

どがなかなか大田ふるさと寄附金返礼品調達発送等業務仕様書

1 業務名

どがなかなか大田ふるさと寄附金返礼品調達発送等業務

2 業務概要

大田市へふるさと納税された方へ進呈する返礼品の調達・発送、問合せ・苦情対応、請求・決済等に関する一連の業務を安全かつ適正に実施し、地域の魅力発信と地場産品の適切な運用を図る。

3 業務内容

(1) 返礼品の広報媒体掲載へ協力

返礼品は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ため、以下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)を市に提供すること
- ② 各種メディアからの取材依頼等へ協力
- ③ 各種メディアへの記事掲載等協力
- ④ 返礼品提案事業者(以下、「事業者」という。)自らによる積極的なPR

(2) 返礼品の受注

市からの返礼品の発注は、以下のとおりとする。

① 発注方法

ふるさと納税業務管理システム「do」、電子メール、FAX 等で行う。

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)に行う。

④ 発送管理

事業者は発送状況等を適切にふるさと納税業務管理システム「do」に入力すること。

(3) 返礼品の発送

事業者は、市が発注した返礼品を自ら調達、または生産者、製造業者または卸売業者等(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、自然条件や製造過程等により出荷可能時期が限定される返礼品(以下、季節商品)は発送可能時期が到来次第順とする。

また、配送日時指定を受けた場合は、これに従うこと。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。

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ため、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。

・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、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。

・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、予めどがなかなか大田ふるさと寄附金返礼品等提案書(サービス)で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。

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は利用しないこと。(ダイレクトメールの発送等)

・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。

・寄附者の都合により受取ができず不達となった場合、原則として再送は行わないものとする。ただし、事業者が当該寄附者と再送について合意し、市と協議のうえで再送を行うこととした場合はこの限りでない。再送を行わない場合、事業者は速やかに市へ報告し、寄附者へ不達及び再送を行わない旨を通知するものとする。再送を行う費用負担については原則事業者負担とする。

(4) 寄附者からの問い合わせ及び苦情等へ対応

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問い合わせ

② 返礼品の発送状況について問い合わせ

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

原則、配送を行った1ヶ月分をまとめて、請求すること。

送料と商品代を分けて請求すること。請求書とともに、発送伝票を添付すること。

なお、運送事業者が発行する明細書、ふるさと納税業務管理システム「do」より打ち出した出荷明細書(出荷日・伝票番号記載済)、配送先氏名・発送日・伝票番号(お問合わせ番号・送り状番号等)の記載のあるもののいずれかを発送伝票に代えることができる。

4 その他

(1) 返礼品に関する事

- ① 返礼品については、安定的な供給と質の管理に努めること。
- ② 原則として返礼品の変更は認めない。ただし、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 在庫切れ等により返礼品の出品を停止する場合は、速やかに市へ報告すること。
- ④ 返礼品の価格、内容量等に変更が生じた場合は速やかに市へ報告すること。

(2) 業務責任者

事業者は、業務の実施に当たり、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、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。
また、著作権法、商標法または、その他関係法令・条例等に違反しないこと。

(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。

(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。

(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、必要的事項の補充、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