

## 戸沢村ふるさと納税推進業務委託 仕様書

### 1 委託業務名

戸沢村ふるさと納税推進業務委託

### 2 業務目的

戸沢村（以下、「本村」という。）では、ふるさと納税制度を通じて、地場産業の振興の促進と寄附件数の増加を図る取組を進めている。この取組における、本村へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、本村のシティプロモーションにつながる広報などの多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることを目的とする。

### 3 委託業務期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

### 4 業務委託料

本村が受託者に支払う委託料は、実施要項 1 概要業務(5)委託料の見積上限額に準ずる。なお、寄附額とは「6 業務の詳細について」に記載するふるさと納税ポータルサイトを通じた寄附額とする。

### 5 業務の概要について

- (1) 寄附募集サイト及び寄附情報管理システムに関する業務
- (2) 寄附情報の管理に関する業務
- (3) 返礼品の掲載、募集、企画・開発及び村内事業者への支援に関する業務
- (4) 返礼品の発注及び返礼品の配送状況等の管理に関する業務
- (5) 返礼品代及び配送にかかる費用の代理請求及び代理受領並びに事業者及び配送業者への支払いに関する業務
- (6) 寄附者対応に関する業務
- (7) プロモーションに関する業務
- (8) 業務の報告
- (9) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付に関する業務
- (10) ワンストップ特例申請の受付業務

### 6 業務の詳細について

- (1) 寄附募集サイト及び寄附情報管理システムに関する業務

受託者は、村が個別に契約する以下の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。）及び寄附情報管理システム（以下「管理システム」という。）について、次の各号に掲げる業務を行う。

なお、契約締結後は、本村と協議を行った上でポータルサイトを変更する場合がある。新規に追加する場合も同様に業務の対象とする。

【ポータルサイト】

「ふるさとチョイス」

「楽天ふるさと納税」

「さとふる」

「JRE MALL ふるさと納税」

「ANA ふるさと納税」

【管理システム】

「ふるさと納税 do」

- ア ポータルサイト及び管理システムを利用した寄附金の受付、寄附金の使途の受付、寄附金額に応じた返礼品内容、寄附実績等の情報の更新及び充実を行うこと。
- イ 返礼品写真の加工等、ポータルサイトへの掲載に必要な作業について、掲載ポータルサイトの規約等に準じて適宜対応を行うこと。
- ウ ポータルサイトの更新及び充実にあたっては、村の魅力を十分に発信できるよう工夫すること。
- エ 寄附機会の損失を防ぐため、ポータルサイトにおける返礼品の在庫確認を適宜行うこと。
- オ 大規模災害等が発生した際の災害時において緊急の用が発生した場合には、ポータルサイトの機能を確認したうえで、迅速かつ臨機応変に対応すること。

(2) 寄附情報の管理に関する業務

- ア 寄附情報等の管理にあたっては、上述の管理システムを活用すること。

(3) 返礼品の掲載、募集、企画・開発及び村内事業者への支援に関する業務

- ア 村と連携しながら、新たな返礼品等の募集、企画・開発や提案を行うこと。
- イ 返礼品提供事業者に向けて、年に1回以上の説明会、個別訪問、電話及びメール等による説明、交渉等を行うこと。
- ウ 新規返礼品提供事業者の開拓や、既存の返礼品提供事業者に対する返礼品の企画・開発の支援を行うこと。
- エ 寄附者が直接村に来訪し、村や村内事業者の商品・サービスの魅力を体感したり、返礼品ならではの特別な体験ができる、いわゆる「体験型」の返礼品について、企画・提案すること。
- オ 既に総務省の指定を受けている返礼品もポータルサイトに掲載することとし、事前に返礼品提供事業者へ掲載の可否を確認したうえで掲載すること。事業者への交渉については、契約締結日から1ヶ月以内に着手することとし、掲載の承諾を得た返礼品について掲載までのスケジュールを事前に本村へ報告すること。
- カ 返礼品のページ作成、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。その際、写真撮影、写真の加工（文字入れ等）、返礼品の紹介文の作成等、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。
- キ 返礼品提供事業者からの問い合わせや要望等について、適切に対応すること。
- ク その他、村や返礼品提供事業者と連携し、既存の返礼品の改善等に必要な措置や支援を行うこと。

