

身延町ふるさと納税支援業務仕様書

1 業務名

身延町ふるさと納税支援業務

2 業務の目的

本業務は、身延町が実施するふるさと応援寄附金に係る業務を委託し効率的な事務を行うとともに、返礼品提供事業者のサポートを充実させ、また、本町の魅力発信や地場産品の PR について専門的な知見を有する者に支援してもらうことにより、本町事業者及び地域の活性化を図り、さらには寄附金の増加を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約日の翌日から令和 12 年 3 月 31 日まで

※受託者による業務の開始日は、令和 7 年 10 月 1 日を想定しており、契約締結日から令和 7 年 9 月 30 日までは本業務の業務開始準備期間とし、その期間に生じる費用等は受託者の負担とする。

※この契約は、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 234 条の 3 の規定による長期継続契約である。ただし当該契約に係る本町の歳出予算において、減額又は削除があった場合、この契約を変更し、又は解除することができる。

4 業務内容

概ね次の(1)から(8)までの業務を行うものとする。

- (1) ポータルサイトとのデータ連携に関する業務
- (2) ポータルサイトの管理・運営・返礼品の紹介記事作成・ページ更新等に関する業務
- (3) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- (4) 返礼品提供事業者へのサポートに関する業務・返礼品の企画開発
- (5) 返礼品の調達・発送・管理・精算に関する業務
- (6) プロモーションに関する業務
- (7) 寄附者からの問い合わせに関する業務
- (8) その他

5 業務の詳細

- (1) ポータルサイトとのデータ連携に関する業務

本町が利用している下記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。）とのデータ連携（API 自動連携等）が可能であること。また、データが連携できない場合、代替の手段により業務に支障が生じないようにすること。

ふるさとチョイス	ふるさと納税百選	Yahoo! ふるさと納税	ふるさと応援納税®
ふるなび	auPAY ふるさと納税	KABU&ふるさと納税	まいふる by AEONCARD
さとふる	セゾンのふるさと納税	V ふるさと納税	一休.com ふるさと納税
楽天ふるさと納税	JRE MALL ふるさと納税	Amazon ふるさと納税	Yahoo!トラベルふるさと納税

(2) ポータルサイトの管理・運営・返礼品の紹介記事作成・ページ更新等に関する業務

- ① 5 (1) で定めるポータルサイト(「さとふる」を除く。)の自治体ページ、返礼品ページの作成、掲載情報の更新・管理運営を適切に行うこと。なお、本町が新たなポータルサイトを利用する場合は、その都度対応すること。
- ② 新規返礼品情報の登録、更新は、本町及び総務省が返礼品を承認した後、原則 1 週間以内に行い、寄附申込の受付を開始すること。
- ③ 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理し、必要に応じて受託者が返礼品提供事業者への取材や返礼品等の撮影を行い、画像を加工し、返礼品の魅力発信や訴求力向上、各ポータルサイトの特性に応じたSEO(検索エンジン最適化)対策等、寄附者に対し効果的にPRできるように内容を充実させること。
- ④ 返礼品の「受付停止」及び「在庫なし」について、受託者が速やかに返礼品提供事業者を確認し、ポータルサイトの掲載内容を見直す等、適切な管理を行うこと。
- ⑤ ポータルサイトにおける寄附者レビューへの対応を行うこと。
- ⑥ 本町がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行う際は、受託者はポータルサイトの寄附受付ページの作成をすること。
- ⑦ クラウドファンディング型ふるさと納税に係る受付サイトからの寄附も通常の寄附同様に対応すること。

(3) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務

- ① 寄附情報等の管理に当たっては、現在本町にて寄附情報を一元管理している寄附情報管理システムの「do(株式会社Workthy提供)」を利用すること。
- ② 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、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。
- 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、本町から寄附者情報の提供を受け、申し込み状況、入金状況及び返礼品の申込みに関する各種情報等を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は直接寄附者に連絡し補完すること。
- ④ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、市場や寄附の動向等について分析を行い、その結果及び今後の対策を提案し、本町へ毎月 1 回以上報告、協議し、実行することにより事業効果を最大化するよう努めること。

