令和7年度 伊那市ふるさと納税支援業務委託 仕様書

1 業務委託名称

令和7年度 伊那市ふるさと納税支援業務委託

2 目的

本委託業務は、ふるさと納税に係る業務のうち、寄附情報の管理、返礼品の発注や配送の管理、返礼品の開発やPR等について、民間事業者に委託することによって業務の効率化を図り、ふるさと納税の寄附額の増額、本市の魅力向上と発信及び地元産業の発展を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

※ただし、運用開始予定日は、令和7年9月1日とし、契約締結日から令和7年8月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、業務委託料は発生しないものとするが、返礼品の新規開拓に関する業務等、準備期間における本委託業務の実施は妨げない。

4 前提条件

(1) 受託者及び返礼品提供事業者について

ア 受託者及び返礼品提供事業者は、商品を返礼品として提供することに関連して適用される法令の規定を遵守するものとする。

イ 受託者及び返礼品提供事業者は、提供する返礼品が平成31年総務省告示第179号の規定による地場産品基準を満たしていることを確認するものとする。

(2) 本市が利用しているポータルサイトについて

現在、本市が利用している次のア～オのポータルサイトのうち、ア～エに関する業務を委託する。ただし、オについては、受注者によって対応が可能な場合に限って、業務を委託するものとする。

ア ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む。）

イ 楽天ふるさと納税

ウ ふるなび

エ Amazon ふるさと納税

オ さとふる（Yahoo!ふるさと納税を含む。）

カ 三越伊勢丹ふるさと納税

(3) 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

エッグが提供するシステムを使用し、オンラインワンストップ特例申請受付等の管理については、株式会社W o r k t h y 提供の「ふるさと納税d o」を使用することとする。ただし、これと同等以上の機能を有する寄附管理システムの導入提案も可能とするが、その構築費用は委託料に含むものとし、業務の継続に支障を来すことのないよう、受託者の責任において返礼品提供事業者への説明やデータ移行等を行うものとする。この場合において、受託者は、本市が寄付金受領証明書等の作成及び発行業務に使用する株式会社エッグ及び株式会社W o r k t h y 提供の「ふるさと納税d o」に対してもデータの更新・入力等を随時行い、最新の状態を保つものとする。

(4) 寄附受入額及び件数について

※ () は、寄附のうち「エレコム株式会社」に係るもの

ア 令和6年度

552,237,000円 17,387件

(356,174,000円 6,425件)

イ 令和5年度

654,658,500円 15,259件

(285,317,000円 5,568件)

ウ 令和4年度

2,530,723,000円 23,614件

(476,900,000円 8,279件)

5 委託業務内容

- (1) 寄附情報の管理・運営に関する業務
- (2) 返礼品の発注、配送管理及び返礼金の代金・配送料の精算等に関する業務
- (3) 各ポータルサイトの管理・運営・充実にに関する業務
- (4) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務
- (5) 返礼品の新規開拓・ブラッシュアップ・広報・PRに関する業務
- (6) 返礼品提供事業者との連絡調整に関する業務
- (7) 本市との連絡調整及び報告に関する業務
- (8) その他ふるさと納税に関する業務

なお、以下に掲げる業務は、本業務委託の対象外とする。

- (1) 寄付金受領証明書等の作成及び発行業務
- (2) ワンストップ特例申請受付業務
- (3) 現地決裁型ふるさと納税に係る業務
- (4) 「エレコム株式会社」が提供する返礼品に係る業務

6 委託業務内容の詳細

(1) 寄附情報の管理・運営に関する業務

- ア 4 前提条件の(1)に記載したア～エのポータルサイトから、寄附申込み、決済及び返礼品等の情報を寄附管理システムに取り込み、入金状況等を管理すること。
- イ 各ポータルサイトから発信される寄附申込完了や決済完了のメールは、寄附者及び本市に送信すること。
- ウ 寄附管理システムを導入する場合は、以下に掲げる機能を有すること。
 - (ア) 郵送、FAX等で本市に直接の寄附申込みがあった場合に管理できること。
 - (イ) 各ポータルサイトが提供する多様な決済手段の入金状況の閲覧できること。
 - (ウ) 礼状、寄付金受領証明書、ワンストップ特例申請書の作成・印刷ができること。
 - (エ) 返礼品の発送状況が閲覧できること。
 - (オ) 寄附管理システム上のデータをCSV形式でダウンロードできること。
 - (カ) 寄附管理システムでの作業をログとしての記録し、保管できること。
 - (キ) 各種条件での検索及び集計ができること。
- エ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援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 本市が新規にポータルサイトを導入した場合は、当該ポータルサイトを通じた寄附について、上記ア～エの業務に対応すること。

