

2026 年 9 月 28 日 全 9 頁

ふるさと納税のポータルサイト手数料

事務費の性質からみた内製化の論点ーリスクの引受と間接費の計上

政策調査部 主任研究員 鈴木 文彦

[要約]

- ふるさと納税をめぐるのは、募集費用の規制強化を背景に、ポータルサイト運営事業者への支払を含む委託費の見直しに動く自治体が現れている。その前提となる「事務費」の中身は必ずしも明確ではない。本稿では、総務省の現況調査結果や自治体の募集要領等を基に、寄附受付、返礼品管理、証明書発行、コールセンター、システム運営など、ふるさと納税に伴う業務を整理し、事務費の構造を分析した。
 - 団体別データを分析すると、実費である返礼品調達費や送付費だけでなく、事務費もまた寄附金額や件数に応じて増減する性格を持つことが確認できた。事務費はふるさと納税に関わる人件費をはじめとする一般管理費に相当し、その多くは本来固定的な費用である。しかし規模の大小にかかわらず寄附金額に対する比率はほぼ一定で、変動費としての性格が強い。その業務の多くを外部に委ねているためである。
 - 受託事業者からみれば、収益は寄附金額に連動するレベニューシェアで、費用は体制に固定される。この組み合わせが利益の源泉であり、需要変動リスクでもある。裏を返せば、自治体は事業リスクを外部に移転している。直営を検討する場合、変動費である事務費を再び固定化し、職員配置の制約に加え、寄附金額が想定を下回った場合の事業リスクを自ら引き受けることになる。また、外注の事務費には、受託事業者の利益だけでなく間接費（オフィス使用料や総務部門経費）も含まれる。その判断には、利益は見込まないにせよ直営側の間接費まで含めた公平な比較が欠かせない。
1. 受入額の 1 割超、事務費の 7 割がポータルサイト運営事業者へ
 2. 事務費に含まれる業務と委託料の構成
 3. 事務費と受入規模の連動性
 4. 内製化を検討するにあたって留意すべきこと

1. 受入額の1割超、事務費の7割がポータルサイト運営事業者へ

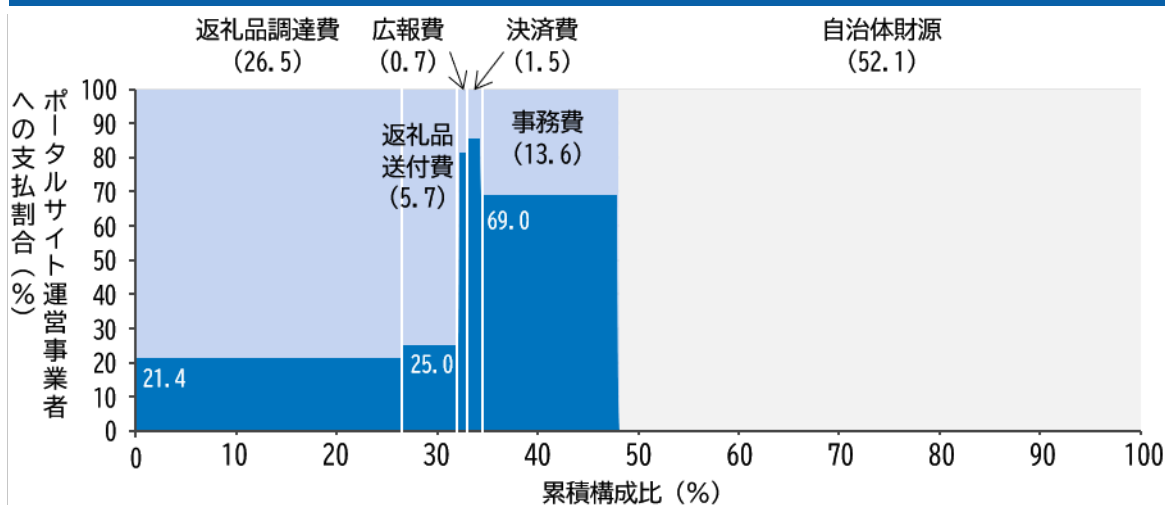
2026年5月12日、総務省は「ふるさと納税のポータルサイト運営事業者への支払額等に係る調査結果」を公表した。これは、ふるさと納税で集めた寄附金のうち、返礼品調達費や送料のほか、ポータルサイト運営事業者に支払われる費用の規模と内訳を整理したものである。

