

国富町ふるさと納税 P R 業務及び地域
経済活性化推進業務委託仕様書

国富町ふるさと納税 P R 業務及び地域経済活性化推進業務委託仕様書

本仕様書は、国富町（以下「本町」という。）が、国富町ふるさと納税中間支援等業務（以下「本業務」という。）を受託者に委託するにあたり、必要な基本的事項について定めるものとする。受託者は、この仕様書に定めるもののほか、業務の意義、趣旨を理解し、適正かつ効率的に業務を履行するものとする。

1 委託業務名

国富町ふるさと納税 P R 業務及び地域経済活性化推進業務委託

2 業務の目的

本業務に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、お礼品の発注・配送管理・新規開発等に関する業務を受託者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本町の取組みに共感・応援してくださる寄附者を増やし、ふるさと納税制度を活用した歳入確保、本町の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

3 業務委託期間

(1) 契約期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで。

※ただし、良好な管理運営が実施され、次年度以降も受託者による事業継続が妥当であると認められた場合は、会計年度ごと（単年度契約）に最長 3 年間（令和 11 年 3 月 31 日まで）契約を更新できるものとする。

※本町または受託者は、書面により 3 か月前までに相手方に通知することにより本契約を解約できるものとする。

(2) 準備期間

契約締結日から業務開始日までを引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、当期間に発生した費用については、受託者が負担することとする。

なお、契約締結後、引継ぎによるポータルサイト改修のため一定期間の寄附受付の停止を認めるが、速やかに寄附受付を開始するための事前準備を本町と協議の上、行うものとする。

4 業務内容

(1) ふるさと納税業務

ア ポータルサイトの運用管理に関する業務

(ア) 以下の指定ポータルサイトの運用管理を行うこと。履行期間中にポータルサイトの増減の可能性があることに留意すること。指定ポータルサイト（21 サイト）ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税、さとふる※、ANA ふるさと納税、ふるなび、ふるさとプレミアム、auPAY ふるさと納税、d ショッピングふるさと納税百選、セゾンのふるさと納税、マイナビふるさと納税、まいふる by AEON CARD、ふるラボ、ミヤチクふるさと納税、Amazon ふるさと納税、ふるさぽん、KABU&ふるさと納税、JAL ふるさと納税、V ふるさと納税、マルイふるさと納税、ケアネットふるさと納税、JRE MALL ふるさと納税。
※さとふるは株式会社さとふるが中間支援業務を行っているため、実際の運用や管理業務は委託せず、WEB ページ掲載画像の準備やシステム登録に関するサポート等を実施すること。

(イ) データ連携

上記サイトとのデータ連携（API 自動連携等）が可能であること。
データ連携ができない場合、代替の手段により業務の実施に支障が生じないようにすること。

(ウ) 情報発信・メンテナンス

返礼品の掲載、魅力的なページ作成（SEO 対策を含む）、新着情報等の情報発信、ポータルサイトのメンテナンス（返礼品更新、在庫管理等）を適切に行うこと。

(エ) サービス機能の活用

各ポータルサイトが提供するサービス機能（PR、データ集計、オススメ表示、メールマガジン、寄附者アンケート等）について、本町と協議の上、積極的な活用を図ること。

(オ) 広告企画の情報収集とサポート

ポータルサイトが隨時実施する広告企画等の情報収集に努め、本町へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続き等に関し本町のサポートを行うこと。

イ 寄附受付、寄附情報の管理運用に関する業務

(ア) 管理システム

寄附情報管理、寄附者情報管理、お礼品管理、お礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等を一元的に行う管理システムを使用すること。新規に管理システムを導入する場合には利用環境構築費用及び利用料は契約額に含むものとする。

(イ) データ移行とサポート

過去の寄附データを新システムに移行できる仕様であること。データ

の引継作業についても委託業務に含めることとし、管理システム導入時、及び担当職員が替わった際には運用のサポートを行うこと。これらに係る経費はすべて委託料に含むものとする。

(ウ) 情報確認と分析

管理システム上で、本町も寄附者情報の確認が随時可能であること。データ出力 (CSV 形式等) による集約等が可能であること。お礼品ごとにポータルサイト別の実績内訳が確認できるなど、寄附状況分析のための機能が備わっていること。

