1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付するよう、お礼の品提供事業者と調整を図ること。ただし、寄附者がお礼の品の受取日を指定した場合や季節限定品である場合等、1か月以内の発送が困難な場合はこの限りでない。
 - ・お礼の品提供事業者と連絡を密にするとともに、お礼の品等の配送に関して必要な措置を講ずること。

・お礼の品提供事業者と連携して、適切に在庫管理を行うこと。在庫切れ等が生じた場合は速やかにお礼の品提供事業者や本町へ連絡するとともに、ポータルサイト上でも周知を行うこと。

・一部のお礼の品は事前に寄附者へ文書等により到着日の確認をすること。

・お礼の品の配送に係るトラブルや、お礼の品に対するクレーム等が生じた場合は、寄附者への対応を丁寧に行うこと。

・お礼の品代（商品代、梱包代、送料及び消費税等）は受注者がお礼の品提供事業者へ支払うこと。なお、ゆうパックの送料については、日本郵便(株)から本町に直接請求することとなっている。

・支払った費用については、毎月、事業者ごとの出荷実績の内訳が分かる資料と併せて本町に請求すること。

（４）事業者の支援に関する業務

・お礼の品の発送状況及び梱包状況等について適宜確認を行い、必要に応じてお礼の品提供事業者に対し助言及び支援を行うこと。

・お礼の品の企画提案に関する助言、システム利用に関する支援等、お礼の品提供事業者の運営全般に係るサポートを行うこと。

・本町と協議の上決定した事項について、お礼の品提供事業者に対し定期的に情報提供を行うとともに、当該情報に関する問い合わせに対し速やかに対応すること。

・お礼の品について、地場産品基準への適合性を確認し、必要に応じてお礼の品提供事業者から根拠資料の収集及び内容確認を行うこと。

・食品表示法、景品表示法その他関係法令に基づき、お礼の品の表示内容の確認及びお礼の品提供事業者への助言・指導を行うこと。

・お礼の品提供事業者の情報発信力及び品質向上を図るため、研修又は勉強会（以下「研修会等」という。）を企画し、本町に提案のうえ実施すること。

・研修会等は、制度理解、関係法令の遵守及び効果的な情報発信に資する内容とし、原則として年度内に1回以上開催するものとする。また、必要に応じて追加開催を行うこと。

・総務省の制度改正や運用見直しがあった場合は、速やかに内容を把握し、本町へ情報提供するとともに、お礼の品提供事業者への周知及び必要な対応を行うこと。

（５）寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の送付業務

・寄附金入金確認後、管理システムにて管理する寄附者情報に基づいて書類を作成し、送付すること。送付においては、封入の入れ違いが生じないよう必要な措置を講ずること。作成、送付する書類は下記①～④のとおり。

①寄附金受領証明書

②ワンストップ特例申請書及び記入例

③ワンストップ特例申請用返信用封筒

④その他本町が指示する書類（町の観光PRリーフレット等）

- ・寄附金受領証明書は、本町が提供する公印が刷り込まれた様式を使用することとし、寄附金受領証明書の作成以外には一切使用しないものとする。

- ・なお、郵送料については、圧着ハガキ等を積極的に活用し、なるべく安価となるように努めること。

(6) ワンストップ特例申請の受付業務

- ・ワンストップ特例制度利用申請書の審査を行うこと。なお、受付完了時は利用者へ郵送または電子メールにて受付完了通知を行うこと。

- ・ワンストップ特例制度利用通知書データを作成し、本町が指定する期日までにデータを提出すること。他自治体への送付は本町が行うものとする。

(7) 寄附者からの問合せ対応

- ・ふるさと納税制度全般、申込、お礼の品の発注発送、受領証明書の発送、ワンストップ特例申請等、寄附者からの問合せ対応を行うこと。対応については随時記録を残し、定期的に本町へ情報提供を行うこと。

- ・問合せ対応時間は、原則として9時から18時までとし、時間外についてはなるべく自動音声応答（IVR）等の活用等により適切に対応すること。

- ・業務実施拠点において対応が困難となった場合においても、他拠点による代替対応が可能な体制を確保し、寄附者対応が滞ることのないよう運用すること。

- ・緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本町に報告し、本町と受注者の協議の上で対応する。

