

江南市ふるさと寄附金支援業務委託仕様書

1 業務名

江南市ふるさと寄附金支援業務委託

2 目的

ふるさと納税に係る寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品等の発注・配送管理、寄附金受領証明書等の発送、新規開発、プロモーション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、ふるさと納税制度を活用した歳入の更なる増加、江南市の魅力発信及び地域産業の活性化を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

なお、業務開始に向けた準備期間については、当市と協議の上設定することとし、その間委託料は発生しないものとする。

4 前提条件

(1) ポータルサイトについて

本市が利用してい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。）からの寄附受付を前提とした本業務の遂行が可能であること。ただし、サイト特性上、編集権限がない部分については除く。なお、業務期間中にポータルサイトを追加又は退会する場合がある。

ふるさとチョイス	楽天ふるさと納税
ふるなび	Amazon ふるさと納税
ふるさぽん	auPAY ふるさと納税（※）
セゾンのふるさと納税（※）	まいふる（※）
KABU&ふるさと納税（※）	JRE MALL ふるさと納税（※）
ふるラボ（※）	V ふるさと納税（※）
マルイふるさと納税（※）	CareNet ふるさと納税（※）
ふるさと納税デパート（※）	ニフティふるさと納税（※）
JAL ふるさと納税	

※ふるさとチョイスのパートナーサイト連携による利用

(2) 寄附管理システムについて

本市が運用している「ふるさと納税 do」を利用することとする。ただし、追加で費用負担が生じる機能改修（オプション等）や同等以上の機能を持つ寄附管理システムを提案することも可能であるが、その構築費用については委託費用に含むこととする。なお、現在利用している寄附管理システムが変更となる場合、寄附情報等のデータの引継方法等は、本市と受託者、現在の受託者が協議のうえ決定するものとする。

(3) 寄附金受入状況（さとふる含む）

年度	寄附件数	寄附金額（千円）
令和4年度	1, 267件	12, 736千円
令和5年度	1, 228件	14, 973千円
令和6年度	1, 507件	27, 467千円
令和7年度（※）	2, 363件	38, 320千円

※令和7年度については令和7年12月末までの数値

(4) 寄附の金額別割合（さとふる含む）

寄附額	令和5年度	令和6年度	令和7年度※
10,000円未満	40.4%	11.1%	23.8%
10,000円～19,999円	43.3%	52.5%	52.2%
20,000円～29,999円	13.1%	25.9%	16.2%
30,000円～39,999円	1.2%	4.9%	3.4%
40,000円～49,999円	1.2%	3.2%	1.9%
50,000円以上	0.8%	2.4%	2.5%

※令和7年度については令和7年12月末までの数値

(5) 寄附の受付方法別割合

ポータルサイト	令和5年度	令和6年度	令和7年度※
楽天ふるさと納税	15.3%	29.7%	33.0%
ふるさとチョイス	11.2%	18.0%	17.5%
ふるなび	—	—	6.8%
Amazonふるさと納税	—	0.9%	0.4%
その他 (うち、さとふる)	73.5% (73.1%)	51.4% (46.5%)	42.3% (31.2%)

※令和7年度については令和7年12月末までの数値

(6) 返礼品

令和7年12月末現在、返礼品を提供している事業者（以下「返礼品提供事業者」という。）数は約65事業者、返礼品数は約370品であり、返礼品提供事業者が辞退しない限り、継続して登録するものとする。

※現在の受託者から変更となる場合、ポータルサイトに掲載されている情報が全て削除されたときは、再登録作業が発生することに留意すること。また、その際には返礼品の発送等が滞りなく開始できるようサポートを行うこと。

5 業務内容

本業務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を実施することにより決定した受託者の企画立案により調整する場合がある。

- (1) ポータルサイトの管理運営に関する業務
- (2) 寄附管理システムの管理に関する業務

- (3) 返礼品等のページデザインに関する業務
- (4) 返礼品の在庫管理に関する業務
- (5) 返礼品の発送に関する業務
- (6) 返礼品提供事業者への返礼品代金支払い代行業務
- (7) 返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (8) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応業務
- (9) プロモーション・マーケティングに関する業務
- (10) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務
- (11) ワンストップ特例制度に関する業務
- (12) 総務省への指定申請等の支援に関すること

6 業務詳細

- (1) ポータルサイトの管理運営に関する業務
 - ア ポータルサイトへの返礼品登録、変更、削除を行うこと。
 - イ ポータルサイトの自治体紹介ページや返礼品ページの作成、更新、修正、充実等の運用管理を行うこと。（クラウドファンディングを含む。）
 - ウ ポータルサイトの機能（自治体紹介、新着情報、PR、データ集計及びメールマガジン配信）等を積極的に活用して、自治体ページや返礼品の魅力発信に努め、訴求力向上を図る取り組みを行い、寄附の拡大に向けた取り組み（既存の取り組みの改善及び新規の取り組み）を実施すること。
 - エ 寄附者の利便性向上につながる取り組みを行うこと。
 - オ ポータルサイトが適宜実施する広告企画等の情報収集に努め、本市へ情報提供するとともに、必要に応じて申し込み手続きなどに関する本市のサポートを行うこと。
 - カ 受託者は、ポータルサイトにおけるレビューに対して真摯に対応すること。特に苦情等低評価レビューについては、その原因について判断し対策を講じること。
 - キ レビューを増やすための企画を本市に提案し、実行すること。
 - ク SEO（検索エンジン最適化）対策を行うこと。
 - ケ 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、その他ふるさと納税関連事業者との連携を行うこと。
- (2) 寄附管理システムの管理に関する業務
 - ア データの管理には寄附管理システム「ふるさと納税 do」を利用すること。
 - イ 使用する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。
 - ウ 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も、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、内容に不備がある場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

