二宮町ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 業務名

二宮町ふるさと納税支援業務委託

2 業務の目的

本業務は、二宮町（以下「町」という。）のふるさと納税について、寄附受入額及び寄附件数の増加、返礼品の魅力向上、地域産業の活性化、寄附者サービスの向上並びに職員の事務負担軽減を図るため、必要な運営業務を包括的に支援することを目的とする。 あわせて、町の魅力発信及び地域事業者の販路拡大に資する持続可能なふるさと納税運営体制を構築することを目的とする。

3 履行期間

（1）履行期間は、令和9年4月1日から令和 12 年3月 31 日までとする。

（2）本契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第 234 条の3に基づく長期継続契約とする。

（3）引継ぎ及び準備期間は、受託候補者選定後から令和9年3月 31 日までとし、受託候補者として選定された者は、履行開始日から支障なく業務を開始できるよう、現行事業者その他関係者からの引継ぎ、返礼品情報整備、返礼品提供事業者との調整その他必要な準備を行うものとする。

（4）前項の引継ぎ及び準備期間に要する費用については、受託候補者の負担とし、委託料は発生しないものとする。

4 業務内容

受託者は、次に掲げる業務を行うものとする。

（1）返礼品の募集、企画開発に関する業務
（2）ふるさと納税ポータルサイトの管理及び運営に関する業務
（3）寄附に係るデータの管理に関する業務
（4）寄附者対応に関する業務
（5）返礼品提供事業者対応に関する業務
（6）各種書類の作成及び発送支援に関する業務
（7）返礼品の発注、配送管理及び精算に関する業務
（8）クラウドファンディング型ふるさと納税等への対応に関する業務
（9）プロモーション及び寄附拡大施策に関する業務
（10）分析、報告及び寄附推進戦略の立案に関する業務
（11）その他、本業務の目的達成に必要な支援業務

5　業務の詳細

(1)返礼品の募集・企画開発等に関する業務

ア　町が提供する情報、受託者が自ら収集した情報等を基に、総務省通知、関係法令等を遵守し、返礼品となる物品、役務、体験型サービスその他の返礼品の募集、開拓、企画開発及び磨き上げを行うこと。

イ　返礼品提供事業者と連携し、町の魅力発信につながる返礼品、地域資源を活用した返礼品、体験型返礼品等について、町に対し具体的に提案すること。

ウ　返礼品提供事業者に対し、ふるさと納税制度の内容、返礼品登録に必要な事項、発送方法、地場産品基準、必要書類等について説明及び支援を行うこと。

エ　返礼品の地場産品基準適合性、調達価格、在庫数、受付期間、提供条件等について、返礼品提供事業者へのヒアリング及び調査を行うこと。

オ　返礼品の新規登録、変更、停止又は終了に当たっては、町の承認を得た上で必要な作業を行うこと。

カ　既に取り扱っている返礼品について、返礼品提供事業者から内容変更等の申し出があった場合は、速やかに対応すること。

(2)ポータルサイトの管理・運営に関する業務

ア　町が利用するふるさと納税ポータルサイト(以下「対象ポータルサイト」という。)である「ふるさとチョイス」、「楽天ふるさと納税」、「さとふる」、「au pay ふるさと納税」、「セゾンのふるさと納税」、「JREMALL ふるさと納税」、「JAL ふるさと納税」、「Amazonふるさと納税」のサイト(各サイトのパートナーサイト等を含む。)のうち、「さとふる」を除くポータルサイトについて、管理及び運営を行うこと。なお、契約期間中に町が対象ポータルサイトを追加又は変更した場合も、本業務の対象とする。

イ　対象ポータルサイトへの返礼品登録、修正、削除、在庫設定、受付制御等を行うこと。

ウ　返礼品の説明文、キャッチコピー、サムネイル、画像、バナーその他掲載に必要な素材を適切に整備すること。また、必要に応じて返礼品提供事業者への取材、撮影及び画像加工等を行うこと。

