

**令和8年度裾野市ふるさと納税寄附受付・返礼品発送等業務委託  
企画提案基本仕様書**

**1 業務名**

令和8年度裾野市ふるさと納税寄附受付・返礼品発送等業務委託

**2 業務期間**

契約締結日から令和9年3月31日

**3 業務内容**

(1) 寄附受付に関する業務

ア 本市が利用している次に掲げるポータルサイトによる寄附を受け付けること。

- ・ふるさとチョイス（パートナーサイトである auPAY ふるさと納税、V ふるさと納税、KABU&ふるさと納税、JRE MALL ふるさと納税を含む）
- ・楽天ふるさと納税
- ・ふるなび
- ・ANA のふるさと納税
- ・Amazon ふるさと納税
- ・アイリスプラザふるさと納税
- ・JAL ふるさと納税

(2) 寄附データ等の管理に関する業務

ア 本市が利用しているポータルサイト経由による寄附情報等について、速やかに寄附管理システムにデータを取り込むこと。

イ 寄附者からの電話、メール等によるデータの修正登録を行うこと。

ウ 疑義データの抽出、寄附者への連絡確認、データの修正を行うこと。

エ 寄附管理システムは、株式会社 Workthy が提供する「ふるさと納税 do」と連携できるものであること。

(3) ポータルサイトの運用管理に関する業務

ア ポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除を行うこと。

イ 返礼品の適切な在庫管理を行うこと。

ウ ポータルサイトの自治体ページや返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の運用管理を行うこと（クラウドファンディングを含む）。

エ ポータルサイトの機能を活用して、自治体ページや返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図る取り組みを実施すること。

オ 寄附者の利便性向上につながる取り組みを行うこと。

カ ポータルサイト等で使用した返礼品画像の著作権は、本市又は返礼品提供事業者に帰属するものとし、本業務完了後は整理しデータを受け渡すこと。

キ SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

- ク ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイト業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携を行うこと。
- (4) 返礼品提供事業者との契約、返礼品の発注・配送管理に関する業務
- ア 返礼品提供事業者へ返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うこと。
- イ 返礼品提供事業者による直接の出荷が困難な場合、返礼品提供事業者および本市と協議の上、受託者所有の倉庫利用等のシステムを利用して出荷するなどの体制を整備すること。
- ウ 週2回以上は返礼品提供事業者への出荷依頼を行うこと。
- エ 諸事情による再出荷依頼については、その都度出荷依頼を行うこと。
- オ 天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延等に伴う寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者間の調整等、適切に対応すること。
- カ 月1回以上は未発注データ及び未配送データがないか確認を行うこと。
- キ 出荷依頼及び配送に関する返礼品提供事業者からの問合せ対応を行うこと。
- (5) 返礼品の代金・送料の精算に関する業務
- ア 各月の返礼品出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる返礼品提供事業者と相互に確認を行うこと。出荷状況に齟齬が生じた際は、その原因を探り、必要に応じ修正を行うなど、出荷状況を正確に管理すること。
- イ 返礼品提供事業への返礼品代金及び配送業者への送料等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。また、送料については、配送業者との価格交渉などなるべく安価となるように努めること。
- (6) 寄附者対応に関する業務
- ア ふるさと納税寄附に関する寄附者からの問合せやクレーム等の対応を行うこと。
- イ 寄附申込後の内容変更等の受付及び寄附管理システムの修正登録を行うこと。
- ウ その他寄附及び配送に関する問合せについての対応を行うこと。
- エ 緊急及び重要な問合せ案件の場合には、速やかに本市に報告し、本市と協議のうえ対応すること。
- (7) 新規・既存返礼品等に関する提案及びページデザイン等の制作に関する業務
- ア 市場の動向を踏まえて生産者・事業者と交渉し、新規商品の提案をすること。
- イ 既存返礼品の魅力向上を図ること。
- ウ 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等を管理すること。
- エ 返礼品の魅力や返礼品提供事業者の思いが寄附者に伝わり、かつ転換率の向上につながるよう、コンテンツの取材を行い、返礼品等のページをデザインすること。
- カ 返礼品の情報や写真について、必要に応じて返礼品提供事業者に適切な助言を行うこと。
- (8) 寄附データの分析・活用に関する業務
- ア 本市の寄附申込状況やポータルサイト等アクセス状況、人気の返礼品ランキング（全体・分野別・金額別など項目別に集計）、ふるさと納税市場の流行などの分析結果をグラフや表でまとめ、本市へ提出すること。

