

安芸高田市ふるさと納税一括代行業務仕様書

1 業務名

安芸高田市ふるさと納税一括代行業務

2 業務の目的

安芸高田市（以下「発注者」という。）に対して行われたふるさと納税に係る返礼品及び寄附者情報の管理に関する業務等を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市の魅力発信及び特産品の販路拡大を図り、もって市内企業及び地域の活性化を図ることを目的とする。

3 業務期間

2026年4月1日から2029年3月31日まで

※契約を締結した日の翌日から2026年3月31日までの期間を業務引継ぎ期間とする。なお、業務引継ぎに関する費用は、受託者の負担とする。

4 前提条件

(1) 利用するふるさと納税ポータルサイトと業務委託範囲

本市が利用する次の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。）に関する業務を委託する。ただし、⑪は、掲載プランで契約しており、それに準ずる範囲の業務を委託する。なお、委託期間中にポータルサイトの追加・変更等を行う場合は、本市と協議の上、対応すること。

- ① ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）
- ② 楽天ふるさと納税
- ③ ふるなび
- ④ ANA のふるさと納税
- ⑤ JAL ふるさと納税
- ⑥ JRE MALL ふるさと納税
- ⑦ au PAY ふるさと納税
- ⑧ マイナビふるさと納税
- ⑨ ふるさと納税百選
- ⑩ Amazon ふるさと納税
- ⑪ さとふる

(2) 利用する寄附管理システム

本市が利用する寄附管理システムは、今後導入予定のシフトプラス株式会社が提供する「LedgHOME」（レジホーム）とする。ただし、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。その場合、構築費用については委託料に含むこととし、業務の継続に支障を来さないよう、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等の対応を行うこととする。

5 業務の内容

業務委託の内容は、次のとおりとする。なお、本業務に係るプロポーザルにより決定した受託者の企画提案を踏まえ、協議・調整を行う場合がある。

- (1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運営に関する業務
- (2) ポータルサイトの管理・運営に関する業務
- (3) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務
- (4) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務
- (5) 新たな返礼品の開発・拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (6) 本市の魅力発信やプロモーション等に関する業務
- (7) ふるさと納税の推進に関する業務
- (8) ふるさと納税を活用したクラウドファンディングに関する業務

6 業務の詳細

(1) 寄附受付及び寄附情報の管理・運営に関する業務

- ① ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附管理システムにより一元管理すること。
- ② ポータルサイトを經由せずに受け付けた寄附については、本市からの寄附情報の提供を受け、申込状況、納付状況及び返礼品の申し込みに関する各種情報を正確に管理すること。
- ③ 寄附管理システムは次の機能を有すること。
 - ア 郵送や FAX 等のポータルサイトを經由しない方法によって、本市に申し込みがあった場合も管理が可能であること。
 - イ ポータルサイトとの API 連携が可能であること。ただし、API 連携ができない場合は、本市の事務負担軽減のための具体的対策を講じること。
 - ウ 寄附金の収納状況は、ポータルサイトが提供するクレジット決済、銀行振込、郵便振替等の入金状況ごとに管理・閲覧が可能であること。
 - エ 返礼品の配送状況について管理・閲覧が可能であること。
 - オ 寄附金の収納状況及び寄附情報等について、データ出力（CSV 形式等）による集約等が可能であること。
 - カ 各種条件で検索が可能であること。
 - キ ワンストップ特例申請の受付状況を管理し、寄附者に対して、申請を受け付けたことを電子メール等で通知する機能を有すること。
 - ク 地方公共団体間で送付する寄附金額控除に係る申告特例通知書（ふるさと納税ワンストップ特例通知書）の eLTAX 用電子データの作成ができること。
 - ケ すべてのポータルサイトの寄附者情報について、一括して名寄せができること。

(2) ポータルサイトの管理・運営に関する業務

- ① ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、返礼品等の掲載情報追加登録、更新、修正、充実等の管理・運営を適切に行うこと。（ふるさと納税を活用したクラウドファンディングを含む。）なお、2026 年 4 月 1 日までにすべてのポータルサイトで寄附の受付ができるように、シ

システム及び返礼品掲載の準備を行うこと。

- ② 寄附者に対して寄附の受付及び配送に関する通知を行うこと。
- 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、寄附者に対し効果的に PR できるような内容を充実させること。
- ④ 災害等が発生した場合において、災害支援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。
- ⑤ ポータルサイトへ掲載する返礼品に対する必要寄附金額の新規及び変更設定に当たっては、本市の指定に対応すること。

