

質問回答書

令和8年2月18日

「ふるさと納税中間管理業務委託に関するプロポーザル」についての質問に対し、下記のとおり回答します。

受付 No.	質問対象	質問内容	回答
1	実施要領	印鑑証明書（原本）とありますが、電子データでの提出で問題ありませんか。	印鑑証明書は、電子データでの提出ではなく、原本を持参または郵送してください。
2	9. 参加申込書の作成等	市町村税、都道府県税及び国税を滞納していないことの公的機関の証明書は、原本でなくてもよろしいですか。	市町村税、都道府県税及び国税を滞納していないことの公的機関の証明書は、写しで問題ありません。提出方法は、持参、郵送又は電子データのいずれでもよいです。
3	実施要領 3. 委託費	「(3)寄附金受領証明書の発送費用 寄附件数に応じた実費相当額」とありますが、郵送料のみを指しますか。	寄附金受領証明書の郵送料のほか、圧着はがきまたは封書等の資材費、印刷費等、寄附金受領証明書の作成及び発送に必要な費用を想定しています。

受付 No.	質問対象	質問内容	回答	
4	仕様書 第5条 寄附受付サイト	見積書算出にあたり、寄附サイトごとの寄附額及び寄附件数実績を公開いただくことは可能でしょうか。	<p>2025年1月から12月までの寄附サイトごとの寄附金額は、以下のとおりです。</p> <p>寄附件数は、寄附サイトごとに算出していません。</p> <p>2025年の全体の寄附件数は、5,539件です。</p>	
			ふるさとチョイス (パートナーサイト含む)	25,284,000円
			ふるなび	25,930,700円
			楽天	33,566,250円
			JAL	6,850,000円
			ANA	4,082,000円
			auPAY	877,000円
			JRE MALL	1,503,000円
			ふるさとプレミアム	1,560,000円
			三越伊勢丹	3,620,000円
			ふるさとらべる	11,440,000円
			まいふる	414,000円
			ふるさと納税百選	2,838,900円
			マイナビ	166,000円
			Amazon	2,328,000円
直接申込	379,000円			
合計	120,838,850円			

受付 No.	質問対象	質問内容	回答
5	現在の寄附受付サイトの画像等について	現在掲載されている返礼品等の画像は、次期事業者へ引き継がれますか。	現在掲載されている返礼品等の画像は、引き継ぎできません。改めて画像を収集する必要があります。
6	実施要領 1 2. 企画提案書の評価及び評価基準 (別紙) 評価項目・評価基準	現在、貴市のふるさと納税事業における課題をご教示ください。	大きく分けて3つの課題があります。 1つ目は、返礼品提供事業者との連携強化です。より密に連絡をとり、返礼品の種類や数を増やしていきたいです。 2つ目は、寄附受付サイトの運用強化です。現状、SEO対策や画像点数、画像加工が不十分です。また、サイトごとの特徴を生かした運用を図っていきたいです。 3つ目は、中間管理事業者との連携強化です。定例会等で、定期的に情報を共有し、さらなる寄附の獲得に向けた施策(広告運用など)やシティプロモーションにつながる取組を検討する連携を図っていきたいです。
7	仕様書 第1条 業務目的	R7年度の寄附額の見込みとR8～R10年度の目標寄附額をご教示ください。	2025年度の寄附金額の見込みは、170,000千円、2026年度の目標寄附金額は、200,000千円です。これは、本業務に含まれない寄附受付サイト「さとふる」からの寄附を含んだ目標金額です。2027年度以降の目標寄附金額は、未定です。
8	仕様書	返礼品ページ、レビュー、画像、説明文などは引き継ぎ可能でしょうか。	レビュー、タイトル、説明文等は引き継ぎが可能です。 返礼品ページ、画像は引き継ぎできません。
9	第2条 委託期間 (1) 業務準備期間	R8年6月30日までの寄附受付分の配送は、現状の中間事業者での対応となりますでしょうか。	ご認識のとおりです。

