

留萌市ふるさと納税推進業務委託に係る仕様書

1 委託業務名

留萌市ふるさと納税推進業務委託

2 契約の期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

※留萌市が業務履行状況を良好と認めた場合には、年度ごとの予算の範囲内で随意契約をできるものとする。

※業務の履行は、令和7年7月1日からとする。なお、履行開始前日までは、引継ぎ及びシステム等の準備期間として対応し、その間に発生した費用は受託者の負担とする。

3 予算の概要

委託料率は受託するポータルサイト経由で受け入れた寄附金額の4%（消費税額及び地方消費税額を除く。）とする。ただし寄附金額が6億円を超える場合は、寄附金額の区分に応じて以下のとおり委託料を上乗せして支払うものとする。

寄附金額	委託料率の上限	委託料の上限
6億円以下	4.0%・・・A	2,400万円
6億円超～8億円以下	4.5%（A+0.5%）	3,300万円（2,400万円+900万円）
8億円超～10億円以下	5.0%（A+1.0%）	4,300万円（3,300万円+1,000万円）
10億円超～15億円以下	5.5%（A+1.5%）	7,050万円（4,300万円+2,750万円）
15億円超	6.0%（A+2.0%）	なし（7,050万円+超過分×2.0%）

4 委託業務の内容

(1) ポータルサイトの運営に関する業務

ア ポータルサイトを經由した寄附の申し込みに対応すること。

本市が利用するポータルサイトにおける自治体トップページの作成、返礼品情報の登録、掲載情報の修正・更新等を迅速かつ適切に行うこと。本市が委託期間当初に利用を想定しているポータルサイトは、以下の①から⑯であるが、契約期間中に追加・変更があった場合も同様に対応すること。ただし、①さとふるに係る業務についてはポータルサイトの運営者が担っていることから、本委託業務の対象外とする。

（利用ポータルサイト）

- ① さとふる
- ② ふるさとチョイス（KABU&ふるさと納税、ふるラボを含む）
- ③ 楽天ふるさと納税
- ④ セゾンふるさと納税

- ⑤ ふるさと納税ニッポン！
- ⑥ J A Lふるさと納税
- ⑦ ふるさと本舗
- ⑧ J R E M A L Lふるさと納税
- ⑨ a u P A Yふるさと納税
- ⑩ マイナビふるさと納税
- ⑪ ふるさとプレミアム
- ⑫ ふるなび
- ⑬ ふるさと納税百選
- ⑭ モンベルふるさと納税
- ⑮ まいふる
- ⑯ A m a z o nふるさと納税

(2) 寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務

ア 寄附情報等の管理にあたっては、寄附情報、寄附者情報、返礼品情報、税控除関係書類の発送や受理情報等を一元管理できる寄附管理システム（以下、「寄附管理システム」という。）を活用することとし、寄附管理システムの利用環境の構築費用については受託者負担とする。なお、令和6年度（2024年度）現在、本市ではレッドホースコーポレーション㈱が提供する寄附管理システム「Furusato360」を利用しているが、同システム以外を利用する場合は、令和7年度6月30日までに寄附情報等のデータを引継ぎ、管理できること。なお、データの引継ぎ費用については受託者負担とする。

(3) 返礼品協力事業者への対応及び返礼品情報の管理・掲載に関する業務

ア 受託者は返礼品協力事業者との間でふるさと納税に関する契約を締結し、責任の所在を明確とし、法令等に準拠した運営を行うものとする。また、ふるさと納税に関する契約については、国から地方自治体への通知等に沿ったものにするとともに、その対応について行うこと。

イ 返礼品の受発注システムがレッドホースコーポレーション㈱の提供する寄附管理システムから変更となる場合及び配送事業者の変更に伴い、必要となる返礼品協力事業者への説明については、説明会の開催や個別対応等、受託者の責任により、適切に対応すること。

ウ 受託者は返礼品情報、ポータルサイト等による返礼品の掲載状況等を正確に管理し、変更等があった場合は随時更新を行うこと。

エ ポータルサイトへの掲載に当たっては、返礼品の写真撮影や加工・編集等を行うとともに、SEO対策に配慮した返礼品名称や紹介文など掲載内容の充実を図ること。

オ 寄附者からのレビューについては、受託者の責任のもと回答をし、その対応を通し

て返礼品やポータルサイトの改善を行い、高レビューの獲得や口コミによるアクセス数の増加など寄附額台に繋がるようきめ細かい運営に努めること。

(4) 返礼品の受発注及び発送に関する業務

ア データの管理は1つのシステムで全てのポータルサイトから情報を取りまとめ、各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。その際、API連携等を活用し、ポータルサイトから自動でデータ取込・ポータルサイトとの同期が図れるように工夫すること。

