

業務説明資料

本説明資料に記載した内容には、現在検討中の事項も含まれるが、当該条件は本プロポーザルにおける提案の前提とするものであり、本条件を前提とした提案が行われない場合は、選定対象外となる可能性がある。なお、将来の業務実施においては、別途協議の上、条件が変更される場合がある。

1 件名

横浜市ふるさと納税寄附管理等業務委託

2 契約期間

令和9年2月1日（予定）から令和12年3月31日まで

契約期間のうち令和9年2月1日から令和9年3月31日までの間は、令和9年4月1日から委託業務を開始できるように準備を行う期間とし、委託業務を実施する期間は、令和9年4月1日から令和12年3月31日までとし、本業務説明資料に定める業務については、特段の定めがある場合を除き、各年度において継続的に実施すること。

なお、準備を行う期間の経費は受託者側での負担とし、準備を行う期間に支払いは発生しないものとする。

3 履行場所

横浜市中区本町6丁目50番地の10

横浜市役所政策経営・国際戦略局財源確保推進課 その他、横浜市が指定する場所

4 業務目的

横浜市（以下、「本市」という。）が実施するふるさと納税に係るポータルサイト（以下、「ポータルサイト」という。）の運営、寄附の受付、寄附情報等の管理、返礼品の発注・発送管理、寄附者対応、寄附金受領証明書等の発送、ワンストップ特例申請受付、返礼品開発、プロモーション業務等を、民間事業者が持つ体制やノウハウを活用し、事務の効率化及び運営品質の向上を図るとともに、本市の魅力を効果的に発信し、寄附者ニーズや市場動向の分析に基づくマーケティングを推進することで、寄附者の新規獲得及びリピーター化を促進し、持続的な寄附金の増加及び本市のブランド価値向上を図ることを目的とする。

5 前提条件

(1) ポータルサイトの運用・管理に関する業務

ア 本市が利用しているポータルサイト（以下、「5(1)イ」を含む）での寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。令和8年9月現在、本市が利用しているポータルサイトは、次の表のとおりである。また、今後、ポータルサイトは増減する場合がある。

①	ふるさとチョイス（パートナーサイトを含む）
②	楽天ふるさと納税
③	ふるなび
④	一休.com ふるさと納税（パートナーサイトを含む）
⑤	G-Call ふるさと納税
⑥	さとふる（パートナーサイトを含む）
⑦	JAL ふるさと納税
⑧	どこでも納税
⑨	ふるさと応援納税
⑩	Amazon ふるさと納税

上表に追加して使用する「ポータルサイト」については、委託業務を受託する者（以下、「受託者」という。）の提案により、本市との協議の後、決定する。

なお、提案のあったポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との契約は、本市と当該事業者との間で直接締結するものとする。

また、本業務の受託にあたり、受託者とポータルサイトの運営事業者及び寄附金納付事務事業者との間で直接契約等が必要な場合は、本市と協議の上、疑義等が生じないように関係者間で契約条件等を確認すること。本市とポータルサイトの運営事業者との契約開始時期は本市が決定する。

イ アの他、主に返礼品なしの寄附を受け付ける、本市独自のふるさと納税サイト（以下、「独自サイト」という。）において、寄附受付を前提とした業務遂行が可能であること。

現在、本市においては、シフトプラス株式会社が提供する「横浜市ふるさと納税独自サイト」を活用し、寄附受付を行っているが、新たに同サイトと同等以上の機能を持つサイトを提案することも可能である。その際は、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用につ

いては委託料に含むこと。また、令和 9 年 4 月 1 日に運用開始ができるよう、準備を進めること。なお、本委託終了時には次期委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を行うこと。

【横浜市ふるさと納税独自サイト】

<https://furusato-yokohama.jp/>

(2) 寄附情報管理・返礼品発注システム

ア 業務の遂行にあたっては、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、書類発送管理等を一元的に行う寄附管理システムを構築するとともに、本市が利用するポータルサイトでの寄附と連携させた業務の履行を令和 9 年 4 月 1 日から遅滞なく運用ができるようにし、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うとともに、その構築費用については委託料に含むこと。

本市が利用するポータルサイトから受け付けた寄附の情報について、シフトプラス株式会社が提供する「LedgHOME」の機能と同等の情報を取り込み、寄附情報を一元的に管理することとし、委託に伴う寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むこと。

