

流山市ふるさと納税支援業務委託仕様書

1 業務名

流山市ふるさと納税支援業務委託

2 業務の目的

本業務は、流山市ふるさと納税を推進するため本市が実施するふるさと納税業務について、寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品の拡充・改善対応及び情報発信等の多岐に渡る業務を委託することにより、効果的なふるさと納税業務の実施を図ると共に、本市の魅力発信、市内産業の活性化、寄附額の増加、新たな寄附者の獲得及びリピーターの確保を図り、地域の活性化に資することを目的とする。

3 履行期間

令和8年4月1日から令和10年3月31日まで

※当該契約締結日の翌日から令和8年3月31日までは業務開始に向けた準備期間とし、これに係る委託料は発生しないものとする。なお、準備期間中に発生する費用については、受託者が負担することとする。

4 業務の内容

業務の内容は、次の（１）から（９）までとする。

- （１）返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の支援に関する業務
- （２）ポータルサイトの運用、管理に関する業務
- （３）返礼品等のページデザインに関する業務
- （４）寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務
- （５）寄附者（ポータルサイトを經由しない寄附を含む）及び返礼品協力事業者等からの問い合わせに関する業務
- （６）寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付に関する業務
- （７）返礼品協力事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務
- （８）本市のふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務
- （９）その他

5 業務の詳細

- （１）返礼品の募集・開発等及び返礼品協力事業者の支援に関する業務
 - ① 本業務は、魅力ある返礼品の新規開拓、企画、開発及び既存返礼品の魅力向上等を行うことにより、市内産業の振興を目的とする。
 - ② 返礼品については、本市が定める「流山市ふるさと納税返礼品協力事業者募集要項」及び国の定める「地場産品基準」等（以下、「地場産品基準等」という。）

に適合していることを前提とし、本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報等を基に、事業者及び生産者等と交渉し、新たな返礼品候補の選定や企画、開発を行い、本市に対して提案すること。必要に応じて本市担当者と連携して実施すること。

- ③ 本市の返礼品申し込み状況や市場の動向を踏まえ、受入寄附額増に向けた地場産品の掘り起こしや、プロモーションの観点から本市への誘客につながるような返礼品を開発し、提案を行うこと。
- ④ 受託者は、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協議を行うこと。なお、必要に応じて受託者と返礼品協力事業者で、返礼品に関する契約を締結すること。
- ⑤ 新たな返礼品の登録を希望する事業者からの問い合わせに対し、地場産品基準等を参考に適切に対応すること。また、返礼品取扱事業者からの問い合わせについては、必要に応じて本市に確認等を行い、適正に対応すること。
- ⑥ 返礼品協力事業者が寄附者へ返礼品発送を行うことが困難な場合、受託者が返礼品の仕入れ、梱包及び発送等の業務を代行すること。この場合、受託者は必要に応じて、代行に必要な範囲で返礼品の在庫を保有すること。在庫の保管にあたっては、品質管理及び衛生管理を適切に行い、破損・変質・紛失等が生じないように十分に注意すること。なお、10の再委託の禁止に記載しているように、事前に本市の承認を得たうえで、再委託することができる。
- ⑦ 返礼品として需要のある規格のある品を独自に仕入れることや、地場産品を仕入れ独自に加工するなど、商品企画及び開発を検討すること。また、必要に応じて返礼品協力事業者として参加すること。
- ⑧ 返礼品協力事業者に対し、返礼品の魅力や訴求力の向上、新たな寄附者やリピーターを獲得するための知識及び技術を伝え、事業者自らによる魅せ方の改善、商品開発などを促すとともに、事業者の意識向上、つながり強化などを目的とした研修会を開催すること。
- ⑨ ノウハウを、本市の返礼品協力事業者に提供し、本市の柱となる返礼品の開発を検討すること。
- ⑩ 新規事業者及び新規返礼品の出品においてハードルとなる、申請書の作成や商品・サービスに対する地場産品基準等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。
- ⑪ 本市及び返礼品協力事業者の求めに応じ、随時訪問すること。
- ⑫ 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。
- ⑬ 返礼品協力事業者等の本社が市外にある場合、企業版ふるさと納税制度を紹介