イ 寄附者が決済したことを確認した後、返礼品協力事業者に発注し、寄附者が指定した送付先へ速やかに返礼品を発送すること。なお、ポータルサイト別に在庫設定を徹底するとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについても適切に管理すること。

ウ 発送時期の目安については、予めポータルサイト等で告知すること。

エ 返礼品の発送状況の管理を行い、配送に係るトラブルが生じた場合は、代替品の発送等、適切に対処すること。

オ 寄附者への円滑な返礼品の配送及び返礼品協力事業者の業務負担の軽減のため、取扱いの多い返礼品については受託者において関東圏等に冷凍倉庫を用意することが望ましい。その際、冷凍倉庫の管理・運用に関する費用は本市及び受託者にて協議する。

カ 返礼品に瑕疵がある場合など、寄附者への再発送が必要となった場合の費用については、本市は負担しないものとする。

【参考①】留萌市ふるさと納税の令和6年1月から令和6年12月までの実績

※さとふるを除く

① 寄附申込件数・金額 約3万7千件・約6億円

② 寄附者地域分布

北海道内：1,800件 東北：1,200件 関東：16,000件 信越：700件 北陸：600件
東海：4,000件 関西：6,000件 中国：1,300件 四国：700件 九州沖縄：2,500件

③ 返礼品事業者数 約30事業者

④ 返礼品登録数 約300件

【参考②】令和6年度における繁忙期の冷凍倉庫運用状況

① 占有スペース 20坪程度（約180cm積み上げた場合）

② 最大保管数 6,000箱

③ アイテム数 4アイテム（全て冷凍品）

(5) 返礼品代金及び配送料金の支払いに関する業務

ア 毎月の出荷実績をもとに、返礼品事業者への返礼品代金を、配送事業者へ配送料金を支払うこと。なお、支払いに必要な振込手数料は受託者の負担とする。

イ 返礼品代金及び配送料金については、月次集計の上、支払いの詳細（送付の詳細や

区分、配送サイズ等）が分かる資料と合わせて本市に請求すること。

ウ 配送事業者の選定については、別途本市と協議を行うこと。現時点ではヤマト運輸、佐川急便を返礼品協力事業者ごとに利用している。

エ 配送料については、安価になるよう工夫をし、配送事業者との交渉を定期的に続けること。

(6) 寄附者に対するお礼状、寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書等の作成・送付に関する業務

ア 本業務は原則本市が行うものであるが、寄附者から発送時期の問い合わせや再発行の依頼があった場合には対応する旨を伝え、本市に連携すること。また、寄附金税額控除に係る申告特例申請書の記入方法についての問い合わせがあった場合には、説明対応をすること。

イ 本市は本業務を行うため、寄附管理システムから抽出した寄附者情報等を㈱シフトセブンコンサルティングが提供する「ふるさと納税d o」へ取り込みを行っており、本業務委託以降も同様の対応を行うことから、寄附管理システムから抽出できる情報は「ふるさと納税d o」へ取り込み可能な形式とすること。

(7) 寄附者（ポータルサイトを経由しない寄附を含む）対応に関する業務

ア 受託者は寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンターを設置すること。

イ コールセンターでの対応時間は、本市の開庁時間（8時50分から17時20分まで）を基本とするが、繁忙期等は別途本市と協議のうえ決定する。

ウ ポータルサイトに寄せられた問い合わせやレビューについて、速やかに対応すること。

エ 対応において問題が生じた場合は、速やかに本市に報告するとともに、適切な対応を講じること。

オ ポータルサイトを経由しない寄附申込は本市で受け付けるため、本市による寄附システムへの代理入力を可能とすること。その際、入力した寄附者からの問い合わせは、ポータルサイトを経由した寄附者と同様の対応を行うこと。