イ 本委託業務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を行うこと。

(3) 返礼品

令和 9 年 4 月 1 日以降の返礼品については、本市が作成する返礼品候補台帳に登載された品の提供について返礼品取扱事業者と契約し、提供すること。委託期間開始後も随時、返礼品候補台帳に登載された品の事業者と当該契約を行い、提供すること。

なお、令和 8 年 8 月末時点の本市の返礼品数及び返礼品取扱事業者数は以下のとおり。

返礼品数	約 1,420 件
返礼品取扱事業者数	約 354 者

6 業務の内容

委託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業務
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
- (3) 寄附者及び返礼品取扱事業者への対応業務

- (4) 返礼品の発注、配送、在庫管理及び代金等の精算等に関する業務
- (5) 寄附金受領証明書等の交付に関する業務
- (6) ワンストップ特例制度に関する業務（紙及びオンライン申請）
- (7) 返礼品の募集・開発に関する業務
- (8) 本市寄附受入状況及びマーケティング分析
- (9) (8)の分析結果を踏まえた対象ポータルサイトのプロモーション取組計画策定・実施、SEO 対策を行うべき注力返礼品の選定
- (10) 対象ポータルサイトの返礼品ページの SEO 対策の提案及び実装業務
- (11) 対象ポータルサイトにおける広告運用等プロモーション
- (12) 対象ポータルサイト上の特集ページの企画・作成
- (13) 対象ポータルサイトのメールマガジンの企画・配信
- (14) 寄附金の募集に要する経費の管理
- (15) ふるさと納税の指定基準への対応
- (16) 定例ミーティングの実施
- (17) 受託者の独自提案
- (18) その他

7 委託業務内容の詳細

- (1) ポータルサイトの管理運営業務
 - ア 本市が利用するポータルサイトを經由した寄附の申込みに対応すること。
 - イ ポータルサイトの自治体ページの作成、更新、修正、充実及び管理運営（返礼品の在庫管理、更新等を含む。）を適切に行うこと。
 - ウ 寄附者へ寄附の受付及び返礼品の配送に関する通知を行うこと。
 - エ 独自サイトについて、寄附の活用先の増減や内容の変更等、本市からの求めに応じて、随時サイトの改修を行うこと。なお、サイトの改修に要する費用は基本委託料に含むこととするが、サイトの仕様を大幅に変更するような大規模な改修が必要な場合は、別途本市と協議の上決定する。
- (2) 寄附管理システムの管理運営業務
 - ア 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

る場合は、直接寄附者に連絡し補完すること。

ウ 寄附申込状況、寄附金の納付状況・寄附受領証明書や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、随時本市への情報提供が可能であること。

エ 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有し、本市において統計資料作成等を行うために加工できるよう、その検索及び集計等の結果を CSV 形式等でのデータ出力を可能とすること。

オ 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・配送管理及び書類発送管理等が可能であること。また、本市及び事業者向けにシステム操作マニュアルを作成し、必要に応じて説明会の開催や、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、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。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。

カ ポータルサイトから受け付けた寄附について、寄附申込受付日の翌日までに「寄附管理システム」へデータの取込作業を行うこと（土・日祝日については本市の翌開庁日まで）。なお、寄附情報について修正や取込情報の追加等が必要な場合は、取込後 1 週間程度で修正作業を行うこと。

(3) 寄附者及び返礼品取扱事業者への対応業務

ア 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 及びメールアドレス等）を設置し、ポータルサイト等において明示するものとする。なお、対応時間は、休日等を除く月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時 15 分までを基本とする。ただし、年末・年始の繁忙期については、本市と協議のうえ、回線を増設し、受付時間の延長や休日等の対応について決定する。

イ コールセンターは、寄附者等からの寄附の申込み手続き、返礼品、発送書類、ワンストップ特例制度、寄附のキャンセル（原則、キャンセルは不可）及び、その他ふるさと納税に関する全般の問い合わせに対して、電話、メール等による対応が可能であること。

