

令和5年度

館山市ふるさと納税返礼品提供事業者募集要項

《目次》

1. 目的	P 1
2. 応募者の要件	P 1
3. 返礼品の要件	P 1
4. 個人情報の取扱い・管理	P 2
5. 業務の概要	P 3
(1) 発注から出荷までの流れ		
(2) 同梱物への創意工夫		
(3) 配送管理システムの最適化・効率化		
(4) 返礼品に関する問合せ・配送トラブル等への対応等		
6. 契約期間	P 5
7. 契約の方法及び寄附金額の設定	P 5
8. 費用負担	P 5
(1) 本市負担		
(2) 事業者負担		
9. 募集期間	P 6
(1) 継続事業者		
(2) 新規事業者		
10. 応募方法	P 6
(1) 応募方法		
(2) 提出書類（新規応募者のみ）		
(3) 返礼品提供事業者の決定		
11. 返礼品の内容変更等	P7
12. 事業者・返礼品登録の解除	P7
13. 問合せへの対応とレビューの活用	P7
14. 業務リスクへの対応	P 8
15. 問合せ先	P 8

《付属資料》

- ▷市税納付状況確認同意書
- ▷地場産品基準
- ▷個人情報取扱特記事項

令和5年度館山市ふるさと納税返礼品提供事業者募集要項

1. 目的

館山市（以下「本市」という。）に対してふるさと納税（寄附）を行っていただく寄附者（市外在住の個人に限る）への感謝の意を表すとともに、寄附者がふるさと納税を契機として本市の魅力に触れることにより、将来にわたって本市を応援したくなるような魅力あふれる返礼品を提供するため、返礼品となる物品・サービスを提供する法人・団体又は個人事業者（以下「事業者」という。）を広く募集する。

2. 応募者の要件

応募者は、次に掲げる要件をすべて満たしている者とする。ただし、市長が特に認めた場合はこの限りではない。

- (1) 各法令を遵守し、生産、加工、製造、販売等の事業を行っていること。
- (2) 市内に本社（本店）、支社（支店）、営業所、工場等を有する事業者であって、本市の観光及び物産の振興に関する取り組みについて、理解・協力を得られること。ただし、市外に本店等を有する事業者であっても、本市との協議の上、市の魅力発信・地域ブランドの向上につながる返礼品と本市が認めた場合はこの限りではない。
- (3) 返礼品の受発注及び配送管理等のため、電子メールの送受信が可能なインターネット環境を有し、かつ安定的に「5. 業務の概要」及びクレーム処理に対応できること。
- (4) 応募する返礼品の製造者以外が応募者となる場合は、事前に製造者の同意を得ていること。
- (5) 市税等の滞納がないこと。
- (6) 代表者等が「館山市暴力団排除条例（平成24年条例第3号）」第2条第2号又は第3号に規定する者（以下「暴力団員等」という。）でないこと。また、暴力団員等がその事業活動を支配する者でないこと。
- (7) 個人情報の取扱い、その他本要項の趣旨に賛同し、責任を持った対応ができる事業者であること。
- (8) 政治活動や宗教活動を主たる目的とした団体でないこと。
- (9) 本市から指名停止を受けている企業でないこと。

※ただし、上記の要件に適合しても、本市が事業者として適当でないと認めた場合は、選定しないこともある。

3. 返礼品の要件

募集する返礼品は、次に掲げる要件を満たしている商品やサービスとする。

- (1) 本市の魅力発信、イメージ向上、地域経済の振興、観光誘客のいずれかに資するものであること。
- (2) 応募できる返礼品は、寄附者にとって魅力的であり、相当のニーズが見込めるものであること。原則として1応募者につき10点までとする。
- (3) 平成31年4月1日付総務省告示第179号第5条に規定される総務大臣が定める**別添基準**（以下「地場産品基準」という。）のいずれか一つに適合する返礼品であること。
また、総務省から通知されるふるさと納税制度に係る指定制度の運用についての考え方に該当するものであること。
- (4) 食品衛生法、食品表示法、商標法、特許法、著作権法等の関係法令を遵守しているものであること。

