

## 愛南町ふるさと納税委託業務仕様書

### 1 業務名

愛南町ふるさと納税委託業務

### 2 委託期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

ただし、事業者選定後、令和 8 年 4 月 1 日からの履行に向け速やかに準備すること。なお、準備に要する費用は、すべて受託者の負担とする。

また、委託期間は令和 9 年 3 月 31 日までとするが、翌年度以降の契約については、当該業務の実績を踏まえ、本町が業務の確実な履行が可能と認めた場合に限り、本町と受託者の双方合意の上、令和 12 年 3 月 31 日を期限として、年度ごとに業務委託契約を更新することができる。

### 3 目的

本町は、ふるさと納税制度を通じて、本町の魅力及びプロモーションを全国に向けて発信し、寄附件数及び寄附金額の増加を図ることにより、安定的な財源の確保と地域経済の活性化を推進している。

本業務は、単年度における寄附金額の増加のみを目的とするものではなく、本町の地域ブランド価値の向上、継続的な寄附者（リピーター）及び本町のファンの創出、関係人口の拡大を図ることを目的とし、中長期的に安定した寄附基盤の構築を目指すものとする。

### 4 前提条件

寄附者情報管理システムを構築し、本業務において当該システムの運用及び保守を行うとともに、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。）における寄附受付情報等と連携した業務の履行が可能であること。

（1）委託期間当初のポータルサイトは、以下の 18 サイトとする。

ア ふるさとチョイス（アライアンスパートナーサイト含む。）

イ ふるなび

ウ 楽天ふるさと納税

エ さとふる

オ ANA のふるさと納税

カ au PAY ふるさと納税

キ ふるラボ

ク mont-bell ふるさと納税

ケ JAL ふるさと納税

- コ ふるさと納税百選
- サ 三越伊勢丹ふるさと納税
- シ マイナビふるさと納税
- ス ふるさとプレミアム
- セ JRE MALL ふるさと納税
- ソ ふるさとマーケット
- タ Yahoo!ふるさと納税
- チ Amazon ふるさと納税
- ツ プレミアム優待倶楽部ふるさと納税

なお、委託期間中にポータルサイトの追加又は撤退を行う場合がある。

- (2) 本業務の対象は、令和8年4月1日から令和9年3月31日まで（以下「契約期間」という。）に受け付けた寄附とする。契約期間内に受け付けた寄附の申出に係る返礼品の調達、発送及び寄附者対応については、契約期間満了後であっても、契約期間内と同様の責任をもって行うものとする。

また、令和9年4月1日以降の寄附受付に係る業務を受託する事業者に対して、本業務の履行に必要な情報等を適切に引き継ぐものとする。

- (3) 引継ぎに要する費用は、本委託料に含むものとし、本町は委託料以外の費用を一切負担しない。
- (4) 返礼品の配送については、ヤマト運輸株式会社のWeb出荷コントロールサービスを用いた出荷指示が可能であること。
- (5) 受託者は、返礼品提供事業者からの申出があった場合には、必要に応じて、速やかに現地に赴き、対応できる体制を確保すること。
- (6) 受託者は、委託業務に関する資料を、書面又は電磁的記録により、契約期間終了後1年間保存するものとする。
- (7) 本町が契約するポータルサイト利用料及びクレジットカード等の決済手数料は、本業務委託の範囲外とする。
- (8) 受託者は、ふるさと納税業務に限らず、本町の幅広いプロモーション活動を実施できる体制を有すること。
- (9) 寄附件数及び寄附金額の推移

令和5年度実績	209,581件／1,761,532,100円
令和6年度実績	252,838件／2,681,886,036円
令和7年度見込み	255,000件／2,700,000,000円

