

静岡県ふるさと納税制度支援業務委託仕様書

1 委託業務名

令和7年度静岡県ふるさと納税制度支援業務

2 業務目的

ふるさと納税制度を通じて、本県の魅力を広く発信し、寄附者における寄附手続の利便性を高め、本県の取組に共感し応援していただける寄附者を増やすとともに、本県及び本県特産品のPR、体験型返礼品開発による誘客による地域活性化に寄与す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

※ 契約締結日から本業務に係るふるさと納税の受付開始時まで、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、委託料は発生しないものとする。

4 業務の概要

- (1) 寄附データの管理及び分析業務
- (2) 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理業務
- (3) 返礼品提供事業者等への支払業務
- (4) 寄附者への対応に関する業務（コールセンター業務）
- (5) 本県の魅力発信に関する業務
- (6) 返礼品の拡充に関する業務
- (7) ふるさと納税を通じた本県サポーターの獲得に関する支援業務
- (8) その他、本業務に付随する業務

5 業務の仕様

委託者が指定する寄附受付サイト（「ふるさとチョイス」「楽天ふるさと納税」）に係る業務を行うものとする。ただし、契約期間中に寄附受付サイトの増減の可能性があることに留意すること。

(1) 寄附データの管理及び分析業務

- ① 寄附申込フォームから申し込まれた情報を取り込み、一元管理するとともに、それらを可能とするシステムを提供すること。
- ② 寄附者が寄附受付サイトを介さず、払込取扱票及び寄附申出書によって本県に直接行った寄附についても、委託者が寄附情報の提供を行った場合においては、①と同様に一元管理すること。
- ③ 寄附金の収納状況、寄附申込受付状況、返礼品の配送状況等について、CSV形式等によるデータ出力を可能とすること。

- ④ 寄附件数、寄附金額、都道府県別寄附状況、返礼品別・返礼品提供事業者別ランキング等、寄附に関するデータについて月次集計するとともに、月次集計に係る寄附者年代別クロス集計等、寄附件数及び寄附額の増加や、広報、プロモーションの検討につながるデータ分析を行い提出すること。また、随時、委託者からの依頼に応じてデータを集計し提出すること。
- ⑤ 契約締結後、準備が整い次第、本業務に係るふるさと納税の受付を開始すること。

なお、受付開始以前（令和7年4月1日から本業務に係るふるさと納税の受付開始まで）に申し込まれた寄附情報を、事業開始後に申込みがあった寄附情報と同様に扱えるようにすること。

(2) 返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理業務

- ① 寄附者が指定した返礼品を返礼品提供事業者が発注し、発送が確実に行われるよう在庫管理、配送状況等を管理すること。また、返礼品提供事業者への発注方法は、事業者の希望に柔軟に対応すること。なお、返礼品の価格・配送料については、令和7年4月から委託者が採用している金額とし、変更を希望する場合は委託者に協議すること。新規返礼品の登録時や返礼品代金及び配送料の変更があった際は、受託者が返礼品代金及び配送料の確認を行い、委託者に報告すること。
- ② 寄附者からの返礼品の品質や配送遅延等に関する問い合わせについては、速やかに返礼品提供事業者と連携し対応すること。なお、重大な案件については、委託者に報告すること。
- ③ 返礼品等の発送状況をシステム上で確認できる機能を提供すること。
- ④ 返礼品提供事業者と連携して在庫管理を行い、必要に応じて寄附受付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。万一在庫切れが生じた場合は、速やかに寄附受付サイト上で周知を行うとともに、委託者に報告すること。
- ⑤ 寄附金の入金を確認した後、指定されたお礼の品を、1か月以内に寄附者が指定する送付先に送付すること。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特別な場合は除く。
- ⑥ 食品返礼品取扱事業者との契約において、「食品の産地名を適正に表示する旨の規定」及び「委託者が必要と認めるときは、調査（実地調査を含む。）を行うことができる旨の規定」を設けること。
- ⑦ 受付開始以前（令和7年4月1日から本業務に係るふるさと納税の受付開始まで）に申し込まれた寄附についても、事業開始後に申込みがあった寄附と同様に寄附者が指定した返礼品を返礼品提供事業者が発注し、発送が確実に行われるよう配送状況等を管理すること。

