

# 真狩村ふるさと納税推進業務 仕様書

本仕様書は、真狩村（以下「村」という。）が行う真狩村ふるさと納税推進業務（以下「本業務」という。）の受託者を公募するにあたり、必要とする基本事項について定める。

## 1. 業務名

真狩村ふるさと納税推進業務

## 2. 業務の目的

真狩村におけるふるさと納税制度の活用を推進するため、寄附金の受付や返礼品の管理等の業務を効率的かつ適切に実施するとともに、本村の魅力発信や既存の特産品だけでなく新たな地場産品の発掘、販路拡大により地域経済の活性化を図り、新たな応援者を増やすことを目的とする。

## 3. 業務の対象区域

真狩村全域他

受託者は、業務実施にあたり本村及び返礼品取扱事業者（以下「事業者」という。）と密な連携、調整が必要であることから北海道内に本店、支店または、営業所等を有するものであること。（グループ申請の場合は代表する法人等が、北海道内に本店、支店または、営業所等を有するものであること。）

## 4. 業務内容

### 【前提条件】

#### ①ふるさと納税ポータルサイトの種類

本村が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、委託期間当初においては、以下のとおりであるが、委託期間中に随時、追加・変更する場合がある。また、寄附者情報の管理システムと、以下サイトがA P I自動データ連携できるようにすること。

なお、ポータルサイトの運営事業者を含む指定納付受託者との契約は、本村と当該事業者との間で直接締結するものとし、本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者を含む指定納付受託者との間で直接契約等が必要な場合は、本村と協議を行うこと。

(ア)ふるさとチョイス(パートナーサイト経由も含む)

(イ)楽天ふるさと納税

(ウ)ANA ふるさと納税

(エ)JAL ふるさと納税

(オ)ポケマルふるさと納税

※ポケマルふるさとは、返礼品は提供事業者が直接発送するため、寄附者の情報のみポータルサイトで管理する。

## ②寄附管理システムについて

受託者が提供するシステムについては、寄附者情報、返礼品受発注及び返礼品代金の請求に関し、本村と受託者の間で同一のシステムを活用し、一括管理できるものとすること。

なお、現在本村では中央コンピューター株式会社が提供する寄附管理システム「ふるさと納税システム」を利用し、返礼品受発注等やワンストップ特例申請の受付管理においては、株式会社 Workthy が提供する寄附管理システム「ふるさと納税 do」を利用しており、オンラインワンストップについても同社が提供する「自治体マイページ」を利用している。業務においてこれに限定するものではないが、同等以上の機能を持つ異なるシステムを提案しシステム構築が必要な場合は、内容を提案し受託者の責任において本村の利用環境の構築を行い、その費用については事業者の負担とすること。

以上の前提条件を踏まえ、委託業務内容は次のとおりとする。

なお、業務を遂行するうえで、内容の変更や他に必要な事項を求める場合はその都度協議をする。また、本業務はプロポーザル方式で実施しているため、決定した受託者の企画提案に基づき調整を行う場合もある。

- (1) 寄附管理システムの管理運営及び寄附者情報の管理に関する業務
- (2) ポータルサイトの運用・管理に関する業務
- (3) 書類の発行・発送に関する業務
- (4) ワンストップ特例制度に関する業務
- (5) 事業者への発注・返礼品配送管理及び支払いに関する業務
- (6) 返礼品の新規開発・新規開拓、既存返礼品の魅力向上及び事業者との調整に関する業務
- (7) 寄附者対応に関する業務
- (8) P R、寄附獲得に向けた企画等に関する業務
- (9) その他
- (10) ガバメントクラウドファンディングに関する業務

## 5. 業務の詳細

- (1) 寄附管理システムの管理運営及び寄附者情報の管理に関する業務

- ①ポータルサイトを経由した寄附の申込情報を管理し、寄附の動向等について分析を行うこと。
- ②ポータルサイト以外の方法による寄附があった場合（窓口やFAXでの申込等）においても、寄附の申込情報を管理するシステムに情報を入力することによる取扱いが可能な体制を整えること。
- ③クレジットカード決済、郵便振替、その他決済の寄附状況を管理すること。
- ④寄附の申込情報を管理するシステムは寄附状況等を本村が随時確認可能であること。また、統計資料作成や調査報告等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力が可能であること。
- ⑤受託者において新たな寄附管理システムを導入し運用する場合は、現在村が使用しているシステムの内容を引き継ぐことが可能であること。（寄附日時、寄附金額、申込サイト、希望返礼品、希望使途、ワンストップ特例申請の有無等）
- ⑥サイト別の寄附金額、返礼品ごとの寄附件数等、村が指定する項目について、村が指定する期日までに報告をすること。
- ⑦寄附申込完了又は、決済完了メールが送信されないポータルサイトについては、申込完了又は決済完了メールを寄附者に送信すること。

