

## 令和8年度熊野町ふるさと納税支援業務仕様書

### 1 業務名

令和8年度熊野町ふるさと納税支援業務

### 2 業務の目的

熊野町（以下「本町」という。）が行うふるさと納税業務について、寄附の受付から返礼品の発送及び開発等に至る一連の業務を民間事業者へ委託し、その専門的なノウハウを最大限に活用することで、事務の効率化および寄附獲得の最大化を図るとともに、本町の魅力発信を強化することで地域活性化を推進する。

### 3 業務期間

契約締結の日 から 令和9年3月31日まで

ただし、契約締結後、後記4(3)の寄附管理システムの運用開始までの間の委託料は発生しないものとする。

### 4 前提条件

(1) 本業務の遂行にあたっては、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、寄附金受領証明書等の書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システム（本町は「ふるさと納税 do（株式会社 Workthy）」を使用している。）を活用することとし、システムの利用環境の構築費用（従前のシステムからのデータ引継を含む。）及び利用料については委託料に含むこと。

また、業務の継続に支障を来さないよう、受注者の責任において本町や返礼品提供事業者への説明やデータ移行等の対応を適切に行うこと。

(2) 本町が利用しているポータルサイト（「ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）」、「楽天ふるさと納税」、「ふるなび（受付プラン）」、「さとふる（パートナーサイトを含む）（一括代行プラン）」、「三越伊勢丹ふるさと納税。」）及び今後本町が追加するポータルサイト（「Amazon ふるさと納税（令和8年8月開始予定）」、他数サイト。）と連携した業務遂行が可能であること。

(3) 各業務の対応期限について

① 寄附管理システムの運用を令和8年7月中旬までに開始すること。

寄附管理システムの運用開始までの間の寄附金受領証明書等の書類発送管理や返礼品の発注・集荷・配送管理は本町が対応するが、寄附管理システム運用開始後に対応が完了していないものについては受注者が引継ぎ対応すること。

② 寄附管理システムの運用開始日までに、すべての返礼品について、本業務による経費増を踏まえた寄附額変更の反映を完了させること（後記6(1)③ア）

- ③ 令和8年7月31日までに、自治体紹介ページ及びすべての返礼品ページの再作成を完了すること。(後記6(1)②ア、③イ)
- ④ 令和8年8月(予定)に「Amazon ふるさと納税」の掲載を開始すること。(後記6(1)①)
- ⑤ 令和8年9月30日までに総務省告示(経費率47.5%等)を踏まえた、対応(寄附額変更等)を完了すること。(後記6(1)③ウ)

## 5 業務の内容

業務委託の内容は、次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルにより決定した受注者の企画提案を踏まえ、協議・調整を行う場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営(支援)に関する業務
- (2) 寄附管理システムの運営管理に関する業務
- (3) 返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の支払に関する業務
- (4) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する事業
- (5) ワンストップ特例申請の受付等に関する業務
- (6) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務
- (7) 返礼品の拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (8) 本町の魅力発信やプロモーション等に関する業務
- (9) ふるさと納税の推進に関する業務

## 6 業務の詳細

- (1) ポータルサイトの管理運営(支援)に関する業務
  - ① 前記4(2)の本町が利用しているポータルサイト及び今後本町が追加するポータルサイトを管理運営すること。

なお、ポータルサイトの仕様上受注者が直接管理運営できないものにあつては、本町の管理運営の支援を行うこととし、受注者が関与できる範囲内で、町の事務負担(返礼品提供事業者からのポータルサイトへの掲載申請を受けた本町での承認時の内容確認及び返礼品の新規追加・内容変更・削除等の対応漏れの随時確認等)を最大限軽減するための具体的対策を提案し実施すること

今後本町が追加するポータルサイトについては、サイト利用に関して必要となる手続きについて、各ポータルサイトが運営する事業者等と調整し、サイト追加に必要な作業を実施すること(追加するポータルサイトについては、事前に受注者と協議する。)
  - ② 各ポータルサイトの自治体紹介ページを再作成し、その後は情報の修正、更新、充実等について迅速に対応すること。
    - ア 再作成は令和8年7月31日までに行うこと。

