

## 令和7年度菊陽町ふるさと納税代行業務委託仕様書

### 1 業務名

菊陽町ふるさと納税代行業務委託

### 2 委託期間

#### (1) 契約期間

契約締結日翌日から令和10年3月31日まで

※本プロポーザルは令和7年3月定例会における令和6年度補正予算成立後、速やかに事業を開始できるようにするため、予算成立前の準備行為として募集の手続を行うものであり、令和6年度補正予算が成立した場合は、本公募型プロポーザル方式により特定した事業者と契約を行いますが、予算が成立しなかった場合には、契約を行うことはできない。

#### (2) 準備期間

サイト運用開始までは準備期間とし、その間に発生した費用は受託者の負担とする。

### 3 業務の概要

菊陽町（以下「本町」という。）の魅力的なふるさと納税返礼品の開発や、効率的な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。）の運営等により、本町へのふるさと納税寄附者の拡大を通じ、町のプロモーションや地場産業の振興を目指すもの。

### 4 業務の内容

#### (1) ポータルサイトの管理運営に関する業務

#### (2) 寄附管理システムの管理運営に関する業務

- (3) 返礼品の発注、配送管理及び在庫管理について
- (4) 寄附者への礼状及び寄附金受領証明書並びに寄附金控除に係る申告特例申請書の作成について
- (5) 寄附に関する問い合わせについて
- (6) 返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (7) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理について
- (8) 地場産品基準等の順守に関する業務
- (9) プロモーション支援について
- (10) ふるさと納税制度活用促進に係るコンサルティングについて
- (11) その他本業務に関すること

## 5 業務の詳細

- (1) ポータルサイトの管理運営に関する業務
  - ① 本町に対するふるさと納税に係る寄附申込、クレジットカード決済をはじめとした多様な寄附方法の選択及び返礼品の選択を可能とする直接又は第三者によるポータルサイトの運営を行うこと。

※利用しているポータルサイトは次のとおり

    - ・ふるさとチョイス
    - ・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
    - ・セゾンのふるさと納税
    - ・au PAY ふるさと納税
    - ・アニふる
    - ・ふるラボ
    - ・JRE MALL ふるさと納税
    - ・マイナビふるさと納税

- ・ KABU&ふるさと納税
  - ・ Amazon ふるさと納税
- ② 本町が指定する寄附金の使途を寄附者が選択できること。
  - ③ 寄附申込、返礼品の選択及び決済の一連の手続をポータルサイト内で完了することができること。
  - ④ ③の手続が完了した際に、寄附者に対して電子メールにより通知できること。
  - ⑤ 受託者はポータルサイトの保守管理を行うこと。
  - ⑥ 委託期間中に随時ポータルサイトを追加、削除する場合がある。また追加したポータルサイトについては、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金を納付する事業者との間で直接契約等が必要な場合は、委託者と協議の上、疑義等生じないよう関係者間で契約条件等を確認して契約を行い、契約開始時期も設定すること。
  - ⑦ ポータルサイト内における返礼品ページの写真、詳細ページ作成の際に工夫を凝らすこと。

## (2) 寄附管理システムの管理運営に関する業務

- ① ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、現在町が導入している株式会社シフトセブンコンサルティングが提供する寄附管理システム「ふるさと納税do」を引き続き使用して寄附者、寄附金および返礼品に関するデータをAPI自動連携により集約し、一元的に管理すること。
- ② ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに寄附管理システムへデータの取込作業を行うこと。
- ③ 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も、町からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況およ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。
- ④ 寄附管理システム上で、町も寄附者情報の確認が随時可能であること。
- ⑤ 寄附申込状況、寄附金の納付状況、返礼品の配送状況、寄附申込に係る進捗状況等について、随時町への情報提供が可能であること。また、各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
- ⑥ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向についてデータ集計及び分析を行い、その結果及び今後の対策について、委託者へ毎月報告する

こと。

- ⑦ 新たな発注・配送管理システムを導入する場合は、委託者及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、現行の「ふるさと納税 do」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。