(4) 返礼品の発注及び返礼品の配送状況等の管理に関する業務

- ア 返礼品の配送状況等は管理システムで管理すること。
- イ 寄附者に対し、寄附受付状況や返礼品の発送に関する通知をメール等により適宜行うこと。
- ウ 返礼品提供事業者と連携を密にし、返礼品の開発から、発注・配送方法及び在庫管理まで、一連の流れが円滑に行われるよう必要な措置を講じること。また、それら一連の流れについて、返礼品提供事業者の負担ができる限り少なくなるよう配慮すること。

- エ 受託事業者は寄附金の決済を確認した後、指定された返礼品を速やかに寄附者が指定する送付先に配送できるよう管理すること。ただし、寄附者が受取日や配送方法を指定した場合や返礼品が季節限定の商品等である場合はその事情に応じて適切に対応すること。
  - オ 季節限定や数量限定等の返礼品については、寄附者へ提供できない事態が発生しないよう、特に管理に注意すること。
  - カ 寄附者の個人情報については、受託事業者が責任をもって管理し、原則として返礼品の配送手配（送付先の記入等）も受託事業者が行うこと。
  - キ 返礼品の二重配送、配送時の損壊、配送遅滞及び配達時の不在など配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、速やかに寄附者への対応を行うこと。また、その内容や対応状況等を速やかに村に報告すること。
  - ク 返礼品の配送について、配送料の低減や、配送事業者の負担軽減につながるよう、創意工夫に努めること。
  - ケ 毎月の返礼品等の出荷状況について、返礼品提供事業者と相互に確認し、その状況を正確に把握すること。
- (5) 返礼品及び配送にかかる費用の代理請求及び代理受領並びに事業者及び配送業者への支払いに関する業務
- ア 返礼品提供事業者への返礼品代の支払いは、返礼品発送日の属する月末までに締め、発送日の翌々月 15 日までに返礼品提供事業者へ支払うこと。
  - イ 返礼品提供事業者への返礼品代の支払いの際に発生する振込手数料については、受託者が負担すること。
- (6) 寄附者対応に関する業務
- ア 次の事項に関する寄附者からの問い合わせに随時対応すること。また、年末年始等の繁忙期についても同様の対応がとれるようにすること。
    - (ア) 寄附手続きに関すること
    - (イ) 返礼品等に関すること
    - (ウ) 寄附のキャンセルに関すること
    - (エ) その他、村が必要と認める事項に関すること
  - イ 対応する連絡先（電話、FAX、メールアドレス）及び対応時間については、ポータルサイト等において明示すること。
  - ウ 寄附者から寄せられた問い合わせ内容について記録し、村と情報共有すること。また、問い合わせ内容について毎月集計、分析を行い、必要な対策を講じること。
  - エ 寄附者から返礼品に関する苦情等があった場合は、速やかに状況の確認を行うこと。対策が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に対して対策を求めするなど、問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜村に報告すること。
  - オ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、村に速やかに報告し、対応について協議すること。
- (7) プロモーションに関する業務
- ア プロモーションに関する業務は、原則、委託料内で対応することとし、ポータルサイトが個別に提供している無料のサービス機能（PR、メールマガジン配信等）について、本村と協議のうえ積極的に活用すること。なお、別途費用が必要となる場合は事前に必要額を算出し、本村と協議すること。
  - イ 本村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PRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。

ウ 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のプロモーションを提案し、本村と協議のうえ実施すること。

(8) 業務の報告

ア 毎月、業務履行状況（業務内容、業務進捗状況、本村の寄附金受入金額および寄附件数、返礼品配送実績および発送状況、問い合わせ、クレーム等、村が定める項目）について記載した業務報告書の作成の上、本村へ提出すること。また、ポータルサイト毎の寄附の動向などを分析して併せて報告すること。

イ 原則として毎月1回以上開催する定例会に出席し、本村に対し報告を行うこととし、報告内容は、協議により定めるものとする。（オンラインではなく役場内にて対面式にて行うものとする）

ウ 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合には、必要な措置を講じるとともに、前号に関わらず、速やかに村に報告するとともに、対応について村と協議すること。

