

令和8年度相馬市ふるさと納税中間管理業務委託仕様書

1. 業務名

令和8年度相馬市ふるさと納税中間管理業務

2. 業務の目的

本業務は、ふるさと納税に係る寄附の受付・募集、情報管理、返礼品の発注・配送管理、返礼品開発や事業者の支援、プロモーション等の業務を、民間事業者が持つノウハウや体制を活用して効率的かつ効果的に実施し、事務の効率化を図るとともに、市の魅力発信、地場産業の振興、関係人口の創出や寄附の拡大を図ることを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日～令和9年3月31日まで

※契約締結日から運用開始日までを準備期間とし、この期間の費用は委託料に含まれるものとする。なお、運用開始日は、令和8年8月1日を想定している。

4. 前提

- ① 現在（令和8年3月現在）、市が使用するポータルサイトは「さとふる」の1社である。
- ② 寄附管理システムは導入していない。
- ③ 過去のふるさと納税の実績等については、
<https://www.city.soma.fukushima.jp/shiseijoho/furusatonozei/furusatokifukin/3202.html>
を参照すること。ただし、ポータルサイトからの寄附以外（団体からの寄附等）も含んでいることに留意すること。

5. 業務内容

- ① ポータルサイトの管理運営
- ② 寄附情報の一元管理に関する業務
- ③ 寄附者等対応業務
- ④ 返礼品の情報管理、調達、配送管理、返礼品協力事業者への発注、支払いに関する業務
- ⑤ 返礼品の募集・開発、ポータルサイトへの掲載、返礼品協力事業者への支援等に関する業務
- ⑥ 広報・プロモーション業務
- ⑦ その他

6. 業務の詳細

① ポータルサイトの管理運営

(ア) ポータルサイトの自治体ページや返礼品ページの作成、更新、修正、受持等の管理運営（在庫の管理等を含む。）を適切に行うこと。また、寄附拡大等に効果的なポータルサイトを選定し、市と協議を行い、新規ポータルサイトの立ち上げを行うこと。

- (イ) ふるさと納税の市場におけるトレンド把握のため、ポータルサイト業者、システム提供事業者、その他ふるさと納税関連事業者との連携を行うこと。
- (ウ) 災害等が発生した場合において、市の指示に従っ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。
- (エ) ポータルサイトの機能を最大限活用し、ふるさと納税の広報・PRに取り組み、寄附の受入拡大に努めること。

② 寄附情報の一元管理に関する業務

- (ア) ポータルサイトを経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管理システムにより一元的に管理すること。
- (イ) 寄附者がポータルサイトを経由せずに市に寄附を行った場合において、市からの寄附者情報等の提供を受け、寄附に関する各種情報等を正確に管理すること。
- (ウ) 管理する情報について、各種条件での検索、集計等が可能な機能を提供すること。
- (エ) 寄附申込状況、寄附金の納付状況、返礼品の配送状況など寄附申込に係る進捗状況等について、随時市への情報提供が可能であること。また、市において統計資料作成等を行うために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。
- (オ) 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、その結果及び今後の対策について、市へ毎月報告を行うこと。
- (カ) 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、当該システムにおいて、寄附情報管理、寄附者情報管理、返礼品管理、返礼品の発注・集荷・配送管理、書類発送管理等が可能であること。必要に応じた専門スタッフの派遣等、運用に支障がないサポート体制を構築すること。なお、導入にあたっては、市が保有する寄附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。

③ 寄附者等対応業務

- (ア) 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）に対応するため体制を整備すること。
- (イ) 寄附者からの問合せ窓口として、専用の電話番号・メールアドレスを設定し、受付時間等を使用するポータルサイト等に明示すること。
- (ウ) 問い合わせ等の内容及びその対応等については随時記録し、市が求めた場合はその情報を共有すること。
- (エ) 返礼品に関する苦情・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、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜、市に報告を行うこと。
- (オ) 問い合わせ等対応への即時判断が難しい場合は、必要に応じて市と協議し、適切に対応すること。
- (カ) 御礼状及び寄附受領証明書等の書類を作成し、入金が確認できた寄附者へ遅滞なく送付すること。送付においては、封入の入れ違いが生じないように必要な措置を講じること。また、送付書類の事後処理等、事務の効率化となる対応可能業務があれば実行すること。
 - 作成、寄附者へ送付を予定している書類は下記のとおり。