- (5) 品質及び数量の面において、安定供給が可能であること。ただし、期間限定・季節限定・数量限定で供給可能なもので、期間・数量が明示できる場合は、この限りではない。
- (6) 賞味期限、使用期限等が設定されている商品については、原則として寄附者に返礼品が到着する際に1週間以上の期限があること。ただし、鮮度が高く要求される生鮮食品や生花等、時間の経過により利用価値が著しく損なわれるもので、予めその旨を商品説明で断っている場合はこの限りではない。
- (7) 食品に関連する返礼品の期限表示については、ふるさと納税サイト上の返礼品の説明をはじめ、返礼品到着後の開封時において、寄附者に消費・賞味期限及び保存方法等が正しく理解されるよう箱の中に説明書を入れるなど、適宜・適切な情報提供を図ること。
- (8) サービスの場合は、利用申請の方法が確立し、寄附者との調全体制が整っていると同時に、利用券等の発送後、1年以上利用可能なものであること。ただし、日時指定のものはこの限りではない。
- (9) 利用券の場合は、利用券に「サービス内容」「予約期限」「利用期限」「予約方法」「キャンセル規定」等を明記するなど、寄附者の利便に資するものであること。また、記名又は通し番号を付記する等により、転売の防止措置が施されていること。
- (10) 本市のふるさと納税に関する業務の範囲内において、本市が自由に使用可能な返礼品の画像データやサンプル等が提供可能であること（原則として無償）。
- (11) 本市からの返礼品（代替品を含む）の発注に対し、速やかに発送の対応ができること。なお、業務リスクを考慮し、宅配便や航空輸送の利用規定又はこれらに準じ、配送トラブルの発生が危惧されると判断した返礼品は、サイト掲載の中断かつ登録除外とすることがある。

4. 個人情報の取扱い・管理

本事業の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等の関係法令を遵守し、別添「個人情報取扱特記事項」に十分留意の上、定期的な点検や本業務従事者への社内研修を通じた周知など、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報漏えいリスクへの対策を講じること。

主な留意事項は、次のとおりである。

ア 秘密の保持

事業者は、事業による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。事業が終了し、又は事業者でなくなった場合も同様とする。

