

## 高山市ふるさと納税推進及び運営業務委託仕様書

### 1 業務名

高山市ふるさと納税推進及び運営業務委託

### 2 業務の目的

高山市（以下「本市」という。）におけるふるさと納税推進及び運営業務（以下「本業務」という。）において、本市及び返礼品の提供事業者（以下「返礼品事業者」という。）等との密接な連携のもと、返礼品事業者数及び返礼品数を増やすとともに、既存及び新規の返礼品について、寄附者に訴求する内容への更新等（タイトルや写真、紹介文の充実など主にインターネット上での掲載内容の充実）を進めることにより、本市に対する寄附を増加させる。あわせて、本市の魅力発信やシティプロモーションの推進、事業者の機運の醸成、地域経済における好循環の創出につなげるとともに、移住促進、関係人口の増加にも寄与することを目的とする。

また、上記対応に付随して発生する返礼品の受発注、寄附管理、関係事業者及び寄附者への対応についても、円滑かつ合理的に進められるよう、一括して委託するものとする。

### 3 履行期間

令和8年4月1日（水）から令和11年3月31日（土）まで（長期継続契約）

※高山市議会において令和8年度の本業務に係る歳出予算が議決されない場合は、契約は行わないものとする。

※本業務は、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、契約締結日の属する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、本市はこの契約を変更又は解除することができる。

※ただし、令和8年4月1日から本業務を円滑に開始できるよう、前事業者からの引継ぎなど必要な準備をすすめること。なお、この準備期間に発生する費用については、本市は負担しないものとする。

### 4 前提条件

#### （1）寄附受付ポータルサイトについて

本業務は、「3 履行期間」の期間中、本市が利用を想定している次の寄附受付ポータルサイト（以下「寄附サイト」という。）において、「5 業務内容」に掲げる業務を行うものとする。なお、履行期間中に新規に寄附サイトを追加した場合、その寄附サイトも同様に業務の対象とする。

#### 利用を想定している寄附サイト

- ① ふるさとチョイス（パートナーサイト経由を含む）
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ ふるなび

- ④ ANAのふるさと納税
- ⑤ JALふるさと納税
- ⑥ Amazon ふるさと納税
- ⑦ さとふる（「Yahoo!ふるさと納税」経由を含む）
- ⑧ 三越伊勢丹
- ⑨ 一休.com ふるさと納税（株一休が運営又は提携する寄附サイト経由を含む）
- ⑩ ふるさと納税ポイント
- ⑪ ふるさと納税NFT

（2）業務実施体制について

- ①高山市内に事業所を設置し本業務を実施すること。事業所の設置時期については双方協議により定めるが、速やかな設置に努めること。
- ②本業務を指揮する業務実施責任者を高山市内の事業所に1名以上配置すること。
- ③本業務専用の電話回線及びFAX回線を高山市内の事業所に設置すること。
- ④本業務専用のメールアドレスを設置すること。
- ⑤受託者は、本業務を適正かつ円滑に実施するため、電話・メール等により本市と随時連絡調整を図るとともに、必要に応じて受託者が来庁し、本市と打合せができる体制を整えること。
- ⑥緊急時（システム障害、重大なトラブル等）においては、本市からの連絡に対し速やかに対応できる体制を整備するとともに、緊急時の連絡窓口及び対応手順について本市と協議の上、定めること。

（3）ふるさと納税寄附管理システムについて

寄附管理業務を実施するにあたっては、原則として、本市が導入する寄附管理システム「LedgHOME（レジホーム）」を使用すること。ただし、以下のすべての条件を満たし、本市が適当と認めた場合に限り、LedgHOMEの代わりとなる他の寄附管理システム（以下「代替システム」という）の使用を認めるものとする。

- ①代替システムの導入後も、本市がLedgHOMEを使用して必要な業務を遂行できること。
- ②代替システムの導入後も、LedgHOMEに本市が必要とする情報を、受託者が適切に蓄積させること。
- ③返礼品事業者にとって、代替システムの方がLedgHOMEよりも利便性が高いこと。
- ④LedgHOMEにおけるすべての寄附データ、配送データおよび返礼品データを代替システムへ移行・管理できること。なお、当該データ移行作業についても本業務の範囲に含めるものとする。
- ⑤本市及び返礼品事業者に対し、代替システムの使用に関する事前周知、操作補助や指導・研修を実施すること。