ウ 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は、システム等に記録し、本市と情報共有すること。

- エ 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、返礼品取扱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。
 - オ 緊急及び重要な問い合わせの場合には、速やかに本市に報告し、受託者と両方で協議し対応するものとする。
 - カ 返礼品取扱事業者が返礼品の掲載、発送、寄附者対応等を円滑に行えるよう必要に応じて支援を行うこと。
 - キ 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、本市の返礼品等募集要領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。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。
 - ク 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、本市が提供できる返礼品が分かる資料を作成し送付するとともに、寄附申込の案内を送付すること。なお、発送に係る郵送料は本市の負担とするが、受託者側で郵送料を支払い、実費を本市へ請求すること。
- (4) 返礼品の発注、配送、在庫管理及び代金等の精算に関する業務
- ア 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。
 - イ 受託者は、返礼品等の調達・配送等を行うこと。なお、これらの実施に必要な返礼品取扱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、返礼品取扱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。
 - ウ 返礼品取扱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、迅速に行い、寄附者が入金してから返礼品提供事業者による指定の期日までに、寄附者が指定する送付先に返礼品が届くよう配送状況を管理し、必要に応じて返礼品取扱事業者を指導すること。ただし、寄附者が受取日を指定した場合及び、本市が他に認める場合は別の取り扱いとする。なお、本市所管部署が自ら返礼品を調達及び配送を担う場合には、本市が指定する所管部署に寄附者に関する情報を連絡すること。
 - エ 返礼品の配送について、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。
 - オ 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。

カ 返礼品の数量の管理について、在庫切れが生じないように、ポータルサイト別に在庫設定を行うとともに、ポータルサイト間の在庫振り分けについても、適切に行うこと。

キ 返礼品の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、寄附者等への対応を行うこと。

ク 返礼品調達費及び配送料は、返礼品取扱事業者の納品実績に基づき、受託者が返礼品取扱事業者及び配送事業者へ支払うものとする。なお、本市への委託料の請求に当たっては、毎月の実績を集計の上、返礼品取扱事業者名、返礼品名称、発送数量、発送日等の内訳が分かる明細を添付すること。

ケ 発送時期や提供数、発送対象地域が限定された返礼品等についても適切に管理すること。また残数を超えた申込みの制限、発送対象地域の制限、使用するポータルサイトに応じた返礼品送付対象外の寄附者（横浜市民・法人）からの返礼品申込を制限する仕組みを設けること。

コ 寄附者、返礼品取扱事業者、配送事業者や本市との各種調整を行うこと。

(5) 寄附金受領証明書等の交付に関する業務

ア 寄附金の収納を確認できたものについて、本市指定の様式にて寄附金受領証明書を作成すること。寄附金受領証明書の交付は、本市が指定する方法により行うものとし、寄附者のうち、寄附金受領証明書の紙送付を希望する者又は本市が紙送付を必要と認める者（以下、「紙送付対象者」）については、原則として寄附金の収納確認後2週間以内に寄附金受領証明書を発送すること。紙送付対象者のうち、寄附金税額控除に係る申請特例申請書（以下、「ワンストップ特例申請書」という。）の紙送付を希望しない場合は、圧着はがきの形式で送付するものとし、ワンストップ特例申請書の紙送付を希望した場合には、ワンストップ特例申請書、ワンストップ特例申請書記載例、返信用封筒作成用紙を封筒に封入・封緘し、発送すること。

イ アの構成・詳細については、本市と協議の上決定することとし、委託期間中に見直すこともある。

ウ 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。

エ 寄附金受領証明書等の発送に必要な郵便料、送付用の封筒及びワンストップ特例申請書の返信用封筒作成用紙は、受託者の負担において作成すること。なお、ワンストップ特例申請書等の返信用封筒の郵送料は本市の負担とするが、受託者側で郵送料を支払い、実費を本市へ請求すること。

寄附者より寄附金受領証明書やワンストップ特例申請書等の再発行を依頼された場合は速やかに再発行し、必要な費用については同様の扱いとする。

オ 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作業を行い、速やかに再発送すること。

(6) ワンストップ特例制度に関する業務（紙及びオンライン申請）

ア 受託者は、ワンストップ特例申請書の受付業務を本市に代わり行うこと。受付方法については本市と協議の上、決定するものとする。

イ 受付業務の範囲は、申請書類（変更申請を含む。）の受付、申請書類の審査、申請不備者の対応、申請を受理した寄附者への受付済み通知の発送（電子メール可）、これらに関する問い合わせ対応、及び控除申告用 CSV データ（eLTAX 送信レイアウトに合わせる。）の作成とする。

