

## 奄美市ふるさと納税推進業務委託仕様書

### 1 業務名

奄美市ふるさと納税推進業務委託

### 2 目的

本市のふるさと納税に係る寄附の受付、寄附者情報の管理、返礼品の発注・配送管理・新規開発等を民間事業者に委託することにより、事務の効率化を図るとともに、本市の魅力発信をはじめ、地場産業の振興や観光推進等の地域活性化に寄与することを目的とする。

### 3 業務履行期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

※審査結果通知以降の令和 8 年 2 月から 3 月までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に関して委託料は発生しないものとする。

### 4 履行場所

受託者の提案によるものとする。

### 5 委託業務の内容

- (1) ふるさと納税ポータルサイトの運営管理業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
- (3) 返礼品に関する業務
- (4) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務
- (5) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務
- (6) 寄附者及び返礼品協力事業者からの問合せ等に関する業務
- (7) 新たな返礼品及び新規返礼品協力事業者の開拓・調整等に関する業務
- (8) 本市のプロモーションに関する業務
- (9) クラウドファンディング型ふるさと納税についての業務
- (10) その他業務委託遂行に当たり必要な業務

### 6 業務の詳細（ポータルサイトごとの業務範囲は別紙を参照すること）

- (1) ふるさと納税ポータルサイトの運営管理業務
  - ① 受託者は、本市が寄附を受け付けているポータルサイトのうち、「さとふる」、「アソビュー！ふるさと納税」、「奄美群島 e しまギフト」、「Yahoo!トラベルふるさと納税・一休.com ふるさと納税」を除くポータルサイトにおいて、次の各号に掲げる業務を行う。なお、業務履行期間中に随時、ポータルサイトを追加、変更する場合がある。

※本市が指定するポータルサイト等（令和 7 年 12 月 1 日現在）

	ポータルサイト名	運営事業者
A	楽天ふるさと納税	楽天グループ株式会社
B	ふるさとチョイス（パートナーサイト経由含む）	株式会社トラストバンク
C	ふるなび	株式会社アイモバイル
D	ANA のふるさと納税	ANA あきんど株式会社
E	JAL ふるさと納税	株式会社 JALUX
F	ゆなさと納税	株式会社鹿児島プロスポーツプロジェクト
G	Amazon ふるさと納税	アマゾンジャパン合同会社
H	d ショッピングふるさと納税百選	株式会社オールアバウトライフマーケティング
I	さとふる（Yahoo!ふるさと納税含む）	株式会社さとふる
J	アソビュー！ふるさと納税	アソビュー株式会社
K	奄美群島 e しまギフト	株式会社ジャルパック
L	Yahoo!トラベルふるさと納税・一休.com ふるさと納税	株式会社一休

- ア 本市が利用するポータルサイトの自治体紹介ページ及び返礼品詳細ページ等の作成、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。
- イ 本市で取り扱う返礼品は原則すべてのポータルサイトへ掲載すること。ただし、ポータルサイトごとに定められている掲載基準は遵守すること。
- ウ 新規返礼品の掲載に当たり、返礼品の写真撮影及び加工(文字入れ等)、紹介文の作成について、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。既存返礼品についても、写真撮影を希望する返礼品協力事業者に対し、個別対応や市内での撮影会を開催するなど対応すること。なお、撮影した画像データについては、他事業でも活用できるよう返礼品協力事業者に提供すること。
- エ 本市が承認後、新規返礼品の登録及び既存返礼品の情報変更等を行い、承認後 3 週間以内で寄附申込の受付開始が可能であること。
- オ 寄附者に返礼品の魅力が伝わるよう工夫すること。（SEO 対策を含む。）
- カ ポータルサイトへ掲載する返礼品情報を収集し、必要に応じて返礼品協力事業者との調整を図ること。
- ② ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（特集ページ、新着情報、データ集計及び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。
- ③ ポータルサイトが実施する特集企画等の情報収集に努め、本市へ情報提供するとともに、必要に応じて、申請手続きなどに関するサポートを行うこと。

