

山県市ふるさと応援寄附金支援業務委託 仕様書

本仕様書は、受託者が実施する内容等について最低限の仕様を定めたものである。
実際の業務委託契約の締結時には、受託者の提案等を踏まえ変更するものとする。

1. 業務名

山県市ふるさと応援寄附金支援業務(以下、「本業務」という。)

2. 業務の背景と目的

岐阜県山県市(以下「本市」という。)では、平成20年のふるさと納税制度開始当初から事業に取り組み、令和元年度の返礼品基準制度化を契機として、寄附額が約3億円に達する自治体へと成長した。その後も取組は大きく伸長し、令和4年度には寄附額約6.4億円、寄附件数約2.2万件と過去最高を記録した。令和6年度(2024年)も約5.5億円、約1.8万件と高い水準を維持していたものの、令和7年度は約3.7億円、約1.3万件と大幅な減少へ転じる見込みである。

返礼品数および返礼品提供事業者数は年々増加し、本市の地場産品の魅力を活かした返礼品の拡充が進んでいる。しかし、寄附を安定的に獲得していくためには、現在の市場動向を踏まえた既存返礼品のブラッシュアップや、魅力的な新規返礼品の開発など、これまで以上に寄附者への訴求力を高める取組が重要となっている。

また、国による返礼品基準の見直しが毎年行われ、制度が一層厳格化していることから、幅広い分野で寄附を獲得できる持続的な仕組みの構築が喫緊の課題である。本市としては、これらの課題に適切に対応しつつ、寄附者に選ばれ続けるふるさと納税事業の推進を図る必要がある。

本業務は、本市が行うふるさと納税業務の内、寄附の受付、寄附者情報管理、返礼品の発注、関係書類の作成・発送、ワンストップ特例申請受付、返礼品開発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、寄附金の増加並びに本市の更なる魅力発信や産業振興を図ることを目的とする。

3. 履行場所

山県市及び山県市が指定する場所

4. 業務履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日(水)まで

ただし、契約期間満了の1か月前までに、いずれの当事者からも書面による契約終了の申し出がない場合は、同一条件にて1年間自動的に更新するものとする。

なお、契約期間中であっても予算の増減又は削除があった場合には、本仕様書に基づき契約を締結するもの(以下「受託者」という。)と協議のうえで契約を変更し、又は解除するこ

とができる。

5. 業務内容

(1) 寄附受付開始について

契約締結の日から令和8年7月31日(金)までの期間は、前委託事業者からの引継ぎや運用開始に向けた準備期間とし、受付の停止を一定期間認めるが、令和8年8月1日(土)から運用開始ができるよう可能な限り速やかに準備を進めること。なお、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

(2) 本市が利用しているポータルサイトと業務委託範囲について

現在、本市が利用している以下の①～⑫のポータルサイトに関する業務を委託する。ただし、⑩～⑫に関しては掲載プランで契約しており、「6. 業務委託内容の概要」のうち(1)の業務のみを委託する。また、⑧⑨に関しては受領証明書およびワンストップ特例申請書の送付のみを委託する。

- ① 楽天ふるさと納税
- ② ふるさとチョイス(パートナーサイトを含む。)
- ③ ふるなび
- ④ Amazonふるさと納税
- ⑤ ANA のふるさと納税
- ⑥ JAL ふるさと納税
- ⑦ ふるさとプレミアム
- ⑧ ふるさと応援納税
- ⑨ 保育園留学
- ⑩ さとふる
- ⑪ Yahooふるさと納税
- ⑫ G-Callふるさと納税

(3) 寄附管理システムについて

寄附・寄附者情報、返礼品の発注・配送、精算等の管理については、「ふるさと納税 do」を利用することとする。これと同等以上の機能を有する寄附管理システムを提案することも可能であるが、その構築費用については委託料に含むこととし、業務の継続に支障がないよう、受託者の責任において適切に返礼品提供事業者への説明やデータ移行(過去5年度分)等の対応を行う。なお、配送事業者の送り状発行代行システムを利用できるものとし、管理システムと連携して配送状況等が確認できる仕様であること。また、返礼品に適した配送事業者を利用すること。