(3) 返礼品提供事業者等への支払業務

- ① 返礼品代金及び配送料について、返礼品の配送完了を確認後、原則、請求のあった日から30日以内に返礼品提供事業者を支払うこと。
- ② ①で支払った費用については、月次集計の上、支払の詳細が分かる資料を添付して委託者に請求すること。

(4) 寄附者への対応に関する業務(コールセンター業務)

- ① 本業務に係る寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ(ふるさと納税制度に関すること、寄附の方法、寄附のキャンセル、返礼品の発送予定等)については、受託者の負担において問い合わせ専用電話(コールセンター)を設置し、対応すること。
- ② 寄附者からの問い合わせは、電話のほか、メール、FAXなど複数の手段により対応すること。
- ③ 本業務に係る委託者対応用電話を設置すること。

(5) 本県の魅力発信に関する業務

- ① 本県の魅力を発信することで来県を促すため、宿泊券、旅行クーポン等を活用した寄附の増加につながるような提案を行い、実施すること。
- ② 寄附者に対し効果的なPRが行える寄附受付サイトのページ内容の提案を行い、編集を行うこと。

(6) 返礼品の拡充に関する業務

- ① 県が返礼品として指定している県産品のほか、別紙「ふじのくに応援寄附金返礼品登録基準」に基づき、新たな返礼品の提案を行うこと。
- ② 提案に当たっては、本県の地場産品はもとより、体験型やサービス提供型等、本県の魅力発信につながる幅広い提案とすること。
- ③ 新たな返礼品については、委託者の了承を経て決定すること。また、その際は、総務省が示す返礼品に関する基準に合致することを事前に確認し、その内容を委託者に報告すること。
- ④ 返礼品の単価については、寄附受付サイトごとに金額が異ならないように管理すること。
- ⑤ 返礼品の登録申請に係る提供事業者との調整及び事業者支援を行うこと。

(7) ふるさと納税を通じた本県サポーターの獲得強化に関する支援業務

本県とふるさと納税を通じて継続的なつながりを持つ、本県サポーターの獲得強化のための企画を委託者に提案し、実施すること。

(8) その他、本業務に付随する業務

本県の事務手続の変更や制度改正等に伴い業務の見直しが必要となった場合は、委託者と協議の上対応すること。

6 寄附無効の場合

寄附者の寄附行為が無効になるなど、法律上の効果が消滅したときは、次のとおりとする。

- (1) 返礼品発送前に寄附無効が判明したときは、発注者は、寄附者と受注者に対し、返礼品選択の権利が消滅した旨の連絡をすること。
- (2) 返礼品発送後に寄附無効が判明したときは、発注者は、寄附者に対し受領済の返礼品を受注者に返還すべきことを通知し、当該通知内容を受注者に通知すること。

7 返礼品の契約不適合責任

- (1) 発注者は、寄附者に対し、返礼品の契約不適合責任を負担しない。
- (2) 受注者は、返礼品の生産者又は販売事業者は、寄附者に対する契約不適合責任を負担させるものとする。

8 業務報告書の提出

- (1) 受託者は、業務の履行の経過を、毎月業務報告書として提出すること。
- (2) 報告書は、各寄附受付サイトの寄附状況、返礼品提供事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する取組状況等、委託者が指示する項目を記載すること。

9 報告及び検査

県は、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な事項について、報告を求め、検査をすることができる。

10 著作権等の取扱い

- (1) 受託者が納品する成果物（以下「成果物」という。）に係る著作権は、県に帰属するものとし、県による二次利用を可能とする。
- (2) 受託者は成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の法的権利を侵害するものではないことを保証することとする。なお、第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の責任は、全て受託者が負うものとする。

