

令和 7～10 年度 甲賀市ふるさと納税事業支援業務委託（長期継続）仕様書

1. 業務名

令和 7 年度 第 3 0 2 号

令和 7～10 年度 甲賀市ふるさと納税事業支援業務委託（長期継続）

2. 委託期間

契約締結の翌日 から 令和 11 年 3 月 31 日まで

※契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日までの間は業務開始に向けた準備期間とし、現委託業者との業務引継ぎ等を漏れなく実施すること。なお、準備期間に発生する費用については、受託者が負担することとする。

3. 業務目的

ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の受注・配送管理・新規開発、プロモーション等を民間事業者へ委託することにより、事務の効率化を図るとともに、ふるさと納税制度を活用した歳入の更なる増加、本市の魅力発信および地域産業の活性化を図ることを目的とする。

4. 前提条件

（1）使用するふるさと納税ポータルサイト

令和 7 年度現在、本市が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。）①「さとふる」、②「ふるさとチョイス（パートナーサイト含む）」、③「楽天ふるさと納税」、④「ふるなび」、⑤「ANA のふるさと納税」、⑥「Amazon ふるさと納税」、⑦「ふるさと to らべる」、⑧「ふるさと納税自動販売機」のうち、②～⑦での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。

なお、契約期間中に新規にポータルサイトを追加・変更した場合、当該ポータルサイト（現地決済型を含む）も同様に業務の対象とする。

本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者および寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は本市と協議のうえ、疑義等が生じないよう関係者間で契約条件等を確認すること。

（2）寄附情報管理・返礼品発注システム

寄附情報等の管理にあたり、現在本市が導入している株式会社 Workthy が提供する「ふるさと納税 do」を使用することとし、委託に伴う寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。

なお、同システムが使用できない場合は、「ふるさと納税 do」と同等以上の機能およびセキュリティを持つ寄附管理システムを提案することも可能であるが、受託者

の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用および保守経費等については委託料に含むこと。

また、直接寄附についても寄附情報が管理できるようにすること。

5. 業務内容

- (1) 返礼品の磨き上げ・開発等に関する業務
- (2) プロモーションに関する業務
- (3) ポータルサイトの管理運営業務
- (4) 寄附管理システムの管理運営業務
- (5) 寄附者等対応業務
- (6) 返礼品情報の管理と発注および配送管理に関する業務
- (7) 返礼品提供事業者等からの問い合わせ対応業務
- (8) クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務
- (9) その他

6. 業務の詳細

- (1) 返礼品の磨き上げ・開発等に関する業務
 - ①本市が提供する情報、受託者が持つ情報等をもとに、本市の返礼品としてふさわしいと認められ、国が定める「地場産品基準」等に適合した商品や役務を扱う事業者との関係性を構築し、開拓すること。
 - ②本市商工会やゴルフ協会等と連携を図りながら、返礼品開拓を行うこと。
 - ③事業者と交渉し、本市の魅力を全国に発信する返礼品の選定や本市の特性を活かした体験型サービスの開発を行い、提案すること。
 - ④ポータルサイトへの返礼品掲載にあたっては、本市の承諾を得てから行うこと。
 - ⑤返礼品の品質管理、配送状況、梱包状況を適宜確認し、寄附トラブル等の問題が発生しないよう、未然防止や品質向上に向けた必要な措置を講じること。
- (2) プロモーションに関する業務
 - ①ポータルサイトに掲載する全ての返礼品に対し、SEO（検索エンジン最適化）対策に配慮したタイトルおよび紹介文等掲載内容の工夫、写真加工等、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、返礼品提供事業者と調整のうえ、掲載情報を充実させること。なお、使用する写真および文章は、著作権および肖像権、その他の権利に抵触しないこと。
 - ②各ポータルサイトにおいて、レビュー返信を含めた、レビュー数を増加する施策を考案し実施すること。
 - ③ポータルサイトの機能を活用した特集記事の作成、メールマガジンの配信を行うこと。

