

川辺町ふるさと納税中間支援業務仕様書

1 業務名

川辺町ふるさと納税中間支援業務

2 業務の目的

本業務は、ふるさと川辺応援寄附金を推進するため川辺町（以下「町」という。）が実施するふるさと納税業務のうち、寄附金の受付や寄附情報の管理、返礼品の発注・発送管理・新規開拓等の業務を、ふるさと納税に関するスキルやノウハウを持った民間事業者へ委託し、効率的かつ効果的な事業の実施を図ることを目的とする。

3 契約期間

令和7年9月1日から令和10年9月30日まで

※事業者選定日から令和7年8月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、これに関わる委託料は原則発生しないものとする。

※本業務に係る契約は地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、本契約履行期間開始期の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る歳出予算の減額又は削除があった場合には、この契約を変更又は解除することができるものとする。

4 前提条件

（1）ふるさと納税ポータルサイト

町が利用する下記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。）での寄附受付に関する業務遂行が可能であること。

※契約期間中にポータルサイトの追加・変更等をする場合は事前協議による。

名称	寄附割合 ^{注1}	返礼品掲載数 ^{注2}	備考
ふるさとチョイス	68%	88 件	
au PAY ふるさと納税			
セゾンのふるさと納税			
JRE MALL ふるさと納税			
KABU&ふるさと納税			
ふるラボ			
さとふる	7%	23 件	
Yahoo!ふるさと納税			
ふるなび	10%	87 件	
楽天ふるさと納税	15%	19 件	令和6年9月1日寄附受付開始

注1：令和6年度実績。ポータルサイト以外（窓口、電話、メール、FAX）経由の寄附は除き算出

注2：令和7年5月1日時点の掲載数

(2) 過年度寄附受付実績

年度	寄附件数	寄附金額
令和5年度	16,441 件	236,943,831 円
令和4年度	17,535 件	252,631,000 円
令和3年度	14,752 件	222,492,000 円

(3) 返礼品申込ランキング（令和6年度実績）

	返礼品名
1	伝統製法熟成本みりん
2	ふる一つ大福 10 個入
3	伝統製法熟成本みりん&純米料理酒セット
4	ふる一つ大福 6 個入
5	生どらやき 10 個入
6	川辺の鶏ちゃん
7	養老軒の大福 5 種詰合せ 10 個入
8	養老軒のミステリー大福 10 個入 (2 種類×5 個)
9	養老軒の季節の大福 6 個入 (1 種類)
10	飛騨牛 A5~4 等級 サーロインステーキ 3 枚

(4) 返礼品提供事業者の規模

返礼品提供事業者数 17 事業者（令和7年5月1日現在）

契約期間中、返礼品の配送が受託者と配送事業者間の直接契約において行われる場合、受託者は準備期間中に返礼品提供事業者に対して配送方法の変更を説明し、業務開始と同時に返礼品の発送が滞りなく行えるようにサポートすること。

(5) ふるさと納税管理システム

寄附及び返礼品に関する情報の管理は、株式会社 Workthy が提供する「ふるさと納税 do」を返礼品提供事業者、町、受託者の三者で活用することとする。なお、受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、当該システムにおいて、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、書類発送管理等が可能であること。

また、町及び返礼品提供事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、説明会を開催の上、必要に応じて専門スタッフを派遣する等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、ふるさと納税 do 内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。

5 業務内容

受託者は、次に掲げる業務を履行するものとする。

I 寄附金の募集に関する業務

- (1) ポータルサイト管理業務
- (2) 返礼品等のページデザインに関する業務
- (3) 広報業務
- (4) 返礼品提供事業者育成業務・新規開拓業務

II データ管理等に関する業務

- (5) 寄附情報の管理に関する業務
- (6) 返礼品の管理に関する業務
- (7) 返礼品出荷依頼業務
- (8) 返礼品提供事業者等からの問い合わせ対応業務
- (9) 支払業務
- (10) 各種分析に関する業務
- (11) その他、ふるさと川辺応援寄附金の推進に関する業務

6 業務の詳細

I 寄附金の募集に関する業務

- (1) ポータルサイト管理業務

ア 受託者は町が指定するポータルサイト（「さとふる」及び「Yahoo!ふるさと納税（Yahoo!JAPAN 直営店を指す。）」を除く。）の管理及び新規立ち上げを行うこと。

なお、新しく追加するポータルサイト等については、町と事前協議を行い、追加後は自治体紹介や返礼品情報を含む、寄附申込に必要な各種情報の新規登録を行うこと。

イ ポータルサイト等における各種掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を行うこと。また、掲載内容の正確性及び適法性を確保すること。

ウ ポータルサイトでは、返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図るとともに、寄附の拡大に向けた取り組みを実施すること。

エ ポータルサイトでは、寄附者の利便性を高める取り組みを行うこと。

オ SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

カ ふるさと納税の市場におけるトレンドの把握のために、ポータルサイト業者、システム提供事業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携を行うこと。

