

門川町ふるさと納税関連業務委託 仕様書

1 業務名

門川町ふるさと納税関連業務委託

2 目的

門川町（以下「本町」という。）が行うふるさと納税事業に関する業務を委託することにより、業務の効率化を図るとともに、本町への寄附金の増加、さらには地場製品の魅力発信や地域活性化に寄与することを目的とする。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日

※選定結果通知後から契約締結日までは、業務開始に向けた準備期間とし、委託料は発生しないものとする。また、事業期間の終了等により、次期受託者に業務を引き継ぐ際には、円滑な引き継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅延なく提供すること。

4 業務の内容

本業務を受託する者（以下「受託者」という。）は、次の業務を行うものとする。

1) ふるさと納税業務

- (1) 寄附情報管理システムに関する業務
- (2) ふるさと納税ポータルサイトの運営に関する業務
- (3) 寄附の受付に関する業務
- (4) 返礼品の発注及び発送管理に関する業務
- (5) 返礼品の在庫管理に関する業務
- (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- (7) 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払いに関する業務
- (8) その他、本町ふるさと納税事業の支援に関する業務

2) シティープロモーション業務

- (1) 返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (2) 返礼品の新規開拓に関する業務
- (3) 各種広告に関する業務
- (4) その他、本町の魅力発信に関する業務

5 業務の詳細

1) ふるさと納税業務

業務内容	業務詳細
(1)寄附情報管理システムに関する業務	①受託者は、本町及び返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）と寄附情報を共有し、効率的な業務を行うための寄附情報管理システム（以下「システム」という。）を活用し、その保守管理及び安定的な運用を行うこと。 ②受託者は、システムに蓄積されたデータ等を用いて、寄附情報を分析するとともに、分析結果について本町に適宜報告を行うこと。 ③受託者は、必要に応じて、本町及び事業者へシステムの操作方法等のサポートを行うこと。
(2)ふるさと納税ポータルサイトの運営に関する業務	①受託者は、本町が個別に契約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。）について、次の事項に関する業務を行うこと。 ア 魅力的なページ作成に関する業務（SEO 対策を含む） イ 返礼品の掲載に関する業務（以下の業務を含む） ・ 返礼品の写真撮影 ・ 返礼品の写真の加工（文字入れ等） ・ 返礼品の紹介文の作成 返礼品の掲載にあたっては、事前に本町及び事業者に掲載内容の誤りがないか確認を行うこと。 また、返礼品を掲載した場合は、本町及び事業者に報告すること。 ウ 返礼品の在庫管理に関する業務 エ 新着情報等の情報発信に関する業務 オ 寄附のキャンセル手続きに関する業務 ②受託者は、ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計及びメールマガジン配信等）について、本町と協議のうえ、積極的に活用すること。 ③受託者は、ポータルサイトが実施する特集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、申請手続きなどに関する本町のサポートを行うこと。 ④その他、本町からの指示など必要な修正や更新は迅速に対応すること。

(3)寄附の受付に関する業務	①受託者は、ポータルサイトを經由した寄附について、寄附申込受付日の翌日までにシステムへのデータ取り込み作業を行うこと。ただし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び 1 月 2 日、1 月 3 日、12 月 29 日、12 月 30 日、12 月 31 日（以下「休日等」という。）は除く。 ②受託者は、寄附者へ寄附申込完了または決済完了等のメールを送信すること。 ③受託者は、システムにより寄附金の入金状況、返礼品の発送状況、寄附者からの問い合わせ等について、情報の取り込み及び進捗管理を行い、本町が随時状況を確認できるようにすること。 ④受託者は、寄附の取消が生じた場合、システムにおける情報の取消作業を行うこと。また、これに伴い、ポータルサイト上の情報についても取消作業を行うこと。 ⑤受託者は、ポータルサイトを經由した寄附以外（本町への直接申込等）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。
(4)返礼品の発注及び発送管理に関する業務	①受託者は、寄附者からの申し込みを集約し、毎週 1 回以上、システムや電子メール、FAX 等により事業者に対して発注手続きを行うこと。ただし、休日等は除く。 ②受託者は、発送遅延を防ぐため、毎週 1 回以上、発送状況の確認を行うとともに、出荷遅延がある場合には、事業者電子メール等で出荷予定の確認もしくは出荷の催促を行うこと。 ③受託者は、事業者との連絡調整を密にするとともに、返礼品等の発送が円滑に行われるよう必要な措置を講じること。 ④受託者は、発送遅延または返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレームが生じた場合は、寄附者への対応を行うこと。
(5)返礼品の在庫管理に関する業務	①受託者は、返礼品の在庫数を、事業者の希望・供給力・在庫管理体制を踏まえ、本町と協議のうえ、各ポータルサイトへ振り分けること。 ②受託者は、寄附受付後の配送期間について、事業者の希望・供給力・対応力を踏まえ、本町と協議のうえ、適切に

