

綾部市ふるさと納税事務代行業務仕様書

本仕様書は綾部市（以下「発注者」という。）が、綾部市ふるさと納税事務代行業務を委託するに当たり、必要な基本的事項について定めるものとする。

1. 概要

ふるさと納税の利用拡大を通じた地域産業の活性化を図るため、返礼品の拡充や情報発信の強化、返礼品提供事業者へのきめ細やかな支援など、ふるさと納税の運営に必要な業務の一部を本市の地域産業等に通じた事業者へ委託するものとする。

2 業務委託期間

（1）基本契約期間

契約日から令和9年3月31日までとする。

（2）契約更新

令和9年度以降の契約更新等については、本契約に係る事業実績、経費精算結果等を踏まえ、発注者と受注者が協議の上、改めて決定するものとする。なお、契約更新の判断は、プロポーザルの実施の有無を含め、発注者の方針により決定されるものとする。

3 業務の内容

（1）ふるさと納税事務業務

ふるさと納税事務業務の内容は次のとおりとする。

- ①新たな返礼品の企画開発及び選定補助
- ②広報・プロモーションに関する業務
- ③寄附申込受付及び寄附者情報等の管理
- ④返礼品の受発注管理及び配送管理
- ⑤返礼品提供事業者への支払い業務
- ⑥寄附者等からの問合せ及びクレーム対応等
- ⑦返礼品提供事業者へのきめ細やかな支援
- ⑧返礼品の品質保持等の管理に関する業務
- ⑨ふるさと納税業務における経費及び情報の管理業務

（2）付随業務

ふるさと納税事務に付随する業務の内容は次のとおりとする。

- ①事業者支援業務
- ②シティプロモーション業務

4 ふるさと納税事務業務の詳細

(1) 新たな返礼品の企画開発及び選定補助

1-1 返礼品企画開発の基本方針

- ・本市の魅力を効果的に発信し、かつ、産業振興に寄与し得る返礼品の企画開発をすること。
- ・返礼品について、特産品等取扱事業者だけでなく、域内でのサービス提供プラン等多様な提案も検討すること。
- ・返礼品の企画開発にあたっては、総務省告示第179号に加え、食品表示法（平成25年法律第70号）その他ふるさと納税関係法令を遵守すること。

1-2 返礼品代金の管理

- ・企画開発された返礼品の調達に要する代金（送料等を含まない）は、当該返礼品に係る寄附額の30%以下とすること。
- ・返礼割合は、一定期間における通算で受入額に対する調達経費を3割以下にすること。

1-3 地場産品基準への対応

- ・受注者は、返礼品企画時に総務省の示す地場産品基準等の要件を確認し、基準適合の可能性について発注者に報告するものとする。返礼品企画時の基準確認フロー及び返礼品提供事業者との契約時の確認内容を具体的に定めること。ただし、基準適合性の最終判定及び不適合返礼品の取扱停止決定は発注者が行うものとする。
- ・地場産品基準3号に関する規制をはじめ、ふるさと納税運用に関する規制等に対し、発注者と協力し必要な対策を講じること。

1-4 ポータルサイトへの掲載

- ・ポータルサイトへの返礼品掲載にあたっては発注者の許可を得ること。
- ・各ポータルサイトの特性を活かした商品登録戦略を実施すること。

1-5 新規返礼品の開拓

- ・未参入事業者への働きかけ戦略を実施し、新規返礼品の開拓を行うこと。
- ・既存返礼品のブラッシュアップを計画的に実施すること。
- ・季節限定品や体験型商品の企画提案を行うこと。

(2) 広報・プロモーションに関する業務

2-1 募集方法の適正性確保

- ・ふるさと納税制度は、寄附者が自らの意思でふるさとやお世話になった地方団体に寄附を行うものであることを踏まえ、寄附者の自主的な選択を阻害するような募集を行わないこと。
- ・第三者に謝金を支払うこと等により、当該第三者に寄附者の勧誘・紹介をさせるような行為は行わないこと。
- ・寄附者から返礼品等の譲渡を受け、当該寄附者にその対価として金銭の支払をすることを業とする者を通じた募集は行わないこと。

