

出雲市ふるさと納税（日本の心のふるさと出雲応援寄附金）業務委託仕様書

1 業務名

出雲市ふるさと納税（日本の心のふるさと出雲応援寄附金）業務

2 業務の目的

本市は、ふるさと納税ポータルサイトを通じて、出雲市（以下「本市」という。）の魅力を広く発信し、寄附者における寄附手続きの利便性を高め、本市の取組みに共感し応援していただける寄附者を増やすとともに、本市及び本市返礼品のPR、地場産業の活性化を図る取組を行っている。

この取組における、本市へのふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、新規返礼品の開発・提案、本市の魅力発信に繋がる広報などの多岐に渡る業務について、民間事業者が持っている体制やノウハウを活用し、効率的かつ効果的に進めることを目的とする。

3 業務委託期間

2025年（令和7年）6月1日から2026年（令和8年）3月31日まで

ただし、契約締結日から、2025年（令和7年）5月31日までは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。また、その間に開関する委託料も発生しないものとする。

4 前提条件

(1) 本市が利用しているポータルサイトと業務委託範囲について

現在、本市が利用している以下の①～⑩のポータルサイトのうち、①～⑨に関する業務を委託する。ただし、⑩に関しては、掲載プランで契約しており、「5業務委託内容の概要」のうち（1）、（2）以外の業務を委託する。

本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイトについても、両者協議の上、対応すること。

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

④ふるさとプレミアム

⑤JALふるさと納税

⑥JRE MALLふるさと納税

⑦マイナビふるさと納税

- ⑧Amazon ふるさと納税
- ⑨さとふる
- ⑩旅先納税
- ⑪三越伊勢丹ふるさと納税

(2) 利用する寄附管理システムについて

寄附・寄附者情報、返礼品の発注・配送、精算等の管理については、株式会社シフトセブンコンサルティング提供の「ふるさと納税 do」を利用することとする。これと同等以上の機能を有する寄附管理システムを提案することも可能であるが、その構築費用については委託料に含むこととし、業務の継続に支障を来さないよう、受託者の責任において適切に返礼品提供事業者への説明やデータ移行(過去5年度分)等の対応を行う。

なお、配送事業者の送り状発行代行システムを利用できるものとし、管理システムと連携して配送状況等が確認できる仕様であること。また、返礼品に適した配送事業者を利用すること。

5 委託業務内容の概要

委託業務内容は、次のとおりとする。なお、この委託業務は、ふるさと納税事業に必要と考えられる事項を明記しており、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受託者の企画提案書の内容により調整する場合がある。

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務
- (2) ポータルサイト管理運営に関する業務
- (3) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (4) 寄附者からの問合せ等(受領証明書、税額控除の内容は除く)に関する業務
- (5) 返礼品の開発・拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (6) 本市の魅力発信やプロモーション等に関する業務
- (7) ふるさと納税の推進に関する業務
- (8) ふるさと納税型クラウドファンディングに関する業務
- (9) 令和8年度ふるさと納税返礼品データ作成に関する業務
- (10) 令和8年度ふるさと納税カタログデータ作成に関する業務

6 委託業務内容の詳細

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運用に関する業務
 - ア 使用するポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、管理システムにより一元的に管理すること。
 - イ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合において、本市からの寄附情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。
 - ウ 管理システムは、次の機能を有すること。

- ・郵送やFAX等で本市に申込みのあった場合においても管理が可能であること。
- ・ポータルサイトとのAPI自動連携が可能であること。ただし、API自動連携ができない場合は、本市の事務負担軽減のための具体的対策を講じること。
- ・ポータルサイトが提供する多様な決済手段の入金情報について閲覧可能であること。
- ・お礼状、寄附金受領証明書及び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。）の作成・印刷を可能とし、発行履歴が閲覧可能であること。
- ・返礼品の配送状況について閲覧可能であること。なお、1回の申込みで返礼品が複数ある場合は、返礼品ごとの発送状況の一覧表示を可能とすること。
- ・システム上のデータについて、条件を指定して随時CSV形式でダウンロード可能であること。
- ・システムでの作業をログとして記録し、保管できる機能を有すること。
- ・各種条件での検索、集計が可能であること。
- ・ワンストップ特例申請書の受付状況を管理し、寄附者に対し、申請を受け付けたことを電子メール等で通知する機能を有すること。
- ・地方公共団体間で送付する寄附金税額控除に係る申告特例通知書（ふるさと納税ワンストップ特例通知書）のeLTAx用電子データの作成ができること。
- ・全てのポータルサイトの寄附者情報について、一括して名寄せができること。

(2) ポータルサイト管理運営に関する業務

- ア ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、返礼品等の掲載情報追加登録、更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。（ふるさと納税型クラウドファンディングを含む。）
- イ 寄附者に寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。なお、2025年（令和7年）6月1日までに全てのポータルサイトで寄附の受付ができるように、システム及び返礼品掲載の準備を行うこと。
- ウ 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）、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。
- エ 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。
- オ ポータルサイトへ掲載する返礼品に対する必要寄附金額の新規及び変更設定に当たっては、本市の指定に対応すること。