- イ 前項アについて、提出期限は令和9年3月31日とする。
- ウ 前項アに関わらず、本市のふるさと納税寄附申込状況や市場の流行等を分析し、受託者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーション戦略を提案し、本市と協議のうえ、実施すること。
- エ その他、本市と定期的な打合せを実施し、情報共有を図ること。

#### 4 「ふるさと納税に係る指定制度」等に関する総務省告示、通知の遵守

- (1) 地方自治法、地方税法、及び「ふるさと納税に係る指定制度」等に関する総務省告示、通知を厳格に遵守しなければならない。最新の通知内容を常に把握し、違反が生じないよう体制を整備すること。
- (2) 地方自治法、地方税法、及び「ふるさと納税に係る指定制度」等に関する総務省告示、通知等に基づき、総務省又は関係機関へ提出する以下の書類の作成について、正確かつ迅速に市および返礼品提供事業者の支援（データ集計、下書き作成、根拠資料の整理等）を行うものとする。
  - ・ふるさと納税指定対象期間に係る指定申請書及び附帯資料
  - ・経費状況報告書及び地場産品基準に係る適合証明資料
  - ・その他、国や県からの調査・照会に対する回答資料の作成補助
  - ・制度改正等に伴う新たな提出書類への対応

#### 5 業務委託料の支払い

基本委託料、返礼品調達費、返礼品配送料について、本市が別に定める期別（原則1か月。ただし、本市と受託者との協議により、期間を短縮または延長した場合はこの限りでない）に本市に請求するものとし、本市は適正な請求を受領した日から30日以内に支払うものとする。

#### 6 必要事項の補充

本業務を実施するに当たり、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充するものとする。

#### 7 再委託の禁止

受託者は本業務について、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、本市と協議のうえ、業務の一部を委託することができるものとする。この場合、あらかじめ書面により本市の承認を得なければならない。

## 8 返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任

本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる契約不適合責任を負わず、受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。なお、クレジットカードの不正利用については、本市とポータルサイト運営会社と協議の上、解決するものとする。

## 9 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（本市が秘密と指定する全ての情報）及び秘密資料（秘密情報に関する資料）（以下、「秘密情報等」という。）に関し、次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）目的外利用及び外部提供の禁止

受託者は、秘密情報等を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報等は厳重に管理し、本市の書面による承諾なしには、これらの秘密情報等の全部又は一部を第三者に開示できない。

### （2）複写及び複製の禁止

受託者は、秘密情報等を本市の書面による承諾なしに複写及び複製してはならない。

### （3）秘密情報等の保持

受託者は、秘密情報等を厳重に保持すること。また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

### （4）秘密情報等の返却

受託者は、本市から書面による秘密情報等の返却要求があった場合、指定する期日までに秘密情報等を全て返却しなければならない。また、秘密情報等を基に作成された全ての資料については、本市に引き渡すか破棄することとし、その事実を証明する書面を提出すること。

### （5）運搬責任

秘密情報等の運搬は、本市の指定した方法により受託者の責任で行うものとする。また、受託者は、運搬中における秘密情報等の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

### （6）事故報告義務等

受託者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報等に関し、漏えい、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を本市に報告し、その指示に従うものとする。

## 10 情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて、その重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切なセキュリティ管理を行うこと。

## 11 著作権

受託者が作成した商品情報、画像、ポータルサイト上の返礼品ページ及び返礼品撮影会や取材等で撮影した写真データ等、また返礼品ページのレビューや評価等の権利は、本市が保有するものとする。

## 12 残存義務

契約期間終了後においても、契約期間内に発生した業務については引き続き効力を有するものとする。

## 13 ポータルサイト等切替期間

契約期間の更新、または、権限等の移行によるポータルサイト等の切替期間については、最小限に抑えること。

## 14 その他

- (1) 上記で規定した事項は、業務を進める上で必要に応じて随時変更する可能性がある。
- (2) 業務内容については、仕様書に基づく内容とするとともに、受託者選定時に提案した内容を遵守実施すること。
- (3) 業務の遂行にあたっては、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。
- (4) その他本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議のうえ定めるものとする。