イ 適正な管理

事業者は、事業による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

ウ 破棄

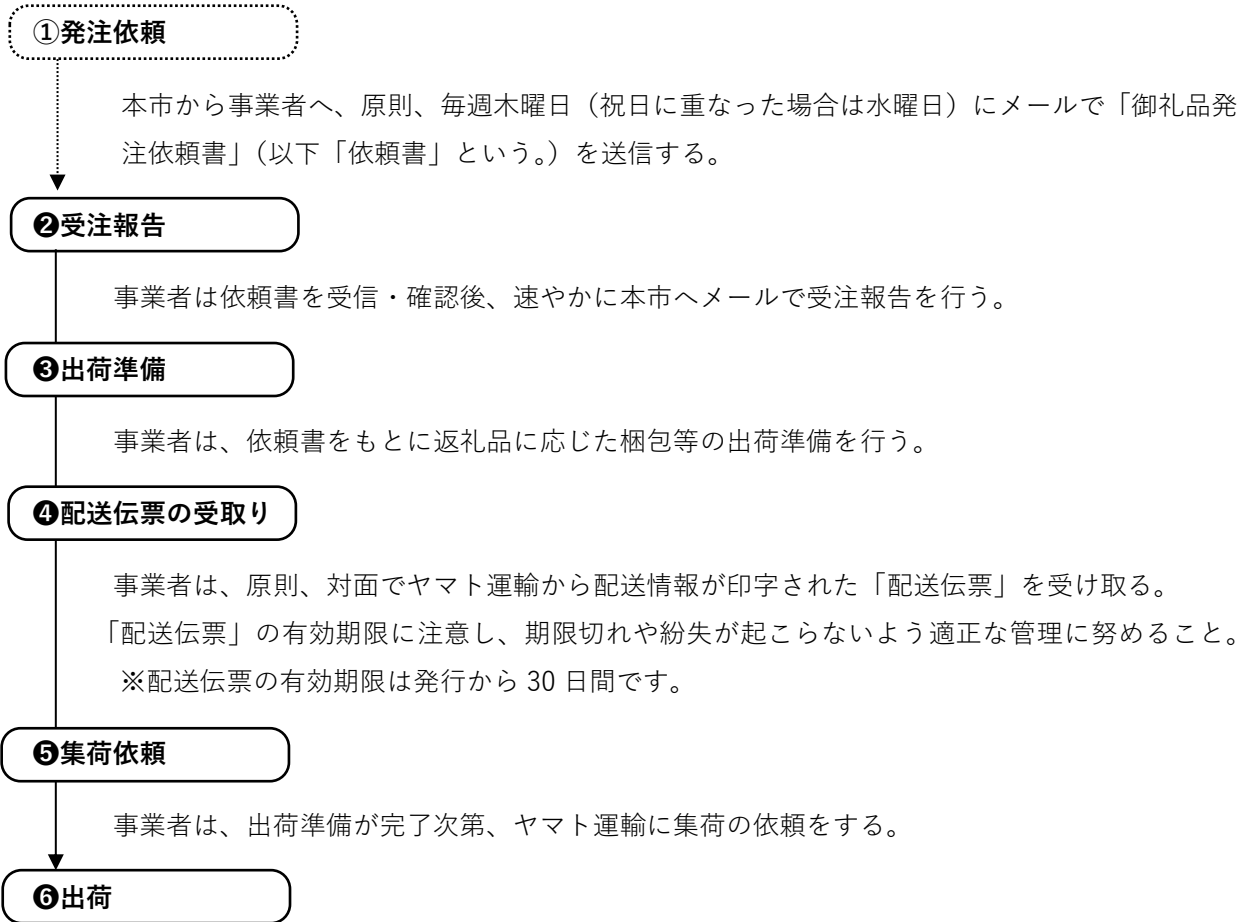
事業者は、事業による事務に関して知り得た個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに破棄し、又は消去しなければならない。

エ 事故発生時における報告

事業者は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに本市に報告し、指示に従うものとする。本事業に係る契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

