

笑顔つながる湖南省ふるさと納税支援業務
仕様書

令和7年7月

湖南省

1. 業務概要

(1) 業務名

笑顔つながる湖南省市ふるさと納税支援業務委託

(2) 目的

本業務は、湖南省（以下、「市」という。）におけるふるさと納税制度にかかる寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注、配送管理、寄附金受領証明書等の発送等の事務手続をはじめ、「**寄附額の増収**」及び「**事業者支援**」のためのプロモーション等多岐に渡る業務について、「**効果的かつ効率的な運営**」及び「**基盤体制の構築**」を目的とする。

また、制度を活用し、関係人口の創出や市の魅力向上等「**地方創生関連事業との連帯**」を図り、共に地域活性化を目指すものとする。

(3) 市の寄附額および件数の推移

平成28年度：66,278,905円（2,937件）

平成29年度：73,906,000円（3,020件）

平成30年度：160,534,020円（6,896件）

令和元年度：114,707,000円（4,927件）

令和2年度：116,538,000円（4,957件）

令和3年度：164,274,000円（5,867件）

令和4年度：248,306,000円（7,214件）

令和5年度：246,003,000円（7,174件）

令和6年度：233,560,000円（6,460件）

※その他市が提供可能な情報：寄附価格帯別構成比、寄附方法別構成比、都道府県別寄附構成比、返礼品別寄附構成比、寄附者別リピート構成比

(4) 業務期間

令和8年2月1日（日）から令和11年3月31日（土）まで

※契約締結日（令和7年8月下旬予定）から令和8年1月31日までは本業務の業務開始準備期間とし、その期間に生じる費用等は受託者の負担とする。

なお、令和11年度以降の本業務については、令和10年度中に新たに募集を行うが、仕様書に基づき本業務の効果検証を行った結果、本業務の受託事業者と契約を延長することがある。この場合においても、契約行為は3か年契約を行う。

2. 前提条件

(1) 利用するふるさと納税ポータルサイト等について

利用する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。）は、以下の市が現在利用しているポータルサイトを基本とする。ただし、委託期間中に、市と受託者との協議により、ポータルサイトを追加又は変更する場合があるが、手数料その他の仕様については本業務と整合を図ることとし、準備期間等にかかる作業については無償で対応すること。

なお、「さとふる」「LINEヤフー（さとふる）」「高島屋（ふるさとチョイス）」「ラクふる」「三越伊勢丹」については、本業務の対象外とする。ただし、「高島屋（ふるさとチョイス）」の返礼品発送にかかる情報については（株）高島屋と共有すること。

○市が利用しているポータルサイト等、R6寄附金額、返礼品提供事業者（R6実績）

ポータルサイト等	寄附金額	事業者
さとふる	57,017,000円	22
LINEヤフー （さとふる）	4,097,000円	9
高島屋（ふるさとチョイス）	35,612,000円	12
ラクふる	8,800,000円	5
三越伊勢丹	4,856,000円	4
楽天	62,252,000円	35
ふるさとチョイス	32,448,000円	33
セゾン	1,364,000円	11
auPAY	1,020,000円	16
ふるさと納税ニッポン	798,000円	8
ふるなび	15,793,000円	11
ANA	4,343,000円	8
ふるさと納税百選	1,593,000円	6
JRE MALL	985,000円	6
マイナビ	918,000円	7
まいふる	842,000円	5
Amazon	822,000円	6

○市が追加を想定しているポータルサイト等

ポータルサイト等
JALふるさと納税
ふるさとプレミアム
ふるさと本舗

ふるラボ
東急ふるさとパレット
ふるらぶ
KABU&ふるさと

○返礼品数及び返礼品提供事業者数（令和7年3月末現在）

返礼品数 648点

提供事業者数 48事業者

（２）寄附管理システムについて

寄附情報等の管理にあたっては、表1に示す寄附情報を一元管理しているシステム（以下、「寄附管理システム」という。）を使用することとする。同システム以外を利用する場合は、同等以上の機能を有するものとし、システム変更に係る初期費用や新システム導入後に発生するサーバー改修や更新費用、寄附データの引継ぎ費用等についても委託料に含むこと。