2-2 ポイント等の提供禁止

- ・ポータルサイト運営事業者等により、直接・間接を問わず寄附者に付与されるポイント等（「マイル」、「コイン」等その名称を問わず寄附者に付与される経済的利益）を提供する者を通じた募集は行わないこと。
- ・ふるさと納税に係る寄附に係る決済を対象として追加的に付与されるポイント等については、「通常の商取引に係る決済に伴って提供されるものに相当するもの」に該当しないため、注意すること。
- ・ポイントサイト等を経由してポータルサイトに遷移し寄附を行った際に当該寄附に伴って付与されるポイント等については、寄附に相当程度関連するものであると考えられることから、禁止対象に該当する。

2-3 返礼品等を強調した宣伝広告の禁止

- ・返礼品等を強調した寄附者を誘引するための宣伝広告を行わないこと。
新聞やテレビ、インターネット等の各種広告媒体に返礼品等を強調して掲載する場合や、返礼品等の情報が大部分を占めるパンフレットを作成し、不特定多数の者にこれを配布する場合は該当する。
- ・ふるさと納税の使途等を紹介してふるさとへの支援を呼び掛ける目的や、移住・定住を促す目的、あるいはシティープロモーション等の目的で広告を掲載する場合に、付随的に返礼品等の情報を掲載することは許容される。
- ・ポータルサイト運営事業者、中間事業者及び返礼品取扱事業者等が、独自に返礼品等を強調した宣伝広告を行う場合、発注者と契約を行った者及び発注者の返礼品等を取り扱う者が行う宣伝広告に該当するため、発注者においては、自団体の提供する返礼品等が当該事業者等による宣伝広告において強調されていないか確認し、当該事業者等との契約等においてそのような宣伝広告を行わない旨の規定を盛り込むなど、必要な措置を講ずること。

2-4 適切な寄附先選択を阻害する表現の禁止

- ・適切な寄附先の選択を阻害するような表現は行わないこと。

- ・具体的には、「お得」、「コスパ（コストパフォーマンス）最強」、「ドカ盛り」、「圧倒的なボリューム」、「おまけ付き」、「セール」、「買う」、「購入」、「還元」などの表現は使用しないこと。
- ・キャンペーンのような形態で、通常と比較して「必要寄附金額の引下げ」や「個数の増量」を行う旨を併記することも該当する。
- ・新規にポータルサイト等に掲載を開始する返礼品等はもちろんのこと、既に掲載済みの返礼品等についても、確認を行うこと。
- ・地方団体の公式 HP 等において、当該地方団体が直接これらの表現を用いた情報提供を行う場合のほか、地方団体が、民間事業者と契約し、ポータルサイトにおいてこれらの表現を用いた情報提供を行わせる場合も、告示第 2 条第 1 号ニの「情報提供」に該当するため、当該ポータルサイト上における表現についても、地方団体が確認すること。

2-5 PR 戦略の実施

- ・各種媒体を活用した効果的な PR を実施すること。
- ・事業展開するふるさと納税ポータルサイト上において、寄附者に対し効果的に
- ・PR できるよう内容の提案及び編集等を行うこと。

2-6 市の PR

- ・記事制作、動画、SNS 活用等により、綾部市の魅力を効果的に発信すること。

2-7 マーケティング・広告運用

- ・ターゲット層の選定、Web 広告、季節ごとのキャンペーン展開など、戦略的な露出拡大策を実施すること。

2-8 関係人口の創出

- ・リピーター対策、寄附者への継続的な情報提供、お礼状の工夫、イベント招待など、継続的な繋がりを作るアイデアを実施すること。

(3) 寄附申込受付及び寄附者情報等の管理

3-1 ポータルサイトの運用

- ・寄附申込受付をするふるさと納税ポータルサイトはふるさとチョイス（パートナーサイト含む）・楽天ふるさと納税・ふるなび・まいふる・ふるラボ・Amazon ふるさと納税とすること。ただし契約期間中に発注者がサイトの変更をする場合は、別途通知する。
- ・各サイトの特性を活かした商品登録、在庫管理、ページ更新の具体的手法を実施すること。