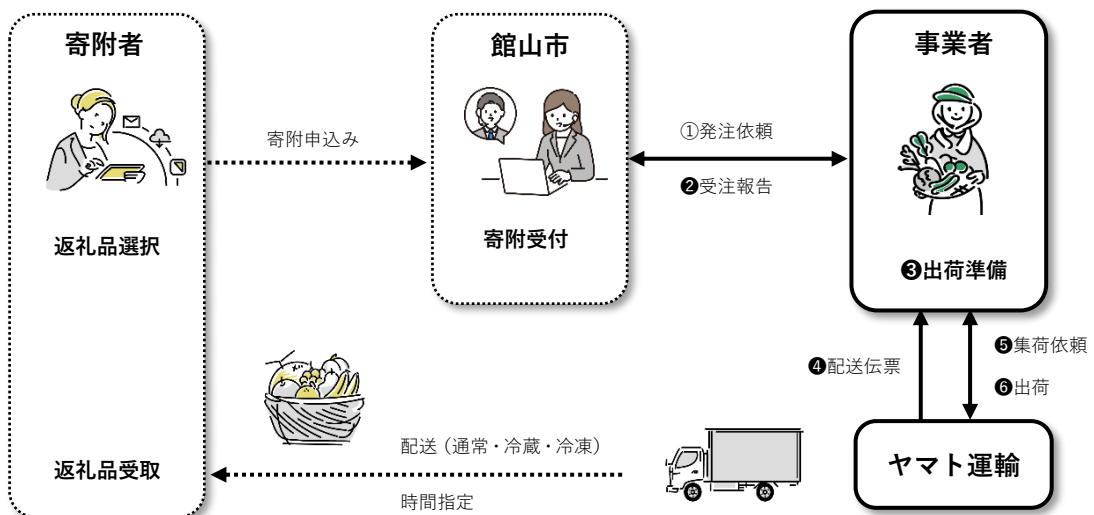
5. 業務の概要

(1) 発注から出荷までの流れ



事業者は、契約において定める発送期間（原則、本市からの発注後1週間以内）に寄附者へ提供されるように逆算して出荷すること。ただし、配送日が指定されている場合や、返礼品掲載ページで別途「配送期日」が記載されている場合は除く。

▼返礼品の発注・出荷の流れ



(2) 同梱物への創意工夫

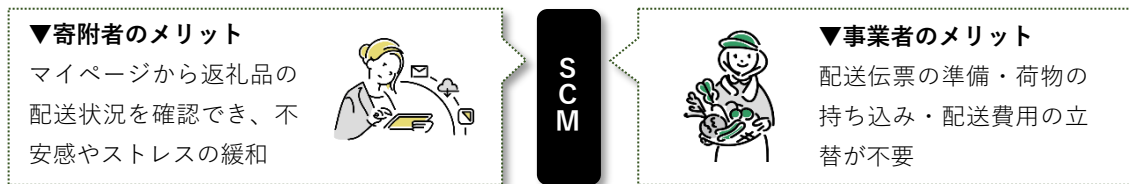
返礼品の発送においては、本市が依頼するレビュー投稿への呼びかけや資料等の同封に対応すること。また、事業者は自らの事業・商品等に係るパンフレットの同封とともに、返礼品の魅力や保管・取扱方法・予約方法等がわかる資料やレシピカード等の同梱物についても、寄附者の信頼感・満足度等を高められるよう創意工夫を図ること。

(3) 配送管理システムの最適化・効率化

本市では、配送管理システムの最適化を図るため、令和5年度に「ふるさとチョイス SCM サービス」の完全実施と「請求一本化サービス」を導入した。

1) ふるさとチョイス SCM サービス

事業者は、返礼品の配送情報を一元的に管理する「ふるさとチョイス SCM サービス」のシステム機能を活かし、本市と事業者、ヤマト運輸との連携による情報共有や配送トラブルへのリスク対応等、計画的かつ的確な配送管理に努めること。

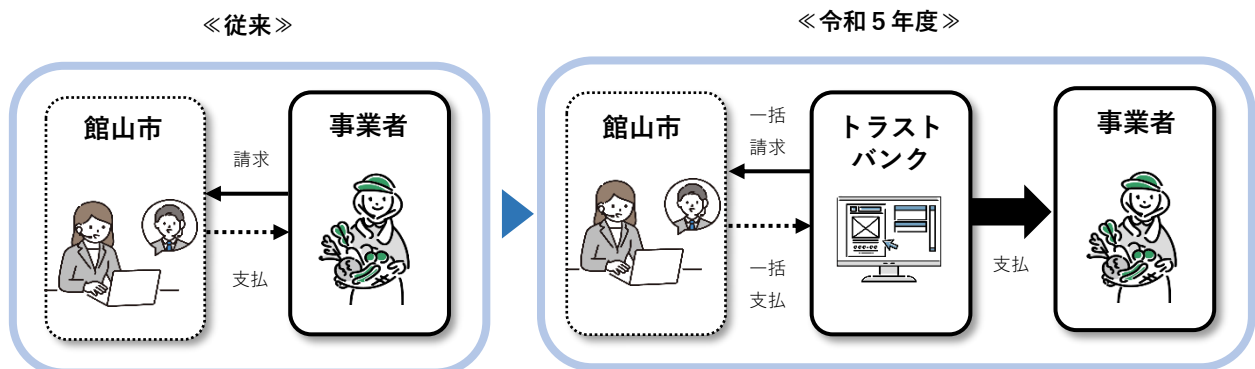


【解説】 サプライチェーンマネジメント（SCM）とは、「供給連鎖管理」のことで、組織や企業をまたいでサプライチェーン（供給連鎖）を管理し、生産や販売の効率化を図る経営手法

