

四万十市ふるさと納税支援等業務委託に係る仕様書

1 業務名

四万十市ふるさと納税支援等業務

2 業務期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

- (1) 契約締結日から令和8年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、その間に発生した費用は受託者の負担とする。
- (2) 業務委託期間中に申し込みのあった寄附者に返礼品が届くまでは、業務委託期間終了後においても、受託者は、本契約に基づき適切に対応するものとする。

3 委託料

- (1) 本市が、受託者に支払う委託料は、寄附金額に対して15.0%（支援業務：上限8.0%、配送業務：上限7.0%）（消費税額及び地方消費税額を含む。）以内とする。
※「配送料」については、返礼品の性質、形状、サイズ等に照らし適切と判断した配送方法に応じた配送事業者所定の料金とするため、配送事業者との契約内容に応じた実費とする。
- (2) 本業務の委託料は、月ごとの実績に応じ、各月の業務実施報告後、受託者の請求に基づき支払うものとする。

4 業務内容

- (1) ポータルサイトの管理・運営に関する業務
- (2) 寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務
- (3) 返礼品の受発注及び発送に関する業務
- (4) 配送管理に関する業務
- (5) 返礼品協力事業者への対応に関する業務
- (6) 寄附者への各種書類の送付等に関する業務
- (7) 返礼品の開発及びポータルサイト掲載に関する業務
- (8) 効果的な返礼品プロモーションの実施に関する業務
- (9) 寄附者対応に関する業務

5 業務内容の詳細

- (1) ポータルサイトの管理・運営に関する業務

ア ポータルサイトを經由した寄附の申込に対応すること。

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。）における自治体トップページの作成、返礼品情報の登録、掲載情報の更新、修正、充実及び在庫管理等を適切に行うこと。本市が利用中のポータルサイトは、以下の21サイトであるが、契約期間中に追加等があった場合も同様に対応すること。

（現在の利用サイト）

- ・ふるさとチョイス
- ・auPAY ふるさと納税（ふるさとチョイスのパートナーサイト）
- ・セゾンふるさと納税（ふるさとチョイスのパートナーサイト）
- ・ふるラボ（ふるさとチョイスのパートナーサイト）
- ・KABU&ふるさと納税（ふるさとチョイスのパートナーサイト）

- ・JRE MALL ふるさと納税（ふるさとチョイスのパートナーサイト）
- ・Vふるさと納税（ふるさとチョイスのパートナーサイト）
- ・ケアネットふるさと納税（ふるさとチョイスのパートナーサイト）
- ・マルイふるさと納税（ふるさとチョイスのパートナーサイト）
- ・まいふる by AEON CARD ふるさと納税（ふるさとチョイスのパートナーサイト）
- ・ふるさと納税デパート（ふるさとチョイスのパートナーサイト）
- ・ニフティふるさと納税（ふるさとチョイスのパートナーサイト）
- ・ふるさとプレミアム
- ・マイナビふるさと納税
- ・楽天ふるさと納税
- ・さとふる（掲載プラン）
- ・JALふるさと納税
- ・ふるなび
- ・ANAのふるさと納税
- ・Yahoo!ふるさと納税
- ・Amazon ふるさと納税

※「さとふる」は掲載プランであるため、返礼品の登録作業等は本市にて行うが、掲載内容の充実及び適正な情報発信への助言については都度行うこと。

- イ ポータルサイトを經由しない寄附申込（郵送・FAX等）を受付するため、返礼品カタログを制作し、制作の都度、本市にデータにて納品すること。
- ウ 寄附しようとする者から寄附申出書等の送付依頼があった場合、速やかに指定された送付先へ寄附申出書、カタログ、郵便払込取扱票等、申込みに必要となる書類を送付すること。
- エ ポータルサイトを經由しない寄附申出があった場合、内容を確認のうえ受付すること。また申込内容に不備等がある場合は、寄附者へ確認し補完すること。