(4) 前委託事業者からの引続き業務及び次期委託事業者への引継ぎ業務

本業務については、令和8年8月1日(土)から令和9年3月31日(水)までの受付分の寄附に対する業務のほか、令和8年7月31日(金)までの受付分の寄附に対する未発送

の返礼品の配送やワンストップ特例申請の受付、寄附金受領証明書の再発行依頼等の問い合わせの対応についても対象とする。そのため、令和8年7月31日(金)までの寄附受付に係る本業務を受託する前委託事業者から、本業務の履行に必要な情報等の引継ぎを受けること。引継ぎに際し要する費用については前委託事業者と次期委託事業者の協議により応分に負担することとする。また、現在ポータルサイトで使用している前委託事業者が制作した画像等は、業務履行期間開始後は使用できない。

6.業務委託内容の概要

- (1)寄附データ(寄附管理システム)の一元管理・運用に関する業務
- (2)返礼品の調達、配送管理及び返礼品の代金・配送料の精算等に関する業務
- (3)各ポータルサイトの更新・管理に関する業務
- (4)寄附者からの問い合わせ等への対応に関するコールセンター業務
- (5)返礼品の開発・ブラッシュアップに関する業務
- (6)広報・PRに関する業務
- (7)返礼品提供事業者への支援に関する業務
- (8)本市への支援に関する業務

7.業務委託内容の詳細

- (1)寄附データ(寄附管理システム)の一元管理・運用に関する業務
 - ①「5. 業務内容」(2)に記載のポータルサイトから、寄附申込み、決済及び返礼品等の情報を寄附管理システムに取り込むとともに、入金状況等を管理すること。
 - ②寄附管理システムは、次の機能も有すること。
 - (ア)「5. 業務内容」(2)に記載⑧～⑫のポータルサイトから申し込みがあった場合においても管理可能とすること。
 - (イ)郵送やFAX 等で本市に直接申込みのあ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、納付状況及び返礼品の申込に関する各種データを把握し、寄附管理システムにより管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。
 - (ウ)本市が、各ポータルサイトが提供する多様な決済手段ごとの入金状況について、閲覧可能とすること。
 - (エ)本市が、寄附金受領証明書、ワンストップ特例申請書の作成・印刷を可能とし、発行履歴を閲覧可能とすること。
 - (オ)申込状況、寄附金の納付状況、返礼品の配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時本市へ情報提供し、本市が閲覧可能とすること。なお、1回の申込みで返礼品が複数ある場合は、返礼品ごとの発送状況を一覧表示可能とすること。
 - (カ)システム上の寄附データを随時CSV型式でダウンロード可能とすること。

(キ)システムでの操作ログを記録し、保管できる機能を有すること。また、必要に応じて確認すること。

(ク)各種条件での検索、集計を可能とすること。

- ③大規模災害等が発生した場合において、災害支援金の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。
- ④本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附について、両者協議の上、上記①～③の業務について対応すること。

(2)返礼品の発注、配送管理及び返礼品の代金、配送料の精算等に関する業務

- ①寄附者からの申込内容に沿って、本市が指定する返礼品を調達し、寄附金の入金確認後から原則30日以内に寄附者が指定する配送先に配送できるように配送管理を行うこと。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30日以内の発送が困難な場合は別の取り扱いとする。
なお、本市が指定する返礼品の内容等について、委託契約期間中に変更する場合があるので、本市の指示に従って対応すること。
- ②事業者と連携し、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護等を行うこと。また、生鮮食品など賞味期限の短い返礼品の寄附者への受け渡しが確実に行われ、事業者へ返送されることのないように適切な措置を行うこと。
- ③本市の指示に従い、季節限定品の配送時期及び数量限定品の数量等の管理を行うこと。
- ④事業者への発注時は、受託者において配送伝票の準備及び伝票発送をすること。
- ⑤毎月の出荷実績をもとに、事業者へ請求内容確認書類を発行すること。
- ⑥返礼品を事業者から調達する場合には、返礼品の納品完了を確認の後、事業者からの請求があった日から30日以内に返礼品代金を事業者に支払うこと。なお、本市は返礼品代金及び配送料以外の費用は一切負担しない。
- ⑦⑥で支払った実費については、月次集計のうえ、本市に請求すること。なお、請求に際しては、事業者名、返礼品名称、配送数量、配送料等の内訳が分かる明細を添付すること。
- ⑧返礼品出荷前において、寄附者の都合により配送内容に変更があった場合は、事業者と連絡し対応すること。データ修正・返礼品の出荷変更等の対応についても行うこと。
- ⑨配送遅滞や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、事業者及び配送業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。
- ⑩本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイト経由の寄附について、両者協議の上、上記①～⑨の業務について対応すること。

