

都留市ふるさと納税推進業務仕様書

1. 業務名

都留市ふるさと納税推進業務委託

2. 業務目的

都留市（以下、「本市」という。）ふるさと納税のさらなる推進にあたり、中間事業者が適切な管理のもと、過去の運用で得た知見等を最大限活かし、本市及び返礼品のプロモーションを効果的に実施することで、寄附金の増額を図ることができるよう、ふるさと納税推進業務を委託する。

3. 委託期間

令和 9 年 4 月 1 日 から 令和 11 年 3 月 31 日まで（2 年間）とする。

※ただし、業務実績が良好と認められる場合は、最長で令和 12 年 3 月 31 日（令和 11 年度）まで随意契約を締結することができるものとする。

※令和 9 年 4 月 1 日から運用開始できるよう、前事業者からの引継ぎ等、準備を進めること。

※契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までは業務開始に向けた準備期間とし、この間に生じる費用について本市は負担しない。

4. 前提条件

(1) 本市が契約し運用している又は運用を予定しているふるさと納税ポータルサイトと、受注者が契約し運用しているふるさと納税管理システム（以下、「管理システム」という。）において、連携又は寄附情報データの取込・管理が可能であること。

※本市では管理システムとして、LedgHOME（（株）シフトプラス）を使用しているため、別の管理システムの運用となる場合は、十分な準備期間をもって令和 9 年 4 月より運用できるよう構築すること。なお、システム変更により必要に応じて事業者へのサポート等も積極的に行うこと。

(2) ふるさと納税の返礼品等の基準等については、総務省が定める基準を順守すること。

(3) 本市の直近の寄附受入れ状況及びポータルサイト運営状況、返礼品のラインナップを踏まえ、今後取り組むべき課題と解決に向けた提案、業務支援を行うこと。

(4) 受注者は、自ら返礼品を提供する事業者としての機能を備え、その役割を担うことができること。本市が提供する返礼品「都留市内ゴルフ共通券」について、発送業務、各ゴルフ場における利用実績の確認、精算業務、および各ゴルフ場に対する代金の支払い等、一連の金銭・事務手続きを適切かつ円滑に行うこと。

5. 業務の内容

(1) 返礼品の募集・企画開発等に関する業務

(2) ポータルサイトの管理・運営に関する業務

- (3) 寄附に係るデータ（寄附者、寄附金額及び返礼品等）の管理に関する業務
- (4) 寄附者対応業務
- (5) 返礼品提供事業者対応業務
- (6) 各種書類の送付に関する業務
- (7) 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び清算に関する業務
- (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) プロモーションに関する業務
- (10) 寄附推進戦略考案業務
- (11) 総務省基準の遵守と経費率の削減
- (12) その他

6. 業務の詳細

(1) 返礼品の募集・企画開発等に関する業務

- ア 本市が提供する情報、受注者が自ら入手した情報等を基に、総務省通知及び関係法令等を遵守し、商品・役務の開拓、開発を行うこと。
- イ 生産者・事業者と交渉し、市の魅力を発信する返礼品や、本市の特性を活かした体験型サービスの開発を行い、本市に対して提案すること。
- ウ 返礼品提供事業者とのコミュニケーションを密にし、返礼品の情報や地場産品基準への該当状況、調達価格、在庫数、受付期間等の必要事項についてヒアリングや調査を行うとともに、ふるさと納税の制度や返礼品送付に係る方法などを具体的に説明すること。なお、返礼品提供事業者に接触する際は、想定している返礼品の地場産品基準への適合状況等について、あらかじめ本市と協議の上で行うこと。
- エ 返礼品のポータルサイトへの掲載に当たっては、本市の承認を得ていることを確認してから行うこと。
- オ すでに取扱いを開始している返礼品について、返礼品提供事業者から内容変更等の申し出があった場合は、速やかに対応すること。
- カ 返礼品提供事業者が法令を遵守し、返礼品の発行・発送、品質管理等を適正に行う能力および要件を満たしているかを常に把握・管理すること。新規登録時および必要に応じて定期的に、経営状況や事業実態等の確認を行うこと。

(2) ポータルサイトの管理・運営に関する業務

- ア 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。）である「ふるさとチョイス」、「ふるなび」、「楽天ふるさと納税」、「さとふる」、「Amazon ふるさと納税」、「ふるさとプレミアム」、「JRE MALL ふるさと納税」、「ふるさと納税百選（ドコモ）」、「まん福」、「三越伊勢丹ふるさと納税」、「一休.com」及び「都留市特設サイト」の12のサイト（各サイトのパートナーサイト等を含む。）のうち、「さとふる」、「三越伊勢丹ふるさと納税」、「一休.com」を除くポータルサイトにつ