調査によれば、2024年度の実受入額1兆2,728億円のうち、ポータルサイトを経由したものは1兆2,025億円で、受入額の94.5%を占めた。ポータルサイト運営事業者への支払総額は2,559億円で、その内訳は調達947億円、送付234億円、広報52億円、決済161億円、事務費等1,166億円である。支払総額はポータルサイト経由の実受入額に対して21.3%にあたり、調達費と送付費を除いても11.5%に上る。

2026年7月31日に総務省が公表した「ふるさと納税に関する現況調査結果」によれば、2025年度の実受入額1兆3,314億円のうちポータルサイトを経由したものが1兆2,947億円で、全体の97.2%となり前年度を2.7ポイント上回った。ポータルサイト運営事業者への支払総額は2,433億円で、2025年度の実受入額に対する割合は18.8%となった。調達費と送付費を除くと1,490億円で、割合にして11.5%と前年度比同水準となる。

総務省は募集に要する費用を、返礼品の調達、送付、広報、決済および事務に係るものに区分して集計している。公表資料での費目の記し方には揺れがあるため、本稿ではこれらを返礼品調達費、返礼品送付費、広報費、決済費および事務費と表記する。図表1の横軸は、2025年度の寄附金額に対する費用構成比を示している。費用合計は受入額の47.9%であり、総務省告示で定める上限50%に近い水準となっている。内訳をみると、最も大きいのは返礼品調達費で受入額の26.5%であり、募集に要する費用全体の過半を占める。返礼品調達費は受入額の30%が上限とされており、実績はその水準に近い。

図表1 寄附金額に対する費用構成比（都道府県および市区町村、2025年度決算見込）



（注）横軸の構成比は受け入れた寄附金額に対する割合。自治体財源は受入額から募集に要する費用を控除した額。費用区分は総務省の定義による。

（出所）総務省「ふるさと納税に関する現況調査結果」から大和総研作成

費用区分別にポータルサイト運営事業者に対する支払の割合をみると、決済費、広報費および事務費の順で高い。返礼品等の調達費や送付費はポータルサイト運営事業者を介して返礼品提供事業者や運送事業者へ支払われる実費である。また、広報費はインターネット広告の掲載に係る費用、決済費はインターネット上のクレジットカード決済の手数料等であるため、ポータルサイト運営事業者の主要な収益源は事務費に含まれていると考えられる。事務費は受入額の13.6%を占め、そのうち69.0%がポータルサイト運営事業者向けの支出であることから、事務費の内容を把握することがコスト構造の理解のポイントとなる¹。

事務費には郵送料やシステムの利用料といった物件費も含まれるが、その中心は人手による処理に要する費用である。総務省のQ&Aによれば、ワンストップ特例に関する事務や寄附金受領証に関する事務に要する費用のほか、他の業務を兼任する職員の人件費も、ふるさと納税に関する業務の割合に応じて計上する必要がある。ポータルサイト運営事業者をはじめとする民間事業者等に対する委託料もこの区分に含まれる²。

企業会計において事務費に近い語感を持つのは一般管理費であり、これは売上の増減にかかわらず一定額が発生する費用である。ここで販売費および一般管理費と捉えた場合、確かに、商品の販売に際して発生する運送費、梱包費などの付随費用である諸掛費は、企業会計上、販売費に区分される変動的な費用である。しかし、総務省の区分では、この販売費に相当する返礼品の送付に係る費用、決済に係る費用が、いずれも事務費と別建てとされている。よって、やはりここでのいう事務費に対応するのは一般管理費であり、人件費その他の固定経費がほとんどである。もっとも、総務省の区分にいう事務費が実際にどのような業務に対応しているのかは、公表資料からは明らかでない。そこで次章では、自治体の募集要領や仕様書から、事務費に含まれる業務の内容を整理する。