(エ) データ取込

ポータルサイトを経由した寄附について、原則として寄附申込受付日翌日までにデータ取込作業を完了し、システムに反映させること。API 連携が望ましい。

(オ) 契約期間満了後の対応義務

履行期間内に受けた寄附に係るお礼品調達・発送・寄附者対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと（管理システム利用を含む）。

(カ) その他申込対応

ポータルサイトを経由した寄附以外 (FAX、メール、電話等での申込等) についても可能な限り対応し、その寄附情報をシステムに反映させること。

ウ お礼品提供事業者へのお礼品の発注、配送管理及び精算等に関する業務

(ア) 発注・配送管理

お礼品提供事業者へのお礼品の発注及び配送管理を管理システムを使用して一元的に行うこと。ただし、お礼品提供事業者者がその方法で発送を行うことが困難なものについては、その限りではない。

(イ) 在庫管理

お礼品毎にポータルサイト別の数量設定ができ、ポータルサイト間での在庫配分が容易にできる仕様であること。特に繁忙期（10～12月）は欠品が発生しないよう在庫管理を行うこと。

(ウ) 迅速な発注・発送

寄附金の入金確認後、速やかにお礼品を発注し、発送期限内に寄附者が指定する送付先に送付すること。

(エ) 支払い代行と精算

お礼品提供事業者へのお礼品代金及び配送業者への送料代金等、お礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。精算の作業に係

る費用は委託料に含むものとする。

(オ) 経費削減努力

お食事券等の小型かつ軽量なお礼品の配送については、より安価な配送手段を用意するなど経費の低減に努めること。

(カ) 送り状発行システム

配送会社の送り状の発行代行システムを利用できるものとし、管理システムと連携して配送状況等が確認できる仕様であること。

(キ) 代替品対応

やむを得ない事情により代替品による対応となった場合、速やかにお礼品提供事業者及び寄附者との調整を図ること。

(ク) 請求明細

お礼品の調達費及び配送費の請求を毎月行うこと。毎月の実績を集計のうえ、お礼品提供事業者名、お礼品の名称、お礼品価格（単価）、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

(ケ) 旧受託者からの引継ぎ時対応

必要に応じてお礼品提供事業者に対して説明会を開催するなど、遅滞なく新たなシステム・仕組みに移行させること。

エ お礼品の品質保持等の管理に関する業務

(ア) 法令・告示遵守

お礼品は、総務省の示す地場産品基準等の要件を逸脱することのないよう管理することとし、平成31年総務省告示第179号に基づき各種要件についても、遵守すること。

(イ) 食品お礼品の適正表示

食品お礼品取扱事業者へ食品表示法順守の指導を行い、適正な表示を確保すること。

オ お礼品の企画、開拓、選定、交渉に関する業務

(ア) 企画・開拓・選定

公平な情報提供機会を確保し、町内の特産品やサービス提供型プラン等、多様な提案を行うこと。更には、既存返礼品の内容や梱包方法について見直しを行うこと。返礼品の仕入れ値については、目的的趣旨を鑑み、費用を抑えるように努めること。

(イ) 事業者支援

お礼品提供事業者に対し、電子商取引対策の知識及び技術等を伝え、事業者自らによるインターネット上での見せ方の改善、商品開発等を促すことで、事業者の発展を促進すること。

(ウ) 研修会・交流会・チャットツール

事業者間のつながりの強化及び本町におけるふるさと納税事業の推進に向けた研修会、勉強会、交流会等を開催し、制度の周知徹底や、お礼品提供事業者の意識向上に努めること。本町職員とスマートにコミュニケーションが図ることができるチャットツール導入などを活用し、体制を構築すること。

(エ) 新規登録・変更・停止の承認

お礼品提供事業者及びお礼品の新規登録、内容変更や寄附受付の停止等は、事前に本町の承認を受けること。

カ ふるさと納税ポータルサイトの管理及びお礼品のプロモーションに関する業務

(ア) プロモーション戦略の立案・実施

各ポータルサイト及びポータルサイト外で寄附者に訴求するための効果的な戦略の立案、お礼品ページの掲載内容の刷新、特集の実施等、寄附額を増加させる施策を実施すること。施策実施後のデータ分析・改善を併せて実施し、総務省の定めるルール等を遵守すること。

(イ) 迅速な管理・更新

ポータルサイトのお礼品等掲載情報について、迅速かつ適切な管理及び更新対応等を実施し、掲載前に本町に承認を得ること。取下げや在庫切れ対応も速やかに行うこと。

(ウ) 掲載内容の工夫

各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、それぞれ特徴を捉え、適した内容への修正や、積極的に掲載内容の工夫、キャンペーン等の利用等、ポータルサイト毎に個別対応し、効果を最大限に発揮すること。