## 5 業務の内容

受託者は、本業務全体を統括する統括責任者を1名以上配置し、本町との連絡調整、業務進行管理及び緊急時対応について責任を負わせるものとする。

- (1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務

- ア 本町が現在利用しているポータルサイトにおいて、引き続き本町への寄附の受付が可能となるよう、必要な環境を構築すること。
- イ ポータルサイト上に掲載されている本町のページ（返礼品情報を含む。）について、修正、更新及び保守管理を適切に行うこと。特に、繁忙期等における在庫切れによる機会損失が生じないように、返礼品の在庫管理の適正化を図ること。また、本町に関する掲載内容について、登録、追加、修正又は削除が必要となった場合は、速やかに対応すること。
- ウ 返礼品の掲載に当たっては、必要に応じて返礼品提供事業者との調整を行い、本町の承認及び掲載依頼に基づき、迅速かつ適切に対応すること。なお、掲載情報については、寄附拡大につながる改善及び助言を行うとともに、画像の撮影及び提供等を実施すること。
- エ 原則として、本町が取り扱う全ての返礼品を、本町が利用する全てのポータルサイトに掲載するとともに、寄附金額等の情報に相違が生じないように、一元的に管理すること。なお、掲載に当たっては、各ポータルサイトの掲載基準及び返礼品提供事業者の意向を考慮すること。
- オ 返礼品の掲載を行った場合は、その内容について本町及び返礼品提供事業者に報告すること。
- カ 本業務の履行に伴い、受託者が撮影又は制作した写真、画像、動画、原稿、デザインデータその他一切の成果物の著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、全て本町に帰属するものとする。
- 受託者は、本町が当該成果物を無償で自由に使用、複製、改変、二次利用及び公表することについて、何ら異議を申し立てないものとする。
- また、受託者は、本町又は本町が指定する第三者に対し、当該成果物に関する著作権人格権を行使しないものとする。

## （２） 寄附申込情報の一元管理等に関する業務

- ア ポータルサイトを經由して申し込まれた寄附申込情報について、自動連携その他の方法により取り込み、一元的に管理できる機能を有するシステムを使用して管理すること。また、本町においても当該情報を随時確認できるようにすること。
- イ 電話又は FAX 等、ポータルサイトを經由しない方法による寄附申込情報について、本町から情報提供を受けた場合は、受託者において当該情報をシステムへ入力し、一元管理すること。入力完了後は、速やかに本町に報告すること。
- ウ 本町が発行する納付書又は郵便払込等による入金状況について、本町からの情報提供に基づき、システム上で管理すること。
- エ システム上において、クレジットカード決済、郵便振替等の入金状況を管理できるようにすること。また、寄附者が決済を完了した場合は、速やかに寄附者へその旨を電子メール等により通知すること。
- オ システムにおいて、寄附者情報、決済情報、寄附金使途、寄附金額、寄附年月日、返礼品、申込みに利用したポータルサイトその他本町が必要とする項目ごとに集計データを作成できること。また、本町の求めに応じて、当該データを随時提出すること。

## （３） 返礼品に関する業務

- ア 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の品質管理を定期的に行うこと。
- イ 寄附者から申込みのあった返礼品については、寄附金の入金を確認でき次第、速やかに返礼品提供事業者へ発注し、寄附者に確実に配送されるよう手配すること。また、配達先指定等、寄附者の要望に応じた配送が適切に行われるよう、必要な措置を講じること。併せて、返礼品の在庫状況及び配送状況を適切に管理すること。
- ウ 返礼品の配送遅延、返礼品の破損等の配送に係るトラブル又は返礼品に関する苦情等が生じた場合は、速やかに本町に報告し、対応について協議するとともに、配送事業者及び返礼品提供事業者と連携し、誠実に寄附者対応を行うこと。
- エ 返礼品が生鮮品その他の食品である場合は、取扱いに十分留意し、衛生管理を徹底すること。季節又は提供期間を限定する返礼品については、適切に配送時期を管理すること。
- オ 返礼品の出荷前に、申込み内容に不備が認められる場合は、寄附者に連絡の上、確認を行い、適切に対応すること。また、データ修正又は返礼品の出荷変更等が必要となった場合は、適切に処理すること。
- カ 本町は、寄附者の都合によるキャンセル又は返礼品の交換を認めないため、これを踏まえた対応を行うこと。
- キ 返礼品の出荷が完了した返礼品提供事業者に対し、当該返礼品の代金を支払うこと。なお、本町に請求する返礼品調達費は、受託者が返礼品提供事業者を支払う金額と同額（実費精算）とする。支払条件は、受託者と返礼品提供事業者との合意によるものとするが、少なくとも月次集計による支払いとすること。