## 5 業務内容（各業務の詳細は「6 委託業務の詳細」を参照）

本業務の内容は、次の通りとする。地場産品と認められる範囲や適切な募集方法については、総務省の定めるルール、通知等を遵守し、慎重に実施すること。

また、履行期間以前に本市が受付けた寄附に対する未発送の返礼品の配送や問い合わせ対応についても、本業務の対象となることに留意すること。

「4 (1) ①～⑥」の寄附サイト及び寄附サイトを経由しない寄附を対象とする業務

「6 委託業務の詳細」に記載する全業務

「4 (1) ⑦～⑩」の寄附サイトからの寄附を対象とする業務

「6 委託業務の詳細」に記載する以下の業務

- (1) ①寄附受付に関する業務
  - ③返礼品事業者及び寄附者等からの問い合わせ対応業務
- (2) ④既存返礼品の改善に関する業務
  - ⑤新規事業者及び返礼品の発掘に関する業務
  - ⑥広告宣伝業務
  - ⑦チラシ等作製業務
  - ⑧返礼品カタログの作成及び運用業務
  - ⑨研修会等開催業務
  - ⑩リピーター獲得推進業務

## 6 委託業務の詳細

### (1) 寄附管理業務

#### ①寄附受付に関する業務

- (ア) 寄附管理システムを使用した、本市に対するふるさと納税に係る全寄附データの管理
- (イ) 本市が開設している全ての寄附サイトの寄附メニュー及び返礼品内容等の管理・更新（操作権限を有する寄附サイトのみの対応で可）
- (ウ) 寄附サイトから寄附管理システムへの情報の取り込み（操作権限を有する寄附サイトのみの対応で可）
- (エ) 本市が開設している全ての寄附サイトによる入金情報の管理
- (オ) 本市が開設している全ての寄附サイトからの申込に対する確認・照会
- (カ) 郵便・FAX・メールによる寄附の受付及び、カタログ送付・入金のご案内

#### ②返礼品に関する業務

- (ア) 寄附者からの申込内容に沿って、返礼品事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行うこと。
- (イ) 返礼品事業者と連携し、返礼品の在庫確保及び在庫管理を行うこと。
- (ウ) 返礼品等の配送が円滑に行われるよう、寄附者への事前連絡等の必要な措

置を講じること。

- (エ) 配送の遅延やトラブルが発生した場合には速やかに対応し、その経過及び結果を本市に報告すること。
- (オ) 配送遅延または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、本市の指示に基づき返礼品事業者と連携し、誠意を持って速やかに寄附者への対応を行うこと。また、その経過及び結果を本市に報告すること。

### ③返礼品事業者及び寄附者等からの問い合わせ対応業務

- (ア) 寄附者からの返礼品、配送、寄附金受領証明書類等に関する問い合わせについて対応すること。寄附サイト経由で寄せられた問い合わせやレビュー書き込みについても対応すること。
- (イ) 返礼品事業者からの返礼品、配送等に関する問合せについて対応すること。
- (ウ) 寄附者、返礼品事業者等からの各種問い合わせに対応するための、電話、FAX及びメール対応が可能な窓口（コールセンター）を設置し、使用する寄附サイト等において連絡先を明示すること。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までを基本とする。ただし、年末年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

## (2) 寄附獲得推進業務

寄附サイトごとに、寄附者に訴求するための効果的な施策の実施、返礼品事業者数及び返礼品数の拡充、本市独自の産品等を取り上げた特集などを実施し、寄附額の増加を図るための業務

### ①Web展開支援業務

- (ア) 市が寄附サイトに登録しているすべての返礼品について、掲載内容の現状を確認し、改善点を把握すること。
- (イ) SEO（検索エンジン最適化）を考慮したタイトル設定、返礼品の魅力・込められた想いが寄附者に分かりやすく伝わるような紹介文の工夫、見栄えの良い写真の撮影・加工支援を行い、寄附サイト掲載情報の質的向上を図ること。
- (ウ) 返礼品事業者と連携し、掲載情報の充実を進める一方で、写真や文章は著作権・肖像権などの権利及び関係法令に抵触しないよう十分に配慮すること。