- ④ 受託者は、本市と協議のうえ、楽天ふるさと納税が提供する RPP（Rakuten Promotion Platform）など、各ポータルサイトが提供する検索連動型広告等の広告掲載を戦略的に活用し、効果的な PR を行うこと。実施結果やその効果について本市に報告するとともに、翌月以降の実施について提案すること。
- ⑤ 寄附者レビューへの返信を含めた、レビュー数の増加施策を考案し実施すること。
- ⑥ 本市の魅力や特性を寄附金額の増加が見込まれるポータルサイトの追加導入について、提案を行うこと。
- 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、迅速かつ臨機応変に対応すること。
- ⑧ ポータルサイトの利用が困難な方で本市への寄附を希望する場合において、電話等で適宜対応すること。

## （２） 寄附管理システムの管理運營業務

- ① 寄附情報等の管理にあたっては、寄附情報、寄附者情報、返礼品情報、税控除関係書類の発送状況や受理情報等を一元管理できる寄附管理システム（以下「寄附管理システム」という。）を活用すること。
- ② 本市が指定するポータルサイトを經由して受け付けた寄附（「さとふる」、「アソビュー！ ふるさと納税」、「奄美群島 e しまギフト」、「Yahoo!トラベルふるさと納税・一休.com ふるさと納税」經由の寄附を含む。）について、寄附管理システムにより、一元的に管理すること。
- ③ 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、申込状況、納付状況及び返礼品の申込みに関する各種情報を正確に管理すること。なお、内容に不備があった場合は、直接寄附者に連絡し、補完すること。
- 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、随時本市への情報提供が可能であること。また、本市において統計資料等の作成を行うため、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。また、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分析を行い、必要に応じて本市と共有すること。
- ⑤ システム操作について本市及び返礼品協力事業者へのサポートを行うこと。
- ⑥ 令和 7 年度現在、本市では株式会社シフトプラスが提供する「LedgHOME」を利用しているが、同システム以外を利用する場合は、同等以上の機能を持つシステムを提案し、受託者の責任において利用環境の構築を行うとともに、令和 8 年 3 月 31 日までの寄附情報等のデータを引継ぎ管理できるようにすること。なお、データの引継ぎ費用については、受託者が負担すること。

## （３） 返礼品に関する業務

- ① 受託者は、（１）で運営管理するポータルサイトの返礼品等の調達、送付を行うこと。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、寄附金の入金を確認でき次第、迅速に行うこと。
- ③ 返礼品の発注方法については、返礼品協力事業者と十分協議し、対応すること。
- ④ 返礼品協力事業者と緊密に連携を図るとともに、返礼品の配達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管理を適宜行い、寄附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及び管理を行うこと。
- ⑤ 返礼品出荷前において、申し込み内容に不備がある場合は寄附者に連絡し、対応すること。データの修正や返礼品の出荷変更等の対応も行うこと。
- ⑥ 返礼品の発送について、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 返礼品の品質管理について、返礼品協力事業者へ指導監督を行うほか、成功事例の情報提供等を行うなど、品質向上に向けた必要な措置を講ずること。
- ⑧ 返礼品の発送状況の管理を行うとともに、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、返礼品協力事業者及び配送事業者と連携し寄附者等への対応を行うこと。なお、トラブル解決に要した費用については、受託者の負担とする。
- ⑨ 寄附者からの返礼品に対する苦情については、返礼品協力事業者と連携し寄附者等への対応を行うこと。
- ⑩ 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。
- ⑪ 本市への委託料の請求にあたっては、毎月の実績を集計の上、返礼品協力事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳がわかる明細を添付すること。
- ⑫ 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。
- ⑬ 本市及び返礼品協力事業者並びに寄附者との各種調整を行うこと。
- ⑭ 配送料について、コスト削減可能な対策を行うこと。
- ⑮ 本業務については、運用開始日以前に申込みがあった寄附に対する未発送の返礼品についても対象とすること。