(9) 寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類等の作成・送付に関する業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書を作成し、封筒に封入・封緘し、原則2週間以内に寄附者に対して発送すること（再発行を含む）。

イ 発送する書類は原則として以下のとおりとし、送付物の内容について本村と協議の上決定する。

- ① お礼状・寄附金受領証明書
- ② ワンストップ特例申請書
- ③ ワンストップ特例申請書記載例（オンライン申請方法含む）
- ④ 返信用封筒（料金受取人払い）

ウ ワンストップ特例申請書には寄附情報を記載の上、送付すること。

エ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵送料は、受託者において支払いすること。

オ 発送後、住所不明等での返還分について、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。

カ 寄附金受領証明書の紛失等により再発行の依頼があった場合は、再度送付すること。

(10) ワンストップ特例申請受付に関する業務

ア 受託者は、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の受付業務を本村に代わり行うこと。

受付方法については本村と協議の上、決定するものとする。

イ 受付業務の範囲は、申請書類（変更申請を含む）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請受理した寄附者への受付済み通知の発送（電子メール可）これらに関する問い合わせ対応とする。

ウ 審査後のワンストップ特例申請は、本村に納品する。

エ 申請者から郵送された返信用封筒の料金受取人払い郵送料は、受託者において支払うこと

オ 寄附者の利便性向上及び本村のさらなる事務負担の軽減につながることを目的とし、ポータルサイトが実施するワンストップオンライン申請を推進していくこととしており、オンライン申請にて受け付けた件数については本業務の処理件数から除外するものとする。

※ 各ポータルサイトとの調整は本村と協議することとする。

カ ふるさと納税 do への全ワンストップ特例申請受付データを集約することが可能であること。

## 7 業務委託料等の支払い

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料等については「6(8)業務の報告」に係る報告書を毎月当村に提出し、検査を受けたものについて請求するものとする。

### (1) 業務委託料

寄附金額に一定の割合を乗じた額

実施要領 1 概要業務(5)委託料の見積上限額に記載の(ア)(イ)(ウ)(エ)に係る精算額

## 8 返礼品の調達費用

寄附 1 件に対しての返礼品の調達費用は、あらかじめ本村と受託者において決定した割合の価格とすること。

## 9 その他

### (1) 法令等の遵守

ア 業務の遂行に当たっては、関係法令を遵守すること。併せて、ふるさと納税制度に関する総務省告示、総務省通知の内容を把握し、常に留意しながら取り組むこと。

イ 返礼品提供事業者に対し、関係法令や総務省告示、総務省通知の内容について適宜情報提供を行うとともに、それらを順守するよう促すこと。

ウ 返礼品提供事業者に、法に反する行為や、その他返礼品として掲載することで、村の社会的信用の失墜につながりかねない事実が認められた場合には、本村の指示により、直ちにその返礼品の掲載を停止すること。

エ 業務の遂行にあたっては本村と十分に協議を行い、本村の意見や要望を取り入れながら実施すること。また本村の要請があった際は役場まで来庁すること。

### (2) 著作権等

本業務の一環として作成した著作物等に関する一切の権利は本村に属するものとし、本村は、本業務の著作物等を随時利用できるものとする。

### (3) 再委託

受託者は本業務において、あらかじめ本村に承諾を得た場合を除いて、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。本村に承諾を得て、業務の一部を第三者に委託する場合、本契約に基づく受託者の義務と同等の義務を負わせるものとする。

### (4) 損害賠償

受託者は業務の実施に当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、解決に要する費用を含め、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、また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。

### (5) 機密情報

受託者は、本業務(再委託をした場合を含む。)を通じて知り得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得た情報の漏えい、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。契約終了後もまた同様とする。

### (6) 業務の引継ぎ

契約満了に伴いこの契約の業務内容において引継ぎが必要な業務である場合には、次の受託者が円滑に業務を開始できるように十分な引継ぎを行わなければならない。そのために要する費用について本村は負担しない。

(7) 必要事項の実施

本事業を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、当然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。

(8) 業務の遂行

業務の遂行にあたっては、村と十分に協議を行い、村の意見や要望を取り入れながら実施すること。また、仕様書にない事項その他業務の履行上必要な事項については、村と協議のうえ決定する。