(8) ポータルサイトの情報更新、保守管理業務

- ・本町が利用する各ポータルサイトへのお礼品の登録等の情報の更新、修正等を、本町からの依頼内容に基づき速やかに適切に行うこと。

- ・ポータルサイトの本町サイトのトップページ及び詳細ページの作成、各バナー及びサムネイル画像の作成、メールマガジンの配信等のサイト運営管理を行うこと。なお、運営管理にあたっては、常に最新のトレンドを把握し、本町への情報提供及び協議のうえ、魅力的なサイト運営管理に努めること。

- ・お礼の品の魅力を最大限に引き出すため、必要に応じてお礼の品提供事業者への取材及び写真撮影を行い、ポータルサイト掲載情報の充実及び改善を図ること。

- ・お礼の品の地場産品基準への適合性に関する内容について、必要に応じて区域内で行われた工程その他の根拠をポータルサイト上に適切に反映すること。

- ・ポータルサイトに関し、本町のふるさと納税の魅力向上に関する取組提案などがあれば、本町と協議のうえ、費用の範囲内で行なうことができるものとする。

- ・ポータルサイトにおける寄附者レビューへの対応を行うこと。

- ・利用するポータルサイトが増えた場合にも対応すること。

- ・広範な寄附データに基づく分析知見を活用し、本町の寄附拡大及び返礼品の魅力向上に資する支援や分析データの提供を行うこと。

(9) 制度遵守及び適正な募集運用に関する業務

・総務省が定める指定基準及び関係通知に基づき、本町と協議の上、適正な募集の実施に向けた運用支援を行うこと。また、お礼の品を過度に強調した広告、寄附先の適切な選択を阻害する表現、経済的利益の付与を伴う募集等について、本町と情報共有のうえ、必要に応じて助言を行うこと。

・募集に要する費用については、本町の方針に基づき、本町と協議の上、適切な運用となるよう支援及び助言を行うこと。

・誤発送、誤表示、品質不良、個人情報漏えいのおそれ等の事案が発生した場合は、速やかに本町へ報告し、本町の指示に基づき必要な対応を行うこと。

(10) その他本業務に関連する業務

・本仕様書に定めのない業務についても、本業務の履行に必要な業務について対応を行うこと。

8. 実施体制

・本業務の円滑な遂行にあたり、十分な経験と技術力を有する者を従事させること。

・本業務の作業場所、その他必要となる環境については、受注者の負担によるものとする。

・個人情報保護の観点から、受注者は業務担当者以外が、閲覧・作業できないような措置を講ずること。なお、当該作業場所以外で業務を実施しないこと。

・個人情報保護の観点から、本業務に従事する者は、あらかじめ本町の承認を受けた者のみとし、それ以外の者を従事させてはならない。

9. 委託料について

・委託料は、契約により定められた額とする。

・受領証明書等各種書類を送付する際の郵送料、お礼の品代（商品代、梱包代、送料、消費税等）は本町が負担することとし、委託料に含めないものとする。

・お礼の品代については、委託料とは別に請求すること。

・本町は請求を受けた当月の月末までに支払うものとする。

10. 実績報告

(1) 業務実績報告書

ふるさと納税の受付、入金状況等については、毎月1日から末日までの実績について、翌月10営業日までに提出すること。それ以外にも本町が求めた場合には速やかに作成し、提出すること。

(2) その他成果品

前項の業務以外については、提案書、資料、説明書等、成果品完成の都度提出すること。

11. 個人情報保護

個人情報の収集や利用、管理については、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び「玉城町個人情報保護法施行条例(令和5年4月1日施行)」等の趣旨を

踏まえ、以下のことに留意すること。

(1) 個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、受注者が必要と認める範囲内で収集すること。

(2) 収集した個人情報を本業務の目的以外の目的で利用したり、他の者に漏らしたりすることがないように徹底すること。委託期間終了後も同様とする。

(3) 個人情報の取扱者を限定するとともに、業務を行う中で知り得た情報を他の者に知らせ、又は不当な目的に利用することがないように徹底すること。

(4) 収集した個人情報は、漏えい、紛失、盗難、改ざん等を防止するとともに安全確保の措置を講ずること。

(5) 受注者は、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を守らなければならない。

12. 再委託

本業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、事前に本町に承諾を得た場合は、この限りではない。

13. 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した障害（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、発注者、利用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。

14. 報告及び検査

本町は、必要があると認めるときは、受注者に対して、委託業務の履行情報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。

15. その他

仕様書に定めのない事項その他業務の履行上必要な事項については、本町と協議の上、決定することとする。