

令和7年度あわら市ふるさと納税事務支援業務仕様書

1 業務名

令和7年度あわら市ふるさと納税事務支援業務

2 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

※受託者選定日から令和7年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、期間中に発生する費用については、受託者の負担とする。

※本業務を誠実かつ効果的に履行した場合は、期間終了後の翌年度も予算の範囲内で契約更新を行うことができる。ただし、契約更新の回数は2回を限度とする。

3 前提条件

(1) 利用するふるさと納税ポータルサイト

本業務は「2 委託期間」の間、発注者が利用を想定してい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。）を活用し、「4 業務内容」及び「5 業務内容の詳細」に掲げる業務を行うものとする。本市が利用中及び利用予定のポータルサイトは以下を参照のこと。ただし、⑤～⑧については市及びポータルサイト運営者にてふるさと納税に係る業務を担っていることから、各業務の対象外とする。ただし、⑤～⑧のふるさと納税に係る業務において、本市の寄附金額の増加及び業務効率化・業務軽減・費用削減につながる施策などの独自提案がある場合はそれを妨げるものではない。

なお、契約期間中に新たにポータルサイトを追加、又は変更した場合、両者協議の上、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする場合がある。

ア 現在の利用ポータルサイト

- ① ふるさとチョイス（パートナーサイト含む。）
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ ふるなび（ふるなびトラベルポイントを除く）
- ④ JREMALL ふるさと納税
- ⑤ さとふる
- ⑥ ふるなびトラベルポイント
- ⑦ 一休.com ふるさと納税
- ⑧ ふるさとらべる

(2) 利用するふるさと納税管理システム

寄附に関する情報を一元管理するための寄附管理システムとして、ソフトセブンコンサルティング株式会社「ふるさと納税 do」又は株式会社 JTB の提供する「ふるぽ」と同等以上の機能を持つ寄附管理システムを使用すること。なお、管理システム利用料、システム導入費用については受託者の負担とする。

(3) 業務実施に係る受託者の業務体制

業務の遂行にあたり、地域の返礼品事業者や本市の担当者等、本市に拠点を置く関係者との連携が不可欠であることから、密接なコミュニケーションを図るため、月に6日以上、本市や返礼品事業者を訪問すること。市内もしくは県内に受託者における業務担当者の拠点を設置することが望ましい。

(4) 業務規模（参考）

本市の寄附金額・件数の推移及び想定値、令和6年6月時点での返礼品数及び返礼品提供事業者数等を参考資料第1号【あわら市におけるふるさと納税の現況】に示す。

4 業務内容（各業務の詳細は「5 業務内容の詳細」を参照）

業務の内容は、次のとおりとする。なお、業務の実施に当たっては、総務省通知をはじめ、地方税法等の関係法令を遵守するとともに、発注者と十分協議・調整すること。

- (1) ポータルサイトの管理運営に関する業務
- (2) 寄附受付及び寄附情報の管理運営に関する業務
- (3) 返礼品の出荷依頼及び在庫管理に関する業務
- (4) 配送経費の圧縮に関する業務
- (5) 寄附者対応に関する業務
- (6) 寄附受領証明書等の発行・送付業務
- (7) 返礼品事業者の開拓、返礼品の企画開発に関する業務
- (8) プロモーション等に関する業務
- (9) その他本業務に関連する業務

5 業務内容の詳細

(1) ポータルサイトの管理運営に関する業務

ア ポータルサイト上に自治体特集ページなど本市に関するページを作成し、寄附受付が可能となるよう環境を構築すること。

イ ページ編集の対応が可能なポータルサイトについて、自治体情報や各

種ページの変更修正等を含む保守管理を行うこと。

ウ 返礼品提供事業者から掲載に必要な情報の収集及び返礼品写真撮影を行い、ポータルサイトに返礼品ページを作成・掲載すること。なお、返礼品の紹介文の作成については、成分表示やアレルギー表示に留意するとともに、寄附者に対し効果的にPRできるよう、掲載するサムネイルや画像、紹介文については、文字入れ等寄附者への訴求性が高まる工夫を行うこと。