受付 No.	質問対象	質問内容	回答	
10	仕様書 第4条 業務内容 2 寄附受付及び寄附者対応に関する業務	現在の寄附管理システムは「ふるさと納税 do」でしょうか。その他、返礼品管理、配送管理等で別システムを使用している場合、別途ご教示ください。	現在の寄附管理システムは、「Furusato360」です。	
11		寄附管理システムの変更のご検討は可能でしょうか。	仕様書を満たす寄附管理システムであれば、問題ありません。	
12		R6年度の寄附者からの問い合わせ件数と内容の内訳を可能な範囲でご教示ください。	問い合わせ件数は、169件です。 問い合わせの内訳は次のとおりです。	
			納期について	65件
			商品について	7件
		寄附情報の変更依頼	32件	
		書類等その他	65件	
13		R6年度のポータルサイト外の寄附受付方法別の件数をご教示ください。	払込票7件、現金書留1件の計8件です。	
14	仕様書 第4条 業務内容 4 寄附金受領証明書に関する業務	R6年度書類発行件数の総数、ワンストップ特例紙申請希望、ワンストップ特例オンライン申請希望の内訳をご教示ください。	書類発行件数 6,349件、 ワンストップ特例申請希望件数 2,367件、 ワンストップ特例オンライン申請 1,223件です。	

受付 No.	質問対象	質問内容	回答				
15	仕様書 第4条 業務内容 5 寄附受付サイトに関する業務	R6年度とR7年度現時 点までのポータルサイ ト別の寄附受付件数と 寄附金額をご教示くだ さい。	2024年度及び2025年度1月末時点までの寄附サイトごとの寄附金額は、以下のとおりです。寄附件数は、寄附サイトごとに算出していません。2024年度の全体の寄附件数は、8,881件、2025年度（1月末時点）は、4,744件です。				
			寄附受付サイト	2024年度	2025年度（1月末時点）		
			ふるさとチョイス (パートナーサイト含む)	40,676,000円	22,539,000円		
			ふるなび	41,821,100円	22,933,700円		
			楽天	48,146,000円	29,977,250円		
			JAL	9,541,500円	6,148,000円		
			ANA	6,087,000円	3,662,000円		
			auPAY	2,066,000円	697,000円		
			JRE MALL	1,526,000円	1,367,000円		
			ふるさとプレミアム	3,685,000円	1,382,000円		
			三越伊勢丹	4,056,000円	3,245,000円		
			ふるさとらべる	9,560,000円	8,590,000円		
			まいふる	1,263,000円	401,000円		
			ふるさと納税百選	10,760,000円	2,172,900円		
			マイナビ	1,044,000円	153,000円		
			Amazon	-	2,328,000円		
直接申込	437,000円	327,000円					
合計	180,668,600円	105,922,850円					

受付 No.	質問対象	質問内容	回答			
16	仕様書 第4条 業務内容 5 寄附受付サイトに関する 業務	<p>令和6年度の事業者様ごとに寄附額の内訳をご教示ください。</p> <p>【提示希望項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者様毎の全ポータル累計、各ポータル毎の年度別寄附額と年度寄附総額に占めるシェア率 <p>ご回答例)</p> <p>【令和6年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■全ポータル累計 <ul style="list-style-type: none"> 1位 A事業者 1億円 (シェア率: 20%) 2位 B事業者 0.5億円 (シェア率: 10%) ※以下10位まで同様 ■チョイス (パートナーサイト含む) <ul style="list-style-type: none"> 1位 A事業者 0.5億円 (シェア率: 40%) ※以下10位まで同様 ■楽天 <ul style="list-style-type: none"> 1位 A事業者 0.3億円 (シェア率: 35%) ※以下10位まで同様 <p>※以下、全ポータルで同様</p>	返礼品提供事業者別の寄附金額上位10者は次のとおりです。寄附受付サイト毎の数値は新たな集計を要しますので、本プロポーザルにおいて公表は予定していません。			
		1位	A事業者	21,641,000円 (12%)		
		2位	B事業者	20,268,000円 (11%)		
		3位	C事業者	18,955,000円 (11%)		
		4位	D事業者	10,284,000円 (7%)		
		5位	E事業者	10,669,000円 (6%)		
		6位	F事業者	10,062,000円 (6%)		
		7位	G事業者	9,240,000円 (5%)		
		8位	H事業者	8,008,000円 (5%)		
		9位	I事業者	6,069,000円 (3%)		
10位	J事業者	5,191,000円 (3%)				