- ④毎年寄附をいただいているリピーターへの効果的な手法の提案を行うこと。また、リピーター獲得に向けての方策を本市と協議のうえ、実施すること。
- ⑤プロモーションにあたっては、総務省が示す基準（平成 31 年総務省告示第 179 号第 2 条第 1 号）に留意すること。
- （３）ポータルサイトの管理運営業務
 - ①ポータルサイトの自治体ページ作成、更新、修正、内容充実等の管理運営（在庫の管理等を含む。）を適切に行うこと。
- （４）寄附管理システムの管理運営業務
 - ①ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金および返礼品に関するデータを寄附管理システムにより一元的に管理すること。
 - ②寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申込状況、納付状況および返礼品の申込に関する各種情報を正確に管理すること。
 - ③ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに寄附管理システムへデータの取込作業を行うこと。
 - ④管理する情報について各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
 - ⑤寄附管理システム上で、本市も寄附者情報の確認が随時可能であること。
 - ⑥寄附申込状況、寄附金の納付状況、返礼品の配送状況・寄附申込に係る進捗状況等について、随時本市への情報提供が可能であること。また、本市において統計資料作成等を行うために簡易に加工できるよう CSV 形式でのデータ出力が可能であること。
 - ⑦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、書類配送管理等が可能であること。また、本市および事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては現行の寄附管理システム内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業および費用等については受託者が負担するものとする。本業務終了時には次期受託者および本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。
- （５）寄附者等対応業務
 - ①受託者は本業務に係る問い合わせ先としてコールセンターを設置し、各ポータルサイト等に問い合わせを明示すること。
 - ②コールセンターは寄附者等からのポータルサイト、寄附の申込手続、返礼品、その他本市ふるさと納税に係る問い合わせ全般について、電話、メール等による対応が可能であること。
 - ③緊急性や重要性の高い案件については本市へ速やかに報告し、協議したうえで対

応すること。

- ④返礼品に関する苦情等については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は返礼品提供事業者や配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市および寄附者に報告を行うこと。
- ⑤対応時間は休日等を除く、月曜日から金曜日の日中時間帯で7時間以上を基本とする。年末年始や繁忙期は土日祝日についても対応を求めるが、受付時間の延長、および休日等の対応については本市と協議を行ったうえで決定すること。

(6) 返礼品情報の管理と発注および配送管理に関する業務

- ①寄附管理システムや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。
- ②返礼品の配送遅延または破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は寄附者等への対応を行うこと。
- ③返礼品の掲載に際しては必要な写真撮影、写真加工、返礼品の紹介文の作成等、必要に応じて返礼品提供事業者適切な助言をすること。
- ④返礼品提供事業者と適宜調整し、返礼品の在庫管理等を行い、寄附の拡大を図ること。
- ⑤寄附申込に対し、滞りなく返礼品提供事業者へ返礼品の出荷依頼および配送管理を行うこと。返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。メールに対応できない事業者についても、代替の方法で連絡を行うこと。
- ⑥定期便、送付時期が選べる返礼品の場合、配送時期が近くなれば適宜返礼品提供事業者連絡し、配送遅延が起こらないよう配慮すること。
- ⑦期間限定の返礼品について、返礼品提供事業者へ配送の始期と終期を確認し、寄附受付および出荷依頼を行うこと。
- ⑧インターネットを経由せず、本市に直接寄附申込があった場合も含め、本市から寄附金の入金を確認し、希望する返礼品の配送に関する連絡があった際には、指定された返礼品の発注を行うこと。
- ⑨月1回以上は未発注データがないか確認を行うこと。
- ⑩返礼品調達費および配送料は、返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品提供事業者および配送事業者へ支払うものとする。なお、本市への請求にあたっては、毎月の実績を集計のうえ、返礼品提供事業者名、返礼品名称、配送数量の内訳が分かるよう明細を添付すること。