(3)各ポータルサイトの更新・管理に関する業務

- ①「5. 業務内容」(2)①～⑦のポータルサイトにおいて、返礼品の登録・修正作業を行うこと。

- ②各ポータルサイトにおいてSEO(検索エンジン最適化)対策に配慮したタイトル及び紹介文など掲載内容の工夫、見栄えの良い写真の撮影及び加工など、寄附者に選ばれやすい返礼品となるよう、事業者と調整の上、各ポータルサイト上の掲載情報を充実させること。
- ③本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイトについても、両者協議の上、上記①、②の業務について対応すること。

(4)寄附者からの問い合わせ等への対応に関するコールセンター業務

- ①「5. 業務内容」(2)①～⑦に記載のポータルサイトにおいて、寄附に関することや返礼品の詳細、配送状況、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせや苦情等に対し、電話又は電子メール等により情報提供及び説明を行い、適切に対応すること。
- ②①の業務に関して、対応内容等については随時記録を残し、定期的に本市に情報提供すること。なお、行政に関する質問等、受託者において対応しかねる問い合わせ等については、本市に取り次ぐこととする。
- ③寄附者からのふるさと納税に関する問い合わせ先として、コールセンターを有し、オペレーターによる対応を行うこと。
- ④上記③の電話番号を「5. 業務内容」(2)に記載のポータルサイトに問い合わせ先として掲載すること。
- ⑤本市が委託契約期間中に新規ポータルサイトを導入した場合、当該ポータルサイトについても、両者協議の上、上記①～④の業務について対応すること。

(5)返礼品の開発・ブラッシュアップに関する業務

- ①本市の魅力発信や寄附金向上、市内事業者の支援のため、新規返礼品の開発・企画や既存返礼品の魅力向上・改善策を積極的に提案し、実施すること。なお、返礼品の採用については、本市で決定する。
- ②返礼品は、総務省の示す地場産品基準等を遵守するよう適正に管理し、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、品質向上に向けた必要な措置を講じること。また、要件に適合しなくなったと認める場合又はそのことが疑われる場合は、すみやかに本市に報告し、返礼品としての取扱いを停止するとともに、本市が当該要件に適合しなくなったと認める場合は、返礼品としての取扱い終了に伴う、必要な措置を行うこと。
- ③返礼品の募集や維持管理にあたっては、返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や戸別訪問等を行い、提供事業者と積極的にコミュニケーションをとること。
- ④受託者は、市が提供する情報や独自に入手した情報等を活用し、事業者との連携や返礼品提供事業者間のマッチングを行うこと。これにより、地場産業の振興に寄与する新たな返礼品の企画提案および開発を積極的に行うものとする
- ⑤返礼品提供事業者や地域の人材との連絡調整を円滑に行い、信頼関係を構築するこ

と。受託者が持つノウハウを事業者に還元し、地域全体のふるさと納税に関する対応力の向上を図ること

(6) 広報・PRに関する業務

- ①本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるとともに、寄附の使い道や返礼品等の効果的なPRとして各ポータルサイトの広告等を活用すること。なお、使用する媒体、時期については本市と協議を行うこと。
- ②「ふるさとチョイス」や「楽天ふるさと納税」等のポータルサイトが有する機能を有効に活用し、リピーター獲得のためメールマガジンを送信すること。
- ③ポータルサイトが運用する、検索連動型広告枠の利用について、市と協議の上計画を提案し実施すること。
- ④実施したPR用業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、業務報告書に取りまとめ報告をすること。