#### （４） 寄附者への書類発送業務

- ア 寄附金の入金確認後、原則として２週間以内に、寄附者に対し、お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を作成し、送付すること。ただし、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒については、希望する寄附者にのみ送付することも可能とする。なお、本町の依頼に応じて、追加書類を同封すること。
- イ お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒のレイアウトについては、本町と協議の上、決定すること。
- ウ ポータルサイトを通じて寄附の申込みを行い、郵便振替による支払いを選択した寄附者に対しては、郵便振替用紙を送付すること。
- エ 寄附金受領証明書の紛失等を理由とする再発行の申出があった場合は、受託者において対応すること。
- オ 寄附者から送付先変更等の申出があった場合は、適切に対応すること。
- カ 寄附申込書又は返礼品一覧等について、送付の申出があった場合は、これに対応すること。

#### （５） 寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ等に関する業務

- ア 本業務に係る寄附者からの電話及び電子メールによる問い合わせに対応するため、コールセンター等の窓口を設置すること。対応時間は、原則として、休日を除く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。ただし、年末年始等の繁忙期については、本町と協議の上、受付時間の延長又は休日対応を行うことができる。

イ コールセンター等においては、ポータルサイトに関する事項、寄附申込み手続き、返礼品及び発送書類、ワンストップ特例申請、寄附者と返礼品提供事業者間の調整、返礼品提供事業者からの問い合わせ、その他本町のふるさと納税に関する全般的な問い合わせについて、電話又は電子メール等により対応できること。また、本町が受けた問い合わせについて、本町からの依頼に基づき、対応を引き継ぐこと。

ウ 問い合わせ内容については、システム等に記録し、本町においても随時確認できるようにすること。

エ 対応の過程で苦情又は事故が発生した場合は、速やかに本町に報告するとともに、誠実に対応すること。

オ 返礼品に関する苦情については、原則として受託者の責任において対応すること。ただし、返礼品提供事業者又は配送事業者の瑕疵による場合は、本町、受託者、返礼品提供事業者及び配送事業者において協議の上、費用負担を適切に決定するものとする。なお、責任の所在がいずれにも帰属しない場合は、本町が負担するものとする。

カ 寄附者寄附者の申込内容に不備が認められる場合は、寄附者に確認の上、管理システム上の情報を修正すること。

#### (6) 新たな返礼品の開発・調整等に関する業務

ア 新たな返礼品及び新たな返礼品提供事業者の開発及び提案を行うこと。

イ 本町の魅力を効果的に発信するため、本町の関係各課及び関係機関等と密接に連携し、本町から提供される情報又は受託者が独自に収集した情報を基に、町内事業者等との調整及び交渉を行うこと。

ウ 新たな返礼品については、地場産品に限らず、町内提供サービス等を含め、多様な提案を行うこと。

エ 返礼品の提供を希望する事業者からの相談又は申出があった場合は、返礼品掲載に係る基準及び事務手続き等について案内すること。

オ 本町に新たな返礼品を提案する場合、又は返礼品提供事業者から新たな返礼品の提案があった場合は、関係法令、総務省通知及び愛南町ふるさと納税返礼品協力事業者募集要綱の遵守状況を確認の上、本町に報告すること。なお、返礼品の登録については、事前に本町の承認を受けること。

#### (7) 本町のプロモーションに関する業務

ア 総務省のふるさと納税制度の趣旨を十分に理解した上で、受託者の自主企画により、本町の魅力及び返礼品に関するPR施策を積極的に実施すること。

イ 寄附額の増加を図るため、効果的な広報施策の提案及び実施を行うこと。

ウ 寄附者と本町との継続的な関係構築を目的として、情報発信に関する企画及び実施を行うこと。

エ 本町の返礼品が効果的に発信されるよう、各ポータルサイトにおける掲載方法を工夫するとともに、既存返礼品についても、構成、見せ方及び価格帯等の観点から改善提案を行い、本町のブランド価値向上に資する取組を継続的に実施すること。