（2）寄附情報管理システムの管理・運営に関する業務

- ア 本市が利用するポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附者、寄附金に関する情報を、本市が導入済みの寄附管理システムであるシフトプラス㈱が提供する「レジホームクラウド」（以下「レジホーム」という。）に集約し、一元的に管理すること。
ただし、より効果的な運用が可能となる場合は、他の寄附管理システムの利用を提案することも可能とする。
- イ ポータルサイトを經由しない寄附申込みがあった場合、速やかにその情報を寄附管理システムへ入力すること。
- ウ 寄附金額、寄附件数及び寄附者属性等とともに、寄附の動向についてデータ集計及び分析を行い、その結果及び今後の対策について、本市へ毎月報告すること。

（3）返礼品の受発注及び発送に関する業務

- ア 返礼品の受発注管理業務は、「レジホーム」を使用して一元的に管理すること。
ただし、より効果的な運用が可能となる場合は、他の寄附管理システムの利用を提案することも可能とする。
- イ 寄附者が決済したことを確認した後、速やかに返礼品協力事業者に発注すること。なお、ポータルサイト別に在庫設定を徹底するとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについても適切に管理すること。
- ウ 発送時期の目安については、予めポータルサイト等で告知すること。

エ 返礼品の配送状況の管理を行い、配送に係るトラブルが生じた場合は、寄附者等への適切な対応を行うこと。

オ 返礼品に瑕疵がある場合など、寄附者への再発送が必要となった場合の費用については、個別の状況に応じて返礼品協力事業者、本市および受託者の間で協議し、負担先を決定するものとする。

(4) 配送管理に関する業務

ア 配送経費の圧縮等に関する業務

返礼品の梱包サイズの見直しについて、返礼品協力事業者と調整を行うこと。また、配送事業者との一括契約によるスケールメリットを活かした配送等による経費圧縮を行うこと。

【参考】四万十市ふるさと納税の令和6年4月から令和7年3月の実績

① 寄附申込件数 24,476 件

② 寄附申込件数に対する都道府県ごとの割合（小数第一位まで表記）

北海道	3.6%	青森県	0.3%	岩手県	0.5%	宮城県	1.1%
秋田県	0.2%	山形県	0.4%	福島県	0.8%	茨城県	1.6%
栃木県	1.0%	群馬県	1.1%	埼玉県	5.5%	千葉県	5.2%
東京都	24.0%	神奈川県	9.7%	新潟県	0.9%	富山県	0.4%
石川県	0.5%	福井県	0.4%	山梨県	0.6%	長野県	1.2%
岐阜県	1.1%	静岡県	2.0%	愛知県	6.1%	三重県	1.2%
滋賀県	1.1%	京都府	2.4%	大阪府	8.4%	兵庫県	5.0%
奈良県	0.9%	和歌山県	0.3%	鳥取県	0.3%	島根県	0.2%
岡山県	1.4%	広島県	1.6%	山口県	0.6%	徳島県	0.3%
香川県	1.0%	愛媛県	0.8%	高知県	1.2%	福岡県	2.5%
佐賀県	0.2%	長崎県	0.4%	熊本県	0.5%	大分県	0.4%
宮崎県	0.3%	鹿児島県	0.3%	沖縄県	0.5%	合計	100%

③ 返礼品協力事業者 127 事業者（令和7年3月末時点）

④ 返礼品登録数 668 品（令和7年12月15日時点ふるさとチョイス公開中返礼品数）

イ 配送業務に係る経費の支払いに関する業務

毎月の出荷実績をもとに、配送事業者へ配送業務に係る経費を支払うこと。なお、支払に必要な振込手数料は受託者の負担とする。

配送業務に係る経費については、月次集計の上、支払いの詳細が分かる資料と併せて本市に請求すること。

(5) 返礼品協力事業者への対応に関する業務

ア 返礼品の受発注管理システムが「レジホーム」から変更になる場合及び配送事業者の変更に伴い必要となる返礼品協力事業者への説明については、説明会の開催や個別対応等、受託者の責任により、適切に対応すること。

