令和９年度軽井沢町さわやか軽井沢ふるさと寄附金受入業務委託仕様書

1　委託業務名

さわやか軽井沢ふるさと寄附金受入業務

2　業務目的

軽井沢町（以下「本町」という。）のふるさと納税に関する業務のうち、寄附申込情報管理や返礼品提供事業者との受発注業務など多岐にわたる業務を、民間事業者のノウハウを活用して効果的かつ効率的に進めるとともに、本町の魅力発信、関係人口・交流人口の創出を図ることを目的とする。

3　委託期間

契約締結の翌日から令和10年３月31日まで

ただし、契約締結日から令和９年３月３１日までの間は、業務の準備期間とし、委託料は生じないものとする。

4　業務の内容

①ポータルサイトの管理運営業務
②寄附管理システムの管理運営業務
③返礼品等の発注、配送管理および品質管理業務
④寄附者への受領証等書類の作成及び送付業務
⑤ワンストップ特例申請の受付管理運営業務
⑥コールセンター業務
⑦返礼品の新規開拓、既存返礼品提供事業者への伴走支援、および地場産品基準徹底の体制構築
⑧ふるさと納税寄附金のプロモーション、ファン・リピーター獲得推進に関する業務
⑨本町との定例会議の実施、実績報告および企画提案業務
⑩その他本業務の履行に必要な業務

5　業務の詳細

（１）ポータルサイトの管理運営業務

A)　ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うとともに、効果的なSEO（検索エンジン最適化）

対策を行うこと。

B） 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工（文字入れ等）、紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的に訴求できるよう魅力的な編集を行うこと。

C） ポータルサイトで申し込みされた寄附金、決済情報を寄附管理システムに取り込み、入金状況や収納状況を正確に一元管理すること。

（２）寄附管理システムの管理運営業務

A） 使用するポータルサイトを経由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金、返礼品等に関するデータを寄附管理システムにより一元管理すること。

B） 寄附者がポータルサイトを経由せずに本町に直接寄附（窓口、FAX、メール等）を行った場合においても、本町から提供、または申請された寄附申込み内容を、受託者が管理システムへ入力代行し、各種情報を正確に管理すること。

C） 寄附申込状況、寄附金の納付状況、返礼品管理、発注・配送管理、書類発送管理など、一連業務の進捗等について、随時本町が確認可能であること。

D） 本町において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようCSV形式等でのデータ出力（寄附金の収納状況、申込受付状況等）を可能とすること。

E） 本町及び返礼品提供事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、事前にシステム操作等について周知徹底を図り、運用に支障がないようサポート体制を構築すること。

（３） 返礼品等の発注及び配送管理業務

A） 受託者は、返礼品の調達や発送に係る調整を行うこと。なお、これらの実施に必要となる返礼品提供事業者との契約等については、受託者の責任において対応すること。

B） 返礼品提供事業者への返礼品発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。

C） 返礼品の配送が円滑に行われるよう、返礼品提供事業者と緊密な連携のうえ、在庫管理を行うこと。また、寄附機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫調整を適宜行うこと。

D） 返礼品提供事業者による直接の出荷・配送管理が困難な場合、または配送効率化やセキュリティ向上等の観点から本町が必要と認めた場合は、返礼品提供事業者および本町と協議の上、受託者が所有または手配する倉庫（システム等を含む）を活用して出荷・配送管理を行う体制を整備すること。

E） 返礼品提供事業者の負担軽減および個人情報の紛失・漏えい回避の観点か

ら、受託者側で配送伝票を一括発行し事業者に提供するサービスを導入すること。なお、本サービスの利用判断は、返礼品提供事業者と受託者との協議により決定するものとする。

F） 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する情報（出荷通知等）を事前にメール等により送信すること。 季節商品等に関しては、返礼品提供事業者と出荷予定を事前に打ち合わせ、寄附者へ事前連絡を行うこと。

G） 返礼品の配送状況を管理するとともに、配送遅延や誤送、破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者、返礼品提供事業者等への対応を迅速に行い、速やかに本町に報告すること。