ウ 申請書等（添付書類として紙で提出された本人確認書類含む）の書類は施錠管理を徹底し、リングファイル等でファイリング管理した上で委託業務の完了まで保管すること。

エ 委託業務が完了した際は、速やかにファイリング管理していた申請書（添付書類として紙で提出された本人確認書類含む）を本市へ返送すること。返送時に申請書の対象者一覧及び対象者ごとの申請書一式の詳細を記した資料を添付すること。搬送業者を利用する場合は、情報セキュリティの確保を約した搬送サービスを利用すること。

オ 本市は、株式会社シフトプラスが提供する「オンラインワンストップ（ふるまど）」を、利用しており、このサービスと同等の機能を持つサービスを継続し、令和 9 年 4 月 1 日から遅滞なく運用し、寄附者へ提供できるようシステム環境を整えること。また、令和 3 年以降の寄附情報を管理できるようシステムを整備し、過去の寄附者が確定申告に必要な書類を再発行できるようにすること。

(7) 返礼品の募集・開発に関する業務

ア 受託者は、本市が提供する情報、受託者が独自に入手した情報、受託者が持つ企業人脈などをもとに、本市が定める「横浜市ふるさと納税推進事業要綱」、「横浜市ふるさと納税返礼品等募集要領」及び国の定める「地場産品基準」等に適合した返礼品及び返礼品取扱事業者を募集するとともに、生産者・事業者と交渉し、商品選定や開発を行い、本市に対して提案すること。

イ アにおける本市への提案にあたっては、受託者が返礼品取扱事業者と調

達価格、在庫数、受付期間等の必要な協議を行うこと。

ウ アにおける返礼品及び返礼品取扱事業者の募集について、受託者は、インターネット経由のシステムを使用した、随時応募を受け付ける体制とし、応募状況を本市に報告すること。応募があったもののうち、書類の不備等があった場合には、必要な情報を聞き取り、本市が定める様式の体裁を整えた上で本市に報告すること。提出を受けた申請のうち、本市が返礼品候補台帳に登載すると判断し登載した品及びサービスについて、返礼品取扱事業者と契約を行い、返礼品として提供すること。

エ 返礼品については、市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。また、本市の魅力を効果的に発信し、市内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。その際、本市の返礼品申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、シティ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。なお、提案に当たっては、7（8）における分析の結果を考慮すること。

オ 受託者が返礼品として提供開始できる品及びサービスは、本市が作成する返礼品候補台帳に登載された品及びサービスに限る。

カ ポータルサイトへの掲載にあたって、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。また、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、契約期間終了後に本市へ提供し、原則本市において使用可能な状態とすること。

キ 市場動向に応じた調達価格の調整を行うこと。

(8) 本市寄附受入状況及びマーケティング分析

受託者は、本市のふるさと納税事業における持続的な寄附受入額の増加及び本市のファン獲得を目的として、WEB マーケティング及びCRM（顧客関係管理）の観点から、本市が保有する寄附実績データや市場データ等を活用した分析を実施すること。

分析にあたっては、単なる実績集計にとどまらず、寄附者行動及び市場環境を踏まえた課題抽出並びに改善提案を行うものとし、その結果を毎月本市へ報告すること。

また、分析結果を踏まえ、寄附額向上に資する具体的施策について提案を行い、(9)に定めるプロモーション取組計画へ反映すること。

分析項目は以下を基本とするが、受託者の知見により有効な分析手法がある場合は積極的に提案すること。

ア 寄附実績分析

寄附額、寄附件数、寄附単価、返礼品別実績、ポータルサイト別実績、寄附時期等进行分析し、本市の現状及び課題を可視化すること。

イ 寄附者分析

寄附者の地域、年代、性別その他分析可能な属性について分析を行うとともに、新規寄附者及びリピーターの構成比、継続寄附状況、離脱傾向等を把握し、本市における寄附者の特徴及びターゲット層を明らかにすること。

ウ 返礼品分析

返礼品ごとのアクセス数、クリック率、転換率、寄附単価、レビュー評価、カテゴリ別実績、その他必要な指標进行分析し、寄附獲得への貢献度を把握するとともに、重点的に強化すべき返礼品及び改善が必要な返礼品を抽出すること。

