黒部市ふるさと納税支援業務仕様書

１　業務名

黒部市ふるさと納税支援業務

２　業務目的

本市のふるさと納税に係る業務（寄附の受付、寄附者情報の管理、ふるさと納税ポータルサイトの運用、返礼品の発注・配送管理・新規開拓及び寄附者からの問合せ対応等）を民間事業者に委託することにより、ふるさと納税業務を効果的に運用し、寄附金の増加を図るとともに、ふるさと納税を活用した本市の魅力発信、地域経済の活性化及び関係人口・交流人口の拡大を図ることを目的とする。

３　委託期間

契約締結日から令和 10 年３月 31 日まで

※本業務の運用開始日は令和９年４月１日からとし、契約締結日から令和９年３月 31 日までは準備期間とする。なお、準備期間中に関して委託料は発生しない。

４　前提条件

(1) 寄附情報管理システムについて

本業務の遂行にあたっては、株式会社 Workthy のポータルサイト一括管理システム「ふるさと納税 do」にて一元管理すること。

ただし、それ以外の寄附管理システムを排除するものではなく、受注者が別の寄附管理システムを提案する場合は、メリット・デメリットを企画提案の中で明確に説明すること。追加で費用負担が生じる機能改修（オプション等）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費用に含むこととする。

(2) 本市が利用するポータルサイトについて

本市が利用しているふるさと納税ポータルサイトは、次のとおりである。このうち市が指定する一部のポータルサイトについては、業務対象外とする。

なお、委託期間中は随時ポータルサイトを追加若しくは撤退する場合がある。

No	ポータルサイト名称	備考
1	ふるさとチョイス	
2	auPAY ふるさと納税	ふるさとチョイス連携
3	セゾンのふるさと納税	ふるさとチョイス連携
4	ふるラボ	ふるさとチョイス連携
5	KABU&ふるさと納税	ふるさとチョイス連携
6	Ｖふるさと納税	ふるさとチョイス連携
7	ふるさと納税デパート	ふるさとチョイス連携
8	マルイふるさと納税	ふるさとチョイス連携
9	ニフティふるさと納税	ふるさとチョイス連携
10	楽天ふるさと納税	

11	ふるなび	
12	ANA のふるさと納税	
13	JREMALL ふるさと納税	
14	ふるさと納税百選	
15	JAL ふるさと納税	
16	まん福	
17	まいふる	
18	Amazon ふるさと納税	
19	ふるさと Now	※業務委託対象外とする
20	一休.com ふるさと納税	※業務委託対象外とする
21	Yahoo!トラベルふるさと納税	一休連携
22	ふるさと応援納税	※業務委託対象外とする
23	STAYNAVI ふるさと納税	※業務委託対象外とする
24	さとふる	※株式会社さとふる以外の事業者が受注者となった場合は、業務委託対象外とする
25	Yahoo!ふるさと納税	さとふる連携
26	ふるコミ	利用申請済、返礼品未掲載

※現在の受注者から変更となり、ポータルサイトに掲載させている情報が全て削除された場合は、再登録作業が発生することに留意すること。

(3) 返礼品について

令和８年 10 月１日現在、本市が取り扱っている返礼品提供事業者及び返礼品数は、次のとおりである。

①返礼品提供事業者　約 80 事業者

②返礼品数　約 360 品目

返礼品提供事業者が辞退しない限り、継続して登録するものとする。

(4) 寄附受入れ状況について

令和５年度　254,795 千円（13,663 件）

令和６年度　199,195 千円（ 8,096 件）

令和７年度　158,590 千円（ 5,299 件）

・主な返礼品は、旅行券、水、米、魚介類(昆布〆、鮮魚、カニ、干物)

・令和７年度サイト別の寄附金額のシェア上位５位は、楽天 24.4%、ふるさとチョイス 16.0%、ふるなび 14.5%、一休 12.7%、さとふる 5.0%となっている

４　業務内容

業務内容は以下のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルを実施することにより決定した受注者の企画立案により調整する場合がある。