エ ポータルサイトへの返礼品情報の追加登録及び内容変更については、随時、迅速に対応すること。

オ 当市や返礼品事業者より掲載する返礼品の紹介文の修正、内容の変更、寄附金額の設定及び変更の要請があった場合は、要請者と協議の上速やかに対応すること。

カ ポータルサイトを經由しない寄附申込があった場合、内容を確認のうえ受付すること。速やかに指定された送付先へ寄附申込書、カタログ、郵便払込取扱票等、申込に必要な書類を送付すること。また、申込内容に不備のある場合、寄附者へ確認し補完すること。返礼品カタログを制作した場合、制作の都度、本市にカタログのデータを送付すること。

(2) 寄附受付及び寄附情報の管理運営に関する業務

ファクス、郵便による寄附受付を行い管理システムに入力するとともに、各ポータルサイトから寄附に関するデータを受け取ったうえ、管理システムに反映すること。本業務に必要な情報は、管理システムで管理することとするが、管理の範囲、システムの利用範囲等詳細については発注者と協議の上決定する。なお、寄附情報の集計・分析については、現況、ソフトセブンコンサルティングの「ふるさと納税 do」（以下「ふるさと納税 do」という。）を用いて、本市により集計・分析を行っているが、本市の利便性を向上する提案がある場合は、それを妨げるものではない。

※以下に本市の現況の管理システムの利用状況を示す。

利用ポータルサイト	寄附者情報 管理	返礼品受発 注管理	寄附情報の集 計・分析	電子クーポン の付与・発行
① ふるさとチョイス (パートナーサイト含 む。)	ふるぽ	ふるぽ	ふるさと納税 do (API 連 携) ※本市 による管理	各ポータルサ イトの管理シ ステム
② 楽天ふるさと納税	ふるぽ	ふるぽ	ふるさと納税 do (API 連 携) ※本市 による管理	各ポータルサ イトの管理シ ステム
③ ふるなび (ふるなびトラベルポイン トを除く)	ふるぽ	ふるぽ	ふるさと納税 do (API 連 携) ※本市 による管理	—
④ JREMALL ふるさと納税	ふるぽ	ふるぽ	ふるさと納税 do (API 連 携) ※本市 による管理	—
⑤ さとふる	各ポータル サイトの管 理システム	各ポータル サイトの管 理システム	ふるさと納税 do (CSV 連 携) ※本市 による管理	各ポータルサ イトの管理シ ステム
⑥ ふるなびトラベルポイ ント	各ポータル サイトの管 理システム	各ポータル サイトの管 理システム	ふるさと納税 do (API 連 携) ※本市 による管理	各ポータルサ イトの管理シ ステム
⑦ 一休.com ふるさと納税	各ポータル サイトの管 理システム	各ポータル サイトの管 理システム	ふるさと納税 do (API 連 携) ※本市 による管理	各ポータルサ イトの管理シ ステム
⑧ ふるさ to ラベル	各ポータル サイトの管 理システム	各ポータル サイトの管 理システム	ふるさと納税 do (API 連 携) ※本市 による管理	各ポータルサ イトの管理シ ステム

(3) 返礼品の出荷依頼及び在庫管理に関する業務

- ア 受託者は、寄附金の納付が確認でき次第、直ちに返礼品提供事業者へ配送依頼すること。
- イ 寄附者が指定した返礼品の発送が確実に行われるよう返礼品提供事業者と緊密に連携を図り、在庫管理、配送状況を管理すること。必要に応じてポータルサイトで数量制限を設定するなど、適切な措置を講じること。
- ウ 寄附者からの返礼品の配送遅延や破損等に関するトラブルが生じた場合は、速やかに返礼品提供事業者及び配送事業者と連携して寄附者への対応を行うこと。なお、重大な案件については、発注者に報告すること。
- エ 寄附者、ポータルサイト、発注者との各種調整を行い、本委託業務について総合的に返礼品提供事業者を支援すること。