2. 事務費に含まれる業務と委託料の構成

図表2は、自治体の募集要領や仕様書を基に、事務費に含まれる受託業務を整理したものである。業務は、寄附の受付から、受領証明書やワンストップ特例申請の処理、返礼品の発注、寄附者への対応、システムの運用、返礼品提供事業者の開拓、事業全体の管理まで広範に及ぶ。返礼品の調達費や配送料、決済手数料そのものは、それぞれ調達費、送付費、決済費に区分されるが、発注、配送手配、入金消込といった周辺事務は事務費に含まれる。このため、事務費は特定の一業務に対応する費目ではなく、性格の異なる複数の業務をまとめた費目と捉える必要がある。

¹ 「ふるさと納税に関する現況調査結果」（令和8年度実施）では「事務に係る費用等」が1,809億円、ポータルサイト運営事業者への「事務費等」目的の支払額が1,246億円となっており、割合を計算すると68.9%となる。図表1および本文は「その他」区分を除く「事務費」に基づいている。

² 総務省「ふるさと納税に係る指定制度の運用についてのQ&Aについて（通知）」総税市第33号（2026年4月1日）、問8。

図表 2 募集要領・仕様書等からうかがえる「事務費」に属する受託業務の内容

寄附受付	ポータルサイトからの申込データの取込みと一元管理、ポータルサイト専用ページの構築・保守、返礼品情報の掲載・撮影・紹介文作成
証明書・特例申請	受領証明書の作成と発送、ワンストップ特例申請書の同送、申請の受付・審査・入力、返戻分の住所確認と再送、申告特例通知書の eLTAX 送付
決済・入金	入金消込、納付書対応(決済手数料そのものは決済費)
返礼品	発注、配送手配、在庫管理、提供事業者への支払事務(返礼品代金と配送料は調達費・送付費)
寄附者対応	コールセンターの設置運営、苦情・配送遅延の調整
システム構築・運用	寄附管理システムの構築と運用保守、ポータルサイトとのデータ連携、実績集計機能の提供
事業者・返礼品開拓	提供事業者の開拓・審査・登録・訪問、返礼品の企画開発、地場産品基準の適合性確認
諸管理	月次報告と定例会、中間管理体制、制度改正対応と事業者向け説明会、募集費用の公表事務

(出所)各自治体の募集要領・仕様書等から大和総研作成

自治体の募集要領や仕様書にみられる委託料の算定方法は 3 つに大別できる。第 1 は、処理 1 件当たりの単価を定める方法である。富山県氷見市では、受領証明書の発送は圧着はがき形式が 1 件 173 円、ワンストップ特例申請書を同封する封筒形式が 207 円で、いずれも郵送料と消費税を含む。ワンストップ特例申請の受付代行は、紙による申請が 1 件 275 円、電子申請が 165 円で、別に電子申請システムの月額利用料 3 万 3,000 円を定めている。第 2 は実費精算であり、返礼品の調達費や配送料が該当する。第 3 は寄附受入額に一定の料率を乗じる方法である。料率の上限は、北海道せたな町が寄附額の 5%、石川県能美市が 6%、氷見市が 5.5%としている。

実際の契約は、これらを組み合わせた形になる。柏原市の仕様書は、業務委託料を寄附金額に対する料率、返礼品の調達費と送付費を実費、お礼状、受領証明書、ワンストップ特例申請書、返信用封筒の作成費と郵送料を 1 件当たりの単価とし、料率と単価を見積書に記載させる形をとる。氷見市も基本的な構造は同じであり、ポータルサイト利用料、決済手数料、返礼品の調達費および発送費などは委託手数料に含まないと明記している。宮城県の場合、県における経費を 500 万円見込むこととされている。要するに、契約上の事務費には、寄附金額に連動する部分、処理件数に連動する部分、一定額で発生する部分が混在している。

これを費用の性質によって 3 つの層に分けて考える。第 1 は、処理件数に比例して増える変動費である。受領証明書の発行・発送、ワンストップ特例申請の受付・入力、寄附受付やデータ取込みがこれにあたる。第 2 は、件数に緩やかに連動する準固定費である。コールセンターや返礼品の発注・配送手配がこれにあたり、件数の増加に応じて要員を増やす必要がある一方、件数にかかわらず一定の体制を確保しておく必要がある。第 3 は、処理件数とは直接連動しない固定費である。寄附管理システムの構築・保守、返礼品提供事業者の開拓、返礼品の企画、月次報告、事業全体の統括などがこれにあたる。