(1) ポータルサイト管理運営

(2) 寄附者情報管理システムの管理運営

(3) 返礼品の発注、配送、在庫管理及び代金等の清算に関する業務
(4) 返礼品提供事業者への支援、返礼品開発及びページデザイン等の制作に関する業務
(5) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務
(6) 本市の魅力発信、地域経済の活性化及び関係人口・交流人口の拡大に関する業務
(7) その他

５　業務の詳細

(1) ポータルサイト管理運営

①ポータルサイトの自治体紹介ページ、返礼品ページ等の作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適切に行うこと。また、市からの依頼による掲載ページの作成、修正、更新等については、迅速に対応すること。

②寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。また、返礼品の適切な在庫管理を行うこと。

③返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工(文字入れ等)、返礼品の紹介文の作成等について、返礼品提供事業者と協力し、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。

④各ポータルサイトの特性に応じたSEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。

⑤ポータルサイトごとに寄附の状況を分析し、今後の見込や課題について整理・把握し、工夫や改善に努めること。分析状況等については定期的に発注者に報告すること。

(2) 寄附者情報管理システムの管理運営

①使用する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、返礼品等に関するデータを寄附者情報管理システムにより一元的に管理すること。

②複数のポータルサイトから申込みのあった寄附金(発注者窓口等へ直接申込があった場合も含む)について、一元的に管理できるシステムであること。

③発注者が随時、データを確認できるシステムであること。

④寄附申込状況、寄附金の納付状況・配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時、発注者への情報提供が可能であること。また、発注者において統計資料作成等を行うため、簡易に加工できるようＣＳＶ形式等でのデータ出力が可能であること。

⑤発注者向けにシステム操作マニュアルの作成等を行い、必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。

(3) 返礼品の発注、配送、在庫管理及び代金等の清算に関する業務

①寄附管理システムを活用し、返礼品提供事業者への返礼品の発注及び配送管理を行い、本市が随時確認できる仕様とすること。

②返礼品提供事業者への返礼品の発注は、寄附金の納付が確認でき次第、迅速に行うこと。

③返礼品提供事業者への発注方法は、紙媒体や電子媒体等を活用し、返礼品提供事業者の負担が生じないよう適切に対応すること。

④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、必要に応じて修正を行うなど、出荷状況を正確に管理すること。

⑤返礼品提供事業者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。なお、送料については、配送業者との価格交渉を行うなどなるべく安価となるように努めること。また、本市への請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品提供事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

⑥返礼品の品質の管理について、ふるさと納税に係る総務省通知等、関係法令等を遵守するよう、市と連携し、返礼品提供事業者に対し適切な助言や指導監督を行うこと。

⑦返礼品の数量の管理について、在庫切れが生じないよう、返礼品提供事業者と随時調整し、ポータルサイト別に在庫設定を行うとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについても適切に行うこと。

⑧返礼品の配送遅延又は返礼品の破損等、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。

⑨発送時期や提供数、発送対象地域が限定された返礼品等についても適切に管理すること。

⑩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、配送業者等間の調整等、適切に対応すること。

⑪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。

⑫返礼品の規格に合わせた様々な配送方法について、返礼品提供事業者に対し適宜効果的な支援を行うこと。

(4) 返礼品提供事業者への支援、返礼品開発及びページデザイン等の制作に関する業務

①寄附獲得に向けて、新規返礼品の開発・開拓、既存返礼品の魅力向上を図ること。

②返礼品提供事業者等からの新規返礼品や同梱物の相談などに対応し、より魅力的な返礼品提供の実現に向けて取り組むこと。

③新規事業者及び新規返礼品の出品における申請書の作成や商品・サービスに対する総務省基準の適合性確認の支援を行い、市及び返礼品提供事業者の負担軽減を図ること。また、返礼品に関する写真撮影等のデザインコーディネートを行うことで、ポータルサイト掲載時から寄附が集まりやすい環境を構築すること。

④ポータルサイトの運用を通して、寄附申込の増加と返礼品の魅力向上を目的にページの改善を検討し、返礼品の魅力や返礼品提供事業者の想いが寄附者に伝わるよう必要に応じてコンテンツの取材を行い、適宜既存事業者と協議の上ページ改善を実施すること。