- ③ 各ポータルサイトの返礼品ページを再作成し、その後は情報の修正、更新、充実等について迅速に対応すること。

返礼品ページの作成に当たっては、検索エンジン最適化やクリック率・転換率向上の観点から、サムネイルやタイトル、紹介文を含め、訴求力の高い内容となるように磨き上げること。特に、サムネイルについては、返礼品の魅力が100%伝わるよう必要な写真撮影、加工、文字入れ等を行うこと。また、関連返礼品を含む回遊性向上対策を講じること。総務省告示において掲載が必要な内容についても、留意すること。完成した返礼品ページについては、返礼品提供事業者の承認を得たものとする。

ア 寄附管理システムの運用開始日までに、全返礼品について、本業務による経費増を踏まえた寄附額変更の反映を完了させること。

イ 令和8年7月31日までに、全返礼品について、返礼品ページ等の再作成を完了すること。

ウ 令和8年9月30日までに、全返礼品について、総務省告示（経費率47.5%等）を踏まえた対応（寄附額変更等）を完了させること。

- ④ 検索連動型広告等の広告運用を行うこと。費用は本業務の委託料とは別に本町が負担する（寄附見込額の1%程度（310万円程度）を措置予定。）。
- ⑤ 災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。

## (2) 寄附管理システムの運営管理に関する業務

- ① ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者情報、申込状況、寄附金の収納状況及び返礼品の申込・配送状況等の進捗状況に係るデータを正確に把握し、一元的に管理すること。システムは本町が随時確認できる仕様とすること。
- ② ポータルサイトを經由せず、本町に直接行われた寄附については、本町から寄附情報の提供を受け、ポータルサイト経由の寄附と同じシステム上でデータ管理を行うこと。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。
- ③ 寄附情報の疑義については、速やかに寄附者に確認し、データ修正を行うこと。
- ④ 寄附者情報、申込状況、寄附金の収納状況及び返礼品の申込・配送状況に関するデータを随時出力し、本町に提供できること。また、当該データについては、CSV形式等、加工が容易にできる形式とすること。
- ⑤ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等について、本町に毎月報告を行うとともに、寄附の動向についても分析し、その結果及び今後の対策を毎月報告すること。
- ⑥ 使用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日（土・日・祝日は本町の翌開庁日）までに寄附管理システムへのデータ取込作業を行うこと。

- (3) 返礼品提供事業者への発注、配送管理及び返礼品の代金・送料の支払に関する業務
- ① 寄附管理システムを活用し、返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理等を行うこと。また、返礼品提供事業者への返礼品代及び配送事業者への送料等、返礼品の調達に係る費用の支払い、精算を行うこと。  
これらの実施に必要となる返礼品提供事業者や配送事業者への事務の流れの説明や契約等については受注者の責任において対応すること。本町は返礼品の発注、配送に係る業務において生じた契約不適合責任を負わない。
  - ② 返礼品の着日指定、寄附者記載の備考欄の対応等については、寄附者や返礼品提供事業者、本町と各種調整を行うこと。
  - ③ 返礼品の発注は寄附金の入金を確認でき次第速やかに行うこと。原則として、寄附金の入金から1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。定期便等の配送が複数回に渡る返礼品への対応も含め、配送が確実に行われるように適切な措置を講じること。
  - ④ 返礼品の出荷前において、寄附の申込内容に不備がある場合は、寄附者に連絡をして対応すること。状況に応じて、データの修正や返礼品の出荷変更等に対応すること。
  - ⑤ 寄附者からのクレームにつながる長期未発送返礼品は定期的に洗い出しを行うこと。また、配送リードタイムの短縮に向けて、随時返礼品提供事業者と調整を図ること。
  - ⑥ 返礼品の配送について、寄附者に対して事前メールを送信すること。
  - ⑦ 返礼品提供事業者と連携し、返礼品の在庫管理を適切に行うこと。返礼品の残数を超えた申し込みを制限する仕組みを設けること。機会損失のないよう各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
  - ⑧ 配送遅延または返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、本町に直ちに報告すること。
  - ⑨ 寄附者の個人情報保護等について、返礼品提供事業者に指導監督を行うこと。
  - ⑩ 品質管理について、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例の共有など、品質向上に向けた必要な措置を講ずること。
  - ⑪ 送料について、可能な限り節減できるよう、配送サイズの適正化を含めて返礼品提供事業者への的確な助言・提案を行うこと。
  - ⑫ 当該支払いに係る費用の本町への請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発注数量等の内訳が分かる明細を添付すること。また、以下の事項に留意すること。  
ア 返礼品提供事業者の各月の返礼品の出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うこと。仮に