自治体の仕様書等で中間管理業務などと呼ばれる業務は、この 3 つの層をまとめて担うものといえる。寄附者、自治体、返礼品提供事業者の間に立ち、複数のポータルサイトから入る寄附情報を管理し、返礼品の発注、配送、証明書の発行などを調整する業務である。委託料には個々の処理に要する費用だけでなく、情報を一元的に管理するシステムや、事業全体を統括する体制を維持する費用も含まれる。

もともと、これらの業務を誰が担うかによって、費用の表れ方は異なる。自治体が職員を配置して処理すれば、その費用は処理件数の多寡にかかわらず発生する。同じ業務を外部に委託し、寄附金額に一定の料率を乗じて委託料を支払えば、同じ費用が寄附の増減に応じて動く。業務の中身が変わらなくても、担い手と契約の形によって、費用は固定費にも変動費にもなりうる。したがって、事務費全体がどちらの性質に傾いているかは、業務の列挙からは判断できない。次章では、団体別のデータを用いてこれを確かめる。

3. 事務費と受入規模の連動性

寄附金額に連動する事務費

ふるさと納税に伴う事務費の効率性が、ポータルサイト運営事業者への支払比率によって異なるかを検証するため、自治体を「高比率群」と「低比率群」に区分した。多くの自治体為何らかの形でポータルサイトを利用しているため、利用の有無では実態を十分に区別できない。そこで、事務費総額に占めるポータルサイト運営事業者への支払額の比率に着目した。具体的には、ポータルサイト運営事業者への支払額が事務費総額の 50%以上を占める自治体を「高比率群」、50%未満の自治体を「低比率群」とした。

図表 3 ポータルサイト運営事業者への支払比率別にみた事務費の比較（2025 年度決算見込）

	低比率群 160 団体			高比率群 1,533 団体		
	第 1 四分位	中央値	第 3 四分位	第 1 四分位	中央値	第 3 四分位
事務費のうちポータルサイト運営事業者に対する支払額（%）	28.6	40.5	47.2	60.4	68.4	80.6
寄附金額（円）	22,393,388	88,897,250	324,873,811	83,619,000	286,462,700	799,954,000
寄附件数（件）	610	3,389	11,279	3,011	11,348	31,306
事務費（円）	2,367,170	10,461,340	33,560,389	11,917,250	41,714,726	115,969,190
寄附金額対事務費率（%）	8.0	14.4	18.2	12.7	14.4	16.0
1 件当たり事務費（円）	1,980	3,883	5,419	2,468	3,363	4,813

（注）分析対象は 1,693 団体。事務費に占めるポータルサイト運営事業者向け支出の割合が 50%以上の自治体を高比率群、50%未満の自治体を低比率群とした。数値は各群の第 1 四分位数、中央値および第 3 四分位数を示す。寄附金額対事務費率および 1 件当たり事務費は、団体ごとに算出した値を各群で集計した四分位数であり、同じ列に並ぶ寄附金額・寄附件数・事務費の四分位数から割り戻したものと一致しない。

（出所）総務省「ふるさと納税に関する現況調査結果」から大和総研作成

分析にあたっては、1,741 市区町村のうち返礼品調達費がゼロ、ポータルサイト運営事業者への事務費がゼロの団体を除いた。費用の計上方法が他の団体と異なるとみられるものが混在しているためである。その結果、分析対象は 1,693 団体であり、高比率群は 1,533 団体、低比率群は 160 団体となった。