#### (4) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務

- ① 受託者は、寄附金の収納を確認できたものについて、原則 2 週間以内に寄附者に対して、次の書類を作成し寄附者へ送付すること。
  - ア 寄附金受領証明書（寄附者依頼に基づく過年度分の再発行含む。）
  - イ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下「ワンストップ特例申請書」という。）
  - ウ ワンストップ特例申請書記載例
  - エ 料金後納返信用封筒
- ② ワンストップ特例申請書及び返信用封筒の送付については、本市と受託者で協議し、希望する寄附者へのみ送付する運用も可能とする。
- ③ 寄附者から書類送付先について変更の申し出があった場合は、希望どおりに対応すること。

- ④ 書類発送後、住所不明等の戻り分については、電話等による住所確認作業を行い、速やかに再発送すること。
- ⑤ 総務省の定める基準が変更された場合や市からの書類様式変更等の要望に対して柔軟に対応すること。
- ⑥ ワンストップ特例申請書については、オンライン申請の普及促進を図ること。

(5) ワンストップ特例申請書の受付に関する業務

- ① ワンストップ特例申請書は、本市を経由せず、受託者が直接受領すること。（本市へ送付された申請書は、本市から受領すること。）
- ② ワンストップ特例申請書の受付、システムによるデータ管理、申請内容についての審査をすること。  
なお、ワンストップ特例申請については、寄附者がオンラインを利用して申請できる仕組み（オンラインワンストップ）を提供すること。
- ③ 審査完了後、ワンストップ特例申請書受付済通知書を原則、書面又は電子メールにより寄附者に通知すること。
- ④ ②において、申請内容又は、提出書類に不備があるものは寄附者へ不備の内容を通知し、適宜対応すること。
- ⑤ ワンストップ特例申請書変更届についての対応も同様とする。
- ⑥ 寄附金税額控除に係る申告特例通知書（地方税法施行規則第 55 号の 7 様式）の電子的送付に係るデータを作成し、本市が指定する期日までに納品をすること。また、納品後のデータに不備等があった場合、本市の指示のもと適切に対応すること。

(6) 寄附者及び返礼品協力事業者からの問合せ等に関する業務

- ① 受託者は本業務に係る問合せ先として、コールセンター又は専用窓口を設置すること。
- ② コールセンター又は専用窓口の開設時間は、平日（土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く日）の 9 時から 17 時までを基本とする。ただし、年末の繁忙期のほか本市が必要とした場合については、本市と協議の上、人員の増員や受付時間の延長、休日対応等について決定するものとする。
- ③ コールセンター又は専用窓口は、ポータルサイトに関すること、寄附の申し込み手続きに関すること、返礼品の内容に関すること、発送書類に関すること、ワンストップ特例申請制度に関すること、返礼品協力事業者と寄附者間の調整、返礼品協力事業者からの問合せ、そのほか本市ふるさと納税に関わる全般の問合せに対して電話、電子メール、FAX による対応が可能であること。
- ④ 対応の中で発生した苦情や事故については、速やかに本市へ報告の上、受託者において誠実な態度で問題の解決に努めること。
- ⑤ 行政に対する問合せや苦情、受託者が対応しかねる場合においては、速やかに本市へ引き継ぐこと。
- ⑥ 必要に応じて、すべての返礼品協力事業者等を対象に、業務の円滑な履行に際して必要とな

る事項に関する説明会を行うこと。全体説明会や個別訪問など返礼品協力事業者の必要に応じて個別に対応し、混乱なく業務を行えるよう努めること。

(7) 新たな返礼品及び新規返礼品協力事業者の開拓・調整等に関する業務

- ① 本市において登録する返礼品について、本市が定める「奄美市ふるさと納税推進事業実施要綱」及び国が定める「地場産品基準」等に基づき、返礼品協力事業者等と交渉して、新たな返礼品の開発・提案を行うこと。
- ② 返礼品については、本市の地場産品のみならず、市内で提供されるサービス等、本市の特色を生かした多様な提案を行うこと。
- ③ 事業者との交渉は本市においても実施するが、契約に向けての調整については、本市と協議のうえ受託者において実施すること。
- ④ 返礼品は随時追加していくこととし、事業者からの提供希望を受けてから速やかに対応すること。
- ⑤ 本事業は地場産業の振興も目的としているため、返礼品協力事業者の販路拡大の一助となるような支援等を行うこと。また、返礼品の提供を希望する事業者からの相談や申出があった場合、返礼品掲載への基準や手順、事務手続き方法などを案内し、適宜対応すること。
- ⑥ 本市の魅力を効果的に発信し、地場産業の振興に寄与する返礼品の企画提案、新規返礼品の開拓及び既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。
- ⑦ 返礼品の募集にあたっては、事業者向け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。また、募集の状況について、定期的に市に対して報告を行うこととし、その頻度・方法等については、本市との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、本市で行うものとする。
- ⑨ 返礼品の開発状況を毎月市に報告すること。