	設定すること。 ③受託者は、在庫数の変動を日常的に把握し、適時、本町及び事業者に情報提供し、各ポータルサイト間において在庫調整を行うなど、寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。
(6)寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）	①受託者は、次の事項に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、専用のコールセンターを設置するものとする。なお、対応時間は、原則として、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・年始の繁忙期については、本町と協議のうえ決定する。 ア 寄附手続き及び寄附情報に関すること イ 返礼品に関すること ウ 配送状況に関すること エ 書類等に関すること オ 寄附のキャンセルに関すること カ その他、本町が必要と認める事項に関すること ②受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、システムに記録し、本町と情報共有すること。また、問い合わせ内容については、集約・分析を行い、寄附者の満足度向上に向けた必要な対策を講じること。 ③受託者は、返礼品に関する苦情等に対して、状況の確認を行い、対応が必要と認められる場合は、事業者や配送事業者等に対策を求めるなど、速やかに問題解決に向けた調整を行うとともに、適宜、本町に報告を行うこと。
(7)返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払いに関する業務	①受託者は、各月の返礼品の出荷状況について、事業者と相互に確認を行い、その状況を正確に管理すること。 ②受託者は、出荷状況により、事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、本町が指定する期日までに事業者及び配送事業者が指定する口座に支払いを行うこと。 ③受託者は、事業者及び配送事業者に支払った費用並びに支払いに要した振込手数料を合算し、翌月末日までに、本町に請求するものとする。なお、請求に当たっては、事業者及び配送事業者に支払った費用並びに支払いに要した振込手数料がわかる書類を提出すること。

(8)その他、本町ふるさと納税事業の支援に関する業務	①受託者は、門川町ふるさと納税の更なる推進に資するため、本町及び事業者との定期的な情報交換を行い、サポートすること。 ②総務省の定める告示等を遵守するための助言及びサポートを行うこと。
----------------------------	--

2) シティープロモーション業務

業務内容	業務詳細
(1)返礼品提供事業者の支援に関する業務	①受託者は、本町と連携し、魅力的な商品が提供されるよう事業者に対する助言等を行うこと。 ②受託者は、事業者との信頼関係構築のため、適宜訪問または連絡をとること。 ③受託者は、毎年1回以上、事業者向けの勉強会等を開催すること。 ④受託者は、事業者の売上増加や販路開拓に向けた、既存商品のプロモーション強化やブラッシュアップ、マッチング支援を行うこと。
(2)新商品の開拓に関する業務	①受託者は、本町と連携し、返礼品の充実を図るため、新たな返礼品の開拓を積極的に行うこと。 ②受託者は、事業者の新商品・サービス開発のための市場分析等のマーケティング支援を行うこと。
(3)各種広告に関する業務	①受託者は、実施主体として各種広告に取り組むものとし、その媒体、実施時期及び内容について本町と協議し決定すること。 ②受託者は、本町が実施する SNS 等を活用したシティープロモーション促進に関する助言及び情報提供、その他支援を行うこと。
(4)その他、本町の魅力発信に関する業務	①受託者は、本町が実施する PR イベント等について、会場選定及び企画調整等の支援を行い、必要に応じて人員を確保し、運営に協力すること。 ②その他、本町の認知度の向上及び関係人口の創出のため、本町の持つ多様な魅力を町内外に発信し、シティープロモーションの促進を図ること。

6 経費の負担

本業務の実施に係る経費は、受託者が負担する。ただし、次に掲げる経費は、本町が負担することとする。

- (1) 返礼品の調達及び送付に係る費用
- (2) 事業者及び配送事業者への支払いに要した振込手数料
- (3) 各種広告等にかかる費用

7 業務の報告

- (1) 受託者は、毎月、当月分の委託業務の実績を、翌月 10 日までに本町に報告すること。
- (2) 受託者は、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、速やかにその状況を本町に報告するとともに、対応について本町と協議すること。

8 再委託の禁止

再委託は、原則認めない。ただし、書面により本町の承諾を得た場合は、この限りでない。

9 秘密情報の遵守

受託者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報（本町が秘密と指定するすべての情報）を自社限りで、本業務実施においてのみ使用できるものとする。

10 法令等の遵守

本業務を行うにあたり、関係法令、総務省が定める返礼品の基準及び「ふるさと納税に係る指定制度の運用についての Q&A について（通知）」、その他、関係省庁の通知の内容を把握し、これを遵守すること。

11 損害賠償

受託者は、事業の実施に際して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本町、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ない。

12 業務の継続が困難となった場合の措置について

受託期間中において、受託者による業務の継続が困難になった場合の措置は、次のとおりとする。

- (1) 受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合

受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合には、門川町は事業の終了ができる。この場合、門川町に生じた損害は、受託者が賠償するものとする。なお、受託者は次期受託者が円滑かつ支障なく当事業の業務を遂行できるよう引き継ぎを行うものとする。

(2) その他の事由により業務の継続が困難となった場合

災害、その他の不可抗力等、門川町受託者双方の責に帰することができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。一定期間内に協議が整わない場合、それぞれ、事前に書面で通知することにより、事業を終了できるものとする。なお、事業期間の終了もしくは指定の取消などにより、次期受託者に業務を引き継ぐ際には、円滑な引き継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅延なく提供すること。

13 その他

- (1) 本仕様書及び門川町業務委託契約約款に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本町と協議のうえ決定する。
- (2) 受託者は、本事業の実施にあたり、あらゆるリスクを予め想定し、リスクを回避する措置及びリスク発生時の措置を講じること。
- (3) 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、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。