(3) 返礼品等のページデザインに関する業務

- ア　返礼品のサムネイルや説明画像等に使用する返礼品写真等の管理に関すること。
- イ　本市及び返礼品の魅力や返礼品提供事業者が返礼品に込めた想いが寄附者に十分に伝わり、かつ転換率の向上につながるよう、コンテンツの取材を行い、返礼品等のページをデザインすること。
- ウ　返礼品名や説明文等に自ら修正を加えるなどの工夫を行うこと。
- エ　返礼品提供事業者が希望する場合は、返礼品の写真撮影や画像加工など魅力向上に資する施策に最大限取り組むよう努めること。なお、その際の費用は受託者が負担すること。
- オ　返礼品の情報や写真について、必要に応じて返礼品提供事業者に適切な助言を行うこと。

(4) 返礼品の在庫管理に関する業務

- ア　本市と協議のうえ、各ポータルサイトの按分率等に基づき、在庫更新作業を行うこと。
- イ　在庫数の消化状況を日常的に監視し、適宜、返礼品提供事業者及び本市に情報提供し、各ポータルサイト間において在庫調整を行うなど、寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。
- ウ　返礼品提供事業者に対してシステムへの在庫登録を定期的に案内し、在庫更新作業に支障が出ないよう管理すること。
- エ　返礼品提供事業者の在庫登録状況を本市と共有可能な環境を整えること。

(5) 返礼品の発送に関する業務

- ア　返礼品提供事業者へ返礼品の出荷依頼及び配送管理を行うこと。
- イ　出荷依頼及び配送管理に関する返礼品提供事業者からの問い合わせ対応を行うこと。
- ウ　期間限定や数量限定の返礼品について、発送時期や返礼品掲載について管理を行い、寄附の受付及び出荷依頼を行うこと。また、残数を超えた申し込みを制限する仕組みを設けること。
- エ　諸事情による再出荷依頼については、その都度出荷依頼を行うこと。
- オ　月1回以上は未発注データ及び未配送データがないか確認し、該当がある場合は速やかに対応すること。
- カ　天候不良、大型連休等の事前対応や配送遅延等に伴う寄附者、返礼品提供事業者、配送事業者間の調整等、適切に対応すること。

(6) 返礼品提供事業者への返礼品代金支払い代行業務

- ア　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し、出荷状況に齟齬が生じた場合は、その原因究明を行い、必要に応じ修正を行うなど、出荷状況を正確に管理すること。

イ アにより確認した出荷状況から、返礼品提供事業者へ返礼品代金の支払いを行ふこと。

(7) 返礼品提供事業者の支援に関する業務

ア 返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、返礼品提供事業者に対し、サービスの改良及び経費削減等のサポートや助言を行うこと。

イ 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、品質向上のために必要な措置を講じること。

ウ 返礼品に関する企画提案、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。

エ システム利用に関する本市及び返礼品提供事業者の要望に応じてサポートを行うこと。

オ 返礼品提供事業者向け勉強会等を年1回以上開催すること。内容は返礼品提供事業者や市からニーズを汲み取り協議のうえ決定すること。また、毎回内容の改良に努めること。

カ 返礼品提供事業者向け勉強会等を開催した後は、参加した返礼品提供事業者に必ずアンケートを実施し、アンケート結果を本市に報告すること。

キ 本市と協議のうえ決定した事項について、返礼品提供事業者に対し定期的に情報を提供すること。

ク 提供した情報に対して返礼品提供事業者より問い合わせのあった際は、速やかに対応すること。

ケ 未参画の事業者に対して、本市と協議のうえ、交渉及び事務手続きの案内等を行うこと。

コ 緊急及び重要な問い合わせ案件の場合には、速やかに本市に報告し、協議のうえ対応すること。

(8) 寄附者及び返礼品提供事業者への対応業務

ア 受託者は、コールセンター（電話、メールアドレス）を設置し、寄附者及び返礼品提供事業者からの電話、メールによる問合せに対応すること。また、その連絡先等については使用するポータルサイト等において明示すること。

イ 受託者は、コールセンターへ寄せられた問い合わせ内容等について、寄附管理システムに記録することとし、市と情報共有すること。

ウ 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。

エ 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、国の定める地場産品基準を参考に適切に対応すること。また、返礼品提供事業者からの問い合わせについては、必要に応じて市に確認等を行い対応すること。