し、事業者には制度活用の希望があれば市へ連絡すること。

(2) ポータルサイトの運用、管理に関する業務

- ① 本市が利用してい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。）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。なお、令和7年11月1日現在、本市の利用しているポータルサイトは、「ふるさとチョイス」「楽天」「ふるなび」「Amazonふるさと納税」「どこでも納税」である。なお、契約締結後は、市と協議を行った上でポータルサイトを変更する場合がある。新規に追加する場合も同様に業務の対象とする。
- ② ポータルサイトの自治体ページ、返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の管理運営（在庫の管理等を含む。）を適切に行うこと（プロジェクト型の寄附を含む。）。
- ③ 市及び既存事業者から、寄附額や容量、発送条件等のテキスト修正の依頼があった場合は、速やかに対応すること。
- ④ 市及び既存事業者から、サムネイルや説明画像等の画像修正の依頼があった場合は、テキスト修正よりも時間がかかることが想定されるため、修正に係る目安を市及び返礼品協力事業者に伝えた上で、できる限り速やかに対応すること。
- ⑤ ポータルサイトの機能を活用した自治体ページや返礼品の魅力発信や訴求力向上、SEO（検索エンジン最適化）対策など、寄附の拡大に向けた取組を実施すること。なお、取組内容を月1回程度見直し、取組状況を本市に報告すること。
- ⑥ ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイト事業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携を取る。
- ⑦ 大規模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、迅速に対応すること。

(3) 返礼品等のページデザインに関する業務

- ① ポータルサイトへの掲載にあたって、自治体や返礼品の写真、説明文といったコンテンツを準備し、ポータルサイトごとの特色を踏まえ、掲載内容の充実を図ること。
- ② 市及び返礼品の魅力や返礼品協力事業者の返礼品に込めた想いが寄附者に十分伝わり、なおかつ転換率の向上、寄附単価の上昇につながるよう、必要に応じてコンテンツの取材（事業者及び商品説明、写真撮影、写真加工など）を行い、返礼品等のページをデザインし、業者や返礼品を取り上げた特集記事を作成するなど、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。その際には、総務省告示に対応する掲載が必要な内容について留意し、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よう留意すること。
- ③ 掲載にあたり返礼品取扱事業者から収集した写真等のコンテンツは、契約期間終了後には可能な限り本市において使用可能なよう努め、提供するものとする。

- ④ 返礼品協力事業者と協議の上、寄附申し込みにつながる返礼品PR動画の作成を検討すること。

(4) 寄附金額及び寄附者のデータ管理に関する業務

- ① 寄附情報等の管理にあたっては、現在委託者にて寄附情報を一元管理しているシステム（以下「寄附情報管理システム」という。）の「ふるさと納税d o（株式会社ワークシー）」を活用すること。
- ② 受託者において新たな寄附管理システムを導入し運用する場合は、「ふるさと納税d o」と同等以上の機能を持つ寄附情報管理システムを提案し、受託者の責任において委託者の利用環境の構築を行うこと。その導入費用、保守費用などは全て受注者の負担とする（受注者からシステム業者に直接の支払いができない場合、本業務委託料から差し引くものとする）。なお、導入にあたっては、現行の「寄附管理システム」内で保有するデータを必要に応じて移行するものとし、その作業及び費用等については受託者が負担するものとする。また、本委託終了時には次期受託者及び本市が業務を効率的かつ円滑に運営できるよう引継ぎを遅滞なく確実に行うこと。
- ③ ポータルサイトを經由して受け付けた寄附について、寄附者、寄附金及び返礼品等に関するデータ等を、寄附情報管理システムにより一元的に管理すること。
- ④ 寄附者がポータルサイトを經由せずに本市に寄附を行った場合においても、本市からの寄附者情報の提供を受け、申し込み状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報等を正確に管理すること。なお、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

(5) 寄附者（ポータルサイトを經由しない寄附を含む）及び返礼品協力事業者等からの問い合わせに関する業務

- ① 本業務の問い合わせに対応するため、コールセンター（電話、FAX 及びメール等）等を設置し、寄附者等からの問い合わせ等（寄附の方法、返礼品、情報の変更、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル等）に対応するための体制を整備し、利用するポータルサイト等において問い合わせ方法を明示するものとする。なお、対応時間は、祝日等を除く月曜日から金曜日までの午前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、人員を増員し、受付時間の延長や休日等の対応を行うこと。
- ② 受託者は、寄せられた問い合わせ内容等について、寄附情報管理システムに記録する等の方法により、本市と情報共有すること。
- ③ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに報告し、本市と受託者の協議の上対応すること。
- ④ 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、返礼品協力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、本市に報告を行うこと。