(エ) SEO 対策

SEO 対策に配慮した品名及び紹介文等を掲載すること。

(オ) 検索連動型広告

アクセス数を増加させるのに有効な検索連動型広告を中心としたポータルサイトの広告を運用すること。費用については本町と協議を行うこと。

(カ) レビューキャンペーン

レビュー数を増加させる施策を考案し実施すること。

(キ) メルマガ配信

メルマガ配信等によるお礼品や本町の魅力発信を積極的に実施すること。

(ク) デザイン性の高い画像作成

お礼品の魅力が十分に伝わる写真撮影及びデザイン性の高い加工等を施し、ポータルサイトの掲載可能数上限まで対応すること。写真撮影及び画像制作に係る手数料は委託料に含むものとする。

(ケ) SNS アカウント運営

本町の所有する SNS アカウントの運営等を行い、プロモーション施策を本町と協力して作成すること。アカウントのパスワード管理や不正アクセス対策を厳重に行い、非公開情報や個人情報を SNS 等で発信しないこと。

(コ) 紙媒体での PR 策

本町のふるさと納税チラシ、返礼品カタログを作成すること。別途費用が発生する場合は、その費用を提示すること。

(ハ) メディア協力・イベント支援

ポータルサイト運営会社や各種メディアが提案する無料キャンペーント、取材、記事作成等について、本町に代わって対応すること。リピーター増加や交流人口・関係人口創出のためのパンフレット作成やイベント支援など、本町と連携した情報発信を実施すること。

キ 寄附者及びお礼品提供事業者等からの問合わせに関する業務

(ア) 問い合わせ窓口

寄附者等からの問い合わせに対応するため、問い合わせ窓口（電話、FAX 及びメール）を設置し、使用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示すること。寄附者からの返礼品に関する問い合わせがあった場合、誠実に対応を行うこと。

(イ) 対応時間

原則として、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前 9 時から午後 6 時までとする。ただし、年末年始の繁忙期（12 月 29 日～1 月 3 日）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、休日の対応等を行うこと。

(ウ) 事業者からの問い合わせ対応

お礼品提供事業者からのお礼品発送、精算等に関する問合わせに 対応すること。

(エ) 緊急・重要な案件、クレーム対応

緊急及び重要な問い合わせ案件、お礼品に関するクレームの場合には、速やかに本町へ報告し、本町と協議のうえで対応すること。 提供事業者や配送業者等に対して対策を求めるなど、クレームの解

消に向けた調整を行うとともに、適宜、本町及び寄附者に報告を行うこと。

ク 町担当者への支援に関する業務

受託者は、本町ふるさと納税担当者との定期的な情報交換を行い、事業のさらなる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。返礼品事業者と本町担当者との関係性構築の橋渡し役となるよう努めること。

ケ その他本業務に関連する業務

(ア) 総務省告示の募集費用割合遵守

平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附の募集に要する費用は、お礼品代（寄附額の30%以内）を含んだ各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において本業務が実施できるよう、経費の削減に向けた提案及び取組支援を行うこと。

(イ) リスクマネジメントとクライスマネジメント

あらゆるリスクを想定し、リスクを回避・軽減する措置を行うとともに、リスク発生時には速やかに最善の措置を講じること。

(ウ) 目的遂行上当然の事項は業務範囲

本仕様書に記載のない事項であっても、目的の遂行上、当然に必要と認られるものは、業務の範囲とし、積極的に取り組むこと。

(2) 地域経済活性化推進業務

ア 地域資源のブランド化

(ア) 地域資源の磨き上げや新たな価値の創造を図り、本町の食や観光等の地域資源のブランド化に繋がるよう、各種取込みを行うこと。

(イ) 本町が実施する各種PRが、地域資源のブランド化へ繋がるよう、アドバイスやサポート等を行うこと。

イ シティプロモーション

(ア) 寄附者はもちろんのこと、全国に広く本町の魅力をPRし、産業振興および関係人口・交流人口の拡大等に繋がるよう、各種取込みを行うこと。

(イ) 本町が実施する各種PRが、シティプロモーションとしての効果を存分に發揮できるよう、アドバイスやサポート等を行うこと。

ウ その他

(ア) 返礼品事業者の収益性の向上や販路拡大等を含めたアドバイス等に努めること。

(イ) 地域課題の解決に努めるとともに、域内循環が図られるなど、地域経済が活性化されるよう、各種取組みを行うこと。

5 お礼品の契約不適合責任

- (1) 本町は、寄附者に対して、お礼品の契約不適合責任を負担しない。
- (2) お礼品の不備等、寄附者に対する契約不適合責任はお礼品提供事業者が負うものとし、受託者は、責任問題が生じた際は、寄附者に対応すること。