(3) 返礼品の発注、配送管理及び在庫管理について

- ① 受託者は、寄附者が指定した返礼品を返礼品事業者が発注し、返礼品を寄附者へ配送すること。
- ② 受託者は、返礼品提供事業者との連絡を密にするとともに、返礼品の配送が円滑に行われるよう日常的に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把握確認を適宜行い、寄附機会の喪失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- ③ 返礼品の配送について、寄附者に対して再送に関するメール等を事前に送信すること。
- ④ 受託者は、返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅滞又は返礼品の梱包箱の破損等、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行うこと。

(4) 寄附者への寄附金受領証明書並びに寄附金控除に係る申告特例申請書の作成について

- ① 寄附者に対する寄附金受領証明書の作成及び発送を行うこと。
- ② 寄附金控除に係る申告特例申請書（地方税法施行規則様式第 55 号の 5）の作成及び発送を行うこと。
- ③ 寄附金控除に係る申告特例通知書（地方税法施行規則様式第 55 号の 7）の作成及び発送を行うこと。

(5) 寄附に関する問合せについて

- ① 寄附者からの寄附受付、返礼品、寄附金受領証明書、ワンストップ特例制度、寄附キャンセル等の各種問合せに迅速に対応するため、専用のコールセンター（電話、FAX及びメールアドレス）を設置し、各ポータルサイト等において明示すること。
- ② コールセンターにて対応した問合せ内容等については、寄附管理システムに記録し、随時委託者と情報を共有すること。
- ③ 返礼品に関する苦情については、速やかに状況を確認し、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者又は配送事業者に対して対策を求める等、苦情の解消に向けた対応を行うこと。

(6) 返礼品提供事業者の支援に関する業務

- ① 業務委託契約締結後、返礼品提供事業者を対象とした説明会等を開催すること。
- ② 返礼品提供事業者からの返礼品の配送、新たな返礼品等の各種問合せに対し、適正に対応すること。
- ③ 返礼品提供事業者への訪問や電話連絡を密に取り合う等、信頼関係を築き、連携・サポート体制を構築すること。

(7) 寄附金の募集に要する経費の内訳及び管理について

総務省告示第179号第2条第2号に基づき、寄附金の募集に要する費用が寄附金の50%を超えない範囲において本業務を実施できるよう、適正に管理を行うこと。なお、総務省の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。

(8) 地場産品基準等の順守に関する業務

- ① 返礼品については、総務省の示す地場産品基準等を遵守するよう適正に管理すること。また、適合する返礼品及び事業者を開拓するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、委託者に対して提案すること。
- ② 上記の要件に適合しなくなると認める場合、そのことが疑われる場合は、迅

速に委託者へ報告するとともに、返礼品としての取扱いを停止し、返礼品としての取扱終了に伴う、必要な作業を行うこと。

(9) プロモーション支援について

- ① 本町の魅力を広く発信し、本町の認知度向上につながるプロモーションを提案すること。
- ② ポータルサイトが提供している広告、その他サービス機能の活用を図ること。
- ③ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が持つ独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組を提案し、委託者と協議の上実施すること。
- ④ 実施した広告及びPRに関する業務の具体的な内容及び効果の分析結果等については、委託者へ報告すること。

(10) ふるさと納税制度活用促進に係るコンサルティングについて

- ① 返礼品提供事業者の開拓を行い、返礼品の開発・拡充を行うこと。また、返礼品の事業拡大に資する取組を行うこと。
- ② 本町のふるさと納税の推進のため、受託者が有するふるさと納税に係る独自のノウハウ又はサービスについての提案を行うこと。
- ③ 受託者が独自のノウハウを使い、地場産品を活用した魅力的な返礼品を開発し、販路拡大につなげていくこと。

(11) その他の本業務に関すること

熊本県内に営業所又は本店若しくは支店を設けて支援体制を整えること。

6 著作権等の取扱い

- (1) 業務の遂行に当たり作成されたものに係る著作権は委託者に帰属するものとし、委託者における二次利用を可能とする。
- (2) 業務を行う上で、受託者が制作し生じた知的財産権（著作権法（昭和45年法律

第 48 号) 第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む。) は、本町に帰属するものとする。