イ 受託者は返礼品協力事業者に対し、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を伝え、事業者自らが商品開発に取り組む素地を養成するための研修会を本市と協議のうえ年間3回程度開催し、売り上げ増加やリピーター獲得に繋がった成功事例の共有により返礼品協力事業者全体の資質向上に努めること。

なお、上記の年間3回程度の研修会のうち、1回以上は、地場産品基準等の各種法令等の遵守に関する内容など、制度理解を深めるための研修会を併せて行うこと。

ウ 返礼品の登録・変更等にかかる申請書、返礼品代の請求書のほか、地場産品基準の明確化

のために必要な証明書等の作成についての支援を行うこと。

エ 返礼品の新規・更新登録にあたっては、返礼品の製造工程等を現地で確認したうえで行うこと。

オ 返礼品協力事業者を適切に支援するため、原則、月1回以上訪問すること。また、返礼品協力事業者より申出があった場合は、速やかに現地を訪問できるよう市内に営業所を設け担当者を3名以上常駐（うち、1名以上は6ヵ月以上の経験者の配置すること。）させ、十分に連絡調整ができる体制を整えること。

(6) 寄附者への各種書類の送付等に関する業務

ア 寄附者に対し、受領証明書及びワンストップ特例申請書やPRチラシ等の本市が指定する書類の印刷及び発送を2週間以内に行うこと。なお、年末寄附受付分のワンストップ特例申請書類の印刷及び発送は、速やかに行うこと。

イ 書類発送に係る郵送料は毎月15日までに前月分の使用費用（実費相当額）をまとめて、受託者が本市に請求するものとする。本市は受領後翌月末までに受託者に請求金額を支払うものとする。なお、書類発送に係る郵送料は支援業務料及び配送業務料に含まないものとする。

(7) 返礼品の開発及びポータルサイト掲載に関する業務

ア 本業務を行うに当たっては、総務省の定める基準（地場産品基準）及び関係法令を遵守すること。地場産品基準等の要件に適合しなくなったと確認した場合は、速やかに本市へ報告するとともに、取扱いの停止に向けた調整を行うこと。なお、本市との協議の結果、当該要件に適合しなくなったと認める場合は、取扱終了に伴う必要な作業を行うこと。また、国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱いの変更等により本市が返礼品として、ふさわしくないと判断した場合も同様とする。

イ 返礼品協力事業者と連携して商品選定や開発を行い、寄附拡大につながる魅力的な返礼品（宿泊・体験等のサービス提供型プランなど含む）の拡充を行うこと。

ウ ポータルサイトへの掲載に当たっては、返礼品の写真撮影や加工等を行うとともに、SEO（検索エンジンの最適化）対策に配慮した返礼品名称や紹介文等、掲載内容の充実を図ること。

エ 返礼品協力事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な調整を行うこと。

オ ポータルサイトへ掲載する情報は、本市に最終確認の上、掲載すること。

カ 寄附者からのレビューへの対応を通して、投稿内容に基づき返礼品やポータルサイトの改善を行い、高評価レビューの獲得や口コミによるアクセス数の増加など寄附拡大に繋がるようきめ細かい運営に努めること。なお、レビュー獲得に係る経費が発生した場合は受託者の負担とする。

キ 寄附拡大につながる魅力的な返礼品を提供することが可能な返礼品協力事業者の新規開拓を行うこと。

(8) 効果的な返礼品プロモーションの実施に関する業務

ア 受託者は、本市への寄附金額を向上させるため、本市ふるさと納税のPRを積極的に行うこと。

イ メールマガジンの配信やSNSなどを活用し、直接的な関係性の構築が難しいネットビジネスにおける寄附者との対話や、リピーター獲得のため、情報発信を積極的に行うこと。また、受領証明書発送及び返礼品配送を活用したPRチラシの同封・同梱による本市の観光及び移住情報等のPR等のシティブロモーションにつながる効果的な手法についても提案及び