(2) 返礼品の発注、配送管理及び返礼金の代金・配送料の精算等に関する業務

- ア 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、寄附金の入金確認後から原則として、30日以内に寄附者が指定する配送先に配送できるように管理をすること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合、返礼品が季節限定品である場合等により、本市が30日以内の発送が困難であると認めるときは除く。なお、本市が指定する返礼品の内容等は、変更する場合があるので本市の指示に従って対応すること。
- イ 返礼品事業者と密に連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報の保護等を行うこと。食品など賞味期限の短い返礼品は、寄附者への受け渡しが確実に行われ、返礼品提供事業者へ返送されることのないように適切な措置を行うこと。
- ウ 本市の指示に従い、配送時期及び数量等の管理を行うこと。
- エ 返礼品提供事業者への発注時は、受託者において配送伝票の準備及び伝票発送をすること。
- オ 毎月の出荷実績から返礼品提供事業者へ請求内容の確認書類を発行すること。

- カ 返礼品提供事業者から返礼品を調達する場合は、返礼品の納品を確認した後、返礼品提供事業者から、受託者との契約等に基づく請求があった日から30日以内に返礼品代金及び配送料を返礼品提供事業者へ支払うこと。なお、本市は、返礼品代金及び配送料以外の費用は負担しない。
- キ 上記可カで支払った経費については、月次集計し、本市に請求すること。なお、請求は、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ク 返礼品出荷前に寄附者の都合により配送内容に変更があった場合は、受託者において配送事業者に連絡する等の対応をすること。なお、データの修正・返礼品の出荷変更等についても対応すること。
- ケ 配送遅滞、返礼品等の梱包箱の破損等、配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、返礼品提供事業者と連携し、速やかに寄附者の対応をすること。
- コ 本市が新規にポータルサイトを導入した場合は、当該ポータルサイトを通じた寄附について、上記ア～ケの業務に対応すること。

(3) 各ポータルサイトの管理・運営・充実に関する業務

- ア 4 前提条件の(1)に記載したア～エのポータルサイトにおいて、返礼品の登録・修正作業を行うこと。また、返礼品の紹介文は、返礼品提供事業者と調整の上、定期的に改善することとし、返礼品や返礼品提供事業者の魅力等が寄附者に伝わるように努めること。
- イ 各ポータルサイトにおいて、SEO対策（検索エンジン最適化）に配慮した掲載内容の工夫、見栄えの良い写真の撮影や加工等、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、掲載情報を充実させること。
- ウ 本市が新規にポータルサイトを導入した場合は、当該ポータルサイトについて、上記ア～イの業務に対応すること。
- エ 各ポータルサイトが実施するメールマガジン、PR等の各種サービスを本市と協議の上、活用すること。
- オ 本市からの依頼による掲載ページの作成・修正・更新等については、迅速に対応すること。

(4) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務

- ア コールセンターを設置し、寄附者及び返礼品提供事業者からの各種問合せに対応すること。なお、コールセンターの電話番号は、4 前提条件の(1)に記載したア～エのポータルサイトに問合せ先として掲載すること。
- イ 各種問合せの対応内容等は、随時記録をすることとし、定期的に本市へ情報提供すること。
- ウ 返礼品に対する苦情や配送事故等について、速やかに状況を確認し、返礼品

提供事業者や配送事業者に対し対策を求める等、事態の解決に向けた対応をすること。

エ 本市が新規にポータルサイトを導入した場合は、当該ポータルサイトについて、上記ア～ウの業務に対応すること。

(5) 返礼品の新規開拓・ブラッシュアップ・広報・PRに関する業務

ア 国の定める地場産品基準に適合した返礼品を新規に追加するため、積極的に生産者及び事業者と交渉を行い、本市に対し返礼品案を提案すること。

イ 返礼品の新規開拓は、準備期間の実施を妨げないため、早期に着手することとし、できる限り令和7年12月から各ポータルサイトに掲載できるよう努めること。

ウ 返礼品の魅力向上や改善策を積極的に行い、各ポータルサイトへ反映させること。

エ 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、RPP広告、各種広告媒体等を活用し、返礼品等の効果的なPRをすること。

オ SNSや各種広告媒体の活用、本市のふるさと納税の魅力が伝わるチラシ・パンフレットの作成等によるPRについて、本市と協議の上、実施すること。

(6) 返礼品提供事業者との連絡調整に関する業務

ア 随時、返礼品提供事業者を直接訪問するとともに、返礼品の生産状況、原材料、製造工程等を調査し、国の定める地場産品基準に適合していることを定期的に確認すること。

イ 返礼品提供事業者の希望に応じて、返礼品掲載に係る写真、文言、表現等について支援すること。

(7) 本市との連絡調整及び報告に関する業務

ア 円滑な業務遂行のため、本市と定期的な情報交換を行う場を設けること。

イ ふるさと納税の市場の動向や本市の寄附状況を定期的に分析し、分析結果を基に今後の寄附見込みや課題について本市に報告するとともに、本市のふるさと納税の推進に向けた取組を提案すること。