6 委託料及びお礼品代金等の支払い方法等

- (1) 本仕様書「4 業務内容」に係る委託料は、寄附額の 5.0%を上限とする。
- (2) 委託料の支払いについては、毎月実績報告書を提出し、本町の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。
- (3) 実際に返礼品の調達にかかった費用及び、実際に返礼品の配送にかかった費用、その他の支払いについては、毎月実績報告書を提出し、本町の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。

7 秘密の保持

受託者は、本業務の履行中に際し知り得た秘密を他の目的に使用し、又は他に漏らしてはならない。本業務委託期間終了後も同様とする。

8 再委託の禁止

受託者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、本町との協議の上、業務の一部を委託することができるものとし、この場合、あらかじめ書面により本町の承認を得るものとする。再委託する場合、受託者は、再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理を行い、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

9 個人情報の保護、情報セキュリティ

- (1) 本業務に当たって個人情報（特定個人情報を含む）を取扱うときは、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）及び国富町個人情報の保護に関する法律の施行条例（令和 5 年）等を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報保護に細心の注意を払い、情報の漏えい等が発生し

た場合は、直ちに更なる漏えい等を防止する措置を講ずるとともに、早急に本町に状況を報告し、指示を受けること。

- (3) 個人情報(特定個人情報を含む)又は個人番号の取り扱い管理を徹底すること。
- (4) 業務で取り扱う情報に対する、セキュリティ管理を徹底すること。
- (5) 受託者は、契約期間中、及び契約期間後においても本業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。
- (6) 本業務を履行するに際し、ウェブサイト等のセキュリティについては、厳重に管理すること。
- (7) 個人情報を取り扱う作業場所については、機械警備、監視カメラ、有人監視、IDカード等によるセキュリティ管理を講じること。
- (8) 情報の取扱い場所は、バックアップデータも含め、国内かつ国内法の適用範囲のみを可能とする。
- (9) 本町は、受託者の作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理の状況について、年1回以上の実地検査を原則として行うものとする。
- (10) 本町は、本契約の履行すべき責務に關し必要があるときは、受託者に対して報告を求め、監査を行い、又は監査に立会うことができるものとし、受託者はこれに協力しなければならない。

10 著作権等の取扱い

- (1) 業務の遂行に当たり、第三者（本町及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合には、著作権処理等を行うものとする。
- (2) 受託者が制作し業務を行う上で生じた既存のお礼品ページ、及び情報・画像・レビュー・評価等の権利は、全て本町に帰属するものとし、本町による二次利用を可能とする。
- (3) 受託者は上記の権利について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。
なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

11 損害賠償

- (1) 受託者の故意、又は過失により本町に損害を与えた場合、受託者は本町にその損害を負うものとする。
- (2) 受託者は、情報セキュリティの管理を怠り脆弱性等が存在した場合、当該脆弱性等により本町に発生する損害について、その賠償の責に任ずるものとする。

- (3) 本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不備等が発覚した場合、受託者は速やかに必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。

1 2 業務引継ぎ

- (1) 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、本町の指示に従い円滑に業務の引継ぎを行うこと。引継ぎに要する費用は委託料に含めるものとする。
- (2) ポータルサイトに掲載されているお礼品情報（お礼品コードや画像、詳細等）等、公開又は運用している事項及び管理データについては次期受託者に無償で引き継ぐこと。
- (3) 本町が引継ぎ未完了と認めた場合は、本契約終了後であっても無償で引継ぎを行い、問い合わせにも応じること。

1 3 その他

- (1) 受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- (2) ふるさと納税に関する法令、総務大臣通知を遵守すること。
- (3) 地方自治法、同法施行令、国富町契約事務取扱規程等の関係規程に従うこと。
- (4) ふるさと納税制度が改正され対応を要する場合は、協議に応じ誠実に対応すること。
- (5) 本仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は、別途協議する。