(3) 返礼品等の発注及び配送管理に関する業務

- ① 受託者は、返礼品の発注及び配送管理等を行うこととし、これらの実施に必要となる返礼品提供事業者との契約等については受託者の責任において対応し、本市は返礼品の発注・配送に係る業務において生じた契約不適合責任を負わない。
- 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、迅速に行うこととし、定期便等の配送が複数回に渡る返礼品への対応も含め、配送が確実に行われるように適切な措置を講じること。
- ③ 返礼品提供事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の品質管理、寄附者の個人情報保護を行い、返礼品の配送が円滑に行われるよう、在庫管理を行うこと。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附の機会の損失を防ぐため、各ポータルサイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- ④ 返礼品の出荷前において、寄附の申込内容に不備がある場合は、寄附者に連絡をし対応すること。状況に応じて、データの修正や返礼品の出荷変更等に対応すること。
- ⑤ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延または返礼品の破損等、配送に係るトラブルが生じた場合は、本市に直ちに報告すること。
- ⑥ 返礼品の配送について、寄附者に対して配送に関する事前メールを送信すること。
- ⑦ 返礼品の着日指定、寄附者記載の備考欄の対応等、寄附者や返礼品提供事業者、本市との各種調整を行うこと。
- ⑧ 返礼品の品質管理について、返礼品提供事業者への指導監督を行うほか、成功事例の報告会等を主催するなど、品質向上に向けた必要な措置を講ずること。
- ⑨ 返礼品提供事業者及び配送事業者への返礼品代金及び配送料等、返礼品の調達・配送に係る費用の支払いは、受託者が代行すること。なお、当該支払いの代行に係る費用の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、発注数量等の内訳が分かる明細を添付すること。また、以下の事項に留意すること。

ア 返礼品提供事業者からの各月の返礼品の出荷状況（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ものとする。仮に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、受託者は出荷状況を正確に管理するものとする。

イ 上記により得られた出荷状況に基づき、各月の返礼品代金、返礼品配送料を返礼品提供事業者及び配送事業者へ支払うこと。原則として、返礼品の出荷を完了した翌月末日までに

支払うこととする。

ウ 本市は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な請求を受けたときは、当該請求のあった日から起算して原則 30 日以内に受託者に支払うものとする。

(4) 寄附者からの問い合わせ等に関する業務

- ① 受託者は、寄附の方法、返礼品、寄附のキャンセル等に関する寄附者からの問い合わせに対応するため、コールセンター（電話及びメールアドレス）の機能を有し、ポータルサイト等において明示すること。なお、コールセンターにおける対応は、以下のとおり対応することを基本とする。ただし、年末年始等の繁忙期については、本市と協議の上、人員の増員や受付時間の延長、休日の対応について決定する。

ア 受付日：平日

イ 受付時間：午前 10 時から午後 5 時まで

ウ 休日：土日祝日、12 月 29 日から 1 月 3 日まで

- ② 返礼品に関する問い合わせや苦情等に対しては、迅速かつ適切に対応すること。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など、苦情等の解決に向けた調整を行うとともに、適宜、本市に報告すること。

- ③各ポータルサイトにおいて、レビューに対する返信の必要が生じた場合は、その対応を行うこと。

(5) 新たな返礼品の開発・拡充及び返礼品提供事業者の支援に関する業務

- ① 本市が提供する情報や受託者が独自に入手した情報等をもとに、市内外の事業者との連携や返礼品提供事業者間のマッチング等により、地場産業の進行に寄与する返礼品の企画提案、新たな返礼品の開発を行うこと。
- ② 既存の返礼品については、返礼品提供事業者と協議の上、ポータルサイトに掲載する写真（サムネイル）や商品名及び商品説明等を工夫し、より一層返礼品の魅力アップに努めること。また、必要に応じて寄附金額の見直しを行うこと。
- ③ 返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申し出があった場合、返礼品掲載の基準や事務手続き等を案内すること。また、返礼品提供事業者からの相談等への対応を含め、総合的に返礼品提供事業者を支援することが可能な体制を構築すること。
- ④ 本市へ新たな返礼品を提案する際、または返礼品提供事業から新たな返礼品の提案があった際には、関連法令のほか総務省からの通知内容等が遵守されているかを確認の上、報告すること。
- ⑤ 受託者は、常に本市の寄附金額の増大につながる提案を行うとともに、本市と協議の上、実施すること。
- ⑥ 返礼品提供事業者に向けた説明会の開催や個別訪問等を行うこと。なお、説明会の開催時期については、本市と協議の上、適切な時期・方法により行うこと。
- ⑦ 新規返礼品の登録状況及び返礼品提供事業者との協議の状況について、定期的に本市へ報告を行うこととし、その頻度・方法については、本市と協議の上、決定するものとする。
- ⑧返礼品として登録する最終決定は、本市にて行うものとする。

(6) 本市の魅力発信やプロモーション等に関する業務

- 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の効果的な PR に努め、より多くの寄附者に訴求すること。

