

益田市ふるさとづくり寄附金返礼品調達発送等業務 仕様書

1 業務名

益田市ふるさとづくり寄附金返礼品調達発送等業務

2 業務概要

益田市にふるさとづくり寄附金を寄せられた方への返礼品の調達発送及びこれに付随する業務を行う。

3 業務内容

(1) 返礼品の広報媒体掲載への協力

採用品について、パンフレットや寄附受付サイト、その他広告媒体に掲載し広報をするので、以下の事項に協力すること。

- ① 返礼品の情報（返礼品名称、返礼品写真、返礼品の内容、返礼品のPR文、発送可能時期、生産者・発送者情報等）を電子媒体で市に提供すること
- ② 各種メディアからの取材依頼等への協力
- ③ 各種メディアへの記事掲載等の協力

(2) 返礼品の受注

返礼品の発注は、以下のとおりとする。

① 発注方法

「ふるさと納税管理システム」（以下、「システム」という。）で行う。

② 発注時に提供する情報

返礼品名、発送先情報（寄附者情報）、その他発送に関する特記事項等

③ 発注時期

原則として、月～金曜日（閉庁日を除く）

(3) 返礼品の発送

採用品提案事業者（以下、「事業者」という。）は、市が発注した返礼品を自ら調達し、又は生産者、製造業者又は卸売業者（以下、「生産者等」という。）の取扱事業者に指示をし、原則として、市の発注から 2 週間以内に発送するものとする。ただし、季節商品は発送可能時期が到来次第、順次発送とする。

また、配送日指定を受けた場合は、指定日を遵守すること。何らかの事情で対応できなくなった場合は、寄附者（発送先）へ連絡し状況を説明すること。

なお、次のことに注意すること。

① 発送時期等に係る注意事項

- ・ 季節商品 発送時期が限定される返礼品については、事業者から提供

された返礼品情報をもとに、予め発送可能期間をパンフレットや寄附受付サイトに明示するので、当該期間中に発送すること。

市へ提供した発送可能時期情報から実際の発送時期が前後する場合は、必ず事業者が各寄附者（発送先）へ連絡をし、承諾を得たうえで発送することとする。

- ・ 生鮮食品 消費期限が短く、要冷蔵・要冷凍等保存に対する配慮が必要な生鮮食品については、予め発送可能時期をパンフレットや寄附受付サイトに明示するとともに、寄附受付時に発送先の不在期間の記入欄を設けるが、各寄附者（発送先）に配送希望日を確認のうえ発送することを推奨する。
※各寄附者（発送先）への「事前連絡なし発送」に伴う不達により、商品の品質劣化等による代替品の発送（不達による再発送を含む）については、その経費を負担していただく場合がある。
- ・ サービス商品 利用券の送付、利用方法を明記したメール配信など契約において定めた方法で寄附者へ提供を行った段階で返礼品の発送とみなすこととする。
上記の返礼品配送完了後の寄附者からの問い合わせについては、事業者が責任をもって対応すること。
- ・ 配送時期 各寄附者（発送先）の希望する配送時間帯での配送に努めること。
- ・ 不在期間 寄附受付時に不在期間の記入欄を設けるので、発送時には必ず確認し不在期間中の配送は避けること。

② 発送全般に係る注意事項

- ・ 返礼品の内容に適した梱包をし、破損や品質劣化の予防に努めて配送すること。
- ・ 配送伝票に記載のお問い合わせ伝票番号から、配送状況を追跡できる配送サービスを利用すること。
- ・ 返礼品に関する問い合わせ先を必ず同封すること。
- ・ 使用方法や調理方法が一般的でない返礼品を発送する場合には、説明文等を同封すること。
- ・ 事業者の紹介やPRパンフレットの同封は認めるが、寄附者及び発送先の情報を本業務のほかに利用しないこと。（ダイレクトメールの発送等）
- ・ 益田市から各種パンフレット類の同梱をお願いすることがあります。

- ・牛肉を発送する際は、個体識別番号の表示等について適切に対応すること。

(4) 寄附者からの問い合わせ及び苦情等への対応

事業者は、寄附者から問い合わせに対する窓口を設けるとともに、以下の事項について対応すること。また、電話・電子メールいずれの場合にあっても、確実に担当者に取り次げる体制を整えること。

- ① 返礼品の内容についての問い合わせ
- ② 返礼品の発送状況についての問い合わせ
- ③ 返礼品に関する苦情・事故が生じた場合は、経過及び対応について速やかに市に報告し、指示に従うこと。

(5) 請求書等の提出

委託料（返礼品及び発送に係る送料）について、各月 1 日から同月末までの出荷完了分を翌月 1 2 日までに請求することとする。なお、請求の際、システムから出力される出荷完了が確認できる書類を添付することとする。また、請求書には発送伝票等確認できる資料を添付すること。

* 定期便商品は出荷完了の都度請求すること。

各回の請求額は契約額を回数で按分した金額とし、端数は最終回で調整すること。

4 その他

(1) 返礼品に関すること

- ① 返礼品については、安定的な供給と品質の管理に努めること。
- ② 契約期間内において、原則として返礼品の変更は認めない。ただし、生産中止、天災等の理由により品物が確保できない場合は、事業者の責任において代替品を提案し、市と協議のうえ対応することとする。
- ③ 返礼品について、事業者に代わって生産者等から発送できるものとするが、この場合、事業者は市との本件契約の締結にあたり下請通知書を提出しなければならない。

(2) 業務責任者

事業者は、業務実施に当たり、本件業務に関する業務責任者を選任すること。

(3) 法令の遵守

事業者は、業務の実施に当たり、益田市契約規則、個人情報保護法その他の法令・条例等を遵守しなければならない。

(4) 必要的事項の補充

事業者が本業務を実施するに当たり、本仕様書に記載のないものであっても、技術上当然と認められる事項については、事業者の責任において行うものとする。

る。

(5) 秘密の保持

事業者は、本業務の履行に際し知り得た秘密を他の目的に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後も同様とする。事業者は、契約とともに、別添「個人情報の取扱いに係る特記事項」に合意し、遵守すること。

(6) 生産者等が発送作業を行うに当たっての留意点

返礼品の発送作業を生産者等が担う場合にあっては、事業者の責任においてこれを行わせるものとする。事業者は、当該生産者等に対し法令の遵守、返礼品の品質管理、必要事項の補充、秘密の保持その他の業務実施上留意すべき事項について指導しなければならない。

(7) 市との協議

業務実施に当たり必要な事項については、市と協議すること。