

## 美幌町ふるさと寄附金募集受付業務に係る仕様書

### 1. 業務名

美幌町ふるさと寄附金募集受付業務

### 2. 業務の概要・目的

美幌町（以下「本町」という。）は、ふるさと寄附金制度を通じて、本町の魅力やシティプロモーションを推進しており、これらの取組を通じて寄附件数の増加と地場産品の販路拡大による地域経済の活性化を図る取組を進めている。

本業務においては、寄附受付業務、寄附情報の一元管理、返礼品等の受発注業務、寄附金受領証明書の発送、さらには本町のシティプロモーションに繋がる広報・PRなど多岐にわたる本業務について、そのノウハウを有する事業者に包括的に委託することにより、寄附金の増加による地域経済の活性化はもとより、より効果的かつ効率的な運営体制を確立することを目的とする。

### 3. 業務期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで（3年間）

なお、本業務に係るふるさと納税の寄附受付は、令和8年4月1日から開始するものとする。

### 4. 前提条件

#### （1）ポータルサイトについて

ア 使用す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。）は、本町が利用を想定するポータルサイト（別紙1）及び委託業務を受託する者（以下「受託者」という。）から提案のあったポータルサイトについて、本町と受託者で協議のうえ決定する。

イ 各ポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、本町と当該事業者との間で直接契約するものとする。

ウ 本業務の受託に当たり、受託者と各ポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約を締結する必要がある場合は、事前に本町への確認及び協議を行うこと。

#### （2）寄附情報管理システムについて

ア 本町において使用している寄附情報管理システム（以下「システム」という。）  
（株）Workthy（旧シフトコンサルティング(株)）が提供するシステム「ふるさと納税do」

イ 提案時のシステムの要件

寄附情報については、本項①に掲げるシステムを活用することを基本として、新たなシステムを構築する場合は、本町が現在使用しているシステムと同等以上の機能を持つシステムを提案するものとする。また、受託者の責任において、本町の利用環境の構築を図るとともに、かかる費用については受託者の負担とする。

なお、新たなシステム及び利用環境の構築については、委託業務の開始日から利用ができるように行うものとし、システム変更に伴う寄附情報の移行等が必要な場合は、現在の受託者と協議・協力のうえ、受託者の責任において必要な作業をすべて完了すること。

(3) 寄附情報の規模

1) 寄附情報の参考値として、令和6年度の寄附状況について以下に示す。

寄附金額	寄附件数	返礼品の数	取扱事業者数
約4.8億円	約3.9万件	約300品目	約30事業者

2) 返礼品の送付地域の実績（全体の寄附件数に対する割合）

北海道内	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方
6%	4%	45%	15%	17%	4%	2%	7%

## 5. 業務の概要

委託する業務内容は次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルで決定した受託者の企画提案や各ポータルサイトの都合等により協議・調整を行う場合がある。

- (1) 返礼品の募集・開発及びポータルサイト等掲載に関する業務（事業者調整含む）
- (2) ポータルサイト管理運営に関する業務
- (3) 返礼品等の発注及び発送・配送管理に関する業務
- (4) コールセンターに関する業務
- (5) システムの管理運営に関する業務
- (6) 寄附者への寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (7) ワンストップ特例制度に関する業務
- (8) 広報・シティプロモーションに関する業務
- (9) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務
- (10) 寄附獲得に向けた企画提案に関する業務
- (11) その他

## 6. 業務内容の詳細

- (1) 返礼品の募集・開発及びポータルサイト等掲載に関する業務（事業者調整含む）

返礼品の募集及び開発等に関する業務について、次のとおり実施し、本町の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開発、返礼品取扱事業者の新規拡充及び各種サポートを行うものとする。

ア 返礼品の募集及びその開発に関して必要となる返礼品取扱事業者との契約等は、受託者の責任において行うこと。

イ 本町が提供する情報や受託者が独自に入手した情報等をもとに、「美幌町ふるさと寄附金に係る謝礼品の協力事業者募集要項（以下「事業者募集要項」という。）」及び国が定める「地場産品基準」に適合する返礼品と返礼品取扱事業者を募集し、生産者・事業者との交渉、返礼品選定や開発を行い、本町に対して提案すること。なお、国の基準改定や本町の返礼品に関する要件変更があった場合は、それに適合する範囲で返礼品を提供すること。