- (2) 返礼品等のページデザインに関する業務

ア 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等の管理を行うこと。

イ 返礼品紹介ページのPR力を高めるため、返礼品の既存、新規を問わず、必要に応じて返礼品及び返礼品提供事業者への取材や画像入手、画像制作（撮影作業を含む）等の作業を行うこと。なお、そのための費用は受託者が負担すること。

- ウ 返礼品のサムネイルや説明画像等のデザインに関すること。町及び返礼品の魅力や返礼品提供事業者が返礼品に込めた想いが寄附者に十分に伝わるよう、必要な加工や文字入れをデザインすること。なお、そのための費用は受託者が負担すること。
- エ 返礼品名称や返礼品説明文等に自ら修正を加えるなどの工夫を行うこと。
- (3) 広報業務
 - ア 必要に応じて返礼品提供事業者への取材を行い、返礼品の魅力発信に努めること。
 - イ 寄附者へのメールマガジンの配信を行うこと。
 - ウ R P P (検索連動型広告) など、町が行う広告業務について、広告効果が最大になるよう必要な対応を行うこと。
- (4) 返礼品提供事業者育成業務・新規開拓業務
 - ア 返礼品提供事業者へ訪問や連絡による情報交換を行い、良好な関係性を構築すること。
 - イ 必要に応じて返礼品提供事業者向け勉強会を開催すること。
 - ウ 返礼品提供事業者に対する既存商品の改善指導及び出口戦略に関すること。
 - エ 返礼品提供事業者に対する新商品の提案に関すること。新商品を提案する際、又は返礼品提供事業者から新商品の提案があった際には、関係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確認の上、町へ報告すること。
 - オ 可能な限り、返礼品提供事業者の新規開拓を行うこと。返礼品提供事業者を新たに登録する場合は、町と事前協議を行い、登録後は返礼品提供事業者が返礼品発送等の業務を滞りなく行えるようサポートすること。

Ⅱ データ管理等に関する業務

- (5) 寄附情報の管理に関する業務
 - ア データの管理には「ふるさと納税 do」を利用すること。ただし、受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、「 4 前提条件 (5) 」の作業を行うこと。
 - イ 各ポータルサイトからの寄附に関するデータが、寄附管理システムとうまく連携できているか確認を行うこと。
 - ウ 寄附者からの寄附情報変更依頼について迅速に対応すること。
- (6) 返礼品の管理に関する業務
 - ア データの管理には「ふるさと納税 do」を利用すること。ただし、受託者において新たな寄附管理システムを導入し、運用する場合は、「 4 前提条件 (5) 」の作業を行うこと。
 - イ ポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除について迅速に対応すること。必要寄附金額の新規及び変更に当たっては、町と事前協議を行い設定すること。
 - ウ 寄附管理システムへの返礼品登録、変更について迅速に対応すること。
 - エ 返礼品在庫補充に関すること。
- (7) 返礼品出荷依頼業務
 - ア 返礼品提供事業者へ返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うこと。
 - イ 期間限定の返礼品について、発送の始期と終期を返礼品提供事業者を確認し、寄附の受付及び出荷依頼を行うこと。
 - ウ 定期便の返礼品について、発送時期を返礼品提供事業者を確認し、その都度配送管理を

行うこと。

エ 諸事情による再出荷依頼については、その都度依頼を行うこと。

オ 月 1 回以上は未発注データがないか確認を行うこと。

(8) 返礼品提供事業者等からの問い合わせ対応業務

ア 出荷依頼ならびに配送に関する返礼品提供事業者等からの問い合わせの対応を行うこと。

イ ポータルサイト等に問い合わせ先を明示すること。寄附者からの問い合わせは、電話の他、メール、FAX など多様な手段にて対応すること。

ウ 問い合わせ内容とその対応内容について、寄附管理システム等に記録すること。また、必要に応じて返礼品提供事業者等とも情報共有を行い、寄附者への適切な対応を図ること。

エ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに町に報告し、町と受託者の協議の上対応すること。

(9) 支払業務

ア 各月の返礼品出荷状況（出荷品目及び件数）を確認し、請求対象を返礼品提供事業者とも相互に確認を行うこと。仮に出荷状況と請求対象の間に齟齬が生じた場合は、その原因を探り、必要に応じて修正を行うこと。

イ 各返礼品提供事業者に支払うべき各月の返礼品代を算定し、合算した上で、原則翌月 15 日までに町へ返礼品出荷状況が分かる内訳書を添付の上、請求すること。

ウ 町は、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、受託者へ支払うものとする。

エ 受託者は、返礼品出荷に係る代金を、発送が完了した月の翌月末日までに、対象となる返礼品提供事業者及び配送事業者（受託者が配送事業者と直接契約する場合）が指定する口座へ代金を振り込むこと。その際の振込手数料は受託者が負担すること。

