

業務委託仕様書

1. 業務名

上峰町ふるさと納税業務一括委託

2. 業務目的

当町が実施するふるさと納税寄附に係る、返礼品から必要書類の発送までを一括して委託することにより、事務の効率化や寄附の利便性向上を図るものである。同時に、ふるさと納税制度の活用により、当町の取組を応援していただける寄附者を広く募るとともに、返礼品等を通じて地域の活性化に寄与することを目的とする。

3. 履行場所

受託者の提案によるものとする。

ただし、下記場所の賃貸借は可能であり、その場合は、当町からプリンター、電話機を借用することができる。

ただし、修繕や買い換え等の費用については本業務委託費に含む。

	建物名	住所	広さ
1	上峰町役場庁舎別館	佐賀県三養基郡上峰町大字坊所383番地1	38.815 m ²
2	おたっしや館	佐賀県三養基郡上峰町大字前牟田107番地2	36 m ²

4. 履行期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

※業務開始準備期間は当町と協議の上設定する。

5. 前提条件

- (1) 当町は、ふるさとチョイス、楽天、ふるなび、ふるさと本舗、ANA、au Payふるさと納税、さとふる、直営サイト、三越伊勢丹ふるさと納税、ふるラボ、窓口、FAXで寄附を受付けており、本業務の委託料算定の対象となる寄附受付サイト等は、ふるさとチョイス、楽天、ふるなび、ふるさと本舗、ANA、au Payふるさと納税、ふるラボ、直営サイト、窓口、FAXとする。
- (2) さとふる及び三越伊勢丹ふるさと納税経由のふるさと納税については、寄附金受領証明書等の発行及び発送業務、ワンストップ特例申請書に関する業務を、別途本業務受託者と随意契約を行う予定であり、求められれば契約しなければならない。
- (3) 業務開始に必要なものは本業務委託費に含む。

6. 業務内容

【寄附に関する業務】

- (1) 当町ふるさと納税に係る寄附情報（受付・収納）の管理に関する業務
- (2) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の発行及び

送付に関する業務

【返礼品に関する業務】

- (1) 返礼品提供業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務
- (2) 返礼品提供業者への支払いに関する業務
- (3) 新たな返礼品の企画及び返礼品提供業者との調整に関する業務

【ワンストップ特例申請書に関する業務】

- (1) ワンストップ特例申請書等の受付に関する業務
- (2) 寄附金税額控除に係る申告特例通知書の作成に関する業務

【その他】

- (1) 寄附受付サイトの更新に関する業務
- (2) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務
- (3) 当町との連絡調整及び報告に関する業務
- (4) その他ふるさと納税関係業務に関すること

7. 別途随意契約を行う業務内容

【さとふる及び三越伊勢丹ふるさと納税に関する業務】

- (1) 当町ふるさと納税に係る寄附情報（受付・収納）の管理に関する業務
- (2) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の発行及び送付に関する業務
- (3) ワンストップ特例申請書等の受付に関する業務
- (4) 寄附金税額控除に係る申告特例通知書の作成に関する業務

8. 業務の要求水準

【寄附に関する業務】

- (1) 当町ふるさと納税に係る寄附情報（受付・収納）の管理に関する業務
 - ① 寄附受付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 寄附受付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、寄附者が返礼品を選択し、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、銀行振込、郵便振替、その他の決済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において、寄附状況等を当町が随時確認できるようにすること。
 - ⑤ 寄附金額及び寄附件数等、町が定める項目について、毎月報告を行うこと。
- (2) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の発行及び送付に関する業務
 - ① お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書を発行し、寄附者へ送付すること。
 - ② 寄附金受領証明書については、町の電子公印を押印すること。
 - ③ 送付においては、封入の間違いが生じないよう必要な措置を講ずること。
 - ④ 様式（レイアウト）については、当町と協議、調整すること。

【返礼品に関する業務】

(1) 返礼品提供業者への発注及び返礼品配送管理に関する業務

- ① 当町が指定した寄附金額区分及び商品価格以内で返礼品提供業者と返礼品に関する契約を行い、返礼品の発注及び管理を行うこと。返礼品に係る費用には、品物代、梱包代、配送代、消費税等、返礼品に係る一切の経費を含むものとする。
- ② 返礼品配送状況の管理を行うこと。
- ③ 返礼品の配送について、寄附者と連絡調整を行うこと。
- ④ 返礼品提供業者への発注は、寄附金の入金を確認でき次第、随時行うこと。
- ⑤ 時期限定品についての発注及び配送管理も行うこと。
- ⑥ 未発送の返礼品についての管理を行うこと。
- ⑦ 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当町が確認できるようにすること。
- ⑧ 返礼品提供業者と連携し、返礼品の安定的な供給ができるように、在庫管理・品質管理を行うこと。
- ⑨ 当町および返礼品提供業者との各種調整を十分に実施し、返礼品や寄附に関する苦情・事故へ適切に対応すること。
- ⑩ 返礼品配送実績及び配送状況等、町が定める項目について、毎月報告を行うこと。
- ⑪ 返礼品においては、別途町と協議し定めた品質基準に沿ったものを取り扱うこと。