ウ 返礼品については、魅力的な新規返礼品の拡大のみならず、本町で提供されるサービス、アクティビティ、宿泊等、実際に本町への来訪を促す返礼品を拡充し、本町の特色を生かし

た多様な提案により返礼品の充実及び効果的な発信を図ること。

また、既存の返礼品について、取扱いを継続するとともに必要に応じて改善を行うこと。

エ 登録や変更のあった返礼品については、速やかにポータルサイトへ掲載するとともに、本町の美幌町ふるさと納税応援サイト（以下「特設サイト」という。）に掲載すること。

オ 返礼品取扱事業者については、本事業を通じて、本町の産業振興に資するよう、新規登録の拡大及び販路拡大を支援すること。また、返礼品の提供を希望する事業者からの相談に対しては、ふるさと納税制度の趣旨や、返礼品提供に係る事業者募集要項に基づく登録基準、返礼品掲載の要件・手順・事務手続き方法などについて適切に対応すること。

カ 本町の承認を受けた返礼品及び返礼品取扱事業者に関しては、受託者が返礼品取扱事業者と調達価格、在庫数、受付期間等やポータルサイト等への掲載について十分に協議し、必要な調整を行うこと。

キ 返礼品の募集に際しては、返礼品取扱事業者に向けた説明会を開催するほか、必要に応じて個別訪問を行うこと。説明会の開催時期や方法については、本町と協議のうえ、適切に実施すること。また、募集状況については、定期的に本町に対し報告すること。

ク 返礼品としての登録の最終決定は、本町において行うものとする。

## （２）ポータルサイト管理運営に関する業務

受託者は、使用するポータルサイトの管理運営に関する業務について、次のとおり実施するものとする。

ア 各ポータルサイトにおける自治体紹介ページの作成や、返礼品掲載情報の修正・更新・追加等の管理運営を適切に行うこと。

イ 寄附の受付及び配送に関する寄附者への通知を行うこと。

ウ ポータルサイトへの返礼品掲載時に、画像準備（写真撮影や画像加工等）及び返礼品紹介文の作成を行い、寄附者に対して効果的なPRを実施するとともに、その内容を充実させること。

オ ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、本町又は返礼品提供事業者に帰属するものとし、本業務完了後は整理しデータを受け渡すこと。

カ SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

キ ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイト事業者、その他ふるさと納税関連事業者と連携し、情報収集を図ること。

ク 本町に寄せられるレビューに対しては、適切に返信を行い、必要に応じて寄附者対応を実施すること。また、各ポータルサイトでの本町に対するレビュー評価が総合評価４以上となるよう努めること。

ケ 本町に大規模災害が発生した場合、災害支援の寄附金を円滑に受入れすることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

## （３）返礼品等の発注及び発送・配送管理に関する業務

ア 受託者は、返礼品等の発注及び配送を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品取扱事業者等との調整及び契約等については、受託者の責任において実施すること。

イ 返礼品取扱事業者への発注は、寄附金の納付を確認し次第、迅速に行うこと。また、返礼

品の発送に必要な送り状伝票等は、受託者が準備し、返礼品取扱所業者に納品すること。

なお、送り状伝票等の準備に要する費用は、受託者の負担とする。

ウ 受託者は、返礼品取扱事業者と緊密な連携を図り、返礼品の配送が円滑に行われるよう適切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状況を適宜確認し、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間で適切な在庫配分を行うこと。

エ 返礼品の発送にあたっては、寄附者に対し、配送に関する情報を事前にメール等で通知するとともに、到着1週間後に受取確認をメール等で通知するなど細やかな対応を行うこと。

オ 返礼品の配送状況を常時管理するとともに、配送遅延、誤配送、破損等のトラブルが発生した場合は、寄附者及び返礼品取扱事業者等に対して適切に対応すること。

カ 返礼品の品質管理にあたっては、返礼品取扱事業者に対する指導・監督を行い、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

キ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品取扱事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品取扱事業者及び配送事業者へ支払うこと。なお、本町への委託料請求にあたっては、毎月の実績を集計し、返礼品取扱事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

ク 先行受付、季節限定、数量限定、または定期的に発送する返礼品（定期便）等については、発送時期及び返礼品掲載期間の管理を行うこと。また、受付可能数を超える申し込みを防止する仕組みを設けること。