- ・ 寄附金受領証明書（再発行を含む）
- ・ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書（再発行を含み、本申請書の送付希望があったものに対してのみ送付する）
- ・ 寄附金税額控除に係る申告特例にかかる案内用紙（再発行を含み、本申請書の送付希望があったものに対してのみ送付する）
- ・ 寄附金税額控除に係る申告特例オンライン申請にかかる案内用紙（再発行を含み、本申請書の送付希望があったものに対してのみ送付する）
- ・ 返信用封筒
- ・ その他、市が指示する書類

④ 返礼品の情報管理、調達、返礼品協力事業者への発注、支払い、配送管理に関する業務

- (ア) 返礼品等の調達、送付等を行うこと。実施にあたり、返礼品事業者と返礼品の取り扱いに係る契約等を行うこと。
- (イ) 返礼品の調達価格は消費税込で寄附額の3割以下とすること。市が確認した価格で返礼品事業者と調整の上、発注を行うこと。
- (ウ) ふるさと納税管理システムや各ポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除について迅速に対応すること。
- (エ) 返礼品が総務省の示す地場産品基準等を遵守するよう適正に管理し、返礼品事業者への指導監督や品質向上に向けた必要な措置を講じること。要件に適合しなくなったと認める場合（又はその疑いがある場合）は速やかに市へ報告し、市が不適合と認める場合は、取扱終了に伴う必要な作業を行うこと。
- (オ) 寄附金の入金確認後、速やかに返礼品事業者に対し寄附者が選択した返礼品を発注し、遅滞なく寄附者へ到達できるよう対応すること。インターネットを経由せず、市に直接寄附申込があった場合等も含め、市から発送連絡があった際も同様に発注等を行うこと。
- (カ) 返礼品事業者と適宜調整して在庫補充を行い、寄附の拡大を図ること。また、各ポータルサイトにおける在庫の確認を適宜行い、寄附機会の損失を防ぐため、サイト間での適切な在庫配分を行うこと。
- (キ) 定期便、送付時期を選べる返礼品、季節品等の場合は、あらかじめポータルサイトに発送予定時期等の注意書きを記載すること。また、配送時期が近付いたら適宜事業者に連絡し、配送の遅延が起こらないよう配慮すること。期間限定の返礼品については、発送の始期と終期を確認の上、寄附の受付及び出荷依頼を行うこと。
- (ク) 未発注による漏れを防ぐため、月1回以上は未発注データがないか確認を行うこと。
- (ケ) 返礼品の手配、管理及び精算の仕組みは、返礼品事業者の実情に合わせ、過度な負担にならないよう個別に構築し、書面等で丁寧に説明の上、理解を得ること。※メールやFAXによる発注方法、繁忙期を避ける発注時期の調整、受付状況の随時共有、返礼品に係る補足情報（色、サイズ等）の寄附者への聞き取り等、柔軟に対応すること。
- (コ) 返礼品（時期限定品、定期発送品も含む）の発送予定、発送完了等の配送状況の管理を行い、寄附金の入金から到着までの情報を確認できるようにすること。
- (サ) 寄附者に対して、返礼品の配送に関する事前メールや発送メール等を送信すること。メールに

対応できない事業者や寄附者についても、代替の方法で連絡を行うこと。

(シ) 季節品を申し込みの寄附者に対しては、出荷期間前に発送予定日等に関する事前メールを送信し、寄附者からの不在日等の回答に応じて、配送指示を返礼品事業者へ行うこと。

(ス) 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、寄附者及び返礼品事業者等への対応を迅速に行うこと。また、諸事情による再出荷依頼についてはその都度適切に行うこと。