(2) 返礼品提供業者への支払いに関する業務

- ① (1)の①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、返礼品に係る費用を取りまとめて当町へ請求すること。
- ② ①で当町から支払いを受けた返礼品に係る費用について、各返礼品提供事業者へ支払うこと。
なお、各返礼品提供事業者への支払いに係る振込手数料については、本業務委託料に含むものとする。
- ③ ①の請求を行う際には、その支払いの詳細が分かるものを添付すること。
- ④ 当該業務においては、契約日前の寄附に対しての返礼品を発送する場合も同様とする。

(3) 新たな返礼品の企画提案及び返礼品提供業者との調整に関する業務

- ① 返礼品は、ふるさと納税に関する各種法令を遵守したものであること。
- ② 当町が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等をもとに、特産品取扱業者、観光業者等と交渉し、当町のPRや産業振興につながる新たな返礼品候補の企画及び選定について、当町に提案及び助言等を行うこと。また、返礼品提供業者との交渉も行うこと。
- ③ 返礼品については、当町の特産品はもとより、サービス提供型プラン等多様な提案が可能であること。
- ④ 新たな返礼品の開発に向け、積極的に返礼品提供業者の開拓を行うこと。
- ⑤ 返礼品の選定および単価については、当町の承認を経て決定すること。
- ⑥ 返礼品提供事業者向けの説明会を開催すること。
- ⑦ 返礼品提供事業者の法令遵守に関して指導、助言を行い、営業許可証の写し等

各種確認書類を提出させること。

【ワンストップ特例申請書に関する業務】

(1) ワンストップ特例申請書等の受付に関する業務

- ① 寄附者から提出されたワンストップ特例申請書等の情報を、ワンストップ特例申請書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。
- ② ワンストップ特例申請受付済書の送付または受付完了メールの送信等により、寄附者へワンストップ特例申請書が受け付けられたことの通知をすること。
- ③ ワンストップ特例申請書を管理するシステムにおいて、受付状況等を当町が随時確認可能であること。
- ④ ワンストップ特例申請書受付件数等、町が定める項目について、毎月報告を行うこと。
- ⑤ ワンストップ特例申請書受付状況等の情報を当町の寄附管理システムへ移行すること。

(2) 寄附金税額控除に係る申告特例通知書の作成に関する業務

- ① 寄附金税額控除に係る申告特例通知書（eLTAX 用データ）を作成し、1月末営業日の3日前までに当町へ提出すること。
- ② 寄附金税額控除に係る申告特例通知書を寄附者の寄附金控除を行う自治体へ送付する業務は、当町が行う。

(3) ワンストップ特例申請書等の保管に関する業務

- ① ワンストップ特例申請書等の書類について、当町が指定する場所へ運搬すること。

【その他】

(1) 寄附受付サイトの更新に関する業務

- ① 当町が指定する寄附受付サイトについて、当町の自治体ページ、返礼品詳細ページ等の更新、修正等を含む保守管理を行うこと。
- ② 返礼品の写真撮影や画像処理を行うこと。
- ③ 返礼品の画像は原則受託者が撮影したものを使用し、撮影した写真の著作権は当町に帰属するものとする。

(2) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務

- ① 返礼品の詳細、返礼品の配送状況についての問い合わせに対応すること。
- ② 寄附受付、各種関係書類の送付、ワンストップ特例申請書等の受付等の問い合わせに対応すること。
- ③ 寄附者等からの返礼品や寄附に関する苦情・事故へ適切に対応すること。
- ④ 苦情・事故があった場合は、速やかに当町へ報告すること。

(3) 当町との連絡調整及び報告に関する業務

- ① 円滑な事業の運営のために、受託者は当町と適宜報告、打合せを行うこと。
- ② 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、ただちに当町と協議を行うこと。

(4) その他ふるさと納税関係業務に関すること

- ① すべての業務において、各種法令を遵守すること。
- ② 当町が目指す寄附額達成のための効果的な支援及び提案を行うこと。

- ③ 受託者が有するその他のふるさと納税に関するサービスで、活用できるものがあれば、提案すること。
- ④ 本業務契約期間中、または次年度以降で本業務を行わないことになった場合、一定期間町が指定するものに事務等を引き継ぐこと。

9. 寄附情報等の保存

受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により一定期間保存すること。

10. 再委託の禁止

本業務を再委託することは原則認めない。ただし、6. 業務内容【寄附に関する業務】(2)、【ワンストップ特例申請書に関する業務】についてのみ再委託を認めるものとし、再委託する場合は、書面によりあらかじめ当町の承諾を得るものとする。また、【ワンストップ特例申請書に関する業務】については、町が株式会社トラストバンクと別途契約をすることで「受領証明書発送 BPO サービス」及び「ワンストップ特例受付 BPO サービス」を利用することができるが、本業務に要する費用負担は本業務委託費に含む。