ケ 寄附者、返礼品取扱事業者及び本町との各種調整を適切に行うこと。

#### (4) コールセンターに関する業務

ア 受託者は、寄附の方法、返礼品、配送、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話（ナビダイヤル以外の電話番号）、FAX、E-mail）を設置し、各ポータルサイト等において明示すること。

対応時間については、寄附者の利便性向上のため、24時間365日自動対応が可能な体制とし、専門スタッフによる有人対応は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前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、本町と協議のうえ、人員の増員、受付時間の延長、休日対応等を行うこと。

※「自動対応」とは、返礼品の配送、ワンストップ特例制度、受領証明書の送付状況及び再発行に関する問い合わせに対し、24時間365日自動で対応できる体制をいう。

イ 受託者は、コールセンターに寄せられた問い合わせ等をシステム等に記録し、本町と情報を共有すること。

ウ 寄附者からの苦情があった場合は、速やかに状況を確認し、必要に応じて返礼品取扱事業者や配送事業者等に対し対策を求めるなど、苦情の解決に向けた調整を行うこと。

また、その対応状況について、適宜本町に報告すること。

エ インターネット環境がないなどの理由により、ポータルサイトの利用が困難な寄附希望者に対しては、寄附申込書及び受託者が作成する返礼品一覧（カタログ）を送付するとともに、払込取扱票や振込口座の案内を行うこと。

(5) システムの管理運営に関する業務

本町に寄せられるすべてのふるさと納税による寄附を一元的に管理できるよう、次のとおりシステムを構築し、適切に管理・運営を行うこと。

ア ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者情報、寄附金額及び返礼品情報等をシステムにより一元管理すること。

イ ポータルサイトを經由せずに本町へ寄附があった場合についても、本町から寄附者情報等の必要な情報の提供を受け、返礼品の申込状況や寄附の状況などを正確に管理すること。

なお、内容に不備がある場合は、寄附者に直接連絡し補完すること。

ウ 管理する情報については、月次・年次など各種条件での検索や集計が可能な機能を提供すること。

エ 寄附申込、寄附金納付及び入金情報、返礼品配送など、寄附申込に係る進捗状況について、随時本町への情報提供が可能であること。また、本町において統計資料等を作成する際に、返礼品ごとに管理番号を付与するなど簡易に加工できるよう、CSV形式等でのデータの出力が可能であること。また、本町が必要とする統計資料等を継続的に提供できる専用のシステム等を備えること。

オ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等を分析し、随時本町への情報提供が可能であること。

カ 受託者が新たなシステムを導入し、運用する場合には、当該システムにおいて寄附者、寄附金及び返礼品の情報管理、返礼品発注、集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。また、本町及び返礼品取扱事業者向けに操作マニュアルを作成し、説明会を開催するとともに、必要に応じて専門スタッフを派遣するなど、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

キ ポータルサイトから受け付けた寄附については、寄附申込受付日の翌日までにシステムへのデータ取込を行うこと。ただし、土日祝日に受け付けた場合は、本町の翌開庁日までに取込を行うこと。

(6) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

ア 寄附金の入金が確認できたものについては、寄附金受領証明書等を作成し、送付用封筒及び返信用封筒を用意の上、封入・封緘し、原則1週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末(12月29日から31日まで)に受け付けた寄附分については、翌年の1月5日までに発送すること。

イ 発送する書類は、原則として次のとおりとする。ただし、送付物の内容については、本町と協議のうえ、決定するものとする。

- ①お礼状・寄附金受領証明書(ワンストップ特例申請の希望がない場合、圧着はがきとする)
- ②ワンストップ特例申請書(寄附金税額控除に係る申告特例申請書)
- ③ワンストップ特例申請記載例
- ④返信用封筒(料金受取人払)

ウ ワンストップ特例申請書には、寄附情報及び寄附金情報等を印字のうえ、送付すること。

エ 発送後、住所不明等により返戻があった場合は、コールセンターにおいて寄附者へ電話等

で住所確認を行い、速やかに再発送すること。

オ ワンストップ特例申請書の返信用封筒は、料金受取人払等により寄附者の費用負担が発生しない仕様とし、必要な運用手続きは、受託者が行うこと。

(7) ワンストップ特例制度に関する業務

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町に代わり実施すること。受付方法については、本町と協議のうえ決定するものとする。