(7) 返礼品提供事業者への支援に関する業務

- ①事業者に対し、返礼品掲載の際の写真、文言、表現などの支援をすること。
- ②事業者に対し、返礼品の原材料や製造工程等について聞き取りを行い、返礼品が総務省告示第179条第5条に基づく地場産品基準に適合していることを定期的に確認すること。なお、委託期間中に地場産品基準や総務省への提出内容等の改正が行われた場合、改正後の基準等に従って対応すること。
- ③事業者全体の資質及び意欲の向上を目的に、事業者に対して、ふるさと納税をはじめとする電子商取引に関する知識や技術の説明、売り上げやリピーター増加に繋がった成功事例の共有等を行うこと。
- ④事業者からの希望があれば、返礼品の写真撮影を無料で行うこと。
- ⑤事業者からの相談等に応じることが可能な体制を構築すること。

(8) 本市への支援に関する業務

- ①本市ふるさと納税担当者との定期的な情報交換を行い、本市のふるさと納税の更なる推進に資する魅力的かつ効果的な助言を行うこと。
- ②毎年繰り返し寄附いただける本市のファン・リピーターの増加を図るため、寄附者への情報提供の内容及び手法の改善について本市に提案し、同梱物のデータ作成等、必要に応じてサポートすること。
- ③本市が実施するクラウドファンディング型ふるさと納税について、寄附獲得のための効果的な掲載・PR手法等についてサポートすること。
- ④配送料等、各種経費の削減に係る提案を積極的に行うこと。
- ⑤その他本市のふるさと納税を推進するため、効果的な手法を提案すること。

(9) その他

- ①ふるさと納税の募集にかかる費用が国の定める募集経費基準(寄附金額の50%以内、令和11年までに40%以内)を超えないよう、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策を提案し、市と協議のうえで実施すること。
- ②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。

8. 受託者の責務

- (1)受託者は常に善良なる管理者の注意義務をもって本業務を遂行すること。
- (2)受託者は本業務の遂行にあたり、本市及び第三者に損害を与えたときは、損害賠償の責を負うこと。ただし、その損害のうち、本市の責めに帰すべき事由により生じたものは、本市の責任とする。

9. 契約方法及び費用

受託者に以下の区分に応じた費用を支払う。

(1)業務委託料

寄附額に対して、受託者が提案した率(上限5%以内)を乗じて算出された額(消費税及び地方消費税を除く。)。なお、寄附額は、「5. 業務内容」(2)①～⑦に記載のポータルサイト経由での寄附金額の合計とする。ただし、受託者において返礼品の発注や配送管理を行わない寄附については除く(災害支援に関連した寄附等)。

(2)返礼品代金

返礼品代金(梱包代等の諸経費、消費税及び地方消費税を含む)として実費を支払う。当該返礼品に係る個別の寄附金額は、総務省の返礼基準を加味した上で、返礼品代金が寄附金額の30%の範囲内となるよう本市が決定する。なお、返礼品代金に中間手数料等を上乗せすることは一切認めない。

(3)返礼品配送料

返礼品の配送料として実費を支払う。配送方法については、過剰包装ではない最低限の包装かつ返礼品の品質に影響を及ぼさない方法による。なお、配送料に中間手数料等を上乗せすることは一切認めない。

10. 業務実施報告及び支払方法

- (1)受託者は、当月分の業務実施報告書を、原則として翌月 15 日までに本市に報告すること。報告書には、次の内容及び実績等について記載すること。
 - ① 寄附受領金額
 - ② 返礼品の調達、配送に係る経費(内訳、明細が記載されたもの)
 - ③ その他、本市が必要とする事項

(2)本市は、業務実施報告書を受領し、検収に合格したと認めるときは、「7 契約方法及び費用」で定める委託料について、正当な請求のあった日から 30 日以内に支払う。

11. 返礼品の契約不適合責任

受託者は、寄附者に対し、受託者が調達・発送等を行う返礼品に係る契約不適合責任を負う。ただし、本市が調達・発送等を行う返礼品に係る契約不適合責任は負わない。

12. 検査・報告

本市は必要があると認めるときは、受託者に対して、本業務の履行状況その他必要事項について、報告を求め、又は検査を行うことができる。なお、受託者は、本市からこれらの求めがあった場合、誠実に対応しなければならない。