出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じて修正を行うなど、受注者は出荷状況を正確に管理すること。

イ 上記による出荷状況に基づき、各月の返礼品代金、返礼品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。原則として、返礼品の出荷を完了した翌月末日までに支払うこと。振込手数料は、受注者が負担すること。

ウ 本町は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な請求を受けたときは、当該請求のあった日から起算して原則から起算して原則 30 日以内に受注者に支払うものとする。

#### (4) 寄附金受領証明書等の作成及び発送に関する事業

- ① 寄附金の入金から、原則 2 週間以内に、お礼状、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書と記入方法の説明（送付は希望者に限る。）を作成し、発送すること。なお、本町の返礼品の認知度向上や寄附者との関係構築を図るため、作成内容の詳細は、本町と協議の上、決定すること。
- ② 年末の寄附には、ワンストップ特例申請期限（1 月 10 日）を考慮して遅滞が無いよう対応すること。
- ③ 受領証明書の公印の印影は本町指定のものを適正な管理の上使用すること。
- ④ 発送後の住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認を行い、速やかに再発行すること。
- ⑤ 寄附者からの受領証明書等の再発行依頼に速やかに対応すること。
- ⑥ ワンストップ特例のオンライン申請の利用率向上に向けた対策を講じること。

#### (5) ワンストップ特例申請の受付等に関する業務

- ① 寄附金控除に係る特例申請書の受付・審査を行うこと。  
受付完了時は申請者へメール等で通知すること。受付方法については、本町と協議の上決定する。
- ② 申請内容に不備がある場合は、申請者へ連絡し、返送、再受付を行うこと。
- ③ 申請書の書類は委託業務の完了まで保管すること。
- ④ オンライン受付（本町では「自治体マイページ（株式会社 Workthy）」を使用している）の管理運営も行うこと。
- ⑤ 本町が eLTAX（地方税ポータルシステム）を利用して電子上で寄附金税額控除に係る申告特例通知書等を送信するための CSV データを作成し、本町が指定する日までに提出すること。

#### (6) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務

- ① 寄附者からのポータルサイト、寄附の申込手続き、返礼品、発送書類、ワンストップ特例申請、苦情、その他本町のふるさと納税に関する全般の問い合わせに対して対応するため、コールセンターを設置し、本業務に係る問い合わせ先としてポータルサイト等において明示すること。
  - ② コールセンターは、電話、メールによる対応が可能であること。また、回線が混み合って本町に問い合わせが回ってくるという事態が発生しないよう、年間を通じて適切（応答時間は平均 20 秒以内。応答率は繁忙期においても平均 90%以上）な体制を確保すること。メールでの問い合わせについては、1 営業日以内に返信すること。
  - ③ コールセンターの対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時 15 分までを基本とし、年末・年始の繁忙期については、本町と協議の上、対応時間の延長、休日の対応について決定すること。
  - ④ 問い合わせ等に対しては、迅速かつ適切・丁寧に対応すること。
  - ⑤ 返礼品の苦情については、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、苦情等の解決に向けた調整を行うとともに、適宜、本町に報告すること。
  - ⑥ 各ポータルサイトにおいて、レビューに対する返信の必要が生じた場合は、その対応を行うこと。
  - ⑦ 問い合わせ等に関する内容は寄附管理システムへの記録等により、本町と情報共有すること。
  - ⑧ 緊急及び重要な問い合わせ等があった場合は、本町に速やかに報告すること。
- (7) 返礼品の拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務
- ① 総務省の「地場産品基準」等に適合し、本町のさらなる魅力発信や地場産業の振興等に資する多様な商品やサービスを募集すること。また、本町が提供する情報や受注者が独自に入手した情報等をもとに、事業者訪問等を行い、返礼品の企画提案、新たな返礼品の開発を行うこと。受注者は、常に本町の寄附金額の増大につながる提案を行うとともに、本町と協議の上、実施すること。
  - ② 返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し出があった場合、返礼品掲載の基準や事務手続き等を案内すること。また、返礼品提供事業者からの相談等への対応を含め、総合的に返礼品提供事業者を支援することが可能な体制を構築すること。
  - ③ 既存の返礼品についても、返礼品提供事業者と協議の上、ポータルサイトに掲載する写真（サムネイル）や商品名及び商品説明等を工夫し、より一層返礼品の魅力アップに努めること。また、必要に応じて寄附金額の見直しを行うこと。
  - ④ 返礼品の写真撮影に係る費用は受注者が負担すること。