### （2）ポータルサイト運用・管理に関する業務

- ①本村が利用するポータルサイトの本村に関する情報及び本村の返礼品に係る情報の修正・更新・内容の充実等は都度実施し、迅速かつ適切な管理運営を行うこと。
- ②返礼品の掲載は、写真撮影、寄附者の目にとまるよう写真加工の工夫、紹介文の作成等について、効果的にPRできるよう内容を充実させることとし、SEO対策も含め魅力的な運営に努めること。
- ③寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- ④事業者と連携し、返礼品の在庫管理に関する調整を行うこと。

### （3）書類の発行・発送に関する業務

- ①寄附金の入金確認ができたものについて、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等を作成、封入れし、原則2週間以内に発送すること。
- ②①の進捗状況について、村も随時確認できるように、システム等で管理し共有すること。
- ③①に関連した書類等については、寄附者からの再発行依頼があれば対応すること。

#### （4）ワンストップ特例申請の受付に関する業務

- ①受託者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を行うこと。
- ②ワンストップ特例申請書には、寄附者情報や寄附情報等を印字し送付すること。
- ③受け付けた申請書類（変更申請を含む）の審査を行うこと。また、申請書類を提出した寄附者に対し、受付・受理したことをメール等にて通知を行うこと。ただし、メール通知が困難である場合は、書面の送付をもって通知すること。
- ④申請に不備があった場合は、寄附者にメール、電話等の手段で連絡をし、不備解消を行うこと。
- ⑤ワンストップ特例の受付状況は、システム等で管理し、村でも隨時確認できるようにすること。
- ⑥総務省例で定める申請特例通知書データを作成し、村が指定する期日までにデータを提出すること。なお、令和8年1月1日から本業務委託前までに村が受け付けたワンストップ特例申請書も含めて、同様に特例申請通知書データを作成し提出すること。

#### （5）事業者への発注・返礼品配送管理及び支払いに関する業務

- ①村が指定した寄附金額及び商品価格で事業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。
- ②返礼品配送状況を管理し、配送物の状況を追跡できるようにすること。また、寄附者が配送状況を確認できるようにすること。
- ③事業者への発注は、寄附金の入金が確認でき次第、速やかに行うこと。
- ④期間限定品及び定期配送の品についての発注及び発送管理を行うこと。
- ⑤返礼品の発送予定、発送完了等について、寄附金の入金から返礼品の到着までに関する情報を本村が隨時確認できるようにすること。
- ⑥返礼品等に関する問い合わせに対応すること。
- ⑦返礼品の品質管理につき、事業者への指導監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- ⑧村及び返礼品提供事業者との各種調整を十分に実施すること。
- ⑨①で行った発注について、返礼品提供業者の出荷実績に基づき、返礼品及び配送に係る費用を事業者へ支払うこと。本村への請求は、返礼品代と配達代に分けて請求すること。またその支払の詳細がわかるものを添付すること。

#### （6）返礼品の新規開発・新規開拓、既存返礼品の魅力向上及び事業者との調整に関する業務

- ①本村が提供する情報の他、受託者が独自に入手した情報等をもとに、「真狩

村ふるさと納税返礼品提供事業者募集要領」及び国の定める「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募集するとともに、生産者、事業者等と交渉し、新たな返礼品候補について本村に提案すること。なお、返礼品の決定及び返礼品の単価設定は事業者と協議し、最終決定は村が行うものとする。

- ②村の承認を受けた返礼品及び事業者は、受託者が事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。
- ③返礼品の企画、開拓、選定にあたっては、広く周知し公平に情報提供を行い、調整・交渉すること。
- ④返礼品については、本村の地場産品のほか、村内で提供されるサービス等多様な提案も含むこと。
- ⑤既存の返礼品については、寄附件数の向上に向けて見せ方の工夫などを行い、場合によっては掲載写真の取り直し等も行うこと。
- ⑥返礼品事業者とは定期的に事業所等を訪問するなど良好な関係を築き、各種調整を十分に実施すること。

#### （7）寄附者への対応に関する業務

①受託者は、次の事項（ア）～（キ）に関する寄附者からの問い合わせに柔軟に対応するため、コールセンター（電話、Eメール）を設置し、各ポータルサイトに明示すること。対応時間は原則として、村役場の開庁時間（休日を除く午前8時45分～午後5時30分）に合わせることとするが、前述の日・時間帯の指定を超えて対応することは差し支えない。年末年始等や繁忙期のほか、本村が必要とした場合については、協議のうえ、受付時間の延長、休日対応等について決定するものとする。

- （ア）寄附の手続きに関すること
- （イ）返礼品に関すること
- （ウ）返礼品の発送状況に関すること
- （エ）寄附金受領証明書に関すること
- （オ）ワンストップ特例制度に関すること
- （カ）寄附のキャンセルに関すること
- （キ）その他

②受託者は、コールセンターで受けた問い合わせ内容について、システムに記録する等、村と情報共有ができるようにすること。

③受託者は、返礼品に関する苦情・事故に対して、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して対策を求めるなど、速やかに問題解決に向けた調整を行うとともに、村に報告を行うこと。