表1 寄附管理システムについて

管理システム	運営会社
ふるさと納税doシステム	株式会社Workthy

（３）ふるさと納税関連サービス

受領証明書発送等にあたっては、原則として表2に示す関連サービスを使用することとする。サービスの追加や削除、代替案については受託者の提案により決定するが、電子申請（オンラインワンストップ）の受付に対応すること。ただし、寄附者に混乱や管理運営に支障をきたさないよう開始時期については市と調整すること。

表2 ふるさと納税関連サービスについて

名称	運営会社
受領証明書発送BP0サービス	(株)トラストバンク
ワンストップ特例受付BP0サービス	(株)トラストバンク
自治体マイページ	(株)Workthy
オンラインワンストップ	(株)Workthy

3. 業務内容

本業務については、受託者にて「全国的なトレンドや将来予測」等を踏まえ、かつ「市

の地域性や実情」等に即した「戦略及び計画」、目標指標等を示し、月別報告や定期的なミーティング、評価会議等の方法により、具体的な数値や成果に基づいた「効果検証」を行いながら、下記の内容を実施するものとする。

- (1) 寄附者及び返礼品提供事業者からの相談や苦情等の問い合わせに関する業務
- (2) 返礼品提供事業者の支援及び返礼品開拓（新規・磨き上げ）に関する業務
- (3) ポータルサイトのページ作成及び編集、改修、広告運用、管理に関する業務
- (4) 寄附額の増収のための地域に密着したプロモーションに関する業務
- (5) ふるさと納税にかかる寄附情報の管理に関する業務
- (6) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品の配送管理に関する業務
- (7) 返礼品提供事業者への支払いに関する業務
- (8) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の再発行に関する業務

4. 業務の詳細

- (1) 寄附者及び返礼品提供事業者からの相談や苦情等の問い合わせに関する業務

①寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせについては、電話やメール、ポータルサイト経由等を制限することなく、「寄附者及び返礼品提供事業者の立場に立った誠実な対応」を徹底すること。

②寄附申し込み後の変更等の受付並びにシステム修正登録を行うこと。

③寄附者からの返礼品の詳細についての問い合わせについては、必要に応じて返礼品提供事業者に確認の上、適切に対応すること。

※寄附申し込みの誤りやキャンセル等の個別具体的な事例については、速やかに関係機関と調整し、法令等を遵守した上で、返金対応等可能な限り寄附者の意向に沿う対応を行う。

④返礼品の配送状況についての問い合わせは必要に応じて返礼品提供事業者や配送事業者に確認の上、適切に対応すること。

⑤寄附者及び返礼品提供事業者から苦情や事故の問い合わせがあった場合は、速やかに市へ報告し、解決に向け適切に対応すること。

⑥寄附者及び返礼品提供事業者からの問い合わせ等は、内容を市と共有できるようにすること。

- (2) 返礼品提供事業者の支援及び返礼品開拓（新規・磨き上げ）に関する業務

①返礼品提供事業者には、定期的な訪問や電話連絡等による直接的・対人的な「コミュニケーション」を重視し、相互に「戦略及び計画」のベクトルを合わせながら良好な関係性を構築すること。

②新規の返礼品開拓や既存返礼品の磨き上げ等、「全国的なトレンドや将来予測」等に基づき、返礼品提供事業者の事業活動に即した支援を行うこと。

※返礼品の掲載後においても、市場価格の移り変わりや物価高騰等の影響により設定金額が適正なものとなっているか、地場産品基準に関わる生産過程に変更がないか等に気を配り、必要な助言等を行う。

③毎月の返礼品提供事業者ごとの出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について各返礼品提供事業者を確認を行うこと。