### ②寄附サイト対策業務

- (ア) 管理の効率化を図るため、原則として全ての寄附サイトにおける掲載内容は同一とする。ただし、各寄附サイトの特性を踏まえ、可能な範囲で工夫やキャンペーンの活用等を行い、効果的な寄附促進策を講じること。

(イ) 寄附額の大幅な増加が見込まれる寄附サイトについては、定期的な分析を行い、月 1 回、業務の進捗報告とあわせて本市へ報告を行うこと。その際には、ふるさと納税における本市の状況に加え、各寄附サイトおよび他自治体（全国）の動向を踏まえたうえで、前月の分析結果を提示し、次月以降の戦略を提案すること。

(ウ) 本市が認証する「メイド・バイ飛騨高山認証産品」について、産品の取扱い事業者との連携・調整を行い、返礼品登録を支援すること。また、特集掲載や特設ページが可能な寄附サイトにおいては、定期的な特集掲載や常設ページでの情報発信を行うこと。対象となる返礼品の画像には、認証ロゴマークを挿入すること。

(メイド・バイ飛騨高山認証産品数 34品目 令和7年3月31日現在)

### ③返礼品レビュー数増加業務

各寄附サイトにおいて、返礼品のレビュー高評価数を増加する施策を考案し、実施すること。

### ④既存返礼品の改善に関する業務

(ア) 既存返礼品の競争力向上を目的として、返礼品事業者に対し、類似商品との差別化や企画内容、価格設定、ネーミング、パッケージデザイン等に関する助言や、マーケティング施策の提案など、必要な支援を行うこと。

(イ) 寄附実績やデータに基づくフィードバックを返礼品事業者に提供し、改善案や新規企画の提案を行うこと。

(ウ) 寄附者からの問い合わせ・クレーム内容を踏まえ、返礼品の品質・内容改善を行うこと。

(エ) 既存返礼品の魅力向上を図るため、返礼品事業者に対し、寄附サイトに掲載している情報の改善に必要な支援（返礼品画像やサムネイル画像の再撮影・改善、返礼品紹介文の見直し、検索ワードの最適化等）を行うこと。

(オ) 返礼品事業者と定期的なコミュニケーションを図り、信頼関係を維持しながら進めること。

(カ) 返礼品の提案や価格設定にあたっては、返礼品事業者の意向を尊重すること。

### ⑤新規事業者及び返礼品の発掘に関する業務

(ア) 本市内の魅力ある製品やサービスを取り扱う事業者に対し、ふるさと納税制度への参画を積極的に働きかけ、新規返礼品事業者の参入を促すこと。

(イ) 新規参画を希望する事業者に対しては、『高山市ふるさと納税「お礼の品」募集要項』に基づき、申請手続きの案内および受付を適切に行うこと。

(ウ) 本市の返礼品における申込状況や他自治体の返礼品動向、最新の消費者ニーズや市場動向等を分析のうえ、本市、市内事業者、産業団体等と連携し、

時流に即した新たな返礼品の企画・開発を行うこと。

- (エ) 本市独自の地域資源や強みを活用し、本市への誘客や地域経済の活性化につながるような返礼品の企画・開発を行うこと。
- (オ) 返礼品事業者に対し、新規返礼品を寄附サイトへ掲載するまでに必要な支援を行うこと。なお、支援内容には、返礼品画像及びサムネイル画像の撮影・提供・改善、返礼品紹介文の作成、検索ワードの設定、寄附管理システムへの登録等を含むこと。
- (カ) 返礼品の企画・開拓・選定にあたっては、関係事業者に対して公平かつ適正に情報提供を行うとともに、必要に応じて調整・交渉を行うこと。

#### ⑥ 広告宣伝業務

寄附額の増加への期待値が非常に高く、経済性にも優れた広告媒体等の把握分析を行い、客観的な資料とともに高山市へ提案し、受託者の経費負担により実施すること。広告の実施状況について報告すること。