オ 本業務については、運用開始日（令和 7 年 9 月 1 日）以前に申込があった寄附に対する未発送の返礼品も対象とする。

(10) 各種分析に関する業務

ア ポータルサイト別の寄附実績について、対前年比較による分析を定期的に行い、業務改善に努めること。

イ 返礼品へのアクセス数や転換率などの分析を定期的に行い、業務改善に努めること。

ウ 町が行う広告を含め、実施した広告ごとに効果検証を行い、業務改善に努めること。

エ その他、業務の推進に関わることについて分析を行い、業務改善に努めること。

7 業務の報告

受託者は、月次報告書を作成し、翌月 15 日までに町へ提出すること。月次報告書には月間のポータルサイト別寄附金額、寄附件数等の寄附受付状況、返礼品提供事業者の各返礼品提供状況、広告運用状況等を含むこと。

8 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、委託料の支払いについては、原則1か月ごとに行う。町は正当な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、受託者へ支払うものとする。

(1) 基本委託料

「さとふる」及び「Yahoo!ふるさと納税（Yahoo!JAPAN 直営店を指す。）」経由、ポータルサイト以外（窓口、電話、メール、FAX）経由を除く寄附金額に一定の割合を乗じた額。ただし、災害支援に関連した寄附金額は対象に含まないこととする。

(2) 返礼品の調達及び配送にかかった費用

① 返礼品の調達費

返礼品の調達単価×数量

調達単価は事前に町が承認した金額とする。

② 返礼品の送料

返礼品提供事業者又は配送事業者（受託者が配送事業者と直接契約する場合）が実際に支払った金額

(3) 本契約に付随して、町が受託者以外の者に支払う手数料、使用料、その他費用等該当するものがある場合は任意様式に記載すること。

9 必要事項の補充

本業務を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受託者の責任において補充するものとする。

10 秘密の厳守

受託者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報（町が秘密と指定する全ての情報）及び秘密資料（秘密情報に関する資料）（以下、「秘密情報等」という。）に関し、次に掲げる事項を遵守し、適正に取り扱わなくてはならない。

(1) 川辺町個人情報保護法施行条例の遵守

(2) 目的外利用及び外部提供の禁止

受託者は、秘密情報等を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報等は厳重に管理し、これらの秘密情報等の全部又は一部を第三者に開示できない。

(3) 複写及び複製の禁止

受託者は、秘密情報等を複写及び複製してはならない。

(4) 秘密情報等の保持

受託者は、秘密情報等を厳重に保持するために不在時は事務所及び保管場所等を施錠し、また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

(5) 秘密情報等の返却

受託者は、町から秘密情報等の返却要求があった場合には、町が指定する日までに、該当する秘密情報等を全て返却しなければならない。また、秘密情報等を基に作成された全ての資料においては、町に引き渡すか破棄することとし、その事実を証明する書面を提出することとする。

(6) 運搬責任

秘密情報等の運搬は、町が指定した方法により受託者の責任で行うものとする。また、受託者は、運搬中における秘密情報等の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

(7) 事故報告義務等

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報等に関し、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を町に報告し、その指示に従うものとする。

(8) 報告及び検査

町は、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又は受託者の事務所に立ち入り、検査することができる。

1 1 セキュリティ

受託者は、本業務で取り扱う情報に対するセキュリティ管理を徹底しなければならない。

1 2 著作物の取り扱い

- (1) 受託者が作成した画像及び事業者取材等で撮影した写真データ、ポータルサイト上のページ（レビューや評価等を含む）、記録写真等の財産権、利用権、著作権はすべて町に帰属するものとし、町はこれを改編して使用することができるものとする。
- (2) 受託者は、町に対して著作人格権を行使しないこと。
- (3) 受託者が、その著作物の中に第三者が著作権を持つ素材を利用する場合には、受託者が著作者の承諾を得て利用することとし、併せて町へ報告すること。
- (4) 本業務を実施するにあたり、他からの無断転載等著作権の侵害となるような行為をしないこと。転載等を行う場合は、著作権の帰属について確認し、その利用許諾等適切な手続きをとること。

1 3 業務内容の引継ぎ

- (1) 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、町の指示に従い業務引継ぎを確実に行うこと。また、業務期間中に作成又は使用した各種ポータルサイトの返礼品ページ情報については、データの削除を実施しないこと。
- (2) 本契約終了以降に町が引継ぎ未完了と認めた事柄については、本契約終了後であっても無償で引継ぎを行い、問い合わせにも応じること。
- (3) 受託者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により本契約期間終了後1年保存すること。

1 4 契約の解除

町は、以下の場合においては、委託契約期間内であっても契約を解除することができる。なお、契約を解除するときは、事前の催告なしに行うことができるものとする。また、契約を解除した場合において、受託者に損失が生じた場合であっても、その補償の責を有しない。

- (1) 受託者の業務内容が本仕様書の定める通りに達成されていないと町が判断した場合。
- (2) 契約開始後相当期間を経過しても、寄附額の増加実績等、町のふるさと川辺応援事業における受

託者の貢献度を示す具体的数値が得られない場合。

- (3) 契約締結日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る歳出予算の減額又は削除があった場合。

1 5 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。

1 6 その他

- (1) 業務履行に際して必要なパソコン端末、通信機器、資材、消耗品、印刷費、車両その他必要なものは全て契約金額に含むものとする。
- (2) 本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、書面にて申請の上、町の承諾を得なければならない。
- (3) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、町と受託者が協議の上定めるものとする。