⑤返礼品ページの作成にあたっては、検索エンジン最適化やクリック率、転換率の向上等の観点から、サムネイルやタイトル、紹介文を含め、訴求力の高い内容となるよう磨き上げること。特にサムネイルについては、返礼品の魅力が十分に伝わるよう必要な加工、文字入れを行うこと。また、関連返礼品を含む回遊性向上対策を講じること。

⑥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。

⑦返礼品提供事業者等からの問い合わせについては、内容を電子データでリスト化し、過去の問い合わせを含め、常時発注者と情報共有を行える環境を整えること。

⑧返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品提供事業者への助言や指導監督を行うほか、成功事例を共有するなど、品質向上に向けた必要な措置を講じること。

⑨返礼品提供事業者との関係構築のため随時事業者訪問を行うこと。また、返礼品提供事業者全体の資質及び意欲の向上のため、返礼品提供事業者向け勉強会や説明会を本市と協議の上、年１回以上開催し、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、売上やリピーター増加につながった成功事例の共有等を行うこと。

(5) 寄附者からの問合せ等への対応に関する業務

①本業務への問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメールアドレス等）を設置し、ポータルサイト等において明示するものとする。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コールセンターは、寄附者等からの寄附の申し込み手続き、返礼品、発送書類、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル（原則、キャンセルは不可）及び、その他ふるさと納税に関する全般の問い合わせに対して、電話、メール等による対応が可能であること。

③寄附申し込み後の内容変更等の受付及び寄附管理システム等の修正登録を行うこと。

④受注者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等については、内容を電子データでリスト化し、過去の問い合わせを含め、常時発注者と情報共有を行える環境を整えること。

⑤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、市と連携して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、本市に情報共有を行うこと。

⑥問い合わ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。

(6) 本市の魅力発信、地域経済の活性化及び関係人口・交流人口の拡大に関する業務

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に努め、より多くの寄附者に訴求すること。特にリピーターやファンの拡大に主眼をおき、効果的な手法の提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。

②寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場のトレンド、受注者が有する独自のノウハウやアイデアを駆使した効果的な取組のプロモーションを提案し、本市と協議のうえ実施すること。

③各ポータルサイトの機能、特色を活用した、バナー制作、特集記事の作成等を行い、本市サイトの充実を図ること。

④各ポータルサイトの機能を活用したメールマガジンの配信による返礼品や本市の魅力発信を実施すること。

⑤ポータルサイトが提供する検索連動型広告など、本市が行う広告業務について、広告効果が最大になるよう必要な対応を行うこと。

⑥本市へのふるさと納税に関するカタログやパンフレット（制度・寄附メニューの案内・返礼品等）を作成すること。制作物はデータ及び紙ベースで本市に納品すること。

⑦毎月、寄附状況及び分析結果のレポートを作成すること。

⑧返礼品ページへのアクセス数や転換率など分析を定期的に行い、業務改善に努めること。

⑨本市のファン、リピーターの増加、寄附者一人当たりの寄附単価を上昇させるような取組及び関係人口・交流人口の拡大につながるような効果的な仕組みを提案し、本市と連携して実施すること。

(7) その他

①業務開始に当たっては、本市と受注者で入念に協議を行い、遅滞なく業務が開始できるようにすること。

②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等、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

③食品返礼品の取扱いにおいては、募集適性基準や「ふるさと納税の返礼品として提供される食品の表示に係る関係法令遵守について」を踏まえ、産地名の適正な表示を確保するよう、市と連携し、返礼品提供事業者に対し、必要な調査、確認を行うこと。

④本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。また、制度改正等に関する情報取集に努め、必要に応じて本市へ情報提供するとともに、その対応について協議すること。

⑤ふるさと納税に関するサービスで活用できるものがあれば提案すること。特に、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策があれば提案すること。

６　業務の報告

(1) 受注者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、翌月 10 日までに本市へ提出し、検査を受けるものとする。

(2) 本市は、上記のほか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、その他必要事項について報告を求め、検査することができる。

７　委託料の支払

受注者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については、前記６(1)「業務報告書」を毎月本市に提出し、検査を受けたものについて支払うものとする

(1) 基本委託料

①対象寄附金額（ポータルサイト経由の寄附及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。（受注者が関わっていない返礼品への寄附に係る委託料は発生しない。）