- (3) 受託者は、本町又は本町が指定する第三者に対し、著作権人格権を行使しないものとする。
- (4) 委託する各ポータルサイトの URL や各コンテンツの URL 及びページを構成する文字情報や写真、画像、レイアウト、デザイン等についての著作権は委託者に無償譲渡すること。

## 7 報告及び検査

- (1) 受託者は、毎月実施した業務内容を報告書に取りまとめ、翌月 20 日までに委託者へ提出すること（返礼品の新規掲載件数、再掲載数、事業者訪問件数、寄附者や返礼品提供事業者からの問合せ件数、新規開拓や企画提案などの目的ごとの訪問・クレーム件数・内容等及びその詳細、広告レポート、翌月の目標数値など）。また、委託者から求められた場合は、対面にて説明を行うこと。
- (2) 委託者は、上記のほか必要があると認められるときは、受託者に対して必要事項について報告を求め、検査をすることができる。

## 8 必要事項の補充

本仕様書に疑義が生じた場合は、委託者と受託者とが協議の上、解決するものとする。また、本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。

## 9 業務委託費用及び支払

委託費用の支払については、1 か月単位で行うものとし、委託者は受託者からの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。また、受託者に支払う費

用は、次のとおりとする。

(1) 委託費

寄附金額に対する6%（消費税および地方消費税額を含む）を上限とする。

(2) 返礼品調達費用

なお、寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費、消費税および地方消費税相当額を含むものとする。なお、総務省告示が改正された場合においては、後継の制度によるものとする。

(3) 返礼品の配送にかかった実費（消費税および地方消費税を含む）

ただし、配送料が安価となるよう工夫を行うこと。また、適用された送料を上回る自社配送等は認めない。

## 10 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、委託者と協議の上、本業務の一部を委託することができるものとする。この場合あらかじめ書面により委託者の承認を得るものとする。

## 11 返礼品の調達・配送等に係る瑕疵担保責任

- (1) 委託者は、寄附者に対して、返礼品の調達・配送等に係る瑕疵担保責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対して、返礼品の調達・配送等に係る瑕疵担保責任を負う。
- (3) 受託者は、前項の責任問題が発生したときには、5（3）により寄附者に対応する。



## 1.2 損害賠償

受託者は、本業務の履行に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について賠償の責めを負うこと。その損害のうち、委託者及び寄附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。

## 1.3 個人情報の保護及び情報セキュリティの確保

- (1) 受託者は、個人情報の取扱いにつき「個人情報取扱特記事項」、関係法令及び本町条例等を遵守し厳重に取扱うとともに、その紛失・漏洩等がないようにすること。
- (2) 万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。これは業務委託終了後も同様とする。

## 1.4 業務の引継ぎ

- (1) 本町と契約している委託事業者から変更となった場合、契約締結後、本庁、前任の受託者、返礼品提供事業者等と協議・調整の上、業務が円滑に開始できるよう事務等の引継ぎを実施する。

また、委託期間が終了した場合も、本業務を受託する後任の事業者に対して、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐ。ただし、受託期間中に受領した寄附の返礼品の発送や寄附者対応については、発送完了まで責任をもって実施する。委託期間中に作成又は使用した各種ポータルサイトの返礼品ページ情報については、一切のデータの削除をしない。

- (2) 本委託業務開始時及び終了時における引継ぎ期間、委託者は本委託料以外の費用は一切負担しない。
- (3) 委託期間が終了し、委託者が引継ぎ未完了と認めた場合は、本委託業務終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

## 1.5 その他

- (1) 業務の受託者は本町に代理納付する金額から、本町が受託者に支払う本業務の委託料等を差し引くことはできないものとする。
- (2) 委託業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、提案した内容を遵守し、実施すること。また、この仕様書に、明示されていない事項又は業務上疑義が生じた場合は、委託者と受託者との協議により業務を進めるものとする。
- (3) 業務の遂行に当たっては、本町と十分に協議を行い、町の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (4) 本委託業務終了後に、受託者の責めに帰する事由による不良個所が発見された場合は、速やかに委託者は必要と認める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。