また再委託先は、当町において返礼品を提供してはならない。

11. 委託料の算定及び支払い方法

- (1) 業務委託料については、当町への入金を確認された寄附額に受託者が提案した率を乗じた額(消費税を含む。)とする。
- (2) 受託者は、毎月末日締めで業務報告書は翌月 5 営業日までに、委託料の請求書は当町から入金額を提示された日より 2 営業日までに当町へ提出すること。
- (3) 当町は、(2)の請求に基づき原則毎月 25 日(25 日が金融機関休業日の場合、翌営業日)に委託料を支払う。

12. 返礼品に係る費用の支払い方法

- (1) 受託者は、毎月末日締めで返礼品提供業者の出荷実績に基づき、返礼品に係る費用を取りまとめた請求書を翌月 5 営業日までに当町へ提出すること。
- (2) 当町は、(1)の請求に基づき原則毎月 25 日(25 日が金融機関休業日の場合、翌営業日)に返礼品に係る費用を支払う。
- (3) (2)で当町から支払いを受けた返礼品に係る費用を、各返礼品提供事業者へ支払うこと。
- (4) 返礼品に係る費用について、概算払いは認めない。また、(1)の請求時期と異なる時期に請求する場合は、別途協議すること。

13. 報告及び検査

当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。

14. 業務報告書の提出

- (1) 受託者は、業務の履行の経過を月ごとに業務報告書(用紙 A4 サイズ)として提出すること。

- (2) 受託者は、業務終了後に年次業務報告書（用紙A4サイズ）を1部提出すること。
- (3) 月次業務報告書には、業務内容、業務の進捗状況、寄附金額及び寄附件数、返礼品配送実績及び発送状況、問い合わせ、クレーム等、町が定める項目について記載すること。
- (4) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、(1)に関わらず、ただちに業務報告書を提出し、当町と協議を行うこと。

15. 情報セキュリティの確保及び個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務の履行に当たり個人情報を含む当町の情報資産の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。これは、契約の解除または業務履行完了後においても同様とする。受託者は、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らし、また不正な目的で使用してはならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 個人情報等の取り扱いについては、上峰町個人情報保護条例及びその他関係法令等を遵守しなければならない。
- (3) 返礼品提供業者の個人情報の取扱いに関して、指導、助言、監督をすること。

16. その他

- (1) 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、当町と協議を行い、指示に従うものとする。
- (2) 本業務期間中に、当町が有益と判断する提案があった場合は、補正において提案に応じた予算要求を行うが、議会の議決が得られなかった場合、またその他諸般の事由により随意契約が不可能となった場合、当町は一切の責任を負わないこととする。

参考資料

1. 寄附件数・寄附額

	寄附件数	寄附額	ワンストップ特例 件数
平成28年度	272,262件	4,573,232,473円	71,100件
平成29年度	510,453件	6,672,269,729円	129,970件
平成30年度	303,083件	5,317,764,816円	88,765件
令和元年度	278,000件	4,672,144,855円	84,548件
令和2年度	244,735件	4,442,242,900円	90,502件
令和3年度 (12月まで)	275,966件 (12月まで)	4,342,440,000円 (12月まで)	106,823件

2. 管理システム

LedgHome、ふるさと納税 do

3. 返礼品提供業者数

44社（うち、2社は酒類の取扱い有り。）

4. 業務委託料に含まれない費用

返礼品に係る費用、ポータルサイト使用料、寄附金入金に係る決済手数料、LedgHome、ふるさと納税 do 使用料

5. さとふる及び三越伊勢丹ふるさと納税経由の寄附実績及び契約額の上限

寄附実績

	寄附件数	寄附金額	ワンストップ特例 件数
平成30年度	744件	13,455,000円	99件
令和元年度	660件	49,875,000円	151件
令和2年度	506件	34,258,000円	105件
令和3年度 (12月まで)	1,432件 (12月まで)	45,982,000円 (12月まで)	354件

契約額の上限：さとふる及び三越伊勢丹ふるさと納税経由の寄附金額の2.31%

5. 業務委託の主な内容

内 容	自治体 職員	委託 事業者
【寄附金に関する業務】		
(1) 当町ふるさと納税に係る寄附情報（受付・収納）の管理に関する業務		○
(2) 寄附者へのお礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書等の発行及び送付に関する業務		○
【返礼品に関する業務】		
(1) 返礼品提供者への発注及び返礼品配送管理に関する業務		○
(2) 返礼品提供者への支払いに関する業務		○
(3) 新たな返礼品の企画及び返礼品提供者との調整に関する業務		○
【ワンストップ特例申請書に関する業務】		
(1) ワンストップ特例申請書等の受付に関する業務		○
(2) 寄附金税額控除に係る申告特例通知書の作成に関する業務		○
【その他】		
(1) 寄附受付サイトの更新に関する業務		○
(2) 寄附者からの問い合わせ等への対応に関する業務		○
(3) 当町との連絡調整及び報告に関する業務		○
(4) その他ふるさと納税関係業務に関すること		○
(5) 入金後の寄附金の処理	○	
(6) 使い道の決定	○	