②後記(2)から(3)までに記載する経費を除いた本委託業務の履行に必要な経費。ただし、本市が直接契約する各ポータルサイトにかかる経費及びクレジット決済等にかかる経費等はこれに含まない。

(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件当たりの調達費は、当該寄附額の３割を上限とし、梱包代等の諸経費並びに消費税及び地方消費税相当額を含む。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。ただし、本市が自ら発送する費用はこれに含まない。

８　再委託の禁止

(1) 受注者は、本業務の履行を他の第三者に再委託してはならないものとする。ただし、発注者の事前の書面による承諾がある場合は、この限りでない。

(2) 受注者は、前項の規定により再委託を行おうとする場合は、本業務に従事する技術者及び作業内容を書面にて申請し、申請した範囲内で本業務を履行させることができるものとする。

(3) 受注者は、第三者に保守の一部を請け負わせる場合は、当該第三者の全ての行為及びその結果についての責任を負うものとする。

９　機密保持義務

(1) 発注者及び受注者は、本契約の履行に関連して知り得た相手方の業務上その他の機密を、本契約有効期間内のみならず、その終了後も第三者に漏えいしないものとする。

(2) 受注者は、寄附者情報等を書面又は電磁的記録により一定期間保存するものとする。

(3) 受注者は、受注者の管理の下で本業務に従事する者に対して、前２項の義務を遵守させるものとする。

10　法令等の遵守

本業務の履行に当たっては、本仕様書によるほか、関係法令等に基づき実施するものとし、定めのない事項については、事前に協議し、監督員の指示に従うものとする。

11　個人情報の保護

本業務を実施するための個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第２条第１項に規定するものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを、次に掲げるとおり、適正に行わなければならない。

(1) 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(2) 受注者は、この業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は

不当な目的に利用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

(3) 受注者は、本業務を行うために個人情報を保有するときは、その業務の目的を明確にするとともに、業務の目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(4) 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は棄損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(5) 受注者は、発注者の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。

(6) 受注者は、発注者の承認があるときを除き、この契約による業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(7) 本市は、受注者がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適当と認められるときは、受注者に対して必要な指示を行うことができる。

(8) 本市は、受注者がこの個人情報取扱特記事項の内容に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(9) 受注者は、本市から合理的理由により要求があった場合には、受注者の営業時間内において本市と受注者で協議の上、受注者の事業所に対する実地の調査を受け入れるものとする。

12　情報セキュリティの確保

受注者は、本業務の遂行に当たり、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、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故から保護するため、管理を徹底すること。

13　事故等の報告

(1) 受注者は、本業務の遂行に支障が生じるおそれのある事件又は事故の発生を知った時は、その事件又は事故発生の帰責の如何を問わず、直ちにその旨を発注者に報告し、速やかに応急措置を講じた後、遅滞なく詳細な報告書及び今後の対処方針を提出しなければならない。

(2) 受注者は、前項の事件又は事故が個人情報の漏えい、滅失又は棄損に係るものである場合は、当該個人情報の内容、数量、事件又は事故の発生場所、発生状況等を詳細に記載した書面により、速やかに発注者に報告しなければならない。

(3) 前項の報告を受けた場合、発注者が必要と認められるときは、受注者に対して必要な措置を講ずることを指示することができる。

(4) 受注者は、前項の規定により発注者から必要な措置を講ずることを求められ、又は指示を受けた場合は、これに従わなければならない。

14　権利の帰属等

(1) 受注者が契約締結日以降に作成した本市への報告書やポータルサイトに掲載する文章、写真に関連する著作権（それらに含まれるノウハウ、コンセプト、アイデアを含む。）等、本業務の履行に付随して発生する全ての権利は本市に帰属し、本市の許可なく無断で使用、情報提供等を行ってはならない。また、受注者は、著作者人格権を本市及び本市が指定する第三者に対して行使しないものとする。

(2) 受注者は、本業務の遂行に当たり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等)、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。

15　損害賠償

委託業務の実施に当たって発生した損害（第三者に与えた損害を含む。）について、賠償の責任を負うこと。ただし、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。

16　その他

(1) 業務の詳細な事項や業務の進め方についての協議は、本市又は受注者のいずれかの要請により、その都度行うものとする。

(2) 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、本市と受注者が協議の上定めるものとする。