- ⑤ 本町へ新たな返礼品を提案する際、または返礼品提供事業から新たな返礼品の提案があった際には、関連法令のほか総務省からの通知内容等が遵守されているかをあらかじめ受注者において確認の上、報告すること。
  - ⑥ 返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については、本町と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。
  - ⑦ 新規返礼品の登録状況及び返礼品提供事業者との協議の状況について、定期的に本町へ報告を行うこと。その頻度・方法については、本町と協議の上、決定する。
  - ⑧ 返礼品として登録する最終決定は、本町にて行う。返礼品の登録・変更・削除の承認を本町に求める仕組みや必要な様式作成を行うこと。本町の承認作業において、自治体職員に事務負担のないよう仕組化し、承認に必要な資料は受注者が返礼品提供事業者から取りまとめ、受注者が作成を行うこと。
- (8) 本町の魅力発信やプロモーション等に関する業務
- ① 本町の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。
  - ② 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受注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取り組みのプロモーションを提案し、本町と協議の上、実施すること。
  - ③ 本町のホームページ等へ掲載するバナー画像を作成すること。
  - ④ 本町のふるさと納税返礼品パンフレット（画像）を作成すること（全返礼品ではなく一部返礼品の抜粋版として、紙媒体での配布やホームページ等への掲載に使用することを想定。商品・価格変更にあわせて年3回程度の更新。）。
  - ⑤ 本町外での各種イベント（ふるさと納税以外）参加時に配布するふるさと納税推進用の紙媒体用画像（A4、名刺大に印刷して使用予定）を作成すること。
  - ⑥ PR業務に使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等についての提案を行い、本町と協議の上、実施すること。
  - ⑦ 実施したPR業務の実績及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめること。
- (9) ふるさと納税の推進に関する業務
- ① ポータルサイトごとに寄附の状況について、分析を行い、全国的な動向を踏まえた上で、今後の見込みや課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に見込みや課題について整理・把握し、本町に報告すること。
  - ② 寄附の募集に要する費用については、地方税法及び総務省公示等の基準に従い、費用管理を行うこと。また、本町が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

- ③ その他総務省及び広島県等からの照会に回答する書類の作成を補助すること。
- ④ 前記6(1)から(8)の業務内容について、本町の業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策など、独自提案があれば積極的に提案すること。

## 7 作業場所の設置等

### (1) 作業場所の設置

本業務の作業場所、その他必要となる環境については、すべて受注者の負担において整備すること。

### (2) 統括責任者の選任

受注者は、本業務における統括管理を行う責任者（以下「総括責任者」という。）を配置し、本町の承認を得ること。

本業務に関する本町との調整・協議等は、総括責任者が行うこと。ただし、事前に本町の承認を得た場合はこの限りではない。

## 8 再委託の制限

受注者は、本業務の全部または一部を第三者に再委託し、または請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本町から承諾を得たときは、この限りではない。なお、再委託した業務に伴う当該第三者の行為については、受注者がすべての責任を負うものとする。