(4) 配送経費の圧縮に関する業務

配送事業者への一括契約によるスケールメリットを生かした配送等による経費の圧縮を図ること。一括契約の契約主体は受託者とする。なお、本プロポーザルにおいては、様式第5号及び第6号により配送料の見積もりおよび想定配送料を示すこと。

(5) 寄附者対応に関する業務

- ア 寄附者から、ふるさと納税（寄附金）全般に関すること、寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書に関すること、返礼品及び配送状況等に関することの各種問合せに対応するため、コールセンター（電話、ファクス及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイトにおいて明示すること。
- イ 対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。年末年始の繁忙期についても対応を求めるが、発注者と協議の上、受付時間の延長及び休日等の対応について決定する。
- ウ 問合せとその対応内容については、軽微な内容を除き、記録を残し、発注者が随時確認できるようにすること。緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに発注者に報告し、発注者と協議の上対応すること。

(6) 寄附受領証明書等の発行・送付業務

- ア 寄附金の収納を確認できたものについて、寄附金受領証明書及びお礼状、寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下「ワンストップ特例申

請書」という。)、返信用封筒等を作成し、原則2週間以内に寄附者に送付すること（再発行を含む）。

イ 発送する書類は原則として以下のとおりとし、送付物の内容について、発注者と協議の上決定する。

- ① お礼状・寄附金受領証明書
- ② ワンストップ特例申請書
- ③ ワンストップ特例申請書記載例（オンライン申請方法を含む。）
- ④ 返信用封筒（料金受取人払い ※受取人は本市とする。）
- ⑤ その他市の指定する広報物

ウ ワンストップ特例申請書には、寄附者氏名、寄附者住所、寄附年月日、寄附金額等の寄附情報を記載の上、送付すること。

エ 寄附金受領証明書、返信用封筒等の上記送付物の発行及び寄附者への発送に必要な郵送料等経費は、委託料に含むものとし、受託者において支払いをすること。

オ 発送後、住所不明等での返還分について、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。

カ 寄附金受領証明書の紛失や寄附申込の際の記載誤り等の理由で再発行依頼があった場合は、再度送付すること。

(7) 返礼品事業者の開拓、返礼品の企画開発に関する業務

発注者と受託者との密接な連携のもと、返礼品提供事業者の開拓及び返礼品を開発拡充するための業務であり、特に返礼品については、総務省通知をはじめ、地方税法等の関係法令を遵守して企画開発を進めること。また、発注者及び受託者並びに返礼品提供事業者が十分な関係性を構築するため、日常的に発注者及び返礼品提供事業者と直接訪問してコミュニケーションを図ること。

ア 事業者の新規開拓

発注者の返礼品として認められる商品・役務を扱う事業者の探索及び関係性を構築し、新規開拓すること。なお、事業者に対しては、登録手続及び調達・配送方法など、返礼品の提供に当たって必要な事項を事前にかつ丁寧の説明し、調整すること。また、調整に当たっては、市の返礼品提供事業者として適格であるかを確認し、返礼品登録の手続をサポートすること。併せて、必要に応じ事業者への説明会などを開催し、広く周知・調整すること。

イ 返礼品の企画開発・拡充等

発注者の魅力を全国に発信する返礼品として望ましい新たな地場産品、体験型サービスなどを発注者・返礼品提供事業者との連携のもと、市の実情を踏まえつつ企画開発を進め、返礼品として提供すること。返

礼品の企画開発及び選定に当たっては、返礼品提供事業者へ公平に情報提供を行い、調整及び交渉の上、返礼品の選定及び品質管理並びに個人情報保護に留意すること。また、返礼品の提供を希望する返礼品提供事業者から相談及び申出があった場合、地場産品基準について丁寧に説明の上、適格性を有るものについては、返礼品掲載への基準及び事務手続を案内すること。