H） 返礼品の品質管理について、返礼品提供事業者へ指導監督を行うなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

（４） 寄附者への受領証等書類の作成及び送付業務

A） 寄附金の収納を確認できたものについて、お礼状、寄附受領証明書、ワンストップ特例申請書等を作成し、封入・封緘の上、原則として寄附後2週間以内に寄附者へ発送すること。

B） ワンストップ特例申請を希望する寄附者に対し、申請書に寄附申込時の情報をあらかじめ印字のうえ、送付すること。また、ワンストップ特例申請書記載例および返信用封筒を同封すること。

C） 発送後、住所不明等で本町または受託者へ戻ってきた書類については、メールや電話等による住所確認作業を速やかに行い、再発送すること。

D） 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵便料、送付用封筒及び返信用封筒は、本町の負担において準備（または実費精算）するものとする。

（５） ワンストップ特例申請の受付管理運営業務

A） 寄附者から送付されるワンストップ特例申請書について、本町を経由せず、受託者が直接受領して受付・審査業務を行うスキームを構築すること。なお、本町へ直接申請書が届いた場合は、本町から受託者が申請書を回収し、同様に受付業務を行うこと。

B） 申請書の受領、申請書の不備対応、受付完了の通知（メール等）、寄附者からの問い合わせ等に対し、迅速かつ丁寧に対応すること。特に年末年始等の業務集中期・急を要する時期においては、必要に応じて電話連絡等を行うなど柔軟な体制を講じること。

C） 受付完了したワンストップ特例申請情報について、eLTAX（地方税ポータルシステム）に取り込むための電子データ（申告特例通知書ファイル作成支援ツールデータ等）を作成すること。

D） 名寄せ処理および整合性チェックを完了したワンストップ特例申請情報を基に、総務省令で定められている様式で申告特例通知書を作成し、本町と受託者双方が協議の上で決定した期日までに本町へ提出（または納品）すること。

（６） コールセンター業務

A） 受託者は、寄附の方法、返礼品、寄附のキャンセル、発送状況等に関する寄附者からの問い合わせに適切かつ円滑に対応するためのコールセンター（電話、メール等）を設置し、各ポータルサイト等において明示するものとする。

B） 平日の対応窓口（例：午前9時00分から午後5時30分まで等、受託者の通常営業時間を規定）を設置し、問い合わせ内容および対応結果は寄附管理システムに漏れなく記録し、本町と随時情報を共有すること。

C） 寄附者からの苦情については、速やかに状況確認を行い、必要に応じて返礼品取扱事業者や配送事業者に対して対応・再発防止策を求めるなど、苦情解決に向けた各種対策を行うとともに、適宜本町に報告すること。

D） 緊急及び重要な問合せ案件（重大なクレーム、個人情報関連等）の場合には、直ちに本町に報告し、本町と受託者の協議のうえで対応する。

（７） 返礼品の新規開拓及び既存返礼品提供事業者との連携体制構築

A） 随時、本町の地域特性やふるさと納税市場のトレンド、売れ筋を把握し、新たな返礼品の開拓及び本町・事業者への企画提案を行うこと。

B） 既存および新規の返礼品提供事業者と緊密な連携を図り、国の定める地場産品基準等を含む各種関係法令・総務省通知に適合する返礼品の取り扱いを徹底させる指導・確認体制をとること。

C） 定期的・継続的に返礼品提供事業者を訪問（または連絡）し、相互に相談や調整が円滑に行える強固な関係性を構築すること。事業者から申し出があった場合は、個別に訪問の上、返礼品の登録申請やブラッシュアップに向けた調整・支援を行うこと。

（８） ふるさと納税寄附金のプロモーションに関する業務

A） 本町の魅力や返礼品を効果的に発信し、寄附額増加につながるよう、ポータルサイトでの魅力的な特集記事の作成、バナーや画像の加工・編集、掲載方法の工夫等のプロモーション支援を随時提案・実施すること。