エ ポータルサイト分析

各ポータルサイトの閲覧数、流入経路、検索順位、クリック率、転換率等进行分析し、ポータルサイトごとの特徴や課題を整理するとともに、改善施策を提案すること。

オ 競合自治体分析

本市と競合関係にある自治体の返礼品構成、寄附獲得状況、特集ページ、広告施策及びプロモーション動向等を継続的に調査・分析し、本市の優位性及び改善余地について提案すること。

カ 市場分析

ふるさと納税市場のトレンド、寄附者ニーズ、人気返礼品カテゴリ及びポータルサイトの動向等を調査し、本市において有効と考えられる施策を提案すること。

キ CRM 分析及びファン化施策の提案

寄附者との継続的な関係構築を目的として、リピーター率及び寄附者の行動傾向进行分析し、メールマガジン、特集ページの企画その他の手法によるリピート促進施策及びファン化施策を提案すること。また、実施した施策について、効果測定を行い、施策の効果が最大限発揮されるよう、随時見直しを行うこと。

ク ダッシュボードの提供

本市が必要な指標を随時確認できるよう、寄附額、寄附件数、寄附単価、ポータルサイト別実績、返礼品別実績等を可視化したレポート又はダッシュボードを提供すること。

(9) (8)の分析結果を踏まえたポータルサイトのプロモーション取組計画策定・実施、SEO 対策を行うべき注力返礼品の選定

(8)の分析結果及びポータルサイト毎の特性を踏まえ、ポータルサイト毎に、アクセス数の増加、転換率の向上を目的とした具体的なプロモーション取組計画及び各プロモーションの戦略を策定し、本市と協議のうえ実施すること。また、SEO 対策を行うべき注力返礼品などについて各年度 300 品以上抽出し、対策の仕方について示したうえで本市と協議の上、実施すること。

なお、SEO 対策を行うポータルサイトは、楽天ふるさと納税、ふるさとチョイス、ふるなびを対象（以下、「対象ポータルサイト」）とするが、契約期間中に SEO 対策を実施できるポータルサイトが増えた場合には、本市と協議のうえ、他のポータルサイトにおいても SEO 対策を実施すること。

また、計画には以下の(10)～(13)の内容を必ず含むものとする。(17)受託者独自の提案による取組を含む場合は、受託者の提案に基づき本市と協議のうえ実施すること。

取組の進捗及び成果については、少なくとも月に 1 度は本市へ報告を行うとともに、当該成果に応じて、プロモーション効果が最も発揮できるように随時計画の見直しを行うこと。

(10) 対象ポータルサイトの返礼品ページの SEO 対策の提案及び実装業務

対象ポータルサイトの返礼品ページへの、アクセス数の増加を目的として、商品の画像編集方針及び、タイトル・キャッチコピー・説明文などのテキスト案の作成を行い、以下の施策を実施すること。特に、7(9)において抽出した注力返礼品については、優先的に SEO 対策の具体的改善を実施すること。

ア 本市が利用するポータルサイトの返礼品等の掲載情報について、迅速かつ適切な管理・更新・定期的な改善を実施すること。

イ 各ポータルサイトの機能、特色を活用した、バナー制作、写真加工等を行い、本市サイトの充実を図ること。

ウ 返礼品の掲載に際しては、返礼品の魅力が十分に伝わるよう、必要な写真撮影・加工、返礼品の紹介文の作成等について、寄附者への訴求力を高める工夫を凝らすこと。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。

エ 寄附先として選ばれるために、寄附者に向けた本市の返礼品やシティプロモーションに資する情報が掲載されたパンフレット類を各年度作成し、制作物は電子データで本市に納品すること。パンフレット類の体裁・仕様は本市と協議の上、決定すること。なお、作成に係る費用は基本委託料に含むものとする。

オ ポータルサイト運営会社や、報道・雑誌媒体等各種メディアが提案する取材・記事作成等無料のキャンペーン、パブリシティ等に対して、本市と協議の上、実施すること。

カ 各ポータルサイトでの本市ページへのアクセスや寄附者の返礼品の選択に影響を及ぼす、返礼品に関する寄附者からのレビュー数を増加する施策を考案し、実施すること。

キ 本市のファン、リピーターが増加するような取組を図るため、効果的な手法を提案し、本市と連携して実施すること。

ク 上記ア～キの施策を実施した上で、掲載順位の定点観測やアクセス数、CTR、転換率など各種指標を用いた効果測定を行い、随時施策の見直しを行うこと。また、SEO 対策実装の進捗状況について、定期的に報告すること。

