西原村ふるさと納税中間業務委託仕様書

１．業務名

西原村ふるさと納税中間業務委託

２．業務の目的

本業務は、西原村（以下「村」という。）のふるさと納税において、受託者が持つ専門的なノウハウやアイデアを活用し、寄付受付やシステム管理、寄付者対応等の適正かつ効率的な運営を行うとともに、寄付件数及び寄付額の最大化を図ることを目的とする。

特に、村及び村内事業者の持続的な発展に寄与することを目的とする。

３．委託期間

令和９年４月１日から令和１０年３月３１日までとする。

ただし、業務履行状況が良好であると村長が認める場合に限り、１年単位で更新することが出来るものとし、当初の委託契約期間を含めて最大５年間を限度とする。

※本プロポーザルは令和９年３月定例会における令和９年度当初予算成立後、速やかに事業を開始できるようにするため、予算成立前の準備行為として募集の手続を行うものであり、令和９年度当初予算が成立した場合は、本公募型プロポーザル方式により特定した事業者と契約を行いますが、予算が成立しなかった場合には、契約を行うことはできない。

※準備期間及び運用開始日の詳細については、村と事前に協議すること。

４．前提条件

（１）寄付者管理システムについて

本業務の遂行にあたっては、寄付者情報の安全性確保及び移行リスクの低減を図るため、現在村が利用している寄付者一元管理システム「ふるさと納税 do」を使用すること。

（２）ポータルサイトについて

村が利用するポータルサイトは、委託期間当初においては下記のサイトを対象とする。なお、委託期間中に随時ポータルサイトを変更・追加する場合がある。

・楽天ふるさと納税
・ふるさとチョイス（連携ポータルサイト含む）
・ふるなび

・九州ふるさと納税
・Amazon ふるさと納税
・JAL ふるさと納税
・ANA のふるさと納税
・ふるさと納税百選
・ふるコミ
・JRE MALL ふるさと納税
・ふるさと一番

５．業務内容

受託者は、次に掲げる業務を遂行するものとする。

（１）ポータルサイトの管理・運営・拡充に関する業務
（２）返礼品（地場産品）の開拓及び登録・管理業務
（３）寄付受付及び決済管理業務
（４）寄付者対応（カスタマーサポート）業務
（５）返礼品の受発注及び配送管理業務
（６）寄付金受領証明書及びワンストップ特例申請書類の発送支援業務
（７）プロモーション業務
（８）返礼品提供事業者への指導・支援業務
（９）その他本業務に付随する業務

６．業務詳細

（１）ポータルサイトの管理・運営・拡充に関する業務

① 村が指定する複数のポータルサイトの管理運営を行うこと。
② 返礼品紹介ページの PR 力を高めるため、既存・新規を問わず、必要に応じて返礼品及び返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）への取材、画像入手、画像制作等の作業を行うこと。特に画像については、返礼品の魅力をより分かりやすく寄付者に伝えるために必要な加工や文字入れを行うこと。なお、これらに要する費用は受託者の負担とする。
③ SEO 対策を行うこと。
④ 新規ポータルサイトへの開設手続きの支援を行うこと。
⑤ 各サイトにおける掲載ページのデザイン作成、キャッチコピー考案、連絡先や注意事項等を記載したフッターの作成及びページの更新を行うこと。
⑥ 各サイトにおける在庫一元管理システムの運用を行うこと。