B） 毎年繰り返し寄附をいただける本町のファン・リピーターの増加を図るため、寄附者への返礼品発送時の同梱物（町のPRチラシ、お礼状等）の製作・

提案など、関係人口・交流人口の創出につながる仕組み作りを企画し、本町と連携して実施すること。なお、経費を伴う施策の実施にあたっては、事前に本町と協議を行うこと。

（９） 定例会の実施、実績報告および企画提案業務

A） 受託者は、毎月1日から末日までの実績について、翌月10営業日までに本町に詳細な実績報告書を提出すること。

B） 本町との意思疎通および業務改善を円滑に行うため、月に1回以上の定期的な定例会（対面）を受託者の主催により実施すること。

C） 定例会においては、前月の実績報告にとどまらず、ふるさと納税市場の最新トレンド分析、競合自治体の動向、本町に向けた次月以降の具体的な寄附額向上施策や返礼品拡充のアドバイス、業務上の課題相談等の提案を積極的に行うこと。なお、定例会に使用する分析・提案資料は受託者が作成すること。

6　委託料の支払い及び手数料の特例

①　受託者は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品調達費及び配送料を返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。支払い基準は原則、月末締め翌月末払いとする。

②　業務委託料の支払いについては、1ヵ月単位で行うこととし、本町は受託者から詳細な明細を添付した適正な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

③　寄附者が返礼品を希望しない寄附（災害支援寄附や純粋な寄附等）に関する受託者の業務手数料（返礼品調達・配送等に係る手数料）については、0%（無償）とする。ただし、これらに係る寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書類の作成・送付および受付管理等に係る実費・手数料（ポータルサイト側で発生する決済手数料等を除く）はこの限りではない。

7　成果物の利用及び著作権の帰属

①　受託者が本業務の履行において作成・編集したすべての成果物（ポータルサイト上の商品ページ、特集ページ、ランディングページ、お礼の品画像、各種コンテンツ等を含むがこれらに限らない）の著作権（著作権法第21条、第23条、第26条の2、第26条の3、第27条及び第28条に規定する権利を含む）は、成果物の作成または納品後、直ちに本町に無償で譲渡されるものとする。

②　本町は、著作権法第20条第2項に該当しない場合においても、その使用の目的のために成果物の改変を行うことができるものとし、受託者はこれに同意し、

著作者人格権を行使しないものとする。

③　受託者は、成果物が第三者の著作権その他の権利を侵害していないことを保証し、第三者から成果物に関して権利侵害等の主張や異議申し立てがなされた場合は、受託者の責任と費用負担において一切を解決するものとする。

8　契約不適合責任

①　本町は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。

②　受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

9　再委託の制限

本業務について、一括して第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、本業務を効果的かつ効率的に行う上で必要と思われる一部の業務（配送実務や印刷実務等）については、あらかじめ本町の書面による許諾（承諾）を得ることにより、委託業務の一部を再委託することができる。再委託する場合は、受託者と同等以上の情報セキュリティレベルを保持していることを本町に申し出るとともに、再委託先に対して適切な指導、管理を行わなければならない。

10　情報セキュリティの確保及び個人情報の保護

①　本業務の履行にあたり、受託者および返礼品提供事業者は、マイナンバーを含む個人情報（寄附者情報及び収納情報等）を取り扱う重要性を強く認識し、個人情報の保護に関する法律を遵守しなければならない。

②　情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理体制（セキュリティ対策）を講じること。

③　受託者は、本業務の遂行にあたって直接または間接に知り得た全ての情報について、秘密を保持し、外部に漏らし、又は他の目的に利用してはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

11　成果物の利用及び検査

本町が必要で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、又は検査することができる。

12　その他

①　委託業務内容については、本仕様書に基づく内容を基本とし、受託者選定時に提案した内容を遵守のうえ、誠実に実施すること。

② 業務の遂行にあたっては、本町と十分に協議を行い、本町の意見や要望を柔軟に取り入れて実施すること。

③ この仕様書に定めのない事項又は仕様書に疑義が生じた場合は、本町と受託者で誠意をもって協議のうえ、定めるものとする。