④返礼品開拓にあたっては、返礼品提供事業者と十分に調整し、法令等を遵守すること。

（３）ポータルサイトのページ作成及び編集、改修、広告運用、管理に関する業務

①返礼品提供事業者及び返礼品に関する情報が法令等に問題がないか確認した上で、掲載可能な全ポータルサイトのページ作成及び編集、「戦略的・計画的」な改修、広告運用、管理を行うこと。既存受託者が作成した返礼品ページや撮影した画像、編集した動画等を継続して使用したい場合、受託者は既存受託者と協議すること。その際、費用が生じても市は費用を負担しない。

※ページ作成においては、市の基幹産業であるものづくりを支える職人（人材）にスポットを当てたページ構成等、地域に密着したテーマ設定を行う。

②各ポータルサイトにおける返礼品の在庫管理を徹底し、常に各ポータルサイトにて寄附を受け付けられるよう「きめ細かな在庫調整」を行うこと。

③各ポータルサイトの機能（特集記事の作成やメールマガジン配信、レビューキャンペーン等）を有効的に活用し、訴求力を向上させること。

④SEO（検索エンジンの最適化）対策を行うこと。

⑤各ポータルサイトの取り組みやトピックスについて、「全国的なトレンドや将来予測」等に基づき、「市の地域性や実情」等に即する「戦略及び計画」に照らした情報の整理、提供等を市に行うこと。

（４）寄附額の増収のための地域に密着したプロモーションに関する業務

①受託者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使し、「寄附額の増収」のためのプロモーションを企画調整し、実施すること。

②未だ返礼品化されていない地場産品等に関する生産事業者（体験型等サービス提供事業者を含む）の情報を収集し、積極的な連絡や訪問等により、「このまちにしか無い魅力あふれる返礼品の開拓」に取り組むこと。

（５）ふるさと納税にかかる寄附情報の管理に関する業務

①市が契約しているポータルサイトを経由した寄附の申込情報を、寄附管理システムにより一元的に管理すること。窓口や郵送等のふるさと納税ポータルサイトを経由しない寄附や、今後新たにポータルサイトを追加した場合も同様とする。

②寄附管理システムにおいて、寄附状況等を市が随時確認できるようにすること。

③寄附情報の管理については、個人情報漏れやサイバー攻撃等のリスクに対する「システムの高度化及びセキュリティ対策」を講ずること。

(6) 返礼品提供事業者への発注及び返礼品の配送管理に関する業務

①寄附金の入金またはクレジットカードの決済が確認でき次第、返礼品提供事業者に対し速やかに返礼品の発注と配送後の管理を行うこと。ただし、発送時期を別途設定（寄附から1か月後に発送等）している返礼品についてはこの限りではない。

②発注及び配送にかかるトラブルが生じた場合は関係者と連絡調整しながら、解消に向け適切に対応すること。

※発送漏れ等が起きないように十分に注意を払い、返礼品提供事業者との連絡体制や配送管理における万全のチェック体制を確保する。

③期間限定品や定期便、大型の返礼品等、全ての返礼品等について適正に対応を行うこと。

(7) 返礼品提供事業者への支払いに関する業務

①返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、委託料（返礼品代及び配送料の費用を含む）を市へ請求すると共に、返礼品提供事業者へ返礼品代を支払うこと。その際の振込手数料は受託者が負担すること。

②市へ①の請求を行う際には、その支払いの詳細が分かるものを添付すること。

(8) 寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書の再発行に関する業務

寄附者からの寄附金受領証明書及びワンストップ特例申請書について、再発行の依頼があった場合は速やかに対応すること。※令和6年度までは市で対応。

5. 業務体制

①市では寄附者及び返礼品提供事業者をはじめ、関係機関との直接的・対人的な「コミュニケーション」を重視しており、本業務の効果を最大限に発揮するため、市との担当者や窓口等を明確化し、組織的な対応や連携が可能な「基盤体制の構築」を行うこと。また、関係人口の創出や市の魅力向上等の「地方創生関連事業との連帯」を図ること。

②受託者は、基本的な戦略及び業務全体の詳細を記した業務計画書を作成すること。

③体制を変更する必要がある場合には、事前に変更内容を記載した書面をもって本市に報告すること。なお、担当者の変更が生ずる場合には、業務に支障をきたさないよう配慮すること。