(4) 返礼品提供事業者へのサポートに関する業務・返礼品の企画開発

(2025.7.1 現在の返礼品提供事業者数：約 100 件 返礼品数：約 210 品)

- ① 返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品提供事業者への助言や指導監督を行うほか、要望等を直接聞く機会を設け、課題等があればその解消を行うこと。
- ② 返礼品提供事業者のスキルアップ、返礼品の魅力向上につながる研修等を行うこと。
- ③ オンラインでの対応ができない返礼品提供事業者に対しては、個別訪問や電話による対応を行い、円滑に業務が実施できるようサポートを行うこと。
- ④ 本町が提供する情報、受託者が自ら入手した情報等をもとに、国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品提供事業者を開発・開拓すること。なお、返礼品等については、町内の地場産品

はもとより、町内で提供されるサービス等、多様な返礼品の企画開発に努め本町へ提案すること。

- ⑤定期的に本町及び返礼品提供事業者を直接訪問してコミュニケーションを図るとともに、良好な関係を構築すること。

(5) 返礼品の調達・発送・管理・精算に関する業務

- ①返礼品提供事業者が町に提出する申請書等を作成する際の調整や支援を行うこと。この際、返礼品提供事業者とコミュニケーションを密にし、返礼品の情報や地場産品基準に該当すること、調達価格、在庫数、受付期間等の必要事項のヒアリングや実地調査を行うとともに、ふるさと納税の制度や返礼品送付にかかる方法などを具体的に説明すること。なお、返礼品提供事業者を訪問する際は、想定している返礼品が地場産品基準に適合するかどうかなどの確認を予め本町と協議の上で行うこと。
- ②返礼品として登録するかどうかは、受託者によるヒアリングや実地調査の結果を基に、本町が総務省に確認を行った上で、本町が決定する。
- ③寄附金額は、返礼品提供事業者からの調達価格（税込）を基に本町が定めた計算式により決定する。
- ④既に取り扱いを開始し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。
- ⑤受託者は、町が承認した価格で返礼品が提供されるよう返礼品提供事業者と調整し、返礼品の発注及び配送手配を行うこと。
- ⑥受託者は、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返礼品の発注を行うこと。
- ⑦各ポータルサイトにおける在庫の確認を適切に行い、寄附機会の損失を防ぐよう、ポータルサイト間での適切な在庫配分に努めること。
- ⑧返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。なお、冷蔵・冷凍便や賞味期限が短い返礼品は、必要に応じて事前に配達日の調整を行うこと。
- ⑨返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、迅速に寄附者等への対応を行うこと。
- ⑩返礼品の配送にあたり、返礼品提供事業者への負担軽減を図り、また、配送料が安価となるよう工夫を行うこと。
- ⑪返礼品の調達費及び配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。この場合、請求・支払処理に係る返礼品提供事業者の負担軽減を図ること。なお、支払いに係る振込手数料については受託者負担とする。
- ⑫町から受託者への返礼品の調達費及び配送料の支払いについては、後述の「7 委託料及び返礼品代金等の支払いについて」のとおりとする。

(6) プロモーションに関する業務

- ①本業務における各施策は、総務省の定めるルール等を遵守して実施すること。
- ②SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮したタイトル及び紹介文の工夫、見栄えの良い写真の撮影及び加工など、ポータルサイト上の情報を充実させること。
- ③返礼品の紹介だけでなく本町や寄附の使い道等の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
- ④寄附額の増加を実現するため、寄附者の動向、人気の返礼品、市場の流行等、受託者が有する独自