11 その他

- (1) 業務内容については、仕様書及び提案内容に基づき実施すること。
- (2) 業務の遂行に当たっては、委託者と十分に協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れ実施すること。
- (3) 受託者は、契約の期間において、委託業務に関する全ての資料を書面又は電磁的記録により保存し、契約の終了後、委託者に引き渡すこと。
- (4) 委託業務について、一括して第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務を効率的、効果的に行う上で必要と思われるものについては、委託者と協議の上、書面による承諾を得ることにより、委託業務の一部を再委託することができるものとする。なお、再委託する場合は、受託者と同等のセキュリティレベルを保持していることが確認できる書類を提出すること。
- (5) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
- (6) 個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (7) 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、賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、発注者、利用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。
- (8) その他、業務の履行上必要な事項は、委託者と協議の上決定する。

ふじのくに応援寄附金返礼品登録基準

ふるさと納税寄附者の返礼品への登録に当たっては、次の基準を満たすこと。

基準１：以下のいずれかに該当する商品で、かつ安定した提供が可能なものであること

- ・ しずおか食セレクション受賞商品（マーケティング課所管）
- ・ ふじのくに新商品セレクション受賞商品（マーケティング課所管）
- ・ しずおか花セレクション認定商品（農産振興課所管）
- ・ 静岡県 の 郷土工芸品（地域産業課所管）
- ・ グッドデザインしずおか受賞商品（地域産業課所管）
- ・ 県が開発に深く携わった品
- ・ 来県を促す効果があると認められる品
（県内に本店を有する交通事業会社が運営する交通機関の乗車券等）

※ 選定された商品を含む「セット商品」については、セットにおける選定された商品の割合や構成などを勘案し、出品を認めない場合がある。

基準２：商品、送料の価格（税込）が次のとおりであること

総務省の規定により、寄附額に対する経費が制限されている。

返礼品の代金と東京都への配送料を合算した金額が、寄附額に対して 29%以下となるように寄附額を決定する。

寄附額コース（例）	返礼品の代金＋東京都への配送料（税込）
1 万円	2,900 円以下
2 万円	5,800 円以下
3 万円	8,700 円以下
4 万円	11,600 円以下
5 万円	14,500 円以下
10 万円	29,000 円以下

※寄附額コースは千円単位で設定可能。

基準３：配送が可能であり、かつ、一定程度保存ができる商品であること

総務省の基準に従い、返礼品は、県外に住所のある方のみを対象に贈呈するものであるため、基本的に静岡県外へ配送するものである。破損しやすい場合は返礼品としての取扱いは不可とする。

また、返礼品の発送に当たっては、返礼品配送時の不在等の状況も考慮し、発送から

4 日以上の保存ができる品とする。

※輸送中の破損等については責任を負わない。運送会社との交渉や商品の補償については事業者で対応すること。

基準 4：原材料の生産及び製造の主要部分が静岡県内で行われていること

総務省の基準に従い、返礼品は、原材料の生産の主要な部分が静岡県内である、又は返礼品の製造、加工等の行程の大部分を静岡県内で行っている品としている。区域外で原材料の生産が行われていても、製造・加工の主要な部分を静岡県内で行っており、それにより相応の付加価値が生じている場合も対象となるため、付加価値の判断などの詳細については、担当に個別に相談すること。

基準 5：寄附者からの問い合わせがあった場合に対応できること

商品の発送後、寄附者から品質や仕様についての問い合わせがあった場合は、すみやかに対応すること。

基準 6：ふるさと納税取扱いサイトへの返礼品の登録から発送、納品確認業務までを遅滞なくできること

静岡県は、返礼品の発送業務を中間事業者へ委託している。

そのため、返礼品中間事業者との契約及びふるさと納税取扱いサイトへの登録作業が必要となる。

寄附があると、返礼品の発送依頼が通知されるため、速やかに寄附者へ発送すること。