2) 請求・支払い／ふるさとチョイス請求一本化サービス

令和5年度から事業者から本市への返礼品に関する請求手続きを一本化し、事業者への支払いを本市委託業者「株式会社トラストバンク」が代行する。寄附者への返礼品の到着情報をもとに、月締めで翌月末に同社から事業者へ返礼品代金を支払う。請求・支払いの流れは、下図のとおり。

事業者においては、本システムの導入にあたり、「御礼品発注依頼書」等に基づく出荷情報・証憑書類の管理等、適正な会計処理に努めること。



(4) 返礼品に関する問合せ・配送トラブル等への対応等

返礼品の配送遅延又はその可能性が発生した場合は、速やかに本市へ連絡し、その対応・解決策について協議すること。

寄附者又は寄附を検討している者から返礼品に関して、直接又は本市を通じて問合せ等があった場合や苦情等があった場合には、真摯に対応すること。本市やヤマト運輸との連携のもと早期解決に努めるとともに、苦情等の原因や改善策について本市と協議又は速やかな報告に努めること。

6. 契約期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

7. 契約の方法及び寄附金額の設定

返礼品ごとの単価契約とし、返礼品の価格は、物品又は役務の本体価格、梱包費用その他の経費及び消費税を含む金額とする。

価格設定の際は、下記「寄附金額設定表」を参考に、返礼品の価格が寄附金額の3割以下となるよう対象寄附金額の設定を行うこと。区分以外の価格については、別途協議する。

▼寄附金額設定表（提案価格には、消費税・梱包料を含む。）

(円)

区分	寄附金額	提案価格	区分	寄附金額	提案価格
A	10,000	1,501 ~ 3,000	N	35,000	9,001 ~ 10,500
B	11,000	3,001 ~ 3,300	O	40,000	10,501 ~ 12,000
C	12,000	3,301 ~ 3,600	P	45,000	12,001 ~ 13,500
D	13,000	3,601 ~ 3,900	Q	50,000	13,501 ~ 15,000
E	14,000	3,901 ~ 4,200	R	60,000	15,001 ~ 18,000
F	15,000	4,201 ~ 4,500	S	70,000	18,001 ~ 21,000
G	16,000	4,501 ~ 4,800	T	80,000	21,001 ~ 24,000
H	17,000	4,801 ~ 5,100	U	90,000	24,001 ~ 27,000
I	18,000	5,101 ~ 5,400	V	100,000	27,001 ~ 30,000
J	19,000	5,401 ~ 5,700	W	150,000	30,001 ~ 45,000
K	20,000	5,701 ~ 6,000	X	200,000	45,001 ~ 60,000
L	25,000	6,001 ~ 7,500	Y	250,000	60,001 ~ 75,000
M	30,000	7,501 ~ 9,000	Z	300,000	75,001 ~ 90,000

※区分以外の価格は、別途協議

8. 費用負担

(1) 本市負担

返礼品の商品代金及び送料実費は、本市が負担する。

寄附者等の都合による宿泊チケットの再発行に係る費用は、本市が負担する。

(2) 事業者負担

寄附者からの返礼品の品質等のクレームにより返礼品の回収及び再配送を行った場合にかかる費用は、事業者の負担とする。ただし、品質低下等の原因が、ヤマト運輸の責に帰するものである場合を除く。代替品等による補償、交換その他苦情対応に要する経費について、本市は一切負担しない。