(11) 対象ポータルサイトにおける広告運用等プロモーション

対象ポータルサイトにおける返礼品ページへのアクセス数の増加を目的として SEO 対策につながる広告運用を実施すること。

ア 実施時期

原則各年度、通年実施とするが、ふるさと納税の市場動向を踏まえ、各年度及び各月の予算額については受託者が提案し、本市と協議のうえ実施すること。

イ 評価

実施した取組について掲載順位の定点観測やアクセス数、CTR、転換率など各指標を用いた効果測定を最低でも月に1度を行い、運用の見直しを行うとともに本市へ報告すること。また、年末等のふるさと納税にかかる需要の増加が見込まれる場合は、評価頻度を高めプロモーション効果が最大限発揮されるよう努めること。

(12) 対象ポータルサイト上の特集ページの企画・作成

受託者で作成・加工した画像等を使用し、ポータルサイトの機能を活用した、返礼品の紹介等を行う特集ページの時期・テーマ・掲載返礼品等を含め

た企画を提案し、特集ページを作成すること。特集ページの掲載は各年度の四半期に一度を予定しているため、最低でも各年度4本以上の企画を提案・作成すること。

(13) 対象ポータルサイトのメールマガジンの企画・配信

受託者で作成・加工した画像等を使用し、ポータルサイトの機能を活用した、返礼品の紹介等を行うメールマガジンの時期・テーマ・掲載返礼品等を含めた企画を提案し、メールマガジンを配信すること。メールマガジンは最低でも月1回分以上は配信テーマの設定を行い、配信すること。

(14) 寄附金の募集に要する経費の管理

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、各指定対象期間において受領する寄附金の合計額に対して以下の割合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実費（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、配送事業者の切り替えや、返礼品取扱事業者への梱包サイズの適正化の依頼など、配送料の圧縮に寄与する提案を行い、寄附金の募集に要する経費の管理を行うこと。

また、国等から経費等に関する集計を求められた際に、回答に必要な情報の提供について、本市からの求めに応じること。

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。

期 間	寄附金の募集に関する費用の割合
令和8年10月1日から 令和9年9月30日まで	47.5%
令和9年10月1日から 令和10年9月30日まで	45%
令和10年10月1日から 令和11年9月30日まで	42.5%
令和11年10月1日以降	40%

(15) ふるさと納税の指定基準への対応

ア 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説明会実施を含む対応等、必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

イ 段階的に引き下げられる経費率の基準を踏まえ、業務全般にわたって経

費率抑制の意識を持つこと。

ウ 食品返礼品の取り扱いにおいては、募集適正基準や総務省通知「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。

(16) 定例ミーティングの実施

本業務全体について、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2回以上は実施し、各年度終了後（ただし、最終年度については年度の最終月内）に、当該年度の実績及び課題を取りまとめた報告を行うこと。なお、開催方式は本市と受託者との協議による。

(17) 受託者の独自提案

受託者は、上記7(1)～(16)のほか、本市のふるさと納税事業の推進に資する独自の提案がある場合は、提案することができる。提案にあたっては、本市の業務効率化、経費の適正化、寄附者サービスの向上、寄附受入額の持続的な増加、本市の魅力発信の強化その他本業務の目的達成に資する内容とし、その効果、実施方法及び実現可能性を示すこと。本市は、受託者から提案された内容について、有効性、実現可能性及び費用対効果等を総合的に勘案のうえ採否を判断するものとし、採用する場合は本市と受託者が協議のうえ実施内容を決定する。なお、提案内容の実施に要する費用は、基本委託料に含むものとする。

(18) 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 ふるさと納税制度の運用において重要と判断される事項に柔軟に対応すること。

8 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。

9 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なければならない。

10 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、翌月 15 日までに本市に提出し、検査を受けるものとする。なお、令和 12 年 3 月分の報告は同月末日までとする。
- (2) 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。

11 業務委託料

受託者に支払う経費は次のとおりとする。また、業務委託料については「10(1)業務報告書」を毎月本市に提出し、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