#### ⑦ チラシ等作製業務

本市ふるさと納税の寄附促進および関連施策の周知を目的として、本市の要望に基づき、各種広報物等のデザイン作成を行うこと。作成にあたっては、各広報物の目的、配布対象、想定される効果、デザインイメージ等を整理し、事前に本市へ提案のうえ了承を得てから実施すること。広報物の例は、以下のとおり。

- (ア) 本市ふるさと納税のPRを目的としたチラシ、パンフレット等
- (イ) 寄附者へ本市からの感謝等を伝えるための、返礼品に同梱案内物等
- (ウ) 寄附金の使途や成果を報告するリーフレット等
- (エ) ふるさと納税を通じた本市の関係人口・交流人口の創出を目的とした広報物等
- (オ) その他、本市ふるさと納税に関連する施策に関する広報物等

#### ⑧ 返礼品カタログの作成及び運用業務

本市返礼品が掲載されたカタログを作成・印刷すること。各寄附サイトに、後から選べる返礼品としてカタログを掲載し、寄附受付、寄附者へのカタログ送付、カタログを経由した返礼品の注文管理、返礼品発注を行うこと。

#### ⑨ 研修会等開催業務

返礼品事業者を対象とした研修会を、年3回以上開催すること。研修内容は、電子商取引（eコマース、ネットショッピング等）に関する知識・技術、商品開発に関するノウハウ、ふるさと納税制度に関する理解促進や意識啓発など、返礼品事業者の知見向上を目的として、幅広い分野を対象に実施すること。事業者間のつながりの強化を目的に、集合形式で開催すること。（高山市役所の会議室に空きがあれば、会場やプロジェクター、マイクなど一般的な機材を無償で提供すること

は可能。)

#### ⑩リピーター獲得推進業務

毎年繰返し寄附のある飛騨高山ファン（リピーター）の増加を図るための施策を立案し、実施すること。寄附者への情報提供の内容や手法の改善、関係人口等の創出につながる新たな仕組みを提案し、本市と連携して実施すること。

## 8 業務報告及び検査

### (1) 月次報告

受託者は毎月1日から末日までのふるさと納税寄附受付状況を月次報告書にまとめ、毎月の完了届に代えて市へ提出するとともに、その内容をふまえた業務報告を翌月20日までに対面で実施すること。なお、月次報告書には、業務の進捗状況、返礼品事業者別・サイト別の寄附動向、課題点、次月の業務方針などを記載すること。報告内容に関しては必要に応じ本市による検査を受けるものとする。

### (2) 中間報告

受託者は10月の進捗報告時に、上半期の実績及び分析を中間報告としてとりまとめ、下半期の実施計画とともに提出すること。

### (3) 業務完了報告

受託者は、各年度の業務後速やかに、以下の内容を含む業務完了報告書を提出すること。

- ①年間の業務内容及び実績が分かる資料
- ②年間の寄附受付状況の分析
- ③次年度に向けた改善策等をまとめた資料

## 9 委託料及び支払い

年度毎に別添の「委託料の支払いについて（別記1）」に定めるとおりに支払う。

## 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に関し、以下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) 受託者は、秘密情報を自社内限りで、本業務の履行においてのみ使用することが出来る。また秘密情報の保持、利用に関して受託者がすべての責任を負うものとする。
- (2) 受託者は秘密情報に関する資料を複写及び複製してはならない。
- (3) 受託者は秘密情報を厳重に保持するために、必要な予防措置を講じなければならない。
- (4) 受託者は、本業務の履行において得た情報及び資料を履行期間終了後、速やかに本市に返却しなければならない。また、返却する際に、本市に情報のすべてを引き渡した事実を証明する書面を提出するものとする。
- (5) 秘密情報に関する資料の運搬は、受託者の責任で行うものとする。また、受託者は

運搬中における紛失事故などがないよう必要な対策を講ずるものとする。

- (6) 受託者は、本業務の履行において取り扱う情報に関し、漏えい、紛失、改ざんなどの事故が発生したときは、適切な対応を行うとともに、その状況を本市に報告する義務が生じる。