ウ 返礼品事業者へのフォロー

- ① 返礼品提供事業者からの返礼品及び配送等に関する各種問合せに対応するため、コールセンター機能（電話、ファクス及びメールアドレス）を設置すること。
- ② 対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までを基本とする。
- ③ 年末年始の繁忙期についても対応を求めるが、発注者と協議の上、受付時間及び休日等の対応について決定すること。
- ④ 問合せ及びその対応内容については、軽微な内容を除き、記録を残し発注者において随時確認できるようにすること。
- ⑤ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに発注者に報告し、発注者と協議の上で対応すること。
- ⑥ できる限り返礼品提供事業者に親身に寄り添った対応をすることを前提に、定期的にコミュニケーションを図るとともに、在庫不足や品質トラブル等の問題発生を未然に防ぐ対策を講じること。問題が発生した際には、発注者に報告の上、迅速かつ適切に対応すること。

エ 返礼品提供事業者のスキルアップ及びモチベーションアップ

返礼品提供事業者に対し、電子商取引（EC等）対策の知識及び技術等を伝え、事業者自らによるインターネット上での見せ方の改善、商品開発などを促すとともに、事業者間のつながりの強化及びモチベーションの向上などを目的とした研修会を開催すること。

(8) プロモーション等に関する業務

各ポータルサイト及びポータルサイト外で寄附者に訴求するための効果的なプロモーションの戦略立案・施策の実施、返礼品提供事業者及び地場産品を取り上げた特集の実施など、寄附額を増加させるために行う業務である。なお、各施策の実施にあたり、総務省の定めるルール等を遵守して実施すること。

ア ポータルサイト上でのプロモーション及び運用

- ① 発注者が利用するポータルサイトの自治体特集ページ及び返礼品内容等の情報について、迅速かつ適切な管理・更新対応を実施すること。

② ポータルサイトに掲載する全ての返礼品に対し、掲載内容を作成するとともに、寄附者への訴求性を高めるよう、定期的な改善を行うこと。その上で、返礼品の魅力やそこに込められた思い、返礼品提供事業者の魅力が、寄附者に伝わるようにするとともに、SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮したタイトル及び紹介文の工夫、見栄えの良い写真の撮影及び加工など、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、返礼品提供事業者と調整の上、インターネット上の掲載情報を充実させること。なお、使用する写真及び文章は、著作権及び肖像権、その他の権利に抵触しないこと。

③ 各ポータルサイトの掲載内容は同一を基本とするが、ポータルサイトごとの特色を捉え、可能な範囲で掲載内容の工夫及びキャンペーン等の利用など、ポータルサイト対策を行うこと。また、寄附額の大幅な増加が見込まれるポータルサイトの分析及び発注者への提案などを月1回、業務の進捗報告に併せて行うこと。

④ 広告運用

寄附額の増加への期待値が非常に高く、経済性にも優れた広告媒体の把握分析を行い、客観的な資料と併せて発注者に提案すること。なお、費用については本市の予算の範囲内で掛かった実費を精算することを想定しているが、業務効率化・業務軽減・費用削減につながる施策などの独自提案がある場合はそれを妨げるものではない。

⑤ 返礼品感想投稿数・レビュー数増加施策

各ポータルサイトにおいて、返礼品に寄せられるレビュー評価及びレビュー数は、寄附者の返礼品の選択に大きく影響を及ぼすことから、レビュー返信を含めた、レビュー数を増加させる施策を考案し実施すること。なお、費用については本市の予算の範囲で掛かった実費を精算することを想定しているが、業務効率化・業務軽減・費用削減につながる施策などの独自提案がある場合はそれを妨げるものではない。