オ 本町の自然、産業、文化及び人の魅力を体系的に整理し、返礼品及び広報施策全体に一貫して反映させるブランドストーリーを構築すること。

カ 寄附後の寄附者との継続的な関係構築を目的として、メールマガジン、SNS、同梱物、オンラインイベント等を活用した寄附者向けコミュニケーション施策を企画及び実施すること。

キ 寄附者データを分析し、再寄附の促進又は複数回寄附の誘導等、ファンづくりに資する施策を提案及び実施すること。

(8) 業務報告

ア 寄附者情報及び返礼品提供事業者情報等について、電子的記録等により適切に保存し、委託期間終了までの間に本町の指示に従い報告すること。ただし、システム等により本町が当該情報を閲覧できる場合は、この限りでない。

イ 委託期間終了までに、契約期間中に実施した主な業務内容（年間寄附額、返礼品数、返礼品提供事業者数の推移、実施したプロモーション内容等）について、書面又は電子データにより本町に報告すること。

ウ 月1回以上、本町との定例ミーティングを実施し、前月の寄附実績分析、ポータルサイト別、返礼品別及び広告施策別の効果検証並びに次月以降の改善提案を行うこと。

エ 寄附者満足度向上を目的として、ポータルサイト上のレビュー、寄附者からの問い合わせ内容及びアンケート結果等を分析し、課題及び改善点を整理すること。分析結果については、改善提案を含め、四半期ごとに書面又は電子データにより本町へ報告するものとする。本町は、当該報告内容を踏まえ、返礼品内容、業務運用又はプロモーション施策等について、受託者に対し改善を求めることができるものとする。

(9) データ分析及び戦略提案に関する業務

受託者は、寄附データを活用し、次に掲げる分析及び提案を行うこと。

ア 寄附者属性（年代、居住地域等）別の寄附動向分析

イ ポータルサイト別及び返礼品カテゴリ別の寄附効率分析

ウ リピーター率、平均寄附単価及び寄附者生涯価値（LTV）の分析

エ 前各号の分析結果を踏まえた寄附拡大及びファンづくりに資する施策提案

(10) リスク管理及び制度対応

ア 総務省通知及び関係法令等の改正情報を常時把握し、制度改正等が生じた場合は、速やかに本町に報告するとともに、必要な対応策を提案すること。

イ 地場産品基準その他関係法令等の遵守状況について、返礼品提供事業者に対する定期的な点検を年1回以上実施すること。点検結果については、点検内容、確認事項、是正事項の有無及び対応状況を整理した書面を作成し、本町に報告すること。なお、是正が必要と認められる事項があった場合は、本町と協議の上、速やかに改善措置を講じるものとする。

ウ 返礼品品質事故、情報セキュリティ事故又はSNS等における炎上事案が発生した場合の対応フローを整理し、本町と共有すること。

6 再委託の禁止

受託者は、本業務を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、本業務の一部について、本町と協議の上、あらかじめ書面により本町の承認を得た場合は、この限りでない。

#### 7 情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行に当たり、個人情報を含む町の情報資産の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、個人情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。なお、返礼品提供事業者等の関係機関からの漏えい等についても同様に対策を行うこと。万一、漏えい等が発生した場合は、直ちに町へ報告するとともに、町と対応策を検討した上で実施すること。

#### 8 委託料の支払い方法

受託者は、各月ごとに業務完了報告書及び請求書を本町に提出するものとする。その際、寄附件数、寄附金額及び返礼品代金を確認できる明細書を添付すること。

また、本町が請求内容を精査できるよう、受託者が提供するシステム等により、請求内容の確認が可能であること。

#### 9 個人情報の保護

受託者は、業務を処理するために取り扱う個人情報について、「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守しなければならない。

#### 10 その他

- (1) 業務の遂行に当たっては、本町と十分に協議を行い、本町の意見及び要望を踏まえて実施すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項又は業務上疑義が生じた場合は、本町と受託者が協議の上、これを決定するものとする。