イ 受付業務の範囲は、次に掲げる事項とする。

① 申請書類（変更申請を含む）の受付（オンライン受付を含む）

② 申請書類の審査

③ 申請内容に不備がある場合の寄附者対応

④ 申請を受理した寄附者への受付済通知の発送（電子メールによる送信を可とする）

⑤ 上記に関する問合せ対応

⑥ 控除申告用データの作成（eLTAX 送信レイアウトに準拠し、本町へ提出すること）

※eLTAX を用いた他自治体への送信は本町が行うものとする。なお、書面により通知を行う場合は、圧着はがきを用いること。

ウ 本契約に基づく業務には、契約開始前に受付のあった令和8年分寄附に係る申請分も含めるものとする。

エ 本業務において電子申請による受付を妨げないが、その性質上、情報漏洩防止のための必要な対策を講じ、本町の承認のうえで実施すること。

オ 寄附者からの問合せ対応等を適切に行うため、寄附者から受領した全ての申請書類を電子データとしてシステムに保存し、本町が業務上確認できるようにすること。

(8) 広報・宣伝に関する業務

ア 本町の魅力を広く発信し、認知度の向上を図るとともに、寄附金の使途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。

イ 寄附者の分析結果、人気返礼品の傾向、市場動向及び受託者が有するノウハウやアイデアを活用し、効果的なプロモーション施策を本町へ提案し、協議のうえ実施すること。

ウ ポータルサイトの機能を活用した特集記事の作成やメールマガジン（月4回以上）の配信を行うこと。

エ ポータルサイトが提供する検索連動型広告などの広告業務について、広告効果が最大になるよう必要な対応を行うこと。

オ 広告媒体、配信回数、実施時期、ターゲット層等について提案を行い、本町と協議のうえ、効果的に実施すること。

カ 本町のふるさと納税に関するパンフレットを作成すること。また、返礼品等のカタログを作成し、送付希望者に対して発送すること。

キ 実施した業務の内容及び効果分析の結果を業務報告書にとりまとめ本町へ提出すること。

ク 本町がクラウドファンディング等による寄附募集を実施する場合は、対象事業の取材、記事作成、広報企画等の支援を行い、募集に係るPR全般に努めること。

(9) 寄附金の募集に要する経費の管理に関する業務

本業務に係る経費の管理については、平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、次のとおりとする。

ア 寄附金の募集に要する費用は、返礼品代（30%以内）を含め、各年度の寄附金額の50%を超えない範囲で実施すること。

イ 上記の範囲内において、委託業務（受託者が提案する新たな取組を含む。）を実施できるよう、経費全体の管理を行うこと。

ウ 本業務の対象外となる経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）についても、寄附金の募集に要する費用として一体的に管理すること。

(10) 寄附獲得に向けた企画提案に関する業務

ア 寄附金の獲得に向けた企画提案（ポータルサイトの新規導入を含む。）を行い、本町と協議のうえ実施すること。

イ 年度当初に当該年度のポータルサイト毎の寄附目標を定め本町へ報告を行うとともに、毎月の寄附動向及び今後の戦略等について、毎月本町へ報告を行うこと。

ウ 提案にあたっては、本町のシティプロモーションの趣旨を十分に踏まえ、本町の魅力発信やブランド価値向上につながる内容とすること。

エ 市場調査等を通じ、ふるさと納税に関する有効なサービスや新たな仕組み等を把握し、寄附者の拡大に資する方策があれば積極的に提案すること。

(11) その他

ア 本業務の実施にあたっては、関係法令及び本町の関係規程を遵守すること。

イ 本業務の効率化または軽減につながる方策がある場合は、本町へ提案すること。

## 7. 寄附者情報の管理

ア 受託者は、委託業務に関する資料を、書面又は電磁的記録媒体により一定期間保存し、適切に管理すること。

イ 保存期間及び管理方法については、本町と協議のうえ定めるものとする。

ウ 寄附者情報を取り扱うにあたっては、個人情報保護法その他関係法令を遵守し、適正な管理及び漏えい防止に万全を期すること。

## 8. 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、または請け負わせてはならない。ただし、本町と協議の上、業務の一部を委託する場合は、この限りでないものとする。この場合、受託者は、あらかじめ書面により本町の承諾を得なければならない。