ア 対象寄附金額（ポータルサイト経由の寄附及びポータルサイト非経由かつ返礼品ありの寄附）に対する一定割合とする。

なお、5 (1)ア及びイに示す各ポータルサイトの仕様や管理業務内容等に差異があることを踏まえ、受託者は、「全サイト一律の料率による提案」、または「ポータルサイトごとに異なる料率による提案」のいずれかを選択し、合理的な根拠を添えて提示することができるものとする。

また、ポータルサイト非経由かつ返礼品なしの寄附に係る基本委託料は発生しない。

イ 11 (2)～ (11)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。

(2) 返礼品調達費

実際に返礼品の調達に要した費用。ただし、各ポータルサイトから直接調達する返礼品や本市所管部署が自ら調達する費用はこれに含まない。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。

なお、平成 31 年総務省告示第 179 号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。

(3) 返礼品配送料

実際に返礼品の発送にかかった費用。ただし、本市所管部署が自ら発送する費用はこれに含まない。

(4) 寄附金受領証明書等発送費

寄附金に対する受領証明書の発送費。

(5) ワンストップ特例申請処理費（紙申請）

紙申請による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。

(6) オンラインワンストップ特例申請処理費

オンラインによる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。

(7) 圧着はがきでの通知処理費

紙申請によるワンストップ特例申請者のうち、メールアドレスが無い寄附者への圧着はがきでの通知処理費。

(8) ワンストップ特例申請書等返信用郵便代

ワンストップ特例申請書の返信用封筒の郵送料として実際に受託者が負担した費用。

(9) オンラインワンストップを利用するための利用料

(10) 広告運用費

7(11)に係る費用として想定される費用。ただし、広告運用に係るデザイン費や人件費等は、(1)基本委託料に含まれるものとする。

(11) その他郵送費等

ポータルサイトの利用が困難で、本市への寄附を希望する方への返礼品に関する資料送付に係る発送費。その他、定めのないもので寄附者へ送付した資料等について発生した発送費。

12 委託料の支払

委託料（返礼品等の調達及び送付に係る費用を含む）の支払については、本市が別に定める期別（原則1か月、ただし、本市と受託者との協議により、1か月を超える期別の設定をした場合はこの限りではない。）ごとに寄附受納状況等を本市に報告し、確認を受けた上で請求するものとし、本市は適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

13 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

- (1) 本市は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (2) 受託者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負う。

14 法令遵守及び個人情報の管理

- (1) 平成 31 年総務省告示第 179 号など、ふるさと納税に係る総務省通知等、国が定めた基準を遵守すること。
- (2) 地方自治法、同法施行令、地方税法等の関係法令を遵守すること。
- (3) 法改正、制度改正の動向を注視し、常に最新の法令、基準を遵守すること。
- (4) 本委託については、「委託契約約款」、「個人情報取扱特記事項」、「電子計算機処理等の委託に関する情報取扱特記事項」が適用される。
- (5) 業務上取得した個人情報の取扱いについては、前項とともに、横浜市個人情報保護条例その他関係法令・規則を遵守し、保護の徹底を図らなければならない。また、受託者は、本業務に関連して契約関係にある返礼品取扱事業者及びあらかじめ委託者の承認を得た再委託事業者に対しても、個人情報の取扱いに関する法令等並びに各種規程を遵守させるとともに、個人情報保護の徹底を図らなければならない。
なお、本項に定める義務は、本業務の終了後又は本契約の解除後においても、引き続き有効とする。
- (6) 個人情報漏えい等の事故を認知した場合は直ちに報告し、24 時間以内に第一報を行い、本市と協議のうえ、必要な対応を実施すること。

15 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、以下の点に留意して適切な管理を行うこと。

ア 本委託業務の個人情報を取り扱う場所及び個人情報を保管する場所（以下、「作業場所」という。）、その他必要となる環境については、受託者負担により用意するものとする。個人情報保護のために、受託者は作業中入退出管理ができる作業場所を設置し、個人情報を取り扱う環境についてあらかじめ本市の承認を受けることとし、当該作業場所以外の場所において業務を実施してはならない。

イ 本委託業務を処理するために本市から貸与され、又は受託者が収集し、複

製し、若しくは作成した個人情報記録された資料等（複写及び複製したものを含む。）は、防災防犯対策その他の安全対策を講じられた施設可能な場所を設置して保管すること。

ウ 受託者は、委託業務に着手する前に、上記ア及びイに定める安全対策、管理責任体制及び年間スケジュールについて本市に報告すること。また、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の責任者や担当者を記載すること。