いて管理・運営を行うこと。

また、本市が新たにポータルサイトを導入する場合、当該ポータルサイトも同様に業務の対象とする。

「都留市特設サイト」については、管理システム（LedgHOME）と連携したサイトとなっているため、別の管理システムとなる場合には、新たに作成すること。

- イ ポータルサイトに返礼品の登録を行い、本市のトップページも含め、魅力的なページの作成に努めること。また、作成済みのページについても定期的に点検・更新を行い、最新の状態となるよう努めること。
- ウ 返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する写真等を管理し、必要に応じて受注者が返礼品提供事業者への取材や返礼品等の撮影を行うとともに、画像を加工し、返礼品の魅力発信や訴求力向上、各ポータルサイトの特性に応じたSEO対策等寄附者に対し効果的にPRできるよう内容を充実させること。なお、使用する写真等素材の所有権は、本市に帰属するものとする。ただし、特段の事情により、これによりがたい場合は、本市と協議の上、この限りではないものとする。
- エ 各ポータルサイトの掲載内容は、同一を基本とするが、各ポータルサイトの特徴を捉え、掲載内容の工夫及びキャンペーンの利用等、ポータルサイト対策を行うこと。
- オ 各ポータルサイトにおいて、各法令や制度等の内容を遵守した上で、レビュー返信を含めたレビュー数を増加させる施策を考案し、実施すること。
- カ 返礼品提供事業者に定期的に返礼品の取扱状況や在庫の確認を行い、ポータルサイトの掲載内容を適切に管理すること。
- キ 各ポータルサイトにおける在庫の管理を適切に行い、機会損失のないようポータルサイト間の適切な在庫配分に努めること。
- ク 「さとふる」「三越伊勢丹ふるさと納税」「一休.com」に関しても、返礼品の拡充、効果的な運用等の方策がある場合には、積極的に提案すること。

(3) 寄附に係るデータ（寄附者、寄附金額及び返礼品等）の管理に関する業務

- ア 寄附に係るデータの管理に当たっては、本市の指定する管理システムを利用すること。管理システム利用に当たって必要な商品登録等の補助を行うこと。
- イ ポータルサイトを経由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を管理システムにより一元的に管理すること。
- ウ 寄附者がポータルサイトを経由せずに市に寄附を行った場合においても、本市から寄附者情報の提供を受け、ポータルサイト経由の寄附と同様に管理を行うこと。
- エ ポータルサイトを経由して受け付けた寄附及びポータルサイトを経由しない寄附についても、寄附情報等を遅延なく管理システムに取り込むこと。

また、年末年始等の繁忙期にあたる期間については、本市と事前に協議の上で適切な業務体制を構築し、必要に応じて時間外の対応を行うこと。

(4) 寄附者対応業務

- ア 寄附者からの問合せ等に対応するため、コールセンターを設置すること。原則、市の開庁時間に準ずるが、年末年始等の繁忙期には必要に応じて時間外の対応を行うこと。
- イ コールセンターは、寄附者等から寄附の申込手続、返礼品、書類発送、その他ふるさと納税寄附に係る問合せ全般について、電話及びメール等による対応が可能であること。
- ウ 問合せ等の内容及びその対応については、随時記録し、必要と認められる場合や本市が求めた場合は、その情報を共有すること。
- エ 返礼品に関する苦情については、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等、苦情の解決に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告を行うこと。
- オ 問合せ等対応への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。

(5) 返礼品提供事業者対応業務

- ア 返礼品提供事業者からの各種問合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の上、対応すること。
- イ 緊急又は重要な問合せ案件の場合は、速やかに本市に報告し、本市と協議の上、対応すること。
- ウ 定期的に返礼品提供事業者を直接訪問し、コミュニケーションを図るとともに、良好な関係性を築くこと。また、訪問の際に得られた最新の情報を随時ポータルサイトの掲載内容等に反映するよう努めること。
- エ 返礼品提供事業者が総務省及び市に提出する各種申請書等の作成における調整や支援を行い、回収サポート及び管理を徹底すること。
- オ 総務省の定める募集適正基準に則り、該当の返礼品提供事業者については食品の産地名の適正な表示の確保（公示第3条第3号関係）を行うこと。
- カ 総務省の定める地場産品基準に則り、該当の返礼品提供事業者については付加価値基準の明確化（公示第6条第3号関係）において、必要に応じて証明書の取得をすること。