3-2 寄附情報管理システムの利用

- ・寄附情報管理にあたっては、発注者の指定するシステムを利用すること。

3-3 管理する情報項目

①寄附金に関すること

寄附者氏名、寄附者住所（郵便番号含む）、寄附者連絡先、受領証明書送付先住所、返礼品発送先住所、寄附年月日、寄附金額、寄附金の使途、決済種別、決済日 など

②返礼品に関すること

希望する返礼品、発注日、発送日、納品日、返礼品費用、返礼品在庫状況、当該返礼品提供事業者情報 など

③その他

上記の管理情報は、発注者が適宜確認できるようにすること。

3-4 個人情報保護

- ・本業務に関し取得した個人情報については適切に管理し、本業務の遂行のみに使用し、第三者に対して開示、漏洩してはならない。
- ・当該秘密保持に関しては本契約が終了したあとも継続し、記録媒体においては発注者の指示に従い、廃棄又は返却すること。
- ・本業務において、寄附者のマイナンバー及びクレジットカード情報等を取得してはならない。

3-5 寄附金の計上

- ・指定制度下においては、法人からの寄附金を除外し、ふるさと納税として認められる寄附金のみを計上すること。

(4) 返礼品の受発注管理及び配送管理

4-1 返礼品の発注

- ・寄附者から返礼品の申込があった場合、適切に返礼品提供事業者へ発注を行うこと。
- ・ふるさと納税ポータルサイトを經由せず、発注者に直接寄附申込があった場合などは、発注者から寄附金の入金を確認後、受注者に希望する返礼品に関する連絡をする。その際には、受注者は指定された返礼品の発注等を行うこと。

4-2 在庫管理

- ・各返礼品の在庫管理を行うこと。

- ・在庫切れが生じた際は、速やかに発注者へ報告及び当該返礼品の申込の受付を終了させること。
- ・当該返礼品を再度供給できるようになった場合は同様に発注者へ連絡し、申込の受付を再開させること。

4-3 配送管理

- ・返礼品の配送状況を適宜確認し、発注後に相当期間、配送完了が確認できないものに対しては、当該返礼品事業者及び配送事業者の確認を行い、適切に対応すること。

(5) 返礼品提供事業者への支払い業務

5-1 支払い業務

- ・返礼品提供事業者に対し、返礼品に係る代金及び送料の精算・支払いを行うこと。

5-2 問合せ対応

- ・代金の精算・支払いに係る返礼品提供事業者からの問合せに対応すること。

(6) 寄附者等からの問合せ及びクレーム対応等

6-1 問合せ対応体制

- ・寄附者等からの問合せ等に対応するための体制を整備すること。
対応時間（営業時間、休業日等）、対応手段（電話、メール、チャット等）を明記すること。

6-2 問合せ記録

- ・問合わせ等の内容及びその対応等については随時記録し、発注者が求めた場合は提供すること。

6-3 発注者との協議

- ・問合せ等への対応について、即時判断が難しい場合は、必要に応じて発注者と協議し、適切に対応すること。

(7) 返礼品提供事業者へのきめ細やかな支援

7-1 事業者からの問合せ対応

- ・返礼品提供事業者からの各種問合せに対応すること。
- ・即時判断が難しい場合は、必要に応じて発注者と協議し、適切に対応すること。

7-2 事業者への伴走支援

- ・商品写真の撮影支援、ライティング支援、受注管理システムの導入支援など、事業者の負担を軽減し意欲を高める手法を実施すること。
- ・事業者への説明会、勉強会を開催し、ふるさと納税制度に対する事業者のリテラシーを高める施策を実施すること。