実施をすること。

ウ 寄附金額の拡大への取り組みとして、楽天ふるさと納税やふるさとチョイスの検索連動型広告等の的確な運用を行うこと。運用においては専門的な知見に基づき、サイトごとの寄附者の特性を考慮したうえで、最小のコストで最大の効果を上げるよう努めること。また、寄附の集中する年末における運用体制を構築すること。

エ 使用する画像、紹介文などは著作権、肖像権、及びその他の権利に抵触しないこと。

(9) 寄附者対応に関する業務

ア 寄附の方法、返礼品、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等に関する問合せに対応するため、コールセンターを設置し、使用するポータルサイト等において電話番号及びメールアドレスを明示すること。

イ コールセンターの業務時間は、以下のとおり対応することを基本とする。なお、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、人員の増員、受付時間の延長や休日等の対応について、必要に応じて決定する。

- ・営業日 平日
- ・営業時間 9時から17時まで
- ・休日 土、日、祝日、12月29日から1月3日まで

ウ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容について、「寄附管理システム」に記録し、本市と情報共有すること。

エ 苦情・事故等については、速やかに状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品協力事業者や返礼品配送事業者等に対して対策を求めるなど、苦情等の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、本市へ報告すること。

6 著作権の取扱い

(1) 業務の遂行にあたり、第三者（本市及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合には、著作権処理を行うこと。

(2) 業務を行う上で、受託者が制作して生じた知的財産権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に定める権利を含む。）は、本市に帰属するものとする。

(3) 受託者は、本市又は本市が指定する第三者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

7 業務従事者の雇用

(1) 受託者は、本市のふるさと納税事務代行業務に現在従事している職員について、本人が希望する場合には原則として1名以上の雇用に努めること。

8 その他

(1) 業務期間中に受付した寄附については、業務期間終了後も引き続き本契約に基づき、各種業務を実施すること。

(2) 業務内容については、企画提案書の内容を遵守すること。

(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) 相互調整のため定期的なミーティングを月1回以上行うこと。なお、ミーティングでは、前月の寄附の動向等に係る分析結果を示したうえで、次月以降の戦略について本市に提案すること。

(5) ふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、ポータルサイトの掲載内容の変更や協力事業

- 者への対応など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- (6) 関係法令を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施すること。
 - (7) 業務上知り得た秘密について、第三者に漏洩してはならない。
 - (8) 受託者は、本業務の一部又は全部の実施を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
ただし、業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、市の承認を得た上でその一部を委託することができる。
 - (9) 受託者は、寄附者情報等に関する資料を書面又は電磁的記録により、一定期間保存すること。
 - (10) 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の適切な管理を行うこと。
 - (11) 本市は、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わない。
 - (12) 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。
 - (13) 受託者は、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、その損害のうち返礼品協力事業者、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。
 - (14) 本業務の開始時及び終了時においては、業務を効率的かつ円滑に運営できるよう、次期受託者との引継ぎ等を遅滞なく行うこと。なお、引継ぎに要する費用は本委託料に含むものとし、本市は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。
 - (15) ポータルサイトごとに寄附状況を分析し、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本市に報告すること。また、本市が総務省へ提出する書類の作成を補助すること。
 - (16) 返礼品の管理について、本市が提供する様式に従って返礼品管理リストをデータ形式で作成するものとし、適宜情報共有すること。
 - (17) 地方税法第 37 条の 2 第 2 項及び第 314 条の 7 第 2 項に規定する「募集適性基準（募集費用総額 5 割以下）」を遵守するため、返礼品の金額設定やその他経費等に関して本市と密に連携を図ること。
 - (18) 仕様書に記載のない事項その他業務の履行上必要な事項については、本市と受託者で協議の上決定する。