受付 No.	質問対象	質問内容	回答		
17	仕様書 第4条 業務内容 5 寄附受付サイトに関する 業務	<p>令和6年度の返礼品の寄附額 TOP10 ランキングをご教示ください。</p> <p>【提示希望項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・返礼品毎の全ポータル累計、各ポータル毎の年度別寄附額と年度寄附総額に占めるシェア率 <p>※返礼品名称はチョイス掲載名称でお願いします。</p> <p>ご回答例)</p> <p>【令和6年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■全ポータル累計 <p>1位 A返礼品 0.8億円 (シェア率:15%) 2位 B返礼品 0.5億円 (シェア率:10%) ※以下10位まで同様</p> <ul style="list-style-type: none"> ■チョイス (パートナーサイトを含む) <p>1位 A返礼品 0.3億円 (シェア率:20%) ※以下10位まで同様</p> <ul style="list-style-type: none"> ■楽天 <p>1位 A返礼品 0.2億円 (シェア率:20%) ※以下10位まで同様</p> <p>※以下、全ポータルで同様</p>	返礼品提供事業者別の寄附金額上位10者は次のとおりです。寄附受付サイト毎の数値は新たな集計を要しますので、本プロポーザルにおいて公表は予定していません。		
		1位	A 返礼品	19,162,000 円 (11%)	
		2位	B 返礼品	6,344,000 円 (4%)	
		3位	C 返礼品	3,718,000 円 (2%)	
		4位	D 返礼品	3,500,000 円 (2%)	
		5位	E 返礼品	3,306,000 円 (2%)	
		6位	F 返礼品	3,108,000 円 (2%)	
		7位	G 返礼品	3,000,000 円 (2%)	
		8位	H 返礼品	2,736,000 円 (2%)	
		9位	I 返礼品	2,508,000 円 (1%)	
		10位	J 返礼品	2,294,000 円 (1%)	

受付 No.	質問対象	質問内容	回答	
18	仕様書 第4条 業務内容 5 寄附受付サイトに関する 業務	令和6年度のジャンル別の寄附額をご教示ください。	主なジャンル別の寄附金額は、次のとおりです。本業務には含まれない寄附受付サイト「さとふる」からの寄附を含みます。	
米		72,602,000 円		
食品		60,562,000 円		
九谷焼		55,260,000 円		
温泉		22,964,000 円		
19		各ポータルサイトの導入時期をご教示ください。	ふるさとチョイス	2017 年度
ふるなび		2017 年度		
楽天		2019 年度		
JAL		2021 年度		
ANA		2021 年度		
auPAY		2022 年度		
JRE MALL		2022 年度		
ふるさとプレミアム		2022 年度		
三越伊勢丹		2022 年度		
ふるさとらべる		2023 年度		
まいふる	2023 年度			
ふるさと納税百選	2023 年度			
マイナビ	2024 年度			
Amazon	2025 年度			

受付 No.	質問対象	質問内容	回答	
20	仕様書 第4条 業務内容 6 返礼品提供事業者に関する業務	現在登録されている返礼品の地場産品基準別の割合をご教示ください。	第1号	8.8%
			第2号	1.6%
			第3号	79.3%
			第4号	0.1%
			第5号	0.1%
			第6号	0.2%
			第7号	5.2%
			第8号	4.7%
21		現状の経費率の管理は寄附ベースと請求ベースのいずれで管理されておられますでしょうか。また、現状が請求ベースの場合、今後寄附ベースに変更する検討は可能でしょうか。	現状、支払日ベース（請求ベース）で管理しています。今後、寄附金受領日ベース（寄附ベース）へ変更する検討は可能です。	
22	仕様書 第4条 業務内容 7 システム及びデータ連携に関する業務	ワンストップ特例申請管理システムとのデータ連携業務は受注者が行う認識で間違い無いでしょうか。	受注者は、ワンストップ特例申請管理システムとのデータ連携が可能である寄附管理システムを用いることとしています。寄附管理システムからワンストップ特例申請管理システムへのデータの取り込み作業は、当市で行う想定です。	