⑦ 寄付申込の受付完了または決済完了のメールを寄付者に通知すること。

（２）返礼品（地場産品）の開拓及び登録・管理業務

① 新規事業者の開拓、新規返礼品の企画提案及び開発を行うこと。

② 受託者独自のノウハウにより、地場産品を有効活用した魅力ある返礼品を開発すること。

③ 既存返礼品の魅力向上及び地場産品の有効かつ効果的な販路拡大への取り組みを行うこと。

④ 総務省が定める地場産品基準（平成 31 年総務省告示第 179 号第 5 条等）を遵守すること。

（３）寄付受付及び決済管理業務

① ポータルサイトからの寄付について、寄付申込受付日の翌日までに寄付管理システムへデータの取込作業を行うこと。

② 寄付管理システム上で、村が寄付者情報を随時確認できる状態を維持すること。

③ 寄付申込状況、寄付金の納付状況、返礼品の配送状況及び進捗状況について、随時村へ情報提供が可能であること。また、各種条件での検索・集計等が可能な機能を提供すること。

（４）寄付者対応（カスタマーサポート）業務

① 寄付者からの各種問合せに対し、電話、メール等により迅速かつ丁寧に一次対応を行うため、専用のコールセンターを設置し、各ポータルサイト等において明示すること。

② 寄付者からの苦情・トラブル発生時は一次対応を行い、速やかに村へ報告の上、改善策を提示すること。受託者側で判断が困難な場合は、速やかに村に相談すること。

③ 寄付者からの問い合わせ対応内容は寄付管理システムへ記録し、村が対応履歴を確認できるようにすること。

（５）返礼品の受発注及び配送管理業務

① 事業者と返礼品に関する調整を行い、受発注及び配送管理を行うこと。

② 返礼品の登録手続き等について、事業者への説明・指導を行うこと。

③ 配送伝票の発行管理を行うこと。

④ 返礼品の出荷が完了した旨を、寄付者に対しメール等で通知すること。

⑤ 事業者の在庫状況をリアルタイムで把握し、ポータルサイト上の在庫調整を行うこと。

⑥ 出荷遅延を防ぐために出荷状況の確認を行い、遅延の恐れがある場合は事業者へ出荷予定の確認または催促を行うこと。やむを得ず出荷遅延が生じる場合は、寄付者に対し事前にメール等で通知すること。

⑦ 配送遅延や不在による受取不能・返送への対応を行うこと。

⑧ 事業者に対し返礼品代の精算を行うこと。なお、精算に係る振込手数料は村の負担とする。

⑨ 配送業者等に対し、配送に係る費用の精算を行うこと。
⑩ 返礼品代、精算に係る振込手数料及び配送費を集計し、内訳明細を添えて村へ請求すること。

（６）寄付金受領証明書及びワンストップ特例申請書類の作成・発送支援

① 寄付金の収納が確認できたものについて、お礼状及び寄付金受領証明書を作成し、原則として入金確認後 2 週間以内に寄付者へ送付すること。（希望者には「寄附金税額控除に係る申告特例申請書（ワンストップ特例申請書)」及び返信用封筒等を同封すること。）
② 寄付金受領証明書・寄附金税額控除に係る申告特例申請書には、寄付情報をあらかじめ印字した上で送付すること。
③ 発送後、住所不明等で返送された分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。
④ 紛失や記載誤り等により寄付者から再発行の依頼があった場合は、速やかに再送付すること。

※なお、上記業務には村の基幹システム等とのデータ連携作業を含むものとする。
※受領証明書及びワンストップ特例申請書発送業務の委託先については別途協議する。

（７）プロモーション業務

① 寄付者に対し効果的に PR できるよう、ポータルサイトのページ内容の提案及び編集を行うこと。
② ポータルサイトが提供している広告、その他サービス機能の活用を図ること。
③ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が持つ独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組を提案し、委託者と協議の上実施すること。
④ 実施した広告及び PR に関する業務の具体的な内容及び効果の分析結果等については、村へ報告すること。

（８）事業者への指導・支援業務

① 事業者との良好な関係を構築するため、緊急時のトラブル対応や対面での相談に即応できるサポート体制を確立すること。
② 事業者へ定期的に個別訪問を行うこと。また、村または事業者から要請があった際にも速やかに訪問すること。
③ 事業者に対し業務内容の説明を十分に行うこととし、必要に応じて事業者向け説明会を開催すること。
④ 事業者と個人情報の取り扱い等に関する協定・覚書を交わし、管理を徹底させること。
⑤ 返礼品は総務省の承認を得たもののみポータルサイトへ掲載すること。掲載時には、地場産品基準の該当類型及びその該当理由を明記すること。