(6) 各種書類の送付に関する業務

- ア 寄附金の納付を確認できた場合は、納付を確認できた日から原則2週間以内に寄附者に対して礼状及び寄附金受領証明書を発送すること（再発行を含む。）。また、寄附者がワンストップ特例申請書の送付を希望した場合は、ワンストップ特例申請書及び返信用封筒を作成し、発送すること。

- イ 礼状及び寄附金受領証明書の発行の対象は、上記（２）アによるものとし、「さとふる」「三越伊勢丹ふるさと納税」「一休.com」及び本市が契約する現地決済型ふるさと納税「ふるさと応援納税」、「IoT ふるさと納税自動販売機」も対象とすること。また本市が新たにポータルサイトを導入する場合、当該ポータルサイトも同様に対象とする。
- ウ アの書類の様式等、内容の詳細については、本市と協議の上、決定すること。なお本市がその他同封物等を希望する場合、柔軟に対応すること。
- エ ワンストップ特例申請書には寄附者情報を入力の上、送付すること。
- オ 書類発送後、住所不定等で返戻された場合には、寄附者に対して電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送する等、適切な対応を行うこと。
- カ 毎月の発送件数及び再発行分の発送件数を集計し、本市に報告すること。

（７） 返礼品提供事業者への返礼品の発注、配送管理及び精算に関する業務

- ア 受注者は、返礼品提供事業者との契約等について、受注者の責任において対応すること。
- イ 受注者は、寄附金の入金を確認でき次第、速やかに返礼品提供事業者へ返礼品の発注を行い、受注者が手配した配送業者の集荷等により配送手配を行うこと。ただし、特段の事情がある場合を除く。また、システムやメールでの対応ができない事業者については、代替の方法で発注連絡を行うこと。
- ウ 冷蔵・冷凍便等の賞味期限が短い返礼品は、事前に配達日の調整、不在日の確認をメールまたは代替の方法で行うこととし、返礼品提供事業者へ速やかに共有すること。
- エ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する案内を事前にメール等でお知らせするなど、返礼品が配送されたことを寄附者が認識できるようにすること。
- オ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、迅速に寄附者等への対応を行うこと。
- カ 返礼品提供事業者に対する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を代行すること（精算含む。）。なお、送料については、可能な限り安価になるよう返礼品提供事業者と調整すること。
- キ 返礼品の調達費及び配送料は、最終的に本市が負担することになるが、本市への請求に当たり、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品の名称、返礼品価格（単価）、発送数量等の明細がポータルサイトごとに分かるように明細を添付すること。
- ク 受注者が返礼品提供事業者へ返礼品を発注する際の価格と、受注者が本市に請求する返礼品の価格は同額とすること。
- ケ 果物の配送については、本市の定める果物再配送対応基準に準ずるものとし、必要に応じて、本市と協議を行うこと。

- (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
- ア 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、受注者は、ポータルサイトの寄附受付ページの作成をすること。
 - イ クラウドファンディング型ふるさと納税に係る寄附についても、通常の寄附同様に対応すること。
 - ウ 各法令や制度等の内容を遵守した上で、通常の寄附同様に効果的なPRに努めること。
- (9) プロモーションに関する業務
- ア 市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるために、各法令や制度等の内容を遵守した上で、返礼品等の効果的なPRに努めること。
 - イ 寄附額の増加を図るため、寄附者の動向、人気の返礼品、市場の流行等、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを活用した効果的なプロモーションを提案し、本市と協議の上、実施すること。
 - ウ 各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。
 - エ LINE、Instagram等のSNSを活用した継続的な情報発信およびアカウント運用を行い、新規ファンの獲得やリピーターの確保につながる効果的なプロモーションを実施すること。
- (10) 寄附推進戦略考案業務
- ア 受注者は、毎月、寄附金額、寄附件数等の受付状況、書面発送件数、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作成し、実績や今後の施策に係る打合せを行うこと。
 - イ 受注者は、年度当初に当該年度を通じた、寄附見込みや時期別の寄附額に施策に関する計画を作成し、本市に提案すること。
 - ウ 原則、月1回以上定例ミーティング（対面またはオンライン）を開催し、本市と緊密な情報共有を図ること。
- (11) 総務省基準の遵守と経費率の削減
- ア 受注者は、地方税法および総務省が定める「ふるさと納税に係る指定制度」に関する通知等に基づき、寄附金受入額に対する経費の割合（以下「経費率」という。）を47.5%以下に抑えけるとともに、その継続的な削減に努めること。
 - イ 経費率には、返礼品調達費、送料、寄附受付サイトの手数料、広告宣伝費、決済手数料、および本業務の委託料等、ふるさと納税に係るすべての必要経費が含まれることを十分に認識し、適正な管理を行うこと。
 - ウ 受注者は、効率的な調達方法の模索、物流コストの最適化、効果的なプロモーション手法への見直し等を通じて、経費率削減のための具体的な改善策を企画・提案し、本市と協議の上で実行すること。