- ② 寄附者の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託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り組みのプロモーションを提案し、本市と協議の上、実施すること。
- ③ 市のホームページ等へ掲載するバーナー画像を作成すること。
- ④ PR 業務に使用する広告媒体や配信回数、時期、ターゲット層等についての提案を行い、本市と協議の上、実施すること。
- ⑤ 実施した PR 業務の具体的効果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ること。

(7) ふるさと納税の推進に関する業務

① ふるさと納税の分析

ポータルサイトごとに寄附の状況について、分析を行い、全国的な動向を踏まえた上で、今後の見込み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。

② ふるさと納税募集の適正な実施についての費用管理

寄附の募集に要する費用については、地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）及び平成 31 年総務省公示第 179 号の基準に従い、費用管理を行うこと。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。

③ 上記仕様書 6 (1) から (7) の業務内容について、本市の業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策など、独自提案があれば積極的に提案すること。

(8) ふるさと納税を活用したクラウドファンディングに関する業務

本市がポータルサイトを使用して、ふるさと納税を活用したクラウドファンディングを実施する場合にも、仕様書 6 (1) から (7) で示す業務を行うこと。

7 業務成績の報告及び検査

(1) 受託者は、前月に実施した業務内容を業務報告書に取りまとめ、毎月本市に提出し検査を受けるものとする。業務報告書の内容は、次のとおりとする。

① 寄附の受け入れ状況について

寄附金額及び寄附件数に関する毎月の実績を本市に報告すること。

② 返礼品の発送状況について

仕様書 6 (3) ⑨で算出する返礼品の発送状況に関する毎月の実績を本市に報告すること。

③ 寄附者からの問い合わせ状況のデータについて

受託者において対応した問い合わせの概要について、毎月の実績を本市に報告すること。

④ 返礼品等の開発及び提案について

返礼品提供事業者との協議について、毎月の協議の記録を本市に提出すること。

⑤ 寄附件数増加のための情報発信について

寄附の増加及び魅力的な返礼品等を PR するために行った情報発信の概要を本市に報告すること。

(2) 市は上記のほか必要と認めるときは、受託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。

8 業務委託料

受託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、仕様書 7 に記載の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) 受託者に支払う委託料は、概ね次のとおりとする。

① 基本業務委託料

寄附金額に対して一定の割合を乗じた額（消費税及び地方消費税を除く）。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 返礼品代金及び配送料

仕様書 6 (3) ⑨において算出した費用（梱包代等の諸経費、消費税及び地方消費税を含む）。なお、返礼品代金及び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。

9 再委託の制限

受託者は、本業務の全部または一部を第三者に再委託し、または請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本市から承諾を得たときは、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。

10 個人情報の保護・秘密の保持

受託者は、本業務（再委託した場合も含む）を履行するうえで、個人情報を取り扱う場合は、「安芸高田市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年 12 月 20 日条例第 31 号）」を遵守しなければならない。また、本業務を通じて知り得た情報を秘密情報として扱い、契約目的以外に使用し、または第三者に提供してはならない。情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他の事故を防止するために必要な措置を講じなくてはならない。これは、業務遂行後も同様とする。

11 著作権の帰属

受託者は、本業務により生じた著作物に関するすべての著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 号に定める権利を含む）を市に無償で譲渡し、以後、著作人格権（著作権法第 18 条第 1 項、第 19 条第 19 項及び第 20 条第 1 項に定める権利をいう）を主張しないものとし、本著作物の著作権は、本市に帰属することとする。

12 業務の引継ぎ

- (1) 本業務の完了後に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、すべ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返礼品提供事業者情報等については、本市の指示に従い、次期受託者に引き継ぎを行うこと。
- (4) 受託期間中に受けた寄附の申し込みに対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応につ

いては、本業務終了後も責任を持って行うこと。

13 損害賠償

受託者は、本業務の実施に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む）について、賠償の責を負う。ただし、その損害のうち、市、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 留意事項

- (1) 受託者は、業務着手前に本業務に係る作業方針を提示し、本市の承諾を得ること。
- (2) 受託者は、本業務の開始から終了までの間、業務内容全般を常に把握している担当者を置き、業務の円滑な実施のために、定期的に本市と連絡調整を行うこと。
- (3) 従事者の交代時は、業務連絡を綿密にし、業務に支障を来さないこと。
- (4) 本業務の実施に当たっては、関連法案を遵守し、適正に業務を遂行すること。
- (5) 業務内容については、本仕様書に基づく内容を基本とし、受託者選定時に提案した内容を遵守のうえ実施すること。
- (6) 本業務の遂行に関し、本仕様書に記載のない事項または疑義が生じた場合は、本市と受託者との協議のうえ、解決するものとする。