(6) 寄附金受領証明書及び寄附金控除に係る申告特例申請書の送付に関する業務

- ① 寄附金の納付を確認できたものについて、寄附金受領証明書等を原則2週間以内に寄附者に対して発送すること。ただし、年末に行われた寄附に係るものについてはすみやかに発送すること。
- ② 寄附金受領証明書の様式については、本市と協議の上決定する。
- ③ 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。
- ④ 発送する書類は原則として以下のとおりとするが、送付物の内容については、本市と協議の上決定する。
 - ・寄附金受領証明書
 - ・ワンストップ特例申請書（寄附金税額控除に係る申告特例申請書）
 - ・ワンストップ特例申請書記載例
 - ・返信用封筒（切手は寄附者負担）

(7) 返礼品協力事業者への返礼品の発注、集荷及び配送管理に関する業務

- ① 寄附管理システムを活用し、返礼品取扱事業者への返礼品の発注及び配送の管理を行い、本市が随時確認できる仕様とすること。なお、これらの実施に必要な返礼品協力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、返礼品協力事業者へ返礼品代金及び配送業者への送料代金等、返礼品の調達に係る費用の支払いを代行すること。
- ② 返礼品協力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 季節限定や提供数が限定された返礼品等について、発送時期や商品掲載について管理を行うこと。また残数を超えた申込を制限する仕組みを設けること。
- ④ 返礼品の配送にあたっては、返礼品協力事業者の負担軽減を図り、また、配送料が安価となるよう常に工夫を行うこと。
- ⑤ 返礼品の配送状況の管理を行うとともに、配送遅延や返礼品の破損等、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。
- ⑥ 返礼品調達費及び配送料は、返礼品協力事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品協力事業者及び配送事業者へ支払うこと。この際、請求や支払処理に係る返礼品協力事業者の負担軽減を図ること。
- ⑦ 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、返礼品取扱事業者に対し適切な助言や指導監督を行うこと。
- ⑧ 寄附者、返礼品協力事業者、配送事業者及び本市との各種調整を行うこと。

(8) 本市のふるさと納税を通じたプロモーションに関する業務

- ① 本市のふるさと納税を通じたブランディング、プロモーションについて、各ポータルサイト及びポータルサイト外で寄附者に訴求するための効果的な施策を

提案、実施すること。なお、実施にあたり別途経費が生じる場合、実施方法や費用負担について本市に提案し、協議の上実施すること。

- ② 検索順位を上昇させアクセス数を増加させるのに有効な検索連動型広告を中心としたポータルサイトが提供する広告を、広告効果が最大になるよう必要な対応を行い、運用すること。また、寄附額増加への期待値が高く、かつ、総務省が示す募集適正基準を踏まえた経済性に優れた広告媒体等を、客観的な資料と併せて市に提案すること。なお、広告運用を実施する場合、費用については本市と協議を行うこと。
- ③ ポータルサイトが個別に提供している無料のサービス機能（PR、メールマガジン配信等）について、本市と協議のうえ積極的に活用すること。
- ④ 本市のファン、リピーターを増加させるような取組を図るため、寄附者への情報提供等、効果的な手法を提案し、本市と連携して実施すること。
- ⑤ レビューに対して真摯に回答すること。特に苦情等低評価レビューについては心を込めた返信と、その原因について判断し対策を講じること。
- ⑥ 実施したプロモーションに関する業務の具体的な内容及び効果の分析結果等について定期的に本市に対して報告を行うこと。その頻度・方法等については本市と協議の上決定するものとする。