エ　各対象ポータルサイトの特性を踏まえ、SEO 対策、導線設計、見せ方の最適化、キャンペーン活用等、効果的な運用を行うこと。

オ　各対象ポータルサイトにおける掲載内容は、基本的な情報の同一性を保ちつつ、各サイトの仕様及び利用者層に応じた工夫を行うこと。

カ　レビュー機能がある対象ポータルサイトについては、レビュー数の増加及び評価向上に資する施策を提案し、町と協議の上、実施すること。

ケ　返礼品の在庫管理を適切に行い、機会損失が生じないよう、対象ポータルサ

イト間の在庫配分及び受付管理に努めること。

コ　受託者が直接更新できない対象ポータルサイトがある場合であっても、町に対し改善提案を行い、必要な原稿、画像、設定情報等を提供すること。

サ　受託者が本業務において作成又は取得した写真、画像、原稿その他掲載素材の権利の取扱いは、原則として町に帰属するものとする。ただし、特段の事情がある場合は、町と協議の上、別に定めることができる。

(3)寄附に係るデータの管理に関する業務

ア　対象ポータルサイトを通じて受け付けた寄附並びに町が別途指定する方法により受け付けた寄附について、寄附者情報、寄附金額、返礼品情報、発送状況、書類発送状況、問合せ対応履歴その他必要な情報を一元的に管理すること。

イ　寄附に係るデータの管理に当たっては、寄附情報管理システムの「ふるさと納税do(株式会社Workthy提供)」を利用すること。同システムが利用できない場合は、「ふるさと納税do」と連携可能なシステムを利用すること。
また、ふるさと納税 do 利用に当たって必要な商品登録等の補助を行うこと。

ウ　受託者のシステムを利用する場合は、当該システムの利用に要する費用は、別途町が認めるものを除き、受託者の負担とし、又は基本業務委託料に含むものとする。

エ　使用するシステムは、対象ポータルサイトとの連携、データの検索、抽出、集計、CSV等による出力、帳票作成及び次期事業者への引継ぎに支障のないものであること。

オ　町が必要とする時点で、寄附情報その他必要なデータを閲覧、抽出又は提供できるようにすること。

カ　ポータルサイトを経由しない寄附であっても、町が委託対象とするものについては、ポータルサイト経由の寄附と同様に管理すること。

キ　契約終了時には、町又は次期受託者が継続して業務を行えるよう、必要なデータ、設定情報、掲載情報その他引継ぎに必要な資料を、町が指定する形式で遺漏なく提供すること。

(4)寄附者対応業務

ア　寄附者からの問合せに対応するため、電話、電子メールその他適切な方法による問合せ窓口を設置し、対象ポータルサイト等に明示すること。

イ　問合せ窓口は、寄附申込手続、返礼品、配送状況、各種書類、ワンストップ特例申請、キャンセル又は変更の可否その他ふるさと納税に係る問合せ全般に対応できること。

ウ　問合せ内容及び対応履歴を記録し、町が求めた場合は速やかに共有すること。
エ　返礼品に関する苦情、事故又はトラブルがあった場合は、速やかに状況確認を行い、必要に応じて返礼品提供事業者、配送事業者等と調整の上、解決に向けた対応を行うとともに、適宜、町に報告すること。
オ　即時判断が困難な案件、重大案件又は苦情案件については、必要に応じて町と協議の上、適切に対応すること。

(5)返礼品提供事業者対応業務
ア　返礼品提供事業者からの各種問合せに適切に対応すること。
イ　緊急又は重要な案件については、速やかに町に報告し、町と協議の上、対応すること。
ウ　返礼品提供事業者との連携を密にし、必要に応じて訪問、オンライン面談、電話等によりコミュニケーションを図ること。
エ　返礼品提供事業者が町に提出する申請書類その他必要書類の作成支援、内容確認及び調整を行うこと。

(6)各種書類の作成及び発送支援に関する業務
ア　寄附金の納付を確認した場合は、原則として 1 カ月以内に、寄附者に対して礼状及び寄附金受領証明書の作成及び発送を行うこと。ただし、町の運用上別の取扱いを定める場合は、この限りでない。
イ　寄附金受領証明書の再発行依頼があった場合は、速やかに対応すること。
ウ　書類様式、同封物、文面、発送方法その他詳細については、町と協議の上、決定すること。
エ　書類発送後、宛先不明等により返戻があった場合は、寄附者への確認その他必要な対応を行い、適切に再発送すること。
オ　寄附金受領証明書等の発送件数及び再発行件数を集計し、町に報告すること。