(8) 本市のプロモーションに関する業務

- ① 本市の魅力を広く発信し、認知度を向上させるための効果的なプロモーション戦略の立案及び施策を実施し、寄附額及び関係人口を増加させるために、寄附の使い道や返礼品等の効率的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求する提案を行うこと。
- 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組のプロモーションを提案すること。
- ③ インスタグラムなどのSNSやメディア・サービスの活用を通じて、寄附者に選ばれるためのプロモーションを提案すること。
- ④ 上記①～③の取組を提案する場合は、本市と協議した上で実施すること。
- ⑤ 実施したプロモーションの具体的内容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。
- ⑥ ふるさと納税のPRが可能なイベントについて、本市と協議した上、参加を検討すること。

- ⑦ ふるさと納税紹介パンフレット及び寄附者に送付する共通のお礼状を作成すること。
- ⑧ 適宜、職員研修等、シティプロモーション施策支援を行うこと。

(9) クラウドファンディング型ふるさと納税についての業務

- ① クラウドファンディング型ふるさと納税の実施にあたっては、プロジェクトの立案やポータルサイトとの調整、PR 等寄附獲得に向けて下記の業務を行うこと。
  - ア 本市又は本市が募集し採択を受けた団体と調整しながら、企画、取材、撮影、ページ作成、バナー等の作成、寄附管理等の支援を適宜行うこと。
  - イ クラウドファンディング型ふるさと納税に関する庁内研修会を開催すること。

(10) その他業務委託遂行に当たり必要な業務

- ① 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協力事業者への対応など、必要な対策を迅速かつ適切に行うこと。
- ② その他、市場調査を実施し、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。特に寄附者を増やすための方策や業務効率化や経費削減並びに地域活性化につながる方策があれば提案すること。

## 7 業務報告書の提出

- (1) 受託者は、業務の履行の経過を毎月、業務報告書として提出すること。
- (2) 報告書には、各ポータルサイトの寄附状況、返礼品協力事業者の開拓及び返礼品の開発・拡充に関する取組み状況等、本市が定める項目について記載すること。

## 8 再委託の禁止

受託者は本業務について、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、市と協議の上、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。

## 9 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。

(1) 業務委託手数料

寄附金額に対する一定割合とする。また、本業務の中で寄附金の募集とシティプロモーション等その他の目的の内容（以下、「募集外費用」という。）を合わせて実施する場合は、総務省告示を踏まえ、寄附金の募集に要する費用と募集外費用とを、合理的に考えられる手法によって区別して積算し、本市が指示する場合はその内訳を提供すること。

なお、寄附金額は、「6 業務の詳細」(1) ①の「※本市が指定するポータルサイト等」に記載の A～H のポータルサイト経由での寄附金額及びポータルサイトを經由しない寄附金額の合

計とする。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) 返礼品送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。但し、配送料が安価になるよう常に工夫を行うこと。

(4) ワンストップ特例申請処理費

ワンストップ特例申請書の受付及びデータ作成に要する費用。

(5) 書類印刷・発送費

寄附者宛の書類印刷、発送に要する費用。

(6) 広報・PR 費用

広報・PR 施策実施の際に要する費用。但し、費用に関しては事前に本市と協議すること。

## 10 委託における著作権等の権利の取扱い

(1) この委託で制作された物（以下「制作物」という。）に係る著作権は本市に帰属するものとし、本市における二次利用を可能とする。なお、受託者は、委託期間の終了又は委託契約の解除等により、本業務が終了した場合には、全ての制作物に関し、本市の指示する方法により、直ちに本市へ無償で譲渡するものとする。