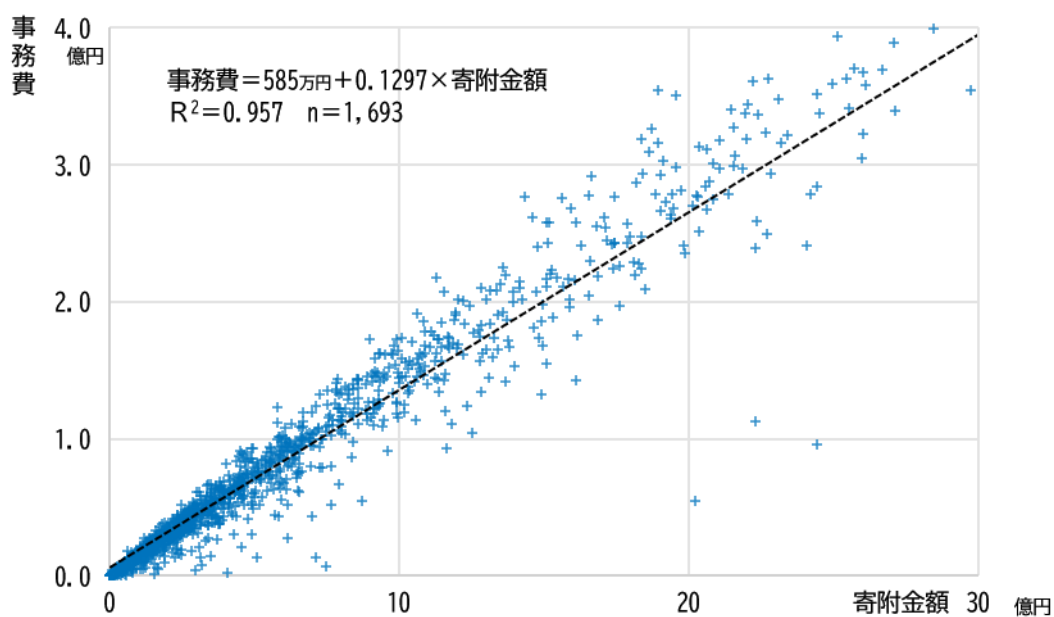
高比率群と低比率群の特徴を図表 3 に整理した。低比率群には、ふるさと納税を大きな規模で手掛けている団体が少ない。寄附金額の中央値は高比率群が 2 億 8,646 万円、低比率群が 8,890 万円であり、寄附件数も 11,348 件と 3,389 件で 3 倍以上の開きがある。なお、低比率群とはいえ、事務費の 40.5%（中央値）をポータルサイト運営事業者に支払っており、直営を意味するものではない点に留意が必要だ。

一方、寄附金額対事務費率の中央値は両群とも 14.4%、1 件当たり事務費の中央値も 3,363 円と 3,883 円で大きな差はない。

次に、事務費が寄附金額とどの程度連動しているかをみる。図表 4 は横軸に寄附金額、縦軸に事務費を置いた散布図であり、両者の関係は直線的である。分析対象 1,693 団体について回帰すると、事務費は 585 万円に寄附金額の 0.1297 倍を加えた額で近似され、決定係数（ R^2 ）は 0.957 に達する。寄附金額の上位 10 団体を除いても同様である。ポータルサイトへの支払比率の高低にかかわらず、事務費の大部分は受入規模によって決まっている。

図表 5 は、受け入れた寄附金額の規模帯ごとに寄附金額対事務費率の分布を比較したものである。高比率群は、いずれの規模帯でも中央値が 13.6%から 14.8%の範囲にとどまり、四分位範囲も寄附金額 1 億円以上の層では 13.0%から 16.4%と狭い。規模が変わっても事務費率がほとんど動かないことは、事務費が寄附金額に比例して発生していることを示している。