受付 No.	質問対象	質問内容	回答
23		<p>ポータルサイトの特性に合わせた広告運用や寄附額増加に繋がるプロモーションは本業務範囲に含まれる認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>広告運用や寄附額増加に繋がるプロモーションは、必須要件ではありませんが、本業務における委託費の範囲内で実施できる場合は、評価の対象となります。</p>
24	<p>仕様書 第4条 業務内容 9 シティプロモーションにつながる取組</p>	<p>R6年度に実施されたプロモーション活動、広告運用の実績と効果をご教示ください。</p> <p>回答例)</p> <p>楽天 RPP 広告の運用 実施期間：R6年10~12月 予算：100万円 広告実施返礼品：〇〇、〇〇など 効果：ROAS1000%</p> <p>カタログの寄附者への送付 実施期間：R6年10~12月 予算：1000万円 送付対象：R5~6年度寄附実績のある方 〇〇件 効果：ROAS1000%</p> <p>※その他、記載できる範囲でご教示ください。</p>	<p>Google 検索連動型広告の運用 実施期間： ①2024年12月17日~31日 ②2025年3月1日~14日</p> <p>本広告運用は、中間管理業務の範囲外で実施したものです。 広告経由での正確な寄附獲得額や ROAS は把握していません。</p>
25	<p>仕様書 第6条 委託費</p>	<p>ワンストップ特例申請の紙申請を希望される寄附者からの返送郵便費用は貴市のご負担となりますでしょうか。</p>	<p>紙申請を希望される寄附者に対しては当市から申請書を送付する想定です。返送郵便費用についても同様で、当市負担の想定です。</p>

受付 No.	質問対象	質問内容	回答
26	仕様書 第6条 委託費	広告運用、各種プロモーション（シティプロモーションを含む）を実施する際に発生する費用は、貴市のご負担となりますでしょうか。	広告運用、各種プロモーション（シティプロモーションを含む）の実施にあたっては、当市の予算の範囲内で負担は可能です。ただし、本業務における委託費の範囲内で実施できる場合は、評価の対象となります。
27		発送効率化に係るシステム利用料は発送費用に含まれる認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
28		現在、ご契約されている配送会社と関東60サイズの常温、クール of 発送料金をご教示ください。	当市が契約しているのではなく、中間管理事業者が契約しています。配送会社は、ヤマト運輸、佐川急便、日本郵便です。全国一律で、60サイズの常温便は860円（税込）、クール便は1,100円（税込）です。返礼品提供事業者が独自に契約している配送網を利用する場合があります。
29		ポータルサイト業務の効率化を図るオプションサービス（RMS オプション）は現在導入済みでしょうか。また、未導入の場合、貴市のご負担での導入検討は可能でしょうか。	寄附受付サイト「楽天」における「CSV 商品一括編集」機能は導入済みです。
30		返礼品の配送温度帯における常温、冷蔵、冷凍の割合をご教示ください。	常温 87%、冷蔵・冷凍 13%です。
31		返礼品の配送サイズについてサイズ別の割合をご教示ください 例：60 サイズ 40%、80 サイズ 30%…	返礼品の配送サイズ別の割合は次のとおりです。 60 サイズ 50%、80 サイズ 33%、100 サイズ 12%、120 サイズ 2%、140 サイズ 2%、160 サイズ 1%

受付 No.	質問対象	質問内容	回答
32	仕様書 第6条 委託費	返礼品の配送先について エリア別の割合をご教示ください 例：関東 40%、関西 20%…	2025 年度における配送先エリア別の割合は次のとおりです。 関東 52%、関西 16%、中部 11%、北陸 5%、 九州 5%、中国 3%、北海道 2%、南東北 2%、 信越 2%、北東北 1%、四国 1%、沖縄 1%
33	仕様書 第4条 業務内容 5 寄附受付サイトに関する業務	返礼品の寄附申し込み割合をジャンルで ご教示ください 例：工芸品 50%、米 30%、 加工食品 5%…	No.18 の回答のとおりです。
34	人気返礼品 TOP10 について	令和 7 年（1 月～12 月）の人気返礼品 TOP10 と、その件数または売上比率を教えてください いただけますでしょうか？	2024 年度の寄附金額となりますが、No.17 の回答をご参考ください。寄附件数は、本プロポーザルにおいて公表する予定はありません。
35	返礼品提供協力事業者様について	返礼品提供協力事業者様の事業者数を教えてください いただけますでしょうか？（モノ・コトと分けて お判りでしたらそれぞれお教えてください）	約 100 事業者です。
36	返礼品ジャンルについて	令和 7 年（1 月～12 月）の返礼品ジャンル別の 寄附金額と件数の内訳を教えてください いただけますか？	2024 年度の寄附金額となりますが、No.18 の回答をご参考ください。寄附件数は、本プロポーザルにおいて公表する予定はありません。
37	リピーター率について	令和 7 年（1 月～12 月）の寄付者のリピーター率 （もしくは人数）を教えてください いただけますでしょうか？	リピーター率は新たな集計を要しますので、本プロポーザルにおいて公表は予定していません。