(セ) 返礼品事業者と緊密に連携・連絡を図り、円滑な返礼品の配送やトラブル防止のために必要な措置を講じること。

(ソ) 返礼品代金及び配送料は、返礼品事業者の出荷実績に基づき、受託者が返礼品事業者及び配送事業者へ支払うこと。

(タ) (ソ) で支払いを行った費用については、業務委託料と併せて市に請求すること。市への請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品事業者名、返礼品名称、発送数量等の内訳が分かる明細を添付すること。

(チ) 円滑な事業運営のため、寄附者、返礼品事業者、市との間で行う各種調整を適切に実施すること。

⑤ 返礼品の募集・開発、ポータルサイトへの掲載、返礼品協力事業者への支援等に関する業務

(ア) 国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品協力事業者を随時募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、市に対して提案すること。必要に応じて市担当者等と協働・連携して実施すること。

(イ) 返礼品について、市からの指示があった場合は市が指示する様式に必要事項を入力し市に提出すること。

(ウ) 事業者と協議しながら、1回の申込で複数回の返礼品を発送する定期便や異なる事業者同士の返礼品を組み合わせたセット商品の造成、各種データ分析を行いながら寄附者のニーズ、トレンドを把握し、寄附を誘引するような返礼品のうち、提供可能な返礼品を市に提案すること。

(エ) 返礼品承認やポータルサイトへの掲載に当たっては、市の承諾を得ていることを確認してから行うこと。

(オ) 受託者は、市の承認を受けた返礼品提供事業者と調達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

(カ) 市の魅力を効果的に発信し、地元産業の振興に資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魅力向上の取組を行うこと。

(キ) 返礼品の品質管理、発送状況、梱包状況を適宜確認し、必要に応じて返礼品協力事業者への助言や指導監督を行うほか、既存の事業者向けにふるさと納税制度における地場産品基準や市場のトレンド等に関する内容、他自治体の成功事例を共有するなど、年1回以上返礼品協力事業者向け勉強会を開催すること。

(ク) 返礼品協力事業者との関わりはふるさと納税における支援だけでなく、販路拡大などの一助となるような支援を行うこと。

(ケ) 返礼品協力事業者や地域において本業務に携わる事業者、人材等との連絡調整を円滑に行い、信頼関係を構築するとともに、ノウハウを還元し地域全体のふるさと納税に関する対応力向上

をめざすこと。

- (コ) 返礼品協力事業者等からの問い合わせ対応業務返礼品協力事業者からの各種問い合わせに適正に対応すること。即時判断が難しい場合は、必要に応じて市と協議し、適切に対応すること。
- (サ) 緊急および重要な問合せ案件の場合には、速やかに市に報告し、市と受託者の協議のうえ対応すること。
- (シ) 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、市の協力事業者応募要件や国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。

⑥ 広報・プロモーション業務

- (ア) 市と協議のうえ、市のふるさと納税の統一的なブランディングやイメージづくりを講じること。
- (イ) 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等の効果的なPRに努め、より多くの寄附者に訴求すること。特にリピーターやファンの拡大に主眼をおき、効果的な手法の提案を行い、市と協議のうえ実施すること。
- (ウ) 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し、市と協議のうえ実施すること。
- (エ) ポータルサイトが運用する検索連動型広告枠の利用について、市へ計画を提案し、協議の上、実施すること。
- (オ) 市へのふるさと納税に関するカタログやパンフレット（制度・寄附メニューの案内・返礼品等）を作成し、希望者に対して受託者の負担で送付すること。
- (カ) 実施したPR業務の具体的内容及び効果の分析結果等については、毎月報告をすること。
- (キ) 令和8年中にふるさと納税のPRとして、首都圏のJR主要駅にポスター（B1サイズ・10枚連張り・一箇所）の掲示を行うため、市と協議しポスターのデザイン・印刷等を行うこと。なお、広告掲出費用は市で負担し、媒体準備費用（デザイン費、印刷費、配送費等）については、受託者が負担すること。