16 損害賠償

委託業務の実施にあたって受託者の故意または過失により発生した損害（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、返礼品取扱事業者、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。

17 成果物の保持及び削除の制限

(1) 受託者は、本業務により作成された成果物（ポータルサイトにおけるウェブページ、画像、テキスト、クチコミ情報等を含むがこれに限られない）について、契約終了後も委託者の指定するポータルサイト上に残置されることを了承するものとし、委託者の事前の書面による承諾なく、当該成果物の全部または一部を削除、改変、非表示化、またはその他の方法により閲覧不能とする行為を行ってはならない。

ただし、ポータルサイトの仕様変更、第三者の行為、または不可抗力により成果物の全部または一部が閲覧不能となった場合には、受託者は速やかに委託者に報告するものとし、当該事由について、故意または重大な過失がない限り、責任を負わないものとする。

(2) 成果物は、納品後も委託者が確認・検収を完了するまで、受託者の責任において適切に保存すること。

(3) 受託者が本条に違反し、成果物を無断で削除や改変した場合、委託者は受託者に対し、当該削除によって生じた損害（再作成費用、営業機会の逸失等を含む）について、賠償を請求するものとする。

18 引継ぎ

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。

- (1) 契約締結後は、前受託者から業務を円滑に引き継ぎ、返礼品取扱事業者との契約締結や各ポータルサイトのページ作成等を行い、令和 9 年 4 月 1 日から寄附者へのサービスが従前と同水準で開始できるよう、必要な準備を進めること。なお、準備期間については、委託料は発生しないものとする。
- (2) 返礼品取扱事業者との契約、ポータルサイトページの作成は可能な限り、早期に行うこと。また、返礼品取扱事業者の返礼品送付業務が滞りなく開始できるよう必要な支援を行うこと。

(返礼品候補台帳の調製スケジュール予定)

令和 9 年 1 月末まで	現行の受託者による公募受付・返礼品審査
2 月～	新規受託者による公募受付・返礼品審査開始
3 月中	新規受託者による契約手続き、ポータルサイト掲載準備
4 月～	新規受託者による令和 9 年度返礼品提供開始
(詳細は本市と協議の上、決定する。)	

- (3) 令和 12 年 3 月 31 日までに受けた寄附申出に対する返礼品の調達（定期配送及び複数回配送を伴う返礼品も含む）、配送管理、ワンストップ特例申請の受付、その他寄附者への対応は、契約期間終了後も受託者が責任を持って行うこと。また、令和 12 年度に受託者が変更となる場合、次期事業者決定後、受託者は、本委託業務を令和 12 年 4 月 1 日から受託する事業者（以下、「後委託事業者」という。）に対して、令和 12 年 3 月 31 日までに、本委託業務の詳細や、必要な情報の引き継ぎを行うこと。その際、後委託事業者との引継ぎに要する費用については、両者の協議により応分に負担すること。以上の引継ぎ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一切負担しない。

19 特記事項

- (1) 委託業務内容については、仕様書（受託者の特定後、本業務説明資料に基づく内容及び受託者の提案した内容について、本市と協議を行い作成したもの）を遵守し実施すること。
- (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) 委託業務の履行にあたり、本市は、受託者が必要とする資料の提供につい

て便宜を図るものとする。

- (4) 本市または本市の関係者から提供を受けた資料等は、委託業務にのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合であらかじめ本市の承諾を得たものについてはこの限りではない。
- (5) 本業務の遂行に伴う打合せ、資料、計画等の内容については、本市の承諾を得た場合を除き、第三者に漏洩しないこと。
- (6) 受託者は、委託業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。
- (7) 受託者は、本市に対し、本契約に基づき受託者が制作した各ポータルサイトに掲載する文章、写真に関連する著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）を譲渡するものとする。また、受託者は、上記の著作物に関する著作者人格権を、本市及び本市が指定する第三者に対して行使しないものとする。
- (8) ふるさと納税制度の廃止、又は本市の指定取消等、事業の継続が困難となった場合は、契約の変更又は解除を行うことがある。その場合において、受託者は既に履行した業務に係る対価を除き、将来得られるはずであった利益、その他の損失について、本市に補償又は賠償を求めることはできない。
- (9) 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、本市と受託者で協議の上、決定する。