(2) 本市は、制作物を他の広報物に使用できるものとする。また、本市が認める場合には、受託者は、第三者による制作物の使用を了承するものとし、使用料がかからないこととする。

(3) (2) の場合において、受託者以外の著作者の許諾が必要な場合には、受託者がその手続きを行うものとする。

(4) 受託者は、納品する制作物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、制作物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。

(5) 本市は、制作物の内容（デザイン、設計等を含む。）を自由に変更することができるものとする。

(6) ポータルサイト上の返礼品情報や寄附者のレビュー等についても、委託期間の終了又は委託契約の解除等により、本業務が終了した場合には、本市が管理するものとする。

※ なお、既に本市がポータルサイト上で提供している返礼品については、画像やテキストデータ等の著作権を本市が有しており、継続して利用可能である。

## 11 契約の解除

(1) 本市は、受託者が次の各号のいずれかに該当したときは、直ちに契約の全部又は一部を解除することができる。この場合に、市に生じた損害は受託者が賠償するものとする。

① 官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき。



- ② 支払停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき。
  - ③ 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続開始決定の申立があったとき。
  - ④ 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき。
  - ⑤ 解散、合併、会社分割、営業の全部又は重要な一部の譲渡を決議したとき。
  - ⑥ 信用資力の著しい低下があったとき、又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき。
  - ⑦ 契約内容に違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないとき。
- (2) 災害、ふるさと納税制度の変更、及びその他の不可抗力等の本市及び受託者双方の責めに帰すことができない事由や、本市がふるさと納税の対象となる地方団体としての指定を取り消された場合等により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。一定期間内に協議が整わない場合は書面で通知することにより、3 か月の期間の後、契約を解除できるものとする。
- (3) (1)(2)いずれの場合においても、次の受託者及び本市に業務を引き継ぐ場合は、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅延なく提供することとする。

## 12 損害賠償

受託者は、委託業務の実施に関し発生した障害（第三者に及ぼした損害を含む。）について、賠償の責任を負うこと。ただし、その損害のうち、ポータルサイト、返礼品協力事業者、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。

## 13 その他

- (1) 業務内容については、本仕様書及び提案内容に基づき、実施すること。
- (2) 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。
- (3) 仕様書に記載のない事項であっても、受託者は善管注意義務を負うものとする。目的の遂行上、当然に必要と認められるものは、業務の範囲とし、業務の遂行にあたっては最高の能力を発揮するよう努めるとともに、必要と考えられる場合においては、仕様書に定められていない内容であっても積極的に提案すること。
- (4) 受託者は契約の期間において、委託業務に関するすべての資料を書面又は電磁的記録により保存し、契約の終了後、本市の求めに応じて引き渡すこと。
- (5) 個人情報の保護に関する法律を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
- (6) 個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (7) 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。
- (8) 契約期間終了後、本業務の運営者に変更が生じる場合は、次期運営者に対して適切な業務の引継ぎを無償で行うこと。
- (9) 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した上決定すること。

別紙

参考① ポータルサイト別の業務範囲

	ポータルサイト名	仕様書 5 (1),(3) (6)～(10)	仕様書 5 (2)	仕様書 5 (4),(5)
A	楽天ふるさと納税	○	○※1	○
B	ふるさとチョイス（パートナーサイト経由含む）	○	○※1	○
C	ふるなび	○	○※1	○
D	ANA のふるさと納税	○	○※1	○
E	JAL ふるさと納税	○	○※1	○
F	ゆなさと納税	○	○※1	○
G	Amazon ふるさと納税	○	○※1	○
H	d ショッピングふるさと納税百選	○	○※1	○
I	さとふる（Yahoo!ふるさと納税含む）		○※2	○
J	アソビュー！ふるさと納税		○※1	○
K	奄美群島 e しまギフト		○※1	○
L	Yahoo!トラベルふるさと納税・ 一休.com ふるさと納税		○※1	○

※1 株式会社シフトプラスが提供する「LedgHOME」に API 連携されているもの。

※2 株式会社シフトプラスが提供する「LedgHOME」に手動でデータ取り込みされるもの。