13. 著作権等の取扱い

(1)本業務による成果物に係る著作権は本市に帰属するものとし、本業務の目的の範囲内（市の広報、SNS、公式Webサイト等）において、受託者の承諾を要することなく自由に無償で二次利用（改変を含む）できるものとし、これは契約期間終了後においても同様とする。なお、成果物とは以下の①、②のとおりとする。

①Web ページ:返礼品ページ、特集ページ、返礼品レビュー等を含むポータルサイトに掲載しているすべての情報

②画像・動画:本業務により取得・制作されたすべての画像・動画データ

(2)本市は、成果物を他の広報物に使用できるものとする。また、本市が認める場合には、受託者は、第三者による成果物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。

(3)受託者は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。

(4)本市は、成果物の内容（デザイン、設計等を含む。）を自由に変更することができるものとする。

(5)受託者は、作成・加工した成果物（写真撮影した加工前後の画像、サムネイル画像、返礼品説明文等）を、市が指定する方法（DVD-R等の記録媒体またはクラウドストレージ等）により納品すること。

14. 秘密の保持

本業務の履行にあたり、知り得た秘密を他の目的に使用し、また、他に漏らしてはならない。委託期間が終了した後も同様とする。

15. 情報セキュリティの確保

- (1)本業務の履行に際し、個人情報を含むすべての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、改ざんその他事故から保護するため、適切な管理を行わなくてはならない。
- (2)寄附情報の保存受託者は、本業務に関する資料を書面又は電子データにより、一定期間保存すること。

16. 業務の引継ぎ

- (1)委託期間終了後に本業務と同様の業務を本市が発注し、受託者が変更となる場合、次期受託者への業務引継ぎを円滑かつ確実に行うこと。
- (2)次期受託者との引継ぎに要する費用は、全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は一切負担しない。
- (3)受託者が受託期間中に知り得た寄附者情報や事業者情報等については、本市の指示に従い、次期受託者に引継ぎを行うこと。
- (4)委託期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応は、委託期間満了後も責任を持って行うこと。
- (5)「13. 著作権等の取扱い」(1)に記載の成果物について、削除等せず本市又は次期受託者が引き続き使用できるようにすること。

17. 個人情報の取扱いについて

- (1)業務上知り得た個人情報や法人情報は、受注者の責任において厳重に管理するとともに、他の目的への転用等は絶対に行わないこと。
- (2)受注者は事業実施に当たり収集する個人情報及び法人情報について、その個人及び法人に対し山口市へ情報提供することを事前に説明し同意を得ること。
- (3)事業実施に当たり収集した個人情報や法人情報は山口市に帰属するものとし、山口市の指示に従い提供を行うこと。
- (4)ここに定めのないことについては、別紙1「個人情報取扱特記事項」に定める。

18. 留意事項

- (1)生産・製造・販売等に関する法令などを遵守し、適正に本業務を遂行すること。
- (2)本業務の遂行に際して必要な消耗品・旅費等の経費は委託料に含むものとする。
- (3)本業務の全部を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部についてあらかじめ本市の承諾を得た場合はこの限りではない。なお、再委託した業務に伴う当該第三者の行為については、受託者がすべての責任を負うものとする。
- (4)本業務の実施にあたり、事故や運営上の問題などが発生した場合には、速やかに本市へ連絡すること。