7-3 ポータルサイト掲載時の支援

- ・返礼品情報をふるさと納税ポータルサイトへ掲載する際は、返礼品提供事業者の負担軽減策を講じ、当該返礼品に関する情報提供を受けること。

7-4 返礼品開発時の協議

- ・返礼品の開発等に当たっては、返礼品提供事業者等と十分な協議を行い、相互が納得した上で発注者に提案すること。

7-5 配送・梱包の確認

- ・返礼品の発送状況や梱包状況等を適宜確認し、必要に応じ助言を行うこと。

(8) 返礼品の品質保持等の管理に関する業務

8-1 品質管理体制

- ・返礼品は、総務省の示す地場産品基準等の要件を逸脱することのないよう返礼品提供事業者と契約を締結のうえ管理すること。
- ・契約に伴う書類又はデータについては委託期間終了まで保存しなければならない。

8-2 食品返礼品取扱事業者による産地名の適正な表示の確保

- ・食品返礼品取扱事業者との契約に際しては、当該事業者が適正な食品返礼品を確実に供給できる体制を整備しているかについて、過去の取引実績などを踏まえ、審査を厳正に行うこと。
- ・食品返礼品取扱事業者との契約後も、当該契約に基づく産地名の適正な表示を確保するため、定期的に事業者に対し必要な調査・確認などを行うこと。
- ・特に、食品返礼品の産地名の適正な表示が行われていないこと又は地場産品基準に適合しないことが疑われる場合（過去の取引実績を大幅に超過するなど）には、速やかに発注者に報告し、発注者と協議の上、実地調査等の必要な対応を行うこと。
- ・綾部市と食品返礼品取扱事業者との契約においては、以下の内容に留意し、綾部市と事業者とが締結する契約の仲介を行うこと。
 - ①事業者が食品返礼品の産地名を適正に表示する旨の規定

- ② 地方団体が必要と認めるときは、事業者に対し調査（実地調査を含む。）を行うことができる旨の規定及び事業者が当該調査に応じる義務に係る規定
- ③ 地場産品基準等において遵守すべき事項が記載された書類の整備・保存をす
る義務に係る規定
- ④ 事業者が食品返礼品の産地名の不適切な表示を行った場合の取引中止等の対
応に係る規定や契約不履行時の違約金及び損害賠償に係る規定

8-3 要件逸脱時の対応

- ・ 上記の要件に適合しなくなると認める場合又はそのことが疑われる場合は、
速やかに発注者へ報告するとともに、取扱いの停止・実地調査に向けた調整を
行うこと。
- ・ 本市との協議の結果、当該要件に適合しなくなると認める場合は、取扱終了
に伴う必要な作業を行うこと。

5 付随業務の詳細

（1）事業者支援業務

- ・ ふるさと納税における支援だけでなく、販路拡大の一助となるよう、以下のよ
うな支援を行うこと。

例：事業者支援の勉強会・セミナー開催、地場産品 PR のための写真撮影や SNS
情報発信の支援、地場産品 PR のための EC サイト出品支援、ふるさと納税
以外の商品開発・販売促進支援ほか

（2）シティプロモーション業務

- ・ ふるさと納税にとどまらず、以下のような手段で綾部市の魅力を効果的に P R
すること。

例：シティプロモーションにつながる情報発信・SNS 運用・イベント出演・情
報収集業務ほか

6 経費負担

（1）経費率の上限

寄附額に対する単価契約とし、受注者が受け付けた寄附の受領時期に応じ、当該
期間で要する対象経費の合計が次の各号に掲げる割合を超えないものとする。

- ① 令和 8 年 4 月 1 日から令和 8 年 9 月 30 日までに受け付けた寄附
→ 寄附金額の 50.0% 以下

②令和8年10月1日から令和9年3月31日までに受け付けた寄附

→寄附金額の47.5%以下

(注記:本契約が令和8年9月30日以前に終了する場合、当該期間に受け付けた寄附については、上記①の50.0%以下の経費率を適用する。)