受付 No.	質問対象	質問内容	回答
38	有料広告費について	令和6年度の広告費用、また令和7年度の広告予算を教えてくださいませんか？また、広告運用を実施していらっしゃる場合、ROAS（費用対効果）は何パーセントとなりますでしょうか？	No.24の回答をご参考ください。 2025年度の広告予算は、本プロポーザルにおいて公表する予定はありません。
39	貴市目標について	目標達成に向けて今後の取組のポイントがあれば教えてくださいませんか？ 例：売れ筋が少ない、事業者様がない、寄付額を〇億にしたい、等(提案内容と貴市のニーズのギャップを無くすため)	No.6・7の回答をご参考ください。
40	配送件数について	令和7年（1月～12月）の物販(実際にモノが動く)とそれ以外のモノ(商品券やホテル券等の宅急便として発送の無い物)がどの程度の割合だったか教えてくださいませんか？	2025年度の寄附割合となりますが、発送がないモノは1.3%です。
41	寄付件数都道府県シェアについて	令和7年（1月～12月）の寄付件数の都道府県シェアを教えてくださいませんか？	2025年度の寄附割合となりますが、No.32の回答をご参考ください。
42	配送に関して	現在の配送料（税抜き）を、以下の場合で教えてくださいませんか？ 関東エリア 60サイズ（常温／クール） 関西エリア 60サイズ（常温／クール）	No.28の回答のとおりです。

受付 No.	質問対象	質問内容	回答
43	寄附額推移に関して	令和5年度から令和6年度にかけて寄附額が拡大している理由を教えてくださいませんか？（例：主力返礼品の増産、新規主力返礼品の造成など）	主な要因は、令和6年能登半島地震による災害支援、米不足による駆け込み需要、新規返礼品を拡充したことなどと推察しています。
44	配送委託先について	現在、貴市で使用している配送会社を教えてくださいませんか？	No.28の回答のとおりです。
45	新規ポータルサイトに関して	貴市で今後追加する予定のポータルサイトなどがあれば教えてくださいませんか？	現状ありません。仕様書のとおりです。
46	現在掲出中の返礼品に関して	現委託事業者様からの運用切り替えの際、返礼品画像及び返礼品頁 URL は削除はされない認識でよろしいでしょうか？	No.5・8の回答をご参考ください。
47	現状の運用上の課題について	現状のふるさと納税の運用において、貴市での課題を教えてくださいませんか？ 例：新規事業者開拓及び返礼品開拓が進まない、画像改修が進まない、広告運用ができていない、事業者様対応が進まないなど	No.6の回答のとおりです。
48	貴市における目標に関して	令和10年度までの長期契約でもございますため、各年度の目標寄附獲得額をお教えいただけますでしょうか？	No.7の回答のとおりです。

受付 No.	質問対象	質問内容	回答			
49	定期便や先行予約返礼品等について	運用開始日（令和8年7月1日）以前の未発送の返礼品対応について、発送予定となる定期便や先行予約品等について、引き継ぎの想定件数を教えていただけますでしょうか？	No.9の回答をご参考ください。 想定件数は、本プロポーザルにおいて公表する予定はありません。			
50	寄附受入額に関して	令和7年4月～令和8年1月の、各ポータルサイトの寄附受入額をお教えいただけますでしょうか？（より解像度の高いご提案とさせていただきますため、さとふるを含めお教えいただきたくお願いいたします）	No.15の回答のとおりです。本業務には含まれませんが、寄附受付サイト「さとふる」の寄附金額は、次のとおりです。			
			寄附受付サイト	2024年度	2025年度 (1月末時点)	
			さとふる	62,314,000円	55,804,000円	