## 1 1 著作権について

- (1) 受託者が本業務を行う上で生じた著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）（以下「本件著作権」という。）は、履行期間終了後に本市に移転するものとする。また、受託者は本市に対し、履行期間中における本件著作権の利用を許諾するものとする。ただし、受託者に著作権が属さないものについてはこの限りではない。
- (2) 受託者は、本業務を行う上で生じた著作人格権を行使しない。

## 1 2 契約の解除

- (1) 本市及び受託者は、相手方が本契約に定める義務の履行を怠った場合で、相当期間を定めた催告に対しても改善が見られないときは、相手方に対する文書による通知をもって本契約を解除することができる。
- (2) 前項に拘わらず、次の各号の一に定める事由に該当する事態が相手方に生じた場合には、本市または受託者は、催告なく直ちに本契約を解除することができる。
- ① 本契約の重要な条項に違反した場合または本契約に違反しその改善が見込まれない場合。
  - ② 差押え、仮差押え、仮処分、公売処分、租税滞納処分等を受け、または民事再生手続、会社更生手続の開始もしくは破産の申立があったときその他の法的倒産手続もしくは私的整理の着手があったとき。
  - ③ 監督官庁より営業停止、または営業登録の取消し処分を受けたとき。
  - ④ 営業の廃止、もしくは変更、または解散の決議をしたとき。
  - ⑤ 合併、会社分割、株式交換その他の組織再編行為に関する取締役会決議（またはそれに相当する機関による決議）がなされたとき。但し、親子会社または共通の親会社をもつ会社間におけるものを除くものとする。
  - ⑥ 自ら振り出し、もしくは引き受けた手形、または小切手につき、不渡処分を受ける等支払停止状態に至ったとき。
  - ⑦ 関係法令に違反したときならびに明らかに違法と判断される行為を行ったとき。
  - ⑧ 財産状態が悪化し、またはその恐れがあると認められる相当の事由があるとき。
  - ⑨ 債務の全部または一部の履行が不能であるとき。
  - ⑩ 相手方がその債務の全部または一部の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。
  - ⑪ その他民法第542条第1項及び第2項に定める事由が生じたとき。
  - ⑫ 相当期間継続して業務を行わないとき。
  - ⑬ 相互の信用を著しく傷つけたとき。

- ⑭ その他本契約を継続しがたい事由が存するとき。
- (3) 本市または受託者が、前項第1号ないし第14号までに定める事由の一に該当するときは、何らの通知催告を要せず、相手方に対して負担する一切の債務につき当然に期限の利益を失う。

### 13 セキュリティ要件

- (1) 高山市情報セキュリティポリシーを遵守し、従業員に対する教育を実施すること。
- (2) 業務履行にあたり、管理体制、作業員、作業場所等を明確にすること。
- (3) 本業務着手後速やかに別添の「情報セキュリティチェックリスト（別記2）」を用いチェックを行い、本市へ報告すること。
- (4) 受託者は、本業務に関連して直接または間接に知り得た一切の内容を本業務の履行期間のみならず、その終了後も第三者に漏洩してはならない。
- (5) その他の要件は委託契約約款、住民情報関係業務委託特記仕様書（別記3）による。

### 14 その他の事項

- (1) 本業務の遂行にあたっては、各種関係法令等の内容を遵守するほか、本市と十分に協議を行い、本市の意見や要望を取り入れながら実施すること。なお、国や本市が定める基準が改訂された際は、それに適合するよう、迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- (2) 契約期間満了等に伴い本業務の受託者が変更となる場合、次期受託者及び本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、本業務の履行に必要な情報等の引継ぎを遅延なく確実に行うこと。また、各寄附サイト（その管理システム含む）及び寄附管理システム内の情報等の引継ぎは本市の指示に従い実施することとし、本市の指示なく情報等の削除や変更を行わないこと。
- (3) 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填し作業するものとする。
- (4) 受託者は、本仕様書に疑義が生じたとき、本仕様書により難い事由が生じたときは、本市と速やかに協議し、その指示に従うこと。
- (5) その他、本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者で協議のうえ決定する。