図表 4 受入規模と事務費の関係（2025 年度決算見込）

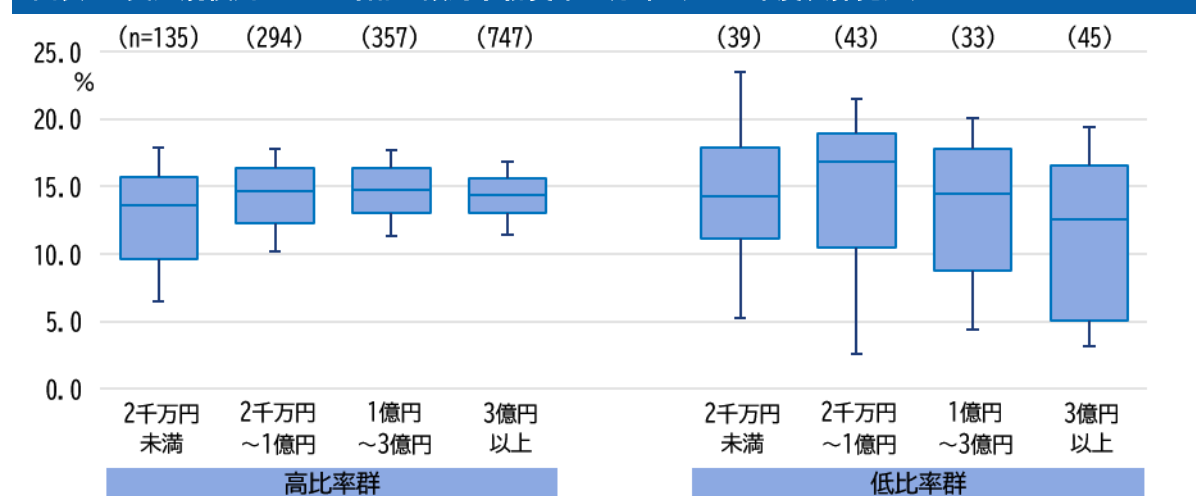


（注）分析対象は 1,693 団体。表示範囲は概ね 95%だが回帰式は分析対象の全団体で算出した。

（出所）総務省「ふるさと納税に関する現況調査結果」から大和総研作成

これに対し低比率群は、規模が大きい層ほど分布が下方に広がる。第1四分位は、寄附金額2,000万円未満の層の11.2%から、3億円以上の層では5.1%まで低下する。1件当たり事務費の中央値も、寄附金額1億円未満の層では4,000円台と高比率群を2割から3割上回る一方、3億円以上の層では2,758円と高比率群の3,323円を下回る。これは、処理件数で薄まる費用、すなわち件数に比例しない費用を抱えていることを示唆する。低比率群には、自治体職員が業務の一部を直接担う団体と、ポータルサイト運営事業者以外の事業者へ委託する団体とが混在しているとみられ、いずれの場合も、処理件数とは直接連動しない体制を維持する費用が生じる。ただし低比率群は各層の団体数が33から45と少なく、費用の計上方法の差による影響も否定できないため、幅をもってみる必要がある。

図表 5 受入規模別にみた寄附金額対事務費率の分布（2025年度決算見込）



(注)分析対象 1,693 団体を寄附金額により 4 区分し、区分ごとに寄附金額対事務費率の分布を示した。箱は第1四分位数から第3四分位数、中線は中央値、ひげは上下 10%を表す。

(出所)総務省「ふるさと納税に関する現況調査結果」から大和総研作成

ここで、固定費の比重が大きい費用であれば、規模の小さい団体ほど寄附金額に対する比率は高くなるはずである。しかし高比率群では、寄附金額2,000万円未満の層で13.6%、3億円以上の層で14.4%と、規模による違いはほとんどない。既にみたとおり、事務費には寄附管理システムの運用や事業全体の統括といった固定費に相当する業務も含まれる。しかし団体別のデータでみる限り、事務費の水準を決めているのは受け入れた寄附金額の規模であり、その意味で事務費は、名称から受ける印象とは異なり、その大半が変動費として表れている。人手に要する費用でありながら変動費として表れているのは、その業務の多くを外部に委ね、しかも委託料の多くが寄附額に応じた料率で決まるためである。同じ委託でも固定額で契約すれば費用は固定されるが、寄附額に料率を乗じる方式が多いために、費用は寄附額に比例して動く。事務費に占めるポータルサイト運営事業者への支払は69.0%にのぼり、これに他の受託事業者への委託料が加わる。なお、ここで確認できるのはポータルサイト運営事業者への支払比率と事務費の関係であり、因果関係そのものではない。

成果連動の報酬と固定的な費用

事務を外部に委託する場合、受託事業者が受け取る委託料は、寄附額に一定の料率を乗じる方式が多い。収益は寄附の増減に連動する、いわば成果連動の報酬である。料率が寄附額という受入規模に対して定められる点で、これは収益の分配、すなわちレベニューシェアにあたる。委託料の内訳をみると、返礼品の調達費や送付費、決済手数料は、受託事業者を介して返礼品提供事業者、運送事業者、決済事業者へそのまま渡す実費であり、受託事業者の手元には残らない。これらを除いた事務費に相当する部分が、寄附額の増減に応じて受託事業者に残る。受託事業者の会計でみれば、売上である委託料から寄附額に比例して発生する費用を差し引いた限界利益にあたる部分である³。自治体が費用として支出する事務費は、受託事業者の側では利益を生む源泉に姿を変える。同じ費目が、支払う側では費用、受け取る側では限界利益として表れる。他方、受託事業者が負担する費用の中心は、契約開始時に組んだ人員体制の人件費や、寄附管理システムの減価償却など、当初の体制を前提とする固定的なものである。寄附額に連動して入る限界利益から、この固定費を賄う。両者の差が受託事業者の利益であり、寄附が想定を上回れば増える一方、下回れば損失に転じる。委託料に含まれる利益は、単なる上乗せではなく、需要変動リスクを引き受けることの対価という側面を併せ持つ。