ウ 国が定める募集費用総額50%以下基準を満たすよう、本市と協力し、本委託業務を遂行するとともに、各種経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等本委託業務の対象外も含む。）の節減を積極的に実施すること。

(8) その他ふるさと納税に関する業務

ア ふるさと納税に関して、受託者が有するサービス等で寄附の増額、本市の魅力向上につながる効果的な手法があれば提案すること。

イ 本委託業務の実施に当たっては、関係法令及び関係省庁からの通知等を遵守

すること。

7 委託料の支払いについて

以下に掲げる区分に応じて委託料を支払うものとする。

ただし、4前提条件(2)及び5委託業務内容に掲げる本委託業務の対象外となる業務に係る寄附金は、除くものとする。

(1) 業務委託料

寄附額に対して、受託者が提案した率（4.5%以内）を乗じて算出された額（消費税及び地方消費税を含む。）とする。この場合において、寄附額は、ポータルサイト経由の有無を問わず、寄附金額の合計とする。

(2) 返礼品代金

返礼品代金（梱包等の諸経費、消費税及び地方消費税を含む。）として実費を支払うものとする。なお、本市は、受託者と返礼品提供事業者の契約内容等を確認できるものとする。この場合において、返礼品代金は、寄附金額の30%以内とし、中間手数料の加算は認めない。

(3) 返礼品送料

返礼品の送付費用として実費を支払うものとする。なお、本市は、受託者と返礼品提供事業者の契約内容等を確認できるものとする。この場合において、配送方法は、返礼品の品質に影響を及ぼさない最低限の方法とし、中間手数料の加算は認めない。

8 実績報告及び支払方法について

(1) 受託者は、毎月の業務について、以下に掲げる事項を記載した実績報告書を翌月の10日までに本市に提出し、委託料を請求するものとする。

ア 寄附受入額

イ 返礼品の調達及び返礼品の送付費用（内訳、明細が記載されたもの）

ウ その他本市が必要とする事項

(2) 本市は、受領した実績報告書を検収し、合格したと認めたときは、請求日から30日以内に委託料を支払うものとする。

(3) 本市は、必要があると認める場合は、受託者に対し、本業務委託の履行状況その他必要事項について、報告を求め、又は検査を実施できるものとする。この場合において、受託者は、これに誠実に対応しなければならないものとする。

9 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

(1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。

(2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

1 0 著作物の取扱い

- (1) 本業務委託において、新たに撮影した写真、新たに作成・修正等したポータルサイトのページ等の著作物（以下「著作物」という。）の著作権は、本市に帰属するものとする。この場合において、本市は当該著作物を自由に二次利用できるものとし、本業務委託の契約期間が終了した後においても同様とする。
- (2) 受託者は、著作物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の権利を侵害するものではないことを保証するものとし、著作物が第三者の権利を侵害していた場合に生じる一切の責任は、受託者が負うものとする。

1 1 再委託の禁止

受託者は、本業務委託の履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ本市の承諾を得た場合は、この限りでない。

1 2 個人情報の保護

- (1) 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 受託者は、本業務委託に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないものとし、本業務委託の契約期間が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (3) 受託者は、個人情報の漏洩、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (4) 受託者は、本業務委託を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。
- (5) 受託者は、市の指示又は承諾があるときを除き、本業務委託に関して知り得た個人情報を本業務委託以外に使用し、又は第三者に引き渡してはならない。
- (6) 受託者は、本業務委託を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、発注者の承諾がある場合を除き、第三者に取り扱わせてはならない。
- (7) 受託者は、前各号の規定に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあるときは、速やかに本市に報告し、指示に従うものとし、本業務委託の契約期間が終了し、又は解除された後においても同様とする。

1 3 情報セキュリティの確保

本業務委託の履行に関し、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、情報の漏洩、滅失、改ざん、毀損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。

1.4 損害賠償

受託者の故意又は過失により本市に損害を与えた場合は、受託者は本市にその損害を賠償しなければならないものとする。

1.5 業務の引継ぎ

- (1) 本業務委託の契約期間が終了した後に本業務委託と同様の業務を本市が発注し、受託者が変更となる場合は、変更後の受託者への業務の引継ぎを円滑かつ確実に実施するものとする。
- (2) 前号の規定に要する費用は、全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は、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事業者情報等については、本市の指示に従い、変更後の受託者に確実に引き継ぐものとする。
- (4) 本業務委託の契約期間内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、本業務委託の契約期間が終了した後も受託者が責任を持って行うものとする。

1.6 その他

この仕様書に定めのない事項や本業務委託の遂行に当たって疑義が生じた場合は、本市と協議の上定めるものとする。