6. 業務報告・協議

①受注者は、「効果検証」のために業務の履行内容を記載した業務月報を毎月作成し、

翌月10日までに市へ提出を行い、定期的なミーティング等にて協議を行うこと。

②市は必要があると認めるときは受託者に対して業務の履行状況そのほか必要な事項について評価会議等にて報告を求めることができる。

7. 再委託について

再委託は原則認めない。ただし、「**戦略及び計画**」的に業務を実施する上で、「**全国的なトレンドや将来予測**」等に精通した受託事業者と、「**市の地域性や実情**」等に精通した別の事業者の連携が欠かせない場合等、基本戦略・業務計画書及び業務実施体制等の書面により市の承認を得た場合はこの限りでない。

8. 提出書類

- ①着手届
- ②主任者（総括責任者）通知書・経歴書
- ③担当者（市及び返礼品提供事業者の窓口となる担当者）通知書・経歴書
- ④業務工程表
- ⑤基本戦略・業務計画書
- ⑥打合せ記録簿
- ⑦完了届
- ⑧その他、本市が指示するもの

9. 個人情報の保護

別紙「個人情報取扱特記事項」のとおりとする。受託者は本業務の履行に当たり、個人情報を含む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、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。業務委託終了後も同様とする。

10. 制作物に関する著作権等

- 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）、記録写真の財産権、利用権、著作権はすべて市に帰属するものとし、本市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、本市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、併せて本市へ報告すること。
- 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。

11. 業務継続が困難となった場合の措置について

契約期間中、受託者による業務継続が困難となった場合の措置は次のとおりとする。

①受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合、受託者の責めに帰すべき事由により業務継続が困難となった場合、本業務の実績や進捗等を検証した結果の成果を受け、仕様書に基づき本業務の目的が達成される見込みがないと判断した場合には、市は契約を解除することができる。この場合、発託者に生じた損害は受託者が賠償するものとする。なお、市又は次期受託者が円滑かつ支障なく事業の業務を遂行するために十分な引継ぎを行うものとする。

②その他の事由により、業務継続が困難となった場合災害その他の不可抗力等、市及び受託者の責めに帰すことができない事由により業務継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとし、一定期間内に協議が整わない場合は、それぞれ書面で通知することにより契約を解除できるものとする。なお、委託期間の終了もしくは契約の解除等により次期受託者に業務を引継ぐ際は、円滑な引継ぎに協力すると共に必要なデータ等を遅滞なく提供することとする。

12. 損害賠償

本業務の実施に当たって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、返礼品提供事業者や寄附者、その他の第三者の責めに帰する事由により生じたものは、この限りではない。

13. 引継ぎ

①令和8年2月1日から支障なく業務が開始できるよう、ポータルサイトのページや管理システム等の引継ぎを滞りなく進めること。契約日から令和8年1月31日までを引継ぎ期間とし、当該期間中は受託者の責任において引継ぎを行い、費用等については委託料には含まれず、受託者が負担するものとする。

②返礼品提供事業者に対しての説明会及び個別訪問等を実施すると共に、返礼品提供事業者の負担を可能な限り軽減する方法でシステムの動作説明等を行うこと。

③本業務終了後において、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期受託者との引継ぎを市と次期受託者の求めに応じて行うこと。

14. 業務の移行

令和8年1月31日以前の寄附で、令和8年2月1日時点で発送が完了していない返礼品（定期等を含む）の発注や配送管理、請求業務については既存受託者と十分調整を行うこと。

15. その他

①業務内容については仕様書、業務計画書に基づく内容とすると共に、地方税等の法

令、基準、通達等を遵守し実施すること。

②業務の遂行にあたっては市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。

③業務上知りえた個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、本業務終了後も同様とする。

④本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合には、受託者は速やかに市が必要と認める訂正、補正、その他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。

⑤仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、市と受託者で協議の上、決定する。