ふるさと納税の受入額は、2020年度の6,725億円から2025年度には1兆3,314億円へと、5年でほぼ2倍に拡大した。委託料はこれに連動して増加する一方、受託事業者の体制に要する費用が同じ比率で増えたとは限らない。

4. 内製化を検討するにあたって留意すべきこと

固定費と需要変動リスクを誰が負うか

内製化とは、この関係を逆向きに動かすことにほかならない。変動費として支払っている費用を、自ら抱えて固定費に戻す選択である。ここから、評価にあたっての留意点をふたつ指摘できる。第1は、固定費の負担である。委託料を寄附額に一定の料率を乗じて算定する場合、寄附額の減少に応じて自治体の支払額も減少する。一方、内製化すれば、寄附管理システムの運用費や担当職員の人件費、事業全体を統括するための費用を自治体が直接負担することになる。これらの費用は、寄附額や処理件数が減少しても同じ割合では減少しない。このため、委託と内製の比較では、平年の費用だけでなく、寄附額が想定を下回った場合の費用も検討する必要がある。また、固定費として抱えるとは、担当する職員を配置することでもある。定員や人材の制約のなかで、繁忙期を含めて必要な体制を継続的に確保できるかどうか、あわせて検討する必要がある。

³ 委託料のうち事務費に相当する部分には、受領証明書の発送やワンストップ特例の処理など、寄附件数に応じて増減する費用も含まれる。これらも変動費として控除すれば、限界利益はさらに小さくなる。ここでは寄附額に比例する実費を差し引いた段階を指している。

自治体がこれらの事務を直営化すれば、委託料に含まれる利益部分を支払う必要はなくなる。しかし、それは需要変動リスクが消えることを意味しない。前章で整理した寄附管理システム、統括体制、各種の間接費は処理件数とは無関係に発生し、直営化すればこれらを自治体自身が維持することになる。ポータルサイト運営事業者への委託のウェイトが高い現状は、裏を返せば事業リスクを外部に移転している状態であり、内製化はそのリスクを自治体が引き受ける選択である。委託か直営かの選択は、単なる経費節減の問題ではなく、固定費と需要変動リスクを誰が負担するかという問題でもある。

直営と委託で異なる事務費の範囲

第 2 は、比較する費用の範囲を揃えることである。委託料には、個々の事務処理に要する人件費やシステム費に加え、受託事業者の一般管理費や利益も含まれる。一方、内製に要する費用を担当職員の人件費だけで捉えれば、庁舎の維持管理費、全庁共通システムの利用料、福利厚生費などの間接費が比較から外れる。内製化の経済性を検討する際は、これらを含む費用総額を把握したうえで、委託料と比較する必要がある。

経費をめぐる規律は、近年さらに強められている。2024 年 6 月の告示改正により、2025 年 10 月からは、寄附者にポイント等を付与するポータルサイトを通じた募集が禁じられた。あわせて、2026 年度税制改正により、寄附金のうち地方団体が活用できる財源（寄附金活用可能額）の割合を 60%以上とすることが法律で定められ、2026 年（令和 8 年）の指定から段階的に適用される。現行の募集費用の上限 5 割は総務省告示によるものであり、活用可能額の下限が 2029 年（令和 11 年）の指定以降 60%に達すれば、募集費用は実質的に 4 割以下に抑えられることになる。こうした規律の強化により、ポータルサイト運営事業者への委託を見直し、内製化を検討する機会は今後増えると考えられる。検討にあたっては、事業リスクを自ら引き受けることになる点と、イコールフットINGを意識した原価計算が不可欠である点を、念頭に置くべきである。これらを含めて費用を捉え直したとき、内製化がコスト削減につながるのか否か、委託料の水準だけを見て判断すれば、比較の前提を誤りかねない。

以 上