⑥ メールマガジンの配信

ふるさとチョイス及び楽天ふるさと納税において、月2回以上寄附者向けのメールマガジンを作成・配信すること。

イ ポータルサイト外でのプロモーション及び運用

① ポータルサイト外でのプロモーションとして、SNS 運営、カタログ・パンフレット制作、受託者の保有するメディア・サービスを通じて、寄附者に選ばれるためのプロモーション施策を発注者と連携して実施すること。

② 広告運用

寄附額の増加への期待値が非常に高く、経済性にも優れた広告媒体

の把握分析を行い、客観的な資料と併せて発注者に提案すること。なお、費用については本市の予算の範囲内で掛かった実費を精算することを想定しているが、業務効率化・業務軽減・費用削減につながる施策などの独自提案がある場合はそれを妨げるものではない。

- ③ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の動向、受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使し、効果的なプロモーションやウェブ広告など多様な広告媒体を活用しながら、寄附者から継続的に寄附をいただける取組や新たな寄付者の獲得につながる提案を行うこと。

(9) その他本業務に関連する業務

ア ふるさと納税の分析

ポータルサイトごとに寄附の状況について分析を行い、今後の見込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発注者に報告すること。

イ 返礼品出荷に係る返礼品代の代理請求、代理受領並びに返礼品提供事業者への支払業務

- ① 返礼品提供事業者からの各月の返礼品出荷状況（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ものとする。仮に出荷状況が異なる場合は、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、受託者は、出荷状況を正確に管理すること。
- ② 出荷状況に応じて、各返礼品事業者に支払うべき各月の返礼品代を算定し、それらを合算して、原則翌月 15 日までに発注者に請求すること。
- ③ 発注者は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な支払請求書を受理したときは、当該請求書を受理した日から起算して原則 30 日以内に、受託者に支払うものとする。止むを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受託者に通知することにより、支払期限を延長することができる。
- ④ 受託者は、出荷状況に応じた各返礼品に支払うべき返礼品代や配送代等について、出来る限り速やかに返礼品事業者に支払うこと。

(10) その他独自提案に関する業務

上記の業務内容について、寄附金額の増加及び発注者の業務効率化・業務軽減・費用削減につながる施策などの独自提案があれば、積極的に提案すること。

ア 本市の現状及び課題

本市の抱える課題を示す。企画提案においてこれらの課題の解決・改善する施策を盛り込むことが望ましい。

① 返礼品に関する課題

・柱（米、果物）返礼品の在庫不足

生産量はあるが、梱包・発送の人的リソース不足から、ふるさと納税の在庫の確保が困難となっている事業者が多い。

・旅行関連返礼品の広告・プロモーション及び旅館との連携

本市の柱返礼品である旅行関連返礼品（宿泊利用券等）においてプロモーションの難易度が高く、寄附額の増額に繋がるプロモーションが出来ていない。また、PRの強化や新規の旅行関連返礼品開発のため、旅館とのより強固な連携が必要となっている。

・在庫無制限の柱返礼品の不足

訴求性の高い返礼品は在庫が有限のものが多く、市場訴求性があり、在庫不足の恐れのない返礼品が不足している。

② 「さとふる」における管理リソース及びノウハウの不足

さとふるにおいては、市で返礼品ページ作成、ページ管理・登録、在庫管理を行っているが、リソース及びノウハウが不足している。

③ 経費率 50%に向けた経費圧縮による広告費不足

本市の経費率は 50% 上限に近い状態である（参考資料第 2 号【令和 7 年度募集に要する費用における想定経費率】参照）。本市の方針として、返礼品率は 30% としている（なお参考資料第 2 号内において、返礼品代は 27% となっている。本市では、返礼品代は寄附者への納品時点で支出額を確定しているため、年度内に支出した返礼品代の実績をベースに算出している。そのため、先行予約の返礼品や 6 回・12 回の定期便のように、年度をまたいで返礼品代の支出が発生する場合、翌年度に返礼品代の支出が繰り越されることとなり、見かけ上の返礼品代が減少している。）。その他経費を圧縮することで 50% 以下を維持する予定であり、現状、広告費・事務経費を削減し対応している。経費の圧縮による余剰が生じた場合、広告費予算の増額を検討しているため、経費圧縮に係る提案を期待する。