(7)返礼品の発注、配送管理及び精算に関する業務
ア　受託者は、返礼品提供事業者との発注、精算その他必要な調整について、受託者の責任において対応すること。
イ　寄附金の入金確認後、速やかに返礼品提供事業者へ返礼品の発注を行い、配送手配を行うこと。
ウ　システム又は電子メールでの発注対応が困難な返礼品提供事業者については、代替手段により対応すること。
エ　冷蔵、冷凍、賞味期限が短い返礼品、大型返礼品、設置作業を伴う返礼品

等については、返礼品の特性に応じた配送体制を構築し、必要に応じて事前連絡、配送日時調整、設置調整等を行うこと。

オ　寄附者に対し、返礼品の発送予定又は発送状況を適切に案内すること。

カ　返礼品の配送状況を管理し、配送遅延、破損、誤配送その他配送トラブルが生じた場合は、迅速に寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者等と調整し、適切に対応すること。

キ　返礼品提供事業者に対する返礼品代金及び配送事業者に対する送料等、返礼品調達に係る費用の支払を代行すること。ただし、町が別に指定する方法がある場合は、この限りでない。

ク　返礼品調達費及び配送料について、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名、単価、件数、発送数量、対象ポータルサイト別内訳等が分かる明細を作成し、町に提出すること。

ケ　受託者が返礼品提供事業者へ発注する際の価格と、町へ請求する返礼品価格は、原則として同額とすること。

コ　一部返礼品提供事業者について、返礼品代金の請求を町へ直接行うことを希望する場合に対応できるよう、必要な運用を整備すること。

(8)クラウドファンディング型ふるさと納税等への対応に関する業務

ア　町がクラウドファンディング型ふるさと納税その他特定の寄附募集事業を実施する場合は、寄附受付ページの作成、掲載内容の整備、進捗管理その他必要な支援を行うこと。

イ　当該寄附についても、通常の寄附と同様に、寄附情報管理、寄附者対応、返礼品対応その他必要な業務を行うこと。

(9)プロモーション及び寄附拡大施策に関する業務

ア　町の魅力及び返礼品の魅力を効果的に発信し、寄附受入額及び寄附件数の増加につながる施策を企画及び提案し、町と協議の上、実施すること。

イ　受託者の有するノウハウ、データ分析、トレンド把握等を活用し、寄附者の動向や市場ニーズを踏まえた実効性のある寄附拡大施策を立案すること。

ウ　対象ポータルサイトの機能を活用した特集ページ、記事、バナー、メールマガジン、キャンペーン等の企画及び運用を行うこと。

(10)分析、報告及び寄附推進戦略の立案に関する業務

ア　受託者は、定期的に寄附金額、寄附件数、返礼品別実績、書類発送件数、問合せ件数、苦情対応状況、その他町が必要とする事項を記載した報告書を作成し、町に提出すること。

イ　定例的に町と打合せを行い、業務実績、課題、改善策、返礼品開発状況、プロモーションの実施状況等を共有すること。

ウ　重大なトラブル、事故又は制度改正等が生じた場合は、速やかに町へ報告し、必要な対応策を提案すること。

(11)その他

ア　本業務の実施に当たっては、地方税法、地方自治法、個人情報保護法、総務省通知その他関係法令、通知等を遵守すること。

イ　平成 31 年総務省告示第 179 号、令和8年4月1日付け総税市第 34 号「ふるさと納税制度の適正な運用について」、令和8年9月 25 日付け総税市第 108 号「ふるさと納税制度の適正な運用について」その他関係法令、告示及び通知等を踏まえ、返礼品の調達に要する費用及び募集に要する費用について、算定対象、算定方法及び上限の遵守が図られるよう、対象経費の整理、実績管理、費用分析、費用削減及び運用改善について町を支援すること。

ウ　町が総務省その他関係機関へ提出する書類、資料、データ等の作成補助を行うこと。

エ　ふるさと納税制度の改正、対象ポータルサイトの仕様変更その他制度又は運用の変更が生じた場合は、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