## 9. 報告及び検査

ア 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本町に提出し、検査を受けるものとする。

イ 本町は、必要と認める場合、受託者に対して委託業務の履行状況及びその他必要事項につ

いて報告を求め、検査することができる。

## 10. 業務委託料

受託者に支払う経費は、次のとおりとする。

業務委託料は、受託者が毎月提出する業務報告書に基づき、本町による検査が完了したものについて支払うものとする。

### (1) 基本委託料

ア 寄附金額に対する割合とする。（提案に基づく）

イ 本項（2）～（4）に記載する経費を除き、本委託業務の履行に必要な経費。ただし、本町が直接契約する各ポータルサイトに係る経費及びクレジット決済等に係る経費を除く。

### (2) 返礼品調達費

実際にかかった返礼品の調達費用。なお、1件あたりの調達品の費用は、当該寄附金額の3割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含むものとする。

### (3) 返礼品配送費

実際に返礼品の発送に要した費用とする。ただし、配送料が安価になるよう返礼品配送業者と協議を行うなど創意工夫を図ること。

### (4) ワンストップ特例申請処理費

ワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成に要する費用とする。

## 11. 委託料の支払い

ア 委託料の支払いは、原則として1か月単位とする。

イ 受託者は、前月の寄附受納状況等を本町に報告し検査を受けたうえで請求するものとする。

ウ 本町は、適正な請求を受領した日から30日以内に委託料を支払うものとする。

## 12. 返礼品の調達・発送に係る契約不適合責任

ア 本町は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に関する契約不適合責任を負わない。

イ 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に関する契約不適合責任を負う。

## 13. 法令順守及び個人情報の管理

ア 平成31年総務省告示第179号等、国が定めた基準を遵守すること。

イ 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。

ウ 業務上知り得た個人情報の取扱いについては、本町の個人情報保護条例及び情報セキュリティ対策基準を遵守し、保護の徹底を図ること。また、本委託業務終了後又は契約解除後も同様とする。なお、事前に承認を受けた再委託事業者も同様とする。

エ 前項で取り扱う個人情報に加え、特定個人情報の取扱いについては、別記「特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。



#### 14. 情報セキュリティの確保

- ア 委託業務の履行にあたり、個人情報を含むすべての情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識すること。
- イ 情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故から保護するため、適切な管理措置を講じること。

#### 15. 損害賠償

- ア 受託者は、委託業務の実施により発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償責任を負うこと。
- イ ただし、当該損害のうち、返礼品取扱事業者、寄附者、又は第三者の責めに帰する事由によって生じたものについては、この限りではない。

#### 16. その他

- ア 本業務の実施にあたっては、仕様書に基づく内容のほか、受託者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- イ 本業務の遂行にあたっては、本町と十分に協議を行い、本町の意見や要望を取り入れながら実施すること。疑義が生じた場合は速やかに協議を行うこと。なお、協議資料等については、第三者への漏洩に留意すること。
- ウ 契約締結後、速やかに本業務の管理体制表（業務実施体制等）を提出すること。提出にあたっては、提案した内容（業務実施体制）をもとに、各業務の責任者及び担当者を記載すること。
- エ 本業務の開始時及び終了時には、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、前受託者及び次期受託者との引継ぎを遅滞なく行うこと。
- オ 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、本町と受託者で協議のうえ決定すること。
- カ 業務の遂行にあたり、受託者が制作した各ポータルサイト掲載用文章・写真及び本町から提供を受けた資料等は、当該業務のみに使用するものとし、著作権は本町に帰属する。ただし、第三者に提供する場合で、あらかじめ本町の承諾を得たものについては、この限りでない。

(別紙 1 利用を想定しているポータルサイト)

ポータルサイト名
ふるさとチョイス (下記パートナーサイト含む) auP A Yふるさと納税 セゾンのふるさと納税 K A B U & ふるさと納税 ふるラボ Vふるさと納税 まいふる by AEON CARD マルイふるさと納税 ふるさと納税デパート
楽天ふるさと納税
ふるなび
A N A のふるさと納税
J A L ふるさと納税
J R E M A L L ふるさと納税
d ショッピングふるさと納税百選
ふるさとプレミアム
A m a z o n ふるさと納税