(3) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

- ア 各ポータルサイトにおいて、寄附者からの申込内容に沿って、本市が指定する返礼品を調達し、原則、寄附金の入金確認後から30日以内に寄附者が指定する配送先に配送できるよう配送管理を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品等取扱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し、本市

は返礼品等の調達・配送に係る業務において生じた返礼品等の契約不適合責任を負わない。

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

ウ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行い、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。各ポータルサイトにおける在庫の確認は適宜行い、寄附の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配分を行うこと。

エ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。

オ 返礼品の品質管理について、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

カ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延又は返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への対応を迅速に行うこと。なお、重大な案件については、本市に直ちに報告すること。

キ 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載に関する管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。

ク 着日指定、寄附者記載の備考欄の対応等、寄附者や返礼品提供事業者、本市との各種調整を行うこと。また、本委託業務に関することについては、総合的に返礼品提供事業者を支援すること。

(4) 寄附者からの問合せ等に関する業務

ア 受託者は、寄附の方法、返礼品、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問合せに対応するため、コールセンター（電話及びメールアドレス）を設置し、使用するポータルサイト等において明示すること。

なお、コールセンターにおける対応は、年中無休とし、対応時間については、午前10時から午後5時までとする。また、対応時間外でも音声ガイダンスにて対応が行なえる仕組みを導入すること。ただし、年末・年始等の繁忙期においては、本市と協議の上、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。（寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請に関する問合せは本市が対応する。）

イ 返礼品に関する苦情については、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、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。

ウ 「4 前提条件」(1)に記載の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。

(5) 返礼品の開発・拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務

ア 本市が提供する情報や受託者が独自に入手した情報等をもとに、市内外の事業者との連携や返礼品提供事業者間のマッチング等により、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新たな返礼品の開発を行うこと。

イ 既存の返礼品については、返礼品提供事業者と調整の上、ポータルサイトに掲

載する写真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。

ウ 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、返礼品掲載への基準や事務手続等を案内すること。

エ 本市へ新たな返礼品を提案する際、又は返礼品提供事業者から新たな返礼品の提案があった際には、関係法令のほか返礼品要項及び総務省からの通知内容等が遵守されているかを確認の上、報告すること。

オ 受託者は、常に本市の寄附金額の増大につながる提案を行うとともに、本市と協議の上、実施すること。

カ 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、本市と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。

また、新規返礼品登録及び返礼品提供事業者との協議の状況について、定期的に本市に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については、本市と協議の上、決定するものとする。

キ 返礼品として登録する最終決定は、本市にて行うものとする。

(6) 本市の魅力発信やプロモーション等に関する業務

ア 本市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等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。

イ 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託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組のプロモーションを提案し、本市と協議の上、実施すること。

ウ 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、本市と協議の上、実施すること。

エ 実施したPR業務の具体的内容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。

(7) ふるさと納税の推進に関する業務

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・プロモーションの効果について、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本市に報告すること。

イ ふるさと納税募集の適正な実施についての費用管理

寄附の募集に要する費用については、地方税法（昭和25年法律第226号）及び平成31年総務省告示第179号の基準に従い、費用管理をすること。また、本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

ウ 返礼品出荷に係る返礼品代金、送料の返礼品提供事業者及び配送事業者への支払い業務

(ア) 返礼品提供事業者から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

うものとする。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、受託者は、出荷状況を正確に管理するものとする。

(イ) 上記(ア)により得られた出荷状況に基づき、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、原則として、返礼品の出荷を完了した翌月の末日までに支払うこととする。

なお、本市への委託料の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付することとする。

(ウ) 本市は、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30日以内に受託者に支払うものとする。

(エ) 上記の業務内容について、本市の業務効率化・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とする。

(8) ふるさと納税型クラウドファンディングに関する業務

本市がポータルサイトを使用して、ふるさと納税を活用したクラウドファンディングを実施する場合であっても、前各号で示す業務を行うこと。

(9) 令和8年度ふるさと納税返礼品データ作成に関する業務

令和8年度返礼品情報について、各ポータルサイトの返礼品一括登録方法に対応した形式で作成された返礼品データを令和8年2月末までに本市に提供すること。

ポータルサイトの種類、データ形式、必要項目は市と受託者との協議の上、決定することとし、参画事業者の集約、返礼品情報変更の有無確認等についても委託業務内容に含むものとする。

(10) 令和8年度ふるさと納税カタログデータ作成に関する業務

令和8年度ふるさと納税返礼品カタログ(カラー、40P程度)の印刷用データを令和8年3月末までに本市に納品すること。

7 委託料

受託者に以下の区分に応じた費用を支払う。

(1) 業務委託手数料

寄附金額に対して、受託者が提案した率(3.5%以内)を乗じて算出された額(消費税及び地方消費税を除く)。なお、寄附額は、「4 前提条件」(1)に記載の①~⑨のポータルサイト経由での寄附金額及びポータルサイトを經由しない寄附金額の合計とする。ただし、受託者において返礼品の発注や配送管理を行わない寄附については除く(災害支援に関連した寄附等)。