## 9 業務実績の報告及び検査

(1) 受注者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本町に提出し検査を受けること。

業務報告書の内容は、次のとおりとする。

### ① 寄附の受け入れ状況について

寄附金額及び寄附件数に関する毎月の実績を本町に報告すること。

### ② 返礼品の発送状況について

前記6(3)⑬で算出する返礼品の発送状況に関する毎月の実績を本町に報告すること。

### ③ 寄附者からの問い合わせ状況のデータについて（クレーム含む）

受注者において対応した問い合わせの概要について、毎月の実績を本町に報告すること。

### ④ 返礼品等の開発及び提案について

返礼品提供事業者との協議について、毎月の協議の記録を本町に提出すること。

### ⑤ 寄附件数増加のための情報発信について

寄附の増加及び魅力的な返礼品等を PR するために行った情報発信の概要を本町に報告すること。

- (2) 本町は上記のほか必要と認めるときは、受注者に対して委託業務の履行状況、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

## 10 業務委託料

受注者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、前記 9 に記載の業務報告書を毎月本町に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする。

- (1) 受注者に支払う委託料は、次のとおりとする。

### ① 基本業務委託料

寄附金額に対して一定の割合を乗じた額（消費税及び地方消費税を除く）。ただし、災害支援に関連した寄附については除く。

後記②に記載する金額及び除き、本業務の履行に必要な経費をすべて含むこと。ただし、本町が直接契約するポータルサイトの利用料（前記 6 (1)④の広告費を含む）、クレジット決済等の手数料及びオンラインワンストップ申請受付サービス利用料（前記 6 (5)④）はこれに含まない。

### ② 返礼品代金及び配送料

前記 6 (3)⑬において算出した費用（梱包代等の諸経費、消費税及び地方消費税を含む）。なお、返礼品代金及び配送料に中間手数料等を上乗せすることは一切認めない。

## 11 個人情報の保護・秘密の保持

受注者は、本業務（再委託した場合も含む）の履行に当たっては、個人情報の保護に関する法律その他関係する法令等を遵守し、別記「個人情報取扱特記事項」及び別記「情報セキュリティに関する特記事項」に従い適正に取り扱うこと。また、本業務を通じて知り得た情報を秘密情報として扱い、本業務以外に使用し、または第三者に提供してはならない。情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故を防止するために必要な措置を講じなくてはならない。これは、業務遂行後も同様とする。

## 12 著作権の帰属

受注者は、本業務により生じた著作物に関するすべての著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 号に定める権利を含む）を本町に無償で譲渡し、以後、著作人格権（著作権法第 18 条第 1 項、第 19 条第 1 項及び第 20 条第 1 項に定める権利をいう）を主張しないものとし、本著作物の著作権は、本町に帰属することとする。

### 13 業務の引継

- (1) 本業務の完了後に同様の業務を本町が発注し、受注者が変更となる場合、次期受注者への業務引継ぎを円滑かつ確実にを行うこと。
- (2) 次期受注者との引継ぎに要する費用は、すべて委託料に含むこととし、本町は委託料以外の費用は一切負担しない。
- (3) 受注者が受託期間中に知り得た寄附者情報や返礼品提供事業者情報等については、本町の指示に従い、次期受注者に引継ぎを行うこと。
- (4) 受託期間中に受けた寄附の申し込みに対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応については、本業務終了後も責任を持って行うこと。

### 14 損害賠償

受注者は、本業務の実施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、賠償の責を負う。ただし、その損害のうち本町、寄附者また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。

地場産品基準違反が生じた場合は、受注者は速やかに本町に報告するとともに、原因分析及び再発防止策を提出すること。また、当該違反により本町に生じた一切の損害（寄附者対応等に関する費用を含む）を負担すること。

### 15 留意事項

- (1) 受注者は、業務着手前に本業務に係る作業方針を提示し、本町の承諾を得ること。
- (2) 本業務の実施に当たっては、関連法令を遵守し、適正に業務を遂行すること。
- (3) 「熊野筆」に関する表示、取扱い等については、熊野筆事業協同組合が定める基準及び指針を遵守すること。
- (4) 業務内容については、本仕様書に基づく内容を基本とし、実際の委託業務契約の締結時には受注者の提案を踏まえ仕様を変更する場合がある。
- (5) 仕様書に記載のない事項または疑義が生じた場合は、本町と受注者が協議のうえ決定する。