オ　履行期間内に受け付けた寄附に係る返礼品の調達、発送、寄附者対応その他必要な業務は、履行期間満了後であっても、当該寄附に係る処理が完了するまで責任をもって対応すること。

カ　履行開始前に受け付けた寄附であっても、履行開始後に本業務として処理すべき事項が生じる場合は、町と協議の上、受託者が対応すること。

キ　契約終了又は解除等により次期受託者へ業務を引き継ぐ場合は、円滑な引継ぎに全面的に協力し、必要なデータ、マニュアル、掲載情報、画像、レビュー情報その他必要資料を遺漏なく提供すること。

ク　前号の場合において、履行期間中に作成又は使用した返礼品ページ、レビュー情報、画像その他のデータについて、町の承諾なく削除し、又は利用不能な状態にしてはならない。

6　返礼品の契約不適合責任

(1)町は、寄附者に対して返礼品の契約不適合責任を負わない。

(2)返礼品提供事業者は、寄附者に対して返礼品の契約不適合責任を負うものとし、受託者は、契約不適合が生じた場合には、寄附者、返礼品提供事業者その他関係者との調整を行い、適切に対応すること。

7　業務記録及びデータの管理

(1)受託者は、本業務に関する書類及び電磁的記録を適切に作成し、保存し、管理すること。

(2)受託者は、契約期間中、業務記録、寄附情報、発送記録、問合せ対応履歴、精算記録その他町が必要と認める資料を、町の求めに応じて提出又は閲覧可能な状態にしておくこと。

(3)契約終了又は契約解除後は、町への引継ぎ完了後、町の指示に従い、資料の返還、引渡し、消去その他必要な措置を講ずること。

8　委託料及び返礼品代金等の支払い等

(1)受託者は、毎月、業務報告書及び必要な明細書を添えて、委託料並びに返礼品代金等に係る請求書を町へ提出すること。

(2)町は、適法かつ適正な請求書を受領した日から起算して、原則として 30 日以内に支払うものとする。

(3)ポータルサイトを経由しない寄附であって、返礼品の提供を伴わず、かつ受託者の支援業務が実質的に発生しないものについては、原則として基本業務委託料の対象外とする。

(4)外部サービスの仕様その他やむを得ない事情により、町が直接支払う必要がある経費が生じる場合は、町と受託者が事前に協議の上、適切に処理するものとする。

9　委託業務の一括再委託の禁止

(1)受託者は、本業務の全部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。

(2)受託者は、本業務の一部を再委託しようとするときは、あらかじめ町の承認を得なければならない。

(3)再委託を行う場合であっても、受託者は、再委託先の行為及びその結果について一切の責任を負うものとする。

10　報告及び検査

(1)町は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の履行状況その他必要な事項について報告を求め、又は検査することができる。

(2)受託者は、前項の求めがあった場合は、速やかにこれに応じなければならない。

11　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し、情報の漏えい、滅失、毀損、改ざん、不正アクセスその他の事故を防止するため、町が定める情報セキュリティに関する基準その他関係法令等に従い、必要かつ適切な安全管理措置を講じなければならない。

12　個人情報の保護

(1)受託者は、本業務により知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法令等を遵守し、適切に取り扱うものとする。

(2)受託者は、本業務の履行以外の目的に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。

(3)前2項の規定は、再委託先についても同様とし、受託者は再委託先に対して必要な監督を行うものとする。

13　損害賠償

受託者は、本業務の実施に当たり発生した損害(第三者に及ぼした損害を含む。)について、賠償の責めを負うものとする。ただし、その損害のうち、町、返礼品提供事業者、寄附者又は第三者の責めに帰すべき事由により生じたものについては、この限りでない。

14　その他

(1)本業務の内容は、本仕様書に基づくほか、プロポーザルにおいて受託者が提案し、町が採用した内容を含むものとし、受託者はこれを誠実に履行すること。

(2)受託者は、本業務の遂行に当たって、町と十分に協議し、町の意見及び要望を踏まえて実施すること。

(3)本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、町と受託者が協議の上、定めるものとする。