（９）その他

- ① 委託業務の実施にあたっては、各種法令等の内容を遵守すること。
- 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取扱事業者への対応等、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。
- ③ 平成３１年総務省告示第１７９号第２条第２項に基づき、寄附金の募集に要する費用は返礼品調達費３０％を含み各年度の寄附金額の５０％を超えない範囲において、委託業務（提案する新たな取組を含む。）が実施できるよう、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決済手数料、人件費、広報に係る経費等）も勘案し、配送料の圧縮を意識するなど、寄附金の募集に要する経費の管理を行うこと。なお当該告示が改正等された場合においては、後継の制度によるものとする。
- ④ 食品返礼品の取り扱いにおいては、募集適正基準や「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、返礼品取扱事業者に対し、必要な調査、確認を行うとともに、適正な表示が行われていないことが疑われる場合等には実地調査を行うなど適切に対応すること。また、契約においては、適正な表示が確保するために必要と考えられる内容を盛り込むこと。
- ⑤ 市場や寄附実績、返礼品のアクセス数や転換率その他業務の推進に関わることの分析を定期的に行い、本市に報告し、業務改善に努めること。

- ⑥ 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の発注、配送管理、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって行うこと。また、令和10年度に受託者が変更となる場合、次期事業者決定後、次期受託者への業務の引継ぎを確実にし、切れ目のない寄附受付体制の構築を図ること。
- ⑦ (1) から (8) に示した内容で、委託料に含んで提案することが出来ない場合は、費用や条件等を明示し提案すること。
- ⑧ 上記 (1) から (8) の取組について、本市への報告及び協議の場として定例ミーティングを最低でも月1回は実施すること。なお、開催方式は本市と受託者との協議により決定する。

6 必要事項の補充

本業務を実施するにあたり、本仕様書に明記されていない事項であっても、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 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10日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。業務報告書には、以下の内容を含めること。
 - ① 寄附金額、寄附件数、返礼品協力事業者・返礼品ごとの発送数量・調達価格・送料、各種書類の郵送状況
 - ② 5に記載している業務のうち、報告が必要となるもの
- (2) 業務の実施に重大な影響を及ぼす事態が生じた場合は、前号に関わらず速やかに報告書を提出し、本市と協議すること。
- (3) 本市は、上記のほか必要があると認めるときは、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 委託料及び返礼品代金等の支払い等について

- (1) 委託料及び返礼品代金等の支払いについては、原則1か月ごとに行うこととし、市は、適正な請求書を受領した日から起算して原則30日以内に支払う。
- (2) 受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、7に定める報告書により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 以下の区分に応じた寄附金額に対する一定割合
 - ア ポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由の寄附であって、返礼品の提供がある寄附の受入金額
 - イ 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の受入金額
 - ※ 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のうち、

本市が寄附受領証明書の発送等寄附者対応を行ったものについては、上記の委託料は生じない。

② 返礼品の調達に要した費用

寄附1件あたりの調達費は、当該寄附金額の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 返礼品の配送に要した費用

④ 各種書類の郵送に要した費用

⑤ 広告に要した費用

※ 支払先の都合上、本市が支払うことがやむを得ないと本市が認める場合は、本市から支払先に直接支払う。

⑥ (1)(2)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の使用に係る経費、及びクレジットカード等決済に係る経費はこれに含まない。）

9 納付情報の管理

受託者は、委託業務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 再委託の禁止

受託者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、本市との協議の上、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るものとする。また、再委託する場合、受託者は、再委託する業務の範囲内で本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

11 情報セキュリティの確保

委託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、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、適切な管理を行わなければならない。

12 個人情報の保護

- (1) 委託業務の履行にあたり、別添の「委託先における個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。
- (2) 業務を通じて知り得た情報は、業務の用に供する目的以外には利用しないこと。情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。

13 著作権の扱いについて

受託者が納入する返礼品写真や紹介文原稿等、成果物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定される権利を含む）については、本市に帰属する。

ただし、受託者の持つノウハウを活用し制作されたポータルサイト管理運営に必要な成果物の契約期間終了後における使用に関しては別途協議の上決定する。

1.4 損害賠償

委託業務の実施に関し発生した損害（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、利用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ない。

1.5 その他

- （1）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。
- （2）業務上知り得た事項について守秘義務を負うこと。
- （3）本委託業務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、準備及び引継ぎを遅滞なく行うこと。
- （4）業務の実施にあたり、疑義が生じた事項については、本市と協議の上対応すること。
- （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すること。

【本仕様に係る問い合わせ先】

〒270-0192 流山市平和台1丁目1番地の1
流山市総合政策部マーケティング課
電話：04-7150-6308（直通）
FAX：04-7150-0111
メール：market@city.nagareyama.chiba.jp