#### (8) PR、寄附獲得に向けた企画等に関する業務

- ①年度内の本村の目標額を設定し、その達成状況について定期的に分析を行い、分析結果を踏まえた寄附獲得に向けた企画等について提案すること。
- ②市場の動向や人気商品など、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な広報やプロモーションを本村に提案すること。
- ③本村が利用するポータルサイト上での効果的なPRは積極的に活用し、無料、有料に関わらず効果的なPRであると考える場合には村へ提案すること。掲載についての最終判断は村が行うものとする。
- ④ポータルサイト外においても③と同様の取扱いとする。

#### (9) ガバメントクラウドファンディングに関する業務

村がポータルサイトを利用して、ふるさと納税を活用したガバメントクラウドファンディングを実施する場合であっても、前各号で示す業務を行うこと。

#### (10) その他に関する業務

- ①月1回以上の定期的なミーティングを行うこととし、市場動向や本村の現状分析等を踏まえ、次月以降の戦略について協議すること。
- ②本業務に関して、関係機関からの調査照会に回答する必要があれば本村の指示に応じた資料の作成を行うこと。

### 6. 業務完了報告

受託者は、各月ごとに業務を完了したときは、業務の進捗報告に併せて以下の事項を報告すること。

- (1) 各ポータルサイトの寄附状況
- (2) 本村の寄附動向（申込の多い返礼品の傾向等を含む）
- (3) 事業者及び返礼品の開拓・拡充の状況
- (4) PR、寄附獲得に向けた企画等の具体的な実施結果及び分析結果
- (5) その他、寄附拡大に向けて参考となる事項

### 7. 再委託

- (1) 受託者は、受託業務の全部を第三者に委託し、又は請負わせてはならない。ただし、受託者は、業務をより効果的なものとする目的において、あらかじめ村の承諾を得たときは、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務手法の決定、及び技術的判断等、業務の主たる部分を除き必要に応じて業務の一部を再委託することができる。
- (2) 受託者は、業務を再委託に付する場合、再委託先ごとに再委託する業

務の内容、再委託先の概要並びにその体制、及び責任者について書面により再委託先との契約関係を明確にした上で、村の承諾を得るとともに再委託先に対して適切な指導、管理のもとに業務を実施しなければならない。

## 8. 著作権等

- (1) 業務の遂行に当たり、第三者（村及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合には、著作権処理等を行うものとする。
- (2) 受託候補者が制作し、業務を行う上で生じた既存の返礼品ページ及び情報・画像（前号の素材を除く）・レビュー等、その他必要な情報の知的財産権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に定める権利を含む。）は、契約が終了になった場合も含め村に無償で譲渡するものとし、以降本業務を受託する事業者に対しては、本業務の履行に必要な情報として適切に引継ぐこと。

## 9. 情報セキュリティ

- (1) 本業務で取扱う情報に対する、セキュリティ管理を徹底しなければならない。
- (2) 個人情報の取扱については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他法令等を遵守しなければならない。
- (3) 受託者は、契約期間中及び契約期間後においても本業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。
- (4) 寄附金受領証明書及びお礼状等を印刷する際に使用する電子公印の印影は契約期間満了後、速やかに町に返却し、データを破棄すること。

## 10. 損害賠償

- (1) 受託者の故意又は過失により村に損害を与えた場合、受託者は村にその損害を負うこと。
- (2) 村の責めによらない理由により受託者が契約を解除した場合、又は事業期間の継続を行わず事業が終了した場合は、村に賠償責任はないものとする。

## 11. 契約の解除

- (1) 村は、受託者が次の各号のいずれかに該当した場合は、催告その他の手続を要しないで、直ちに契約の全部、又は一部を解除することができるものとする。この場合においては委託料の全部、又は一部を支払わないことができるものとする。
  - (ア) 官公庁から営業の取消、停止等の処分を受けたとき。

- (イ) 支払停止、もしくは支払不能の状態に陥ったとき、又は手形交換所から不渡処分を受けたとき。
  - (ウ) 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき。
  - (エ) 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき。
  - (オ) 解散、合併、会社分割、営業の全部、又は重要な一部の譲渡を決議したとき。
  - (カ) 信用資力の著しい低下があったとき、又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき。
- (2) 村又は受託者は相手方が契約違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正し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。

## 12. その他

- (1) 業務内容については、本業務仕様書に基づく内容を基本とし、受託候補者選定時に提案した内容を順守のうえ実施すること。
- (2) 村が業務の要請をした場合には、即応することができる体制を構築しておくこと。
- (3) 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、その押印を分析するとともに、村と協議を行った上で積極的に改善に取組むこと。
- (4) 本業務仕様書に記載のない事項であっても、受託者は善管注意義務を負うものとする。目的の遂行上、当然に必要と認められるものは、業務の範囲とし、業務の遂行にあっては最高の能力を發揮するよう努めるとともに、必要と考えられる場合においては、本業務仕様書に定められていない内容であっても積極的に提案すること。
- (5) 受託候補者は、本業務の実施にあたり、あらゆるリスクを予め想定し、リスクを回避する措置、及びリスク発生時に最善の措置を講じること。
- (6) その他業務仕様書に定めのない事項、細部について疑義が生じた業務内容等については、村と協議を行った上で決定すること。

※この仕様書は参考資料であり、プロポーザル等の結果を踏まえて、契約時までに変更することがあります。