（９）その他本業務に付随する業務

① 業務開始にあたっては、村と受託者で入念に事前協議を行い、遅滞なく業務を開始できるようにすること。
② 市場調査を実施し、本村のふるさと納税事業に活用できるサービスや、寄付増大・業務効率化につながる施策があれば積極的に提案すること。
③ 寄付状況や配送状況等のデータ分析を行うこと。対象は、該当のポータルサイトから受付を行った寄付の寄付情報及び返礼品情報とする。
④ 月に１回、前月の業務実績及び課題について村へ報告すること。
⑤ 総務省告示第 179 号第２条第２号に基づき、寄附金の募集に要する費用を適正に管理すること。

７．遵守事項

（１）地場産品基準の遵守：受託者は、本業務で取り扱う返礼品が常に総務省の定める地場産品基準に適合しているか確認しなければならない。不適合の疑いがある場合は速やかに村に報告すること。
（２）個人情報の保護：受託者は、本業務を通じて知り得た寄付者等の個人情報を「個人情報の保護に関する法律」に基づき厳重に管理し、本業務以外の目的に使用してはならない。
（３）情報セキュリティ：受託者は、適切な情報セキュリティ対策を講じ、データの漏洩・改ざん・滅失の防止に努めること。
（４）再委託の制限：業務の全部を一括して再委託することは禁止する。業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ書面により村の承諾を得なければならない。

８．報告及び協議

（１）個人情報の漏洩、大規模な配送遅延、重大な苦情等が発生した場合は、原因の如何を問わず直ちに村へ報告し、指示を仰ぐこと。
（２）村と受託者は、必要に応じて対面またはオンラインによる打合せを行い、施策の協議及び進捗管理を行うこと。

９．委託料の支払い

（１）受託者は、履行した業務内容や進捗状況等を月ごとに「業務完了報告書」に取りまとめ、村へ報告すること。
（２）寄付のキャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額の調整を行うこと。

（３）委託料は、原則として「寄付受付額に契約委託料率を乗じた額」とする。詳細な精算方法については、契約書において別途定める。
（４）村は、受託者からの適正な請求書を受領した日から 30 日以内に委託料を支払うものとする。

１０．その他（引き継ぎ・権利等）

（１）本業務の開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、引き継ぎを遅延なく行うこと。特にシステム移行に伴う寄付受付の停止（機会損失）が発生しないよう、十分な連携とデータ移行計画を策定すること。
（２）契約期間内に受け付けた寄付に係る返礼品の受発注・配送管理、寄付者からの問い合わせ対応等の業務は、契約期間満了後であっても責任を持って完了させること。
（３）本業務終了時、本契約に係る全ポータルサイトの返礼品掲載ページ及び蓄積されたレビューは、次期受託者または村へ引き継ぐものとする。
（４）業務の遂行に当たり、第三者（本市及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合には、著作権処理を行うこと。業務を行う上で、受託者が制作し生じた知的財産権（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、村に帰属するものとする。受託者は、村又は村が指定する第三者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。委託する各ポータルサイトの URL や各コンテンツの URL 及びページを構築する文字情報や写真、画像、レイアウト、デザイン等についての著作権は委託者に無償譲渡すること。 また、委託者は写真や動画の素材データについては、文字入れ加工等を自由に行い、活用することができるものとする。
（５）本仕様書に定めのない事項及び解釈に疑義が生じた場合は、村と受託者が双方向で協議の上、決定する。
（６）受託者は、本業務の履行に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について賠償の責めを負うこと。その損害のうち、委託者及び寄附者又は 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。