のノウハウやアイデアを活用した効果的なプロモーションを提案し、本町と協議のうえ実施すること。

(7) 寄附者からの問い合わせに関する業務

- ①寄附の方法、返礼品、寄附のキャンセル等、寄附者等からの問い合わせに対応するため、問い合わせ窓口（電話、FAX及びメール）を設置し、使用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示すること。
- ②問い合わせ窓口（電話）の対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。ただし、年末年始の繁忙期については、本町と協議の上、人員の増員や受付時間の延長、休日の対応等を行うこと。
- ③受託者は、問い合わせ窓口へ寄せられた問い合わせ内容等について、寄附情報管理システムに記録し、本町と情報共有すること。
- ④緊急及び重要な問い合わせ等については、速やかに本町に電話又は対面にて報告し本町と受託者の協議の上対応すること。
- ⑤返礼品に関する苦情については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本町及び寄附者に報告を行うこと。

(8) その他

- ①本事業の実施にあたっては、各法令等の内容を遵守すること。
- ②平成31年総務省告示第179号第2条第2項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品代30%を含み各年度の寄附金額の50%を超えない範囲において、本業務（提案する新たな取組を含む）が実施できるよう、経費の削減に向けた提案及び取組み支援を行うこと。
- ③履行期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、履行期間満了後も責任をもって行うこと。
- ④業務委託の履行期間前に寄附申込みを受け付けたものであっても、履行期間中に生じる業務については受託者が対応すること。
- ⑤本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、通常の業務形態において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実施するとともに、本町へ報告するものとする。
- ⑥寄附金受領証明書等の送付業務及びワンストップ特例申請書受付・審査に係る業務は、受託者の業務からは除外し町が行うものとする。

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担しない。
- (2) 返礼品提供事業者は、寄附者に対して契約不適合責任を負担するものとし、受託者は、責任問題が生じたときは、前述5(7)により寄附者に対応すること。

7 委託料及び返礼品代金等の支払いについて

- (1) 受託者は、1か月ごとに寄附金額、寄附件数等の寄附受付状況、返礼品提供事業者名、返礼品の名称、

返礼品価格（単価）、発送数量等の内訳が分かる明細を提出すること。

※委託料は、寄附情報管理システム「do」の寄附入金日を基に算出した額とする。なお、委託料は令和7年10月1日以降の寄附分を対象とする。

（2）受託者は、明細を基に委託料及び返礼品代金等に係る請求書を本町に提出する。

①返礼品代金（税込価格）実費額

②寄附者に対し返礼品を発送するために要した配送料（税込価格）実費額

③基本委託料：ふるさと納税ポータルサイトを通じて処理を完了した寄附金に契約書で定める割合を乗じて得た金額に別途消費税を加算した額とする。

※「さとふる」サイトについては対象外とする。

（3）町は、請求書を受領した日から起算して原則30日以内に受託者へ支払う。

8 再委託の禁止

受託者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、本町との協議の上、業務の一部委託することができるものとし、この場合、あらかじめ書面により町の承認を得るものとする。

また、再委託する場合、受託者は、再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理を行い、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

9 著作権等の取扱い

本業務において使用する写真やデザイン等、成果物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利を含む。）については、本町に帰属する。なお、町が利用するにあたり、第三者から権利侵害等の主張を受けた場合、受託者は自己の責任と費用において当該紛争を解決し、町に一切の損害を及ぼさないものとする。

10 報告及び検査

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

11 情報セキュリティの確保

受託者は、本事業の履行に当たり取得した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、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、本町が定める情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行うこと。

12 個人情報の保護

受託者は、個人情報の保護に関する法律及び身延町個人情報保護法施行条例、その他関係法令を遵守し、業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用してはならない。なお、履行期間中はもとより、履行期間後においても第三者に漏えいしてはならない。このことについては、再委託先も同様とする。

13 契約の解除

委託者及び受託者は、相手方が契約の条項に反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず当該違反が是正されないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

14 損害賠償

受託者は、本業務の実施に関し発生した損害（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、返礼品提供事業者、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。

15 その他

- （１）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、業者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- （２）本業務の遂行にあたっては、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。
- （３）業務上知りえた事項について守秘義務を負うこと。
- （４）業務に支障が生じた場合又は支障の発生が予想される場合には、その要因を分析するとともに、本町と協議の上、積極的に改善に取り組むこと。
- （５）仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本町と協議すること。