(7) 返礼品提供事業者等からの問い合わせ対応業務

- ①返礼品提供事業者からの各種問い合わせに適切に対応すること。即時判断が難しい場合は必要に応じて本市と協議し、適切に対応すること。
- ②緊急および重要な問い合わせの場合には、速やかに本市に報告し、本市と協議の

うえ、対応すること。

- ③対応時間は休日等を除く、月曜日から金曜日の日中時間帯で7時間以上を基本とする。年末年始や繁忙期は土日祝日についても対応を求めるが、受付時間の延長、および休日等の対応については本市と協議を行ったうえで決定すること。

(8) クラウドファンディング型ふるさと納税実施に関する業務

- ①本市がクラウドファンディング型ふるさと納税による寄附受付を行う際、受託者はポータルサイトの寄附受付ページを作成すること。
- ②クラウドファンディング型ふるさと納税に係る受付サイトからの寄附も通常の寄附同様に対応すること。

(9) その他

- ①本業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- ②平成 31 年総務省告示第 179 号第 2 条第 2 項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品調達費 30%を含み、各年度の寄附金額の 50%を超えない範囲において、業務（提案する新たな取組を含む）が実施できるよう、本業務の対象外経費（ポータルサイト使用料、決済手数料等）を本市と協議しながら管理を行うこと。
- ③本市が総務省へ提出する書類作成を補助すること。
- ④ふるさと納税制度に改正等が生じた場合、ポータルサイトへの掲載内容の変更や返礼品提供事業者への対応等、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。
- ⑤契約期間内に受け付けた寄附申出に対する返礼品の調達、配送、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。
- ⑥受注者が変更となる場合は、次期事業者決定後、次期事業者への業務引継を確実に行うこと。
- ⑦「5 業務内容」(1)～(9)に示した内容で、委託料に含んで提案することができない場合は、費用や条件等を明示し提案すること。

7. 返礼品の契約不適合責任

- (1) 本市は寄附者に対して返礼品の契約不適合責任を負担しない。
- (2) 返礼品提供事業者は、寄附者に対して契約不適合責任を負担するものとし、受託者は責任が生じたときは上記 6 (5) により、寄附者に対応すること。

8. 納付情報等の管理

- (1) 受注者は本業務に関する資料を書面または電磁的記録により、契約締結期間中については保存すること。契約解除後は、資料の引継ぎ完了後に削除すること。

9. 委託料および返礼品代金等の支払い等について

- (1) 受託者は1 か月ごとに寄附金額、寄附件数等の受付状況、返礼品提供事業者の各返礼品の提供状況等が分かる報告書を市に提出する。
- (2) 受託者は報告書を基に、委託料および返礼品代金等に係る請求書を本市に提出する。
- (3) 本市は適正な請求書を受領した日から起算して原則 30 日以内に受託者へ支払う。
- (4) ポータルサイト非経由の寄附であって、返礼品の提供がない寄附については上記の委託料は生じない。

10. 業務委託料

(1) 委託料

対象寄附金額（受託者が運用するポータルサイト経由の寄附およびポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附）に対する一定割合とする。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達にかかった費用。なお、寄附1件あたりの調達費は当該寄附金額の30%を上限とし、梱包代等の諸経費ならびに消費税および地方消費税相当額を含む。

(3) 返礼品送料

実際に返礼品の配送にかかった費用。

11. 再委託の禁止

- (1) 再委託は原則認めない。ただし、書面により本市の承認を得た場合はこの限りではない。

12. 報告および検査

- (1) 本市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、検査することができる。

13. 権利の帰属

- (1) 本市が受注者に提供する情報に基づくデータ等は、本市に帰属する。
- (2) 本業務により作成された成果物（以下「成果物」という。）及び事業者取材等で撮影した写真データ等に係る所有権、著作権及びその他の権利は本市に帰属するものとし、本市による二次利用及び他サイトへの転用を可能とする。また、受注者は本市に対し著作権人格権を行使しないものとする。ただし、第三