エ 本市から経費率の削減に向けた指示または協議があった場合は、誠実に対応し、速やかに改善計画を策定・実施すること。

(12) その他

ア 本業務の実施に当たっては、各法令等の内容を遵守すること。

イ 平成 31 年総務省告示第 179 号第 2 条第 2 項に基づき、基準を確実に遵守し、事業が実施できるよう経費の削減に向けた提案及び取組支援を行うこと。

ウ 本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。

エ ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、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など、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

オ 履行期間内に受け付けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は、履行期間満了後も責任をもって行うこと。

カ 業務委託の履行期間前に寄附申込を受け付けたものであっても、履行期間中に生じる業務については、受注者が対応すること。

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、受注者は、責任が生じたときは、上記 6(4)エにより、寄附者に対応すること。

8. 納付情報等の管理

受注者は、本業務の契約締結期間中において、本業務に関する資料を書面又は電磁的記録により保存すること。本業務の契約解除後は、本業務に関する資料の引継ぎ完了後に削除すること。

9. 委託料及び返礼品代金等の支払い等について

(1) 受注者に支払う委託料は、寄附金額の 5%以内（消費税及び地方消費税相当額を除く。）とする。

※当該委託料には、返礼品の調達費用および発送費用、ポータルサイト手数料、各種システム利用料、クレジットカード等の決済手数料は含めない。

※受注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委託料の対象とならない。

※受領証明書発行代行委託料、ワンストップ特例申請受付手数料は含めない。

(2) 受注者は、毎月、6(7)キ及び6(10)アにより作成する報告書及び明細に基づき、委託料及び返礼品代金等に係る請求書を本市に提出すること。

(3) 本市は、報告書及び明細を確認後、受注者より提出された請求書に基づき支払いを行う。

- (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、原則として業務委託料は発生しないものとする。
- (5) 上記 4(4)による事務手続き等は委託料に含むこととし、返礼品調達費及び配送料は委託料に含まないものとする。

10. 委託業務の一括再委託の禁止

委託業務について、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、委託業務を効率的に行う上で必要と思われるものについては、本市と協議の上で、委託業務の一部を再委託することができる。

また、再委託する場合、受注者は再委託先の業務履行状況について責任をもって適切に管理を行い、本事業に係る再委託先の一切の行為及びその結果について責任を負うものとする。

11. 報告及び検査

本市は、必要があると認めるときは、受注者に対して、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。

12. 情報セキュリティの確保

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、改ざんその他事故等から保護するため、本市が定める情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行うこと。

13. 個人情報の保護

個人情報の取扱いについて、個人情報の保護の重要性を十分に認識し、業務のいかんに関わらず個人の権利利益を侵害することのないよう、必要な措置を講ずるものとする。このことについては、再委託先についても同様とする。

14. 損害賠償

受注者は、本事業の実施に当たり発生した損害（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、返礼品提供事業者、寄附者又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。

15. 契約期間終了に伴う業務の引継ぎについて

- (1) 受注者は本事業の委託契約が終了する際は、引継書を作成し、本市及び本市の指定するものに説明を行うとともに、業務が円滑に引き継がれるよう誠実に対応すること。なお引継ぎの期間については本市と協議の上、別途定めることができるとする。
- (2) 履行期間の終了又は契約の解除等により、次期受注者へ業務を引き継ぐ場合、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遺漏なく提供し、引継ぎ

を確実に行うこと。また、履行期間内に作成・使用したポータルサイトの返礼品ページ情報（レビューを含む。）について、データの削除等をしてはならない。

16. その他

- (1) 返礼品提供事業者に対し、各指定基準に関する研修会等を毎年度1回以上実施する機会を設けること。
- (2) 受注者は業務を円滑に進められるような適切な人員配置を行い、事務処理の遅延や事故防止に努めること。繁忙期にあたる期間については、寄附申込、問い合わせ、文書発送等の事務処理が集中するため、本市と協議の上、臨機応変に対応できるよう業務体制の強化を図ること。
- (3) 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、業者選定時に提案した内容を遵守し、実施すること。
- (4) 本事業の遂行に当たっては、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。
- (5) 仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議を行うこと。