9. 募集期間

(1) 継続事業者

▷前年度から継続となる事業者(返礼品)のポータルサイトへの掲載開始は、令和5年4月1日(土)からとなる。

▷令和6年2月中旬に、継続意向を確認する照会メール及び応募フォームを送付する。

(2) 新規事業者

令和5年7月3日(月)から令和5年8月31日(木)17:00まで

▷新規登録の事業者(返礼品)のポータルサイトへの掲載は、審査・契約・登録手続き(概ね申込から1か月から2か月)が完了次第とする。

▷諸般の事情により募集を変更・中断・中止する場合がある。

10. 応募方法

(1) 応募方法

申込み(電話・メール)後に、指定するメールアドレスへ応募フォーム(企画提案書)を送信する。以下の必要事項を入力の上、応募のこと。応募にかかる費用の一切は、応募者の負担とする。

▼応募フォーム(入力事項)

- 1) 継続登録(初期登録年度)・新規登録
- 2) 事業者情報(定休日・営業時間、ホームページ等)
- 3) 担当者の連絡先(部署・役職・担当者名、電話番号、緊急連絡先、FAX番号等)
- 4) 返礼品名・提案する返礼品等の寄附金額コース(区分・コース)・パンフレット掲載意向
- 5) 返礼品等の内容(内容量、原材料産地、加工場所、賞味期限等)
- 6) 返礼品等の提供方法・発送等(提供・発送可能期間等、商品発送種別、日時指定等)
- 7) 返礼品等の提案金額(提案金額の内訳)
- 8) 返礼品等の特徴・PRコメント(ポータルサイト掲載用)

(2) 提出書類(新規応募者のみ)

▷市税納付状況確認同意書(付属資料参照)

▷【本社所在地が館山市外の事業者のみ】本社所在市町村の市町村税を滞納していないことの証明書(提出日前3か月以内に発行されたもの)

▷営業許可証(写し)・食品表示ラベル(写し又は写真)

▷その他資料(返礼品により個別に指示)

▷返礼品画像データ(2枚以上)

《留意事項》

▷返礼品画像は、その外観や梱包の画像を基本とする。生産者の顔や収穫の様子など、返礼品の魅力が伝わるよう創意工夫に努めること。

▷提出された画像(商品名・事業者名)は、ふるさと納税ポータルサイト以外に、他の広報媒体でのプロモーションに使用する場合がある。

(3) 返礼品提供事業者の決定

応募者からの提案について、本市選定委員会において最終審査を行い、その結果を踏まえて採用可否を決定し、応募者に対してメール等で当該結果を通知する。

採用の際は、通知後に本市と事業者は改めて返礼品の提供に係る契約を締結するものとする。

11. 返礼品の内容変更等

事業者は、事業者登録決定及び返礼品登録決定後に、登録した事業者情報及び返礼品内容を変更・辞退する場合は、速やかに本市へ報告し、協議すること。返礼品の変更の際は、本市から指定するメールアドレスへ送付する応募フォーム（企画提案書）に新たに必要事項を記入の上、提出すること。

なお、変更内容が数項目の軽微な場合は、同フォームによらず、メール（様式任意）で提出すること。

12. 事業者・返礼品登録の解除

次の場合、事業者・返礼品の登録を解除し、取扱いを停止する。

- (1) 事業者が、本市に登録解除を申し出たとき。
- (2) 事業者が「2. 応募者の要件」又は返礼品が「3. 返礼品の要件」に規定する事項を満たさなくなったとき。
- (3) 国が定めるふるさと納税制度の内容や取扱いの変更等により、返礼品としてふさわしくないと判断したとき。
- (4) 返礼品の生産、製造若しくは販売が廃止され、又は中止されたとき。
- (5) 登録内容に虚偽があったとき。
- (6) 本市又は寄附者に損害を及ぼす行為があったとき、又は重大な損害を及ぼす恐れがあるとき。
- (7) 寄附者からの申込みが他の返礼品と比較して極端に少なく、需要が見込まれないと判断したとき。
- (8) 返礼品の品質等に対し、寄附者からのクレームが寄せられ、事業者の責任が重いと本市が判断したとき、又は同様のクレームが多発したとき。
- (9) その他、ふるさと納税制度の運用に重大な支障を来す行為があったとき。