⑦ その他

- (ア) 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。
- (イ) 地方税法第37条の2第2項及び第314条の7第2項に規定する募集の適正な基準を順守するため、本業務により納められたふるさと納税の募集に関する費用が、本業務により納められたふるさと納税の5割を超えないよう、業務効率化・業務軽減・経費削減につながる方策を提案し、市と協議の上で実施すること。また、本委託業務の対象外の経費（ポータルサイト使用料、決裁手数料等）等を市と協議しながら、管理を行うこと。
- (ウ) 契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、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。

7. 再委託

受託者は本業務を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市の承認を得るものとする。

8. 著作権等の取扱い

受託者が制作した画像、ポータルサイト上の返礼品ページ、返礼品を撮影した画像データ等、また返礼品ページのレビュー等の権利は、全て市に帰属する。

9. 業務の報告と検査

- ① 受託者は月1回以上相馬市を訪れ、市に対し業務情報の報告、業務改善の提案等を行うための定例会を開催すること。加えて、返礼品協力事業者を訪問し、協力体制の構築・強化への取組を行うこと。ただし、市が定例会等を不要とした場合はこの限りでない。
- ② 受託者は、定例会や協議が行われた時は、速やかに報告書を作成し、市に提出すること。
- ③ 市は、必要があると認める時は受託者に対し委託業務の履行状況やその他必要な事項について報告を求め、検査することができる。

10. 個人情報の保護

- ① 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、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。
- ② 受託者は、本業務委託を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

11. その他

- ① 本業務内容については、本仕様書の内容とともに受託者選定時に提案した内容を遵守し実施すること。
- ② 業務の遂行にあたっては、市と十分に協議を行い、市の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- ③ 契約締結後、速やかに本業務の管理体制表を提出すること。提出にあたっては提案した内容（業務実施体制等）をもとに各業務について責任者や担当者を記載すること。
- ④ 本業務終了後、受託者の責に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合には、受託者は速やかに市が必要と認める訂正、補正、その他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。
- ⑤ 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、市と受託者で協議の上、決定する

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者は、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密保持の義務)

第2 受託者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。なお、この契約が終了した後においても、同様とする。

2 受託者は、業務に従事している者に対し、当該業務に関して知り得た個人情報をその在職中及び退職後においてみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど個人情報の保護に関して必要な事項を周知させるものとする。

(収集の制限)

第3 受託者は、業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 受託者は、市の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(安全管理)

第5 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の安全な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(複写・複製の禁止)

第6 受託者は、市の承諾があるときを除き、業務を行うために市から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第7 受託者は、市の承諾があるときを除き、業務を第三者に委託してはならない。

(返還及び破棄の義務)

第8 受託者は、業務を行うために市から提供を受け、又は自らが収集した個人情報が記録された資料等をこの契約の終了後直ちに市に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、市が別に指示

したときは、この限りでない。

- 2 受託者は、個人情報が含まれるものを破棄するときは、個人情報が判別出来ないよう必要な処置を施したうえで破棄しなければならない。

(事故発生時等における報告及び対応の義務)

- 第9 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに市に報告し、市の指示に従うものとする。

(契約の解除、公表措置及び損害賠償義務)

- 第10 市は、受託者が個人情報取扱事項に掲げる義務に違反し、又は義務を怠った場合は、この契約を解除することができる。
- 2 前項の場合において、市は、その事実を公表することができる。
- 3 第一項の場合において、市が損害を受けたときは、受託者はその損害を賠償しなければならない。契約期間満了後も同様とする。

(監査・検査への協力等)

- 第11 市は、受託者が当該業務に関する事務の処理に伴う個人情報の取り扱いについて、個人情報取扱特記事項に基づき、必要な措置を講じていることを確認するため、受託者に報告を求めることができる。
- 2 市は、受託者に通知し、個人情報の管理状況について監査・検査を実施することができる。再委託先についても同様とする。