(2) 返礼品代金

返礼品代金(梱包代等の諸経費、消費税及び地方消費税を含む)として実費を支払う。当該返礼品に係る個別の寄附金額は、総務省の返礼基準を加味した上で、返礼品代金が寄附金額の30%の範囲内となるよう本市が決定する。なお、返礼品代金に中間手数料等を上乗せすることは一切認めない。

(3) 返礼品配送料

返礼品配送料として実費を支払う。配送方法については、過剰包装ではない最低限の包装かつ返礼品の品質に影響を及ぼさない方法による。なお、返礼品配送料に中間手数料等を上乘せすることは一切認めない。

8 業務実績の報告及び検査

(1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出し、検査を受けるものとする。業務報告書の内容は、次のとおりとする。

ア 寄附の受入状況について

寄附金額及び寄附件数に関する実績

イ 返礼品の発送状況について

仕様書6（7）ウにおいて算定する返礼品の発送状況に関する実績

ウ 寄附者問合せ状況のデータについて

受託者において対応した問合せの概要実績

エ 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おいて、協議の記録及び返礼品等の紹介記事について作成した記事の概要一覧

オ 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

(2) 本市は、上記のほか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、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

9 委託料の支払方法

仕様書8（1）記載の業務報告書提出後、検査の結果が適正であれば、支払いを行うものとする。

10 秘密の保持・情報セキュリティの確保

本業務の履行にあたり、知りえた秘密を他の目的に使用し、また、他に漏らしてはならない。委託業務の完了後も同様とする。特に個人情報については別記「個人情報取扱特記事項」を守らなければならない。

本業務の履行に際し、個人情報を含む全ての情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故から保護するため、適切な管理を行わなくてはならない。

11 著作権等の取扱い

(1) 受託者は、委託業務の履行に当たって、第三者の著作権を侵害してはならない。

(2) 受託者は、委託業務の完了後、本業務で制作された物（以下「制作物」という。）を市に提出し、市による検査に合格した日をもって、制作物に係る著作権（著作権法（昭和45年法律第48第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を市に無

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19項及び第20条第1項に規定する権利をいう。）を主張しないものとする。ただし、制作物の全部又は一部に受託者が既に著作権を有するものが含まれる場合には、その旨を事前に市に通知し、当該著作権の取扱いについては、協議の上、定めるものとする。

- (3) 委託業務の完了前において、本市は、制作物を無償で他の広報物に二次利用できるものとする。また、本市が認める場合には、受託者は、第三者による制作物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。
- (4) 制作物に係る著作権について第三者と紛争が生じたときは、受託者は、直ちにこれを本市に報告し、受託者の責任と費用負担において解決するものとする。

1 2 業務の引継ぎ

- (1) 委託業務の完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、次期受託者への業務引継ぎを円滑かつ確実にを行うこと。
- (2) 次期受託者との引継ぎに要する費用は、全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。
- (3) 受託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、本市の指示に従い、次期受託者に引継ぎを行うこと。
- (4) 受託期間中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、業務委託終了後も責任を持って行うこと。

1 3 留意事項

- (1) ポータルサイトの運営については、本市と十分協議して行うこと。
- (2) 受託者は、業務従事者（以下「従事者」という。）の名簿を事前に本市に提出すること。異動のあるときも同様とする。
- (3) 従事者の交代時は、業務連絡を綿密にし、業務に支障を来さないこと。
- (4) 業務委託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。
- (5) 受託者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託することや請け負わせることはできないものとする。ただし、あらかじめ書面により本市から承諾を得たときは、この限りでない。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、受託者がすべての責任を負うものとする。
- (6) 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順守のうえ実施すること。
- (7) 本業務の遂行に関し、本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じたときは、本市、受託者と協議の上、解決するものとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施にあたっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第3 受注者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適正な方法により収集しなければならない。

(適正な維持管理)

第4 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第5 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止)

第6 受託者は、本市が承諾した場合を除き、この契約による事務を第三者に委託してはならない。

(従業者への周知)

第7 受託者は、その事務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た情報を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用した場合には、罰則が科せられることその他個人情報保護に関して必要な事項を周知するものとする。

(複写又は複製の禁止)

第8 受託者は、この契約による事務を処理するため本市から引き渡された個人情報が記録された資料等を本市の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還)

第9 受託者は、この契約による事務を処理するため本市から提供を受けた個人情報が記録された資料等は、この契約の完了後直ちに本市に返還するものとする。ただし、本市が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(資料等の廃棄)

第10 受託者は、この契約による事務を処理するため受託者が自ら収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等は、この契約完了後速やかに廃棄するものとする。ただし、本市が別に指示したときは当該方法によるものとする。

2 受託者は、個人情報が記録された資料等を廃棄したときは、廃棄の日時、方法及び担当者氏名を書面で速やかに本市に報告しなければならない。

(調査)

第11 本市は、受託者がこの契約による事務を処理するにあたり、取り扱う個人情報の状況について、随時調査することができる。

(事故報告)

第12 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、適切な処置を講ずるとともに速やかに本市に報告し、本市の指示に従うものとする。

(指示)

第13 本市は、受託者がこの契約による業務を処理するために取り扱う個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、受託者に対して必要な指示を行うことができる