者が権利を有する著作物においてはこの限りではない。

- (3) 第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、受注者の責任において、その権利の使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関わる一切の手続きを行う。
- (4) 受注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、全て受注者が負うものとする。
- (5) 契約満了後も上記に記載の権利等は本市が保有する。

1 4. 個人情報の保護

- (1) 受注者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として取り扱い、本業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏洩、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (2) 個人情報保護条例を遵守し、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。
- (3) 情報セキュリティの確保の観点より、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、適切な管理を行うこと。一般財団法人日本情報経済社会推進協会によるプライバシーマークまたは ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証を取得していること。

1 5. 損害賠償

- (1) 受注者は本事業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、本市、返礼品事業者、寄附者また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はない。

1 6. 発注者の解除権

- (1) 発注者は、自己の都合によりこの契約を解除するときは、文書をもって受注者に通告するものとする。
- (2) 翌年度以降において、発注者の歳入歳出予算の当該金額について、減額又は削除があった場合は、本契約は解除する。
- (3) 前項の規定による契約の解除に伴い、受注者に損害を与えたときは、発注者は、その損害を賠償しなければならない。この場合の賠償額は、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

※第3項は、発注者が解除権を行使した場合の損害賠償に関する条項で、「賠償額は、発注者と受注者とが協議して定める」としているが、例えば「賠償額は、残存リース料金を一括で支払うこととする。」等の具体的な賠償額の記載も可とする。

17. 本市との協議

- (1) 本業務の実施にあたっては、本市と十分な連絡・調整を行い、円滑な業務遂行を図るものとする。また、仕様書に定めのない事項については、適宜本市と協議し、業務の履行において疑義が生じた事項については、本市と協議のうえ対応すること。

18. 参考データ

(1) 寄附実績の推移

年度	寄附件数	寄附金額
令和2年度	11,228件	354,295,000円
令和3年度	10,485件	318,451,000円
令和4年度	11,927件	331,942,000円
令和5年度	10,181件	300,821,800円
令和6年度	9,105件	301,090,000円

(2) 令和6年度ポータルサイト別寄附実績

令和6年度	寄附件数	寄附金額
ふるさとチョイス	1,215件	51,706,000円
楽天ふるさと納税	3,878件	127,915,000円
さとふる	3,025件	86,819,000円
ふるなび	522件	18,814,000円
Amazonふるさと納税	310件	9,164,000円
ANAのふるさと納税	118件	4,632,000円
ふるさとtoらべる	37件	2,040,000円

(3) 令和6年度上位人気の返礼品（さとふる除く）

順位	返礼品名	数量	寄附金額
1	近江牛ヒレステーキ 750g (4~5枚)	625	50,000,000
2	タラオカントリークラブ ゴルフ場 利用券 B 6,000円分 滋賀県 甲賀市	547	10,940,000
3	近江牛サーロイン ステーキ 250g×2枚	347	8,675,000
4	【A4ランク以上】近江牛ロースすき焼きしゃぶしゃぶ用 500g	326	7,172,000
5	いっぺん食べとくれ(4合炊き)ごはん鍋 黒 mei-01 【信楽焼・明山】	121	6,413,000
6	滋賀県産【お茶屋がつくる 抹茶プロテイン】 900g (約1ヵ月分) シェイカー付	193	4,825,000
7	【A5ランク限定】近江牛ロースすき焼きしゃぶしゃぶ用 500g	177	4,779,000
8	近江牛ヒレステーキ 300g (2枚)	115	4,025,000
9	【着日指定必須】近江牛 サーロインステーキ 200g / 2枚	170	3,400,000
10	滋賀県産【お茶屋がつくる ほうじ茶プロテイン】 900g 約1ヵ月分 シェイカー付	133	3,325,000

担当：甲賀市総合政策部政策推進課