(9) プロモーション・マーケティングに関する業務

- ア 随時、江南市ふるさと納税のブランディングやイメージづくりに資する魅力的かつ効果的な提案を行うこと。
- 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。新規やリピーター、ファン獲得のため、効果的な手法の提案を行い、本市と協議のうえ実施すること。
- ウ 寄附申込やポータルサイト等のアクセス状況、転換率等の分析結果や人気の返礼品、市場の流行、受託者が有するノウハウやアイデアを駆使した効果的なプロモーションを提案し、本市と協議のうえ実施すること。
- エ ポータルサイトの機能を活用した、特集記事の作成、メールマガジンの配信等の施策を適宜行うこと。
- オ ポータルサイトが提供するRPP(検索連動型広告)等、本市が行う広告業務について、広告効果が最大になるよう必要な対応を行うこと。市が行う広告を含め、実施した広告ごとに効果検証を行い、業務改善に努めること。
- カ ポータルサイト別の寄附実績について、対前年比較による分析を定期的に行い、レポートを作成し、業務改善に努めること。
- キ 本市及び全国の返礼品の動向調査を行い、課題等を報告すること。

(10) 寄附金受領証明書等の発送に関する業務

- ア 寄附受付後、寄附金受領証明書等を作成し、証明書類等を封入封緘の上、寄附者へ原則2週間以内を目途に発送すること。
- イ 寄附者から寄附金受領証明書等の再発行依頼があれば適宜対応すること。
- ウ ワンストップ特例制度の利用希望者に対し、ワンストップ特例制度申請書を作成し、申請書類と返信用封筒を封入封緘の上、寄附者へ原則2週間以内を目途に発送すること。
- エ ワンストップ特例制度申請書を希望者へ送付する際、オンラインでのワンストップ特例制度申請手続きに関するサービス概要、並びに同サービス提供元のウェブサイトに遷移するための二次元コード等の導線を記載し、オンライン申請の促進に努めること。
- オ 証明書等について、年末の寄附については寄附受付後速やかに発送すること。
- カ 書類発送後、住所不明等での戻り分については、電話等による住所確認を行い、速やかに再発送すること。

(11) ワンストップ特例制度に関する業務

- ア 提出された申請書類等を確認し、寄附情報管理システムで受付処理をすること。
不備がある場合は、申請者に対し当該申請が適切に受理できるよう調整すること。
- イ ワンストップ特例制度申請の受付後、申請者に対しメール等で受付済である旨を通知すること。ただし、メール等がエラーとなった寄附者については、申請受領通知書を郵送すること。

ウ 受付処理をしたデータは、本市が指定する期日までに eLTAX 送信レイアウトに合わせた CSV データで提出すること。

(12) 総務省への指定申請等の支援に関すること

本市が行う総務省への指定申請やいわゆる随時申請のほか、人気返礼品や寄附の傾向分析資料などの作成を支援するものとする。

7 寄附情報等の管理

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。

8 業務の報告

受託者は、前月に実施した業務実績に加え、市場動向及び寄附者分析に基づく改善提案を取りまとめた業務報告書を作成し、毎月市に提出すること。

9 業務委託料の支払い

(1) 受託者は、業務実績の報告後に、所定の手続きに従って委託料の支払いを請求し、市は請求を受けた日から 30 日以内に委託料を支払うものとする。

(2) 受託者に支払う経費は次のとおりとする。

ア 基本委託料

寄附金額に対する一定割合とする。

イ 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。

ウ 返礼品配送料

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。

エ 受領証明書等発行料

寄附金受領証明書等の発送に要する費用。

オ 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。

10 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、本市と協議のうえ、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なければならない。

11 返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任

(1) 市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等にかかる瑕疵担保責任を負わない。

(2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る瑕疵担保責任を負う。

12 個人情報の保護、情報セキュリティ

(1) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他人に漏らしてはならない。また、この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

(2) 本業務で取扱う情報に関するセキュリティ管理を徹底すること。

13 損害賠償

委託業務の実施にあたって発生した損害（第三者に与えた損害を含む）について、賠償の責任を負うこと。但し、その損害のうち、返礼品提供事業者、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 業務の引き継ぎ

(1) 本業務の契約期間が終了した後に本業務と同様の業務を本市が発注し、受託者が変更となる場合は、変更後の受託者への業務の引き継ぎを円滑かつ確実に実施するものとする。

(2) 前号の規定に要する費用は、全て委託料に含むこととし、本市は委託料以外の費用は、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協賛事業者情報等については、市の指示に従い、変更後の受託者に確実に引き継ぐものとする。

(4) 本業務の契約期間内に受けた寄附申し出に対する返礼品の発注、配送管理、その他の対応は、本業務の契約期間が終了した後も受託者が責任を持って行うものとする。

15 その他

(1) 本業務の実施にあたっては、総務省通知をはじめとする各種法令等の内容を遵守すること。

(2) 本業務に関し、仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、必要に応じ、市と協議の上で定めるものとする。

※本仕様書については、選定された運営候補者と協議のうえ、必要に応じて変更するものとする。