13. 問合せへの対応とレビューの活用

(1) 問合せへの対応

事業者は、寄附者との重要な接点となる電話やメール等による問合せを貴重な機会として捉え、返礼品情報等の問合せに対して迅速かつ丁寧に対応し、返礼品やサービス等の品質向上に努めること。

(2) レビューの活用

事業者は、各ふるさと納税ポータルサイトに投稿された「レビュー（感想）」に対し、適宜、投稿者に向けたメッセージの返信等の対応を図ること。また、寄附者からの意見や要望に真摯に耳を傾け、返礼品の品質向上や業務の改善に努めること。

14. 業務リスクへの対応

事業者は、本事業の特性や運営手法（EC サイト）に応じた業務管理とリスク管理への対応が求められることに留意し、特に業務リスクが高い次の事項について、十分な業務管理体制の整備に努めること。

（1）個人情報漏えいリスクへの対応

- ▷事業者は、本市又は関連事業者から提供された寄附者の個人情報を個人情報保護法及び関係法令を遵守し、適正に取り扱わなければならない。また、事業者は本市又は関連事業者から提供された寄附者の個人情報を返礼品の送付以外の目的に使用することができない。
- ▷個人情報の取扱いについては、定期的な点検や本業務従事者への社内研修を通じた周知など、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報漏えいリスクへの対策を講じること。
- ▷本事業による事務に関して知り得た個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実に速やかに破棄し、又は消去し、本市へ報告すること。

（2）寄附者等からのクレーム対応

- ▷返礼品の品質等に関して、寄附者等（寄附者以外の返礼品の配送先・受取人を含む）から苦情があった場合、本市及び事業者は初動段階で相互に連絡を取り合い、速やかに原因究明と解決に努めるなど、寄附者等に真摯に対応すること。また、その後に影響が及ばぬよう改善策を本市へ報告すること。
- ▷改善策が中長期に及び、同様のクレームが発生するなどのリスクが高いと判断した場合は、当該返礼品のサイト掲載を中断する。なお、品質等による補償やクレーム対応については、本市は一切の責任を負わない。

（3）リスク情報の共有と活用（リスクコミュニケーション）

本市と事業者との連携による本事業は、返礼品の特性に応じた品質を保持するための適切な梱包や、配送先に到着した後の保存等に至る工程を俯瞰し、想定される業務リスクへの対応が求められることから、次の事項に留意すること。

- ▷日常の業務管理に加え、年間の寄附申込みの7割に及ぶ年末繁忙期（11月～12月）を想定した業務管理体制と想定される業務リスクに日頃から十分に備えること。
- ▷本市が事業者向けに開催する「ふるさと納税セミナー」への参加や、電子メールで配信する「事務連絡」等を理解し、必要な事項を各従業員と情報を共有し、業務への活用を図ること。
- ▷緊急を要するミスやトラブルへの迅速な対応がとれるよう、日頃からの適正な業務管理・危機管理体制の整備に努めること。

15. 問合せ先

〒294-8601 千葉県館山市北条 1145-1

館山市役所総務部行革財政課ふるさと納税推進室

TEL：0470-22-3147 FAX：0470-28-5234

e-mail：furunou@city.tateyama.chiba.jp

令和5年度 館山市ふるさと納税返礼品提供事業者募集要項

令和5年2月15日 初版発行

令和5年6月15日 一部改訂

〒294-8601 千葉県館山市北条 1145-1

館山市総務部行革財政課・ふるさと納税推進室

TEL：0470-22-3147 FAX：0470-28-5234