④ 寄附者対応のリソース不足

本市のメールアドレスや代表番号へ配送状況等寄附に関する問い合わせをする寄附者が多く、対応するための本市担当者のリソースが不足している。

⑤ 在庫管理が困難

先行予約の返礼品や年度をまたいだ定期便などがあり、返礼品事業者において単年度の返礼品在庫の把握や在庫の管理が困難になっている。返礼品事業者において、簡便に在庫管理できるシステムが必要。

- 6 業務委託料(消費税及び地方消費税相当額を除く。)
本契約について、受託者に支払う委託料等はおおむね次のとおりとする。
- (1) 基本委託料
寄附金額に一定割合を乗じて得た金額とする。
 - (2) 返礼品の調達に係る費用
実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附一件当たりの調達費は、当該寄附金額の30%を上限とする。
 - (3) 返礼品の配送に係る費用
返礼品の品質に影響を及ぼさない配送方法で、合理的な配送価格に対して配送実費を負担する。
- 7 委託料の支払い
委託料の支払いについては、原則1か月ごとに行う。発注者は正当な請求書を受領したときは、当該請求書を受領した日から起算して原則30日以内に、受託者に支払うものとする。やむを得ない事由により、支払いに遅延が生じる場合は、事前に受託者に通知することにより、支払期限を延長することができる。
- 8 報告及び検査
- (1) 発注者は必要があると認めるときは、受託者に対し本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。
 - (2) 受託者は令和8年2月20日までに、下記の要点をまとめた業務報告書を提出すること。報告書の内容についてヒアリングを実施する場合がある。
 - ア 当年度における成果(2月、3月の見込含む)
 - イ 次年度以降の戦略
 - ウ 次年度以降の業務体制
 - エ 次年度以降の委託料率
 - オ その他本市が指示する内容
- 9 成果物に対する権利の移転
受託者が、各ポータルサイトへ掲載した画像及び文章等の成果物に関する一切の権利(著作権法第27条及び第28条の権利を含む。)は、直ちに無償で発注者に移転するものとする。
- 10 事務等の引継ぎ
発注者と契約を締結している中間事業者から変更となった場合には、履行

開始までの間に発注者、旧中間事業者、返礼品事業者と協議・調整の上、業務が円滑に開始できるよう、事務の引継ぎ等を確実に実施すること。

11 個人情報の保護及び情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行に当たり取得した個人情報及び発注者の情報資産について、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、強固なセキュリティ環境を構築し、適切な管理を行うこと。また、個人情報については、個人情報の保護に関する法律等、個人情報の取扱いに関する法令等を遵守し、業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用してはならない。なお、本業務の履行期間終了後も同様とする。

12 特定個人情報等の保護に関する法令等の遵守

受託者は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等、特定個人情報等の取扱いに関する法令等を遵守しなければならない。

13 契約の解除

発注者及び受託者は、契約期間中であっても、相手方が契約の条項に違反し、相当の期間を定めて催告したにもかかわらず当該違反が是正されないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

14 損害賠償

受託者は、委託業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、ポータルサイト、返礼品提供事業者、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、この限りでない。

15 その他の事項

(1) 本業務の実施に当たっては、発注者と連絡を密にし、円滑な業務の遂行を図るため、発注者及び受託者の双方による少なくとも月 1 回、運営に関する意見交換を行う場を設け開催すること。

(2) 発注者が会議等、業務上必要と認めるときに出席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) 受託者は、契約期間中及び契約期間終了後において、本業務上知り得た

情報を第三者に漏らしてはならないこと。

- (4) 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、その要因を分析するとともに、発注者と協議の上、積極的に改善に取り組むこと。
- (5) 仕様書に定めのない事項及び本業務の履行に当たり疑義が生じた事項については、発注者と協議の上、対応すること。