(2) 対象経費

対象経費は以下の通りとし、その合計額は前項に定める期間ごとの上限割合(50.0%または47.5%)以下とすること。

- ・返礼品代金(寄附金額の30%以下。なお、経費精査において端数処理等に留意すること)
- ・事務代行手数料
- ・ポータルサイト利用料
- ・返礼品送料
- ・クレジットカード決済手数料等

また、業務委託料は寄附金額の9%(消費税及び地方消費税を除く。)以下とすること。

(3) 経費精算

受注者が本契約期間中に受け付けた寄附に係る経費については、本契約終了日までに全て精算するものとする。

7 権利の帰属等

(1) 成果物及びデータの権利帰属

本業務の遂行に伴い、ふるさと納税ポータルサイト上に掲載される一切の成果物(寄附者向けの紹介文言、返礼品画像、動画、バナーデザイン、特集ページの構成等)及び、発注者の指定する寄附情報管理システムに入力・生成された寄附者データ、返礼品受注データ、配送管理データ等の一切の知的財産権及び管理権限は、発注者に帰属するものとする。

受注者は、本業務の遂行により作成・生成された全ての成果物及びデータについて、発注者への著作権人格権の行使を放棄するものとする。

(2) 第三者権利の処理

受注者は、前項のデータ管理及びシステム利用にあたり、第三者の著作権又は知的財産権を侵害しないよう適切な権利処理を行うものとし、万が一、第三者から権利侵害等の指摘を受けた場合は、受注者の責任と費用負担においてこれを解決しなければならない。

(3) 契約終了後の継続利用

契約期間終了後、発注者が管理事業者又は配送システムを変更する場合であっても、発注者は受注者により作成された全コンテンツ及び蓄積された全データを無償かつ無制限に継続利用できるものとし、受注者はこれに対し著作権人格権又はその他の権利を行使しないものとする。

(4) 受注者の独自資産の取扱い

受注者が本業務以前より保有する独自の写真素材、特定のシステムプログラム構造、固有のノウハウ等の知的財産権は受注者に留保される。ただし、受注者は発注者に対し、当該独自の素材等が本業務の成果物の一部を構成する場合、ふるさと納税運営に必要な範囲で、当該権利を無償で利用（複製、改変、再利用を含む）することを許諾するものとする。

なお、受注者は本業務において発注者の資金により開発・生成されたシステム上の設定値や独自データ構造については、発注者の財産として扱い、発注者の許可を得ることなく、他市町村への流用を禁止するものとする。

8 再委託の制限

受注者は、本業務の全部又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部について、あらかじめ発注者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

なお、再委託を行う場合、受注者は再委託先に対して本仕様書第7項（権利の帰属等）の内容を遵守させるものとし、発注者への権利帰属及び秘密保持について、書面により確認するものとする。

9 損害賠償

受注者は、本業務の遂行にあたり、故意又は過失により発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

10 協議及び疑義の決定

円滑な事業の推進のために、発注者及び受注者は適宜打合せを行うこと。また、本仕様書に定めのない事項または疑義が生じた場合は、必要に応じて両者誠意をもってこれを協議し、定めるものとする。

11 法令遵守

受注者は、本業務の遂行にあたり、総務省告示第179号、地方税法等の一部を改正する法律（令和8年法律第2号）、地方税法施行規則及び地方税法施行規則の一部

を改正する等の省令の一部を改正する省令（令和 8 年総務省令第 44 号）及び令和 8 年総務省告示第 145 号並びに総務省通知「ふるさと納税に係る指定制度の運用についての Q & A」（令和 8 年総税市第 33 号）を遵守するものとする。なお、令和 8 年 10 月 1 日以降は、同通知の別紙 2 の基準が適用されることに留意すること。