カ 寄附をしようとするものから寄附申込書等の送付依頼があった場合、送付する旨を伝え、本市へ連携すること。

(8) 返礼品の掘り起こし、既存返礼品の魅力向上に関する業務

ア 本業務を行うにあたっては、総務省の定める基準（地場産品基準）を遵守すること。地場産品基準等の要件に適合しなくなったと確認した場合は、速やかに本市へ報告とともに、取扱いの停止に向けた調整を行うこと。なお、本市との協議の結果、当該要件に適合しなくなったと認められる場合は、取扱終了に伴う必要な作業を行うこ

と。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取り扱いの変更等により本市が返礼品として相応しくないと判断した場合も同様とする。

イ 返礼品協力事業者と連携し返礼品の掘り起こしを行い、寄附拡大につながる魅力的な返礼品（体験等のサービス提供型返礼品等を含む）の拡充を行うこと。

ウ 既存の返礼品について、魅力を向上させる取り組み及び提案を行うこと。

エ 寄附拡大につながる魅力的な返礼品を提供することが可能な返礼品事業者の新規開拓を積極的に行うこと。

(9) 効果的なプロモーションの実施に関する業務

ア 受注者は、本市への寄附額を向上させるため、本市ふるさと納税のPRを積極的に行い、関係人口の拡大や産業の活性化に資するよう、各種取り組みを行うこと。

イ メールマガジンの配信やSNSの活用など、直接な関係性の構築が難しいネットビジネスにおける寄附者との対話や、リピーター獲得のための情報発信を積極的に行うこと。また、それ以外の効果的な手法についても提案を行うこと。

ウ 使用する画像、紹介文などは著作権、肖像権及びその他権利に抵触しないこと。

(10) 返礼品の契約不適合責任

ア 本市は、寄附者に対し返礼品の契約不適合責任を負わない。

イ 受託者は、寄附者に対し返礼品の契約不適合責任を負う。ただし、返礼品の状態や配送状況を鑑み、返礼品提供事業者又は配送事業者等に負担させることができる。

(11) 著作権の取扱い

ア 業務遂行に当たり、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は、著作権処理を行うこと。

イ 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）は本市に帰属するものとする。

ウ 受託者は、本市又は本市が指定する第三社に対し、著作権人格権を行使しないものとする。

(12) 情報セキュリティの確保

ア 受託者は本業務で取り扱う情報に関して、漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故から保護するためのセキュリティ管理を徹底すること。

イ 受託者は返礼品協力事業者に対し、情報セキュリティの管理を徹底するように指導すること。

(13) 個人情報の取扱いについて

ア 受託者は、個人情報の取扱いにつき、関係法令及び本市条例等を遵守し厳重に取り扱うとともに、その紛失・漏洩がないようにすること。

イ 受託者は、返礼品協力事業者に対し、個人情報の取扱いにつき、関係法令及び本市条例等を遵守し厳重に取り扱うとともに、その紛失・漏洩がないように指導すること。

(14) 業務の引継ぎ

ア 業務履行開始日から契約期間終了までに受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応は、契約期間終了後も責任をもって行うこと。

イ 契約期間終了後に本業務と同様の業務を本市が発注し、受託者が変更となる場合、本市の指示により次期受託者への業務引継ぎを円滑かつ確実に行うこと。

ウ 次期受託者との引継ぎに要する費用は、受託者の負担とする。

(15) その他

ア 受託者は、月ごとに業務を完了したときは、業務完了報告書を提出すること。

イ 業務の実施に当たっては、円滑な事業の遂行のため、少なくとも月 1 回の運営に関する協議を本市担当者で行うこと。

ウ 本仕様書に記載のない事項であっても、受託者は善管注意義務を負うものとする。目的遂行上、当然に必要と認められるものは業務の範囲とし、業務の遂行に当たっては最高の能力を発揮するよう努めるとともに、必要と考えられる場合は、本仕様書に定められない内容であっても積極的に提案すること。

エ 受託者は、本業務の実施に当たり、あらゆるリスクを予め想定し、リスクを回避する措置、及びリスク発生時に最善の措置を講じること。

(16) 担当部局（問い合わせ・書類提出先）

留萌市地域振興部ふるさと納税課 担当：佐藤、加藤

〒077-8601 北海道留萌市幸町1丁目11番地

TEL : 0164-56-5001（内線294）

FAX : 0164-43-8778

MAIL : furusato@e-rumoi.jp