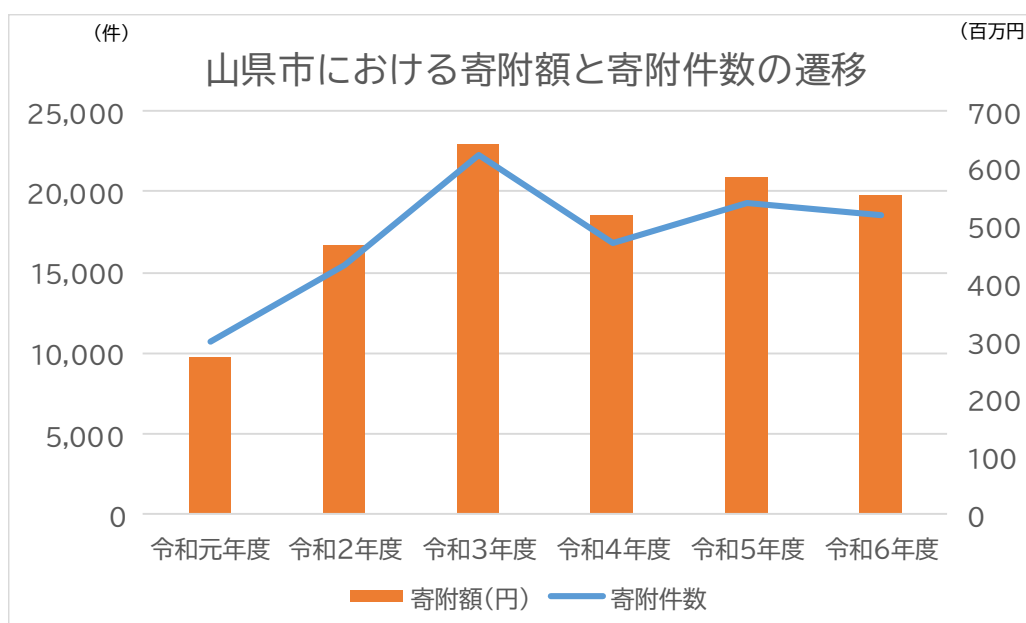
(5)本業務の達成にあたり、より効果的かつ魅力的な本業務に関する新たな提案は妨げない。

(6)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、本市と協議のうえ、定めるものとする。

【参考数量】

■寄附規模

年度	件数(件)	金額(円)
令和元年度	10,759	272,915,000
令和2年度	15,404	467,463,000
令和3年度	22,317	641,548,000
令和4年度	16,745	519,045,000
令和5年度	19,331	583,652,300
令和6年度	18,553	552,950,000



■主要ポータルサイト別寄附割合(令和6年度実績より)

サイト名	件数(件)	割合(%)
楽天	6,927	38.9
さとふる	5,922	27.3
ふるさとチョイス	1,800	9.8
ふるなび	1,277	7.9
G-call	885	6.2

■主要返礼品(令和6年度実績より)

順位	品名(返礼品名は非公開)	申込数(件)	割合(%)
1	マイクロナノバブル シャワーヘッドA	4,341	23.4%
2	飛騨牛A5等級肩ロース肉すき焼き	1,371	7.4%
3	マイクロナノバブル シャワーヘッドB	1,213	6.5%
4	ういろ	812	4.4%
5	ナノバブル発生キット(全自動洗濯機用)	593	3.2%
6	マイクロナノバブル シャワーヘッドC	554	2.7%
7	クッキングペーパー	506	2.6%
8	マイクロナノバブル シャワーヘッドD	486	2.5%
9	マイクロナノバブル シャワーヘッドE	457	2.2%
10	濃厚卵黄たまご	406	1.8%

■地域別属性

【地域別順位】

- | | |
|--------------------------|----------------|
| 1.関東圏(東京、神奈川、埼玉、千葉):約43% | 2億3,685万7,000円 |
| 2.東海地方(岐阜、愛知、三重、静岡):約16% | 8,903万1,000円 |
| 3.関西圏(大阪、兵庫、京都):約14% | 7,913万1,000円 |

【都道府県別順位】

- | | |
|--------------|------------|
| 1.東京都:約22.7% | 125,5502千円 |
| 2.愛知県:約9.4% | 52,226千円 |
| 3.神奈川県:約9.3% | 51,686千円 |
| 4.大阪府:約8.0% | 44,034万円 |

■寄附金価格帯別順位(令和6年度)

- ・ 0円以上～1万円未満:2,872件(約15.5%)
- ・ 1万以上～2万未満:3,069件(約16.5%)
- ・ 2万以上～3万未満:9,001件(約48.5%)
- ・ 3万以上～4万未満:1,799件(約9.7%)
- ・ 4万以上～5万未満:115件 (約0.6%)
- ・ 5万以上～6万未満:899件 (約4.8%)
- ・ 6万以上～7万未満:237件 (約1.3%)
- ・ 7万以上～8万未満:14件 (約0.1%)
- ・ 8万以上～9万未満:10件 (約0.1%)
- ・ 9万以上～10万未満:265件(約1.4%)
- ・ 10万円以上: 271件(約1.5%)

■提供返礼品の状況(令和7年度3月末時点)

- ・ 返礼品数:945品
- ・ 事業者数:95業者