

# 横浜市への「ふるさと納税」に係る返礼品発送業務に関する共通仕様書

## 1 事業内容

横浜市（以下、「本市」という。）への個人の方（市外在住に限る。）からの寄附に対する返礼品（物品・サービス（以下、「役務」という。））の提供

## 2 事業の目的

本市に対して寄附をしていただいた方（以下、「寄附者」という。）へ感謝の意を表するとともに、寄附者が「ふるさと納税」を契機に横浜の魅力に触れ、将来にわたって横浜を応援したくなるような「横浜ならではの」魅力溢れる返礼品（物品・役務）を提供することを目的とする。

## 3 事業者の資格

「令和3年度横浜市「ふるさと納税」返礼品（物品・サービス）取扱事業者募集要項」に基づき実施した公募（以下、「公募」という。）において、「横浜市「ふるさと納税」返礼品取扱事業者採用通知」を受領した事業者であること。

## 4 返礼品の要件

公募において、採用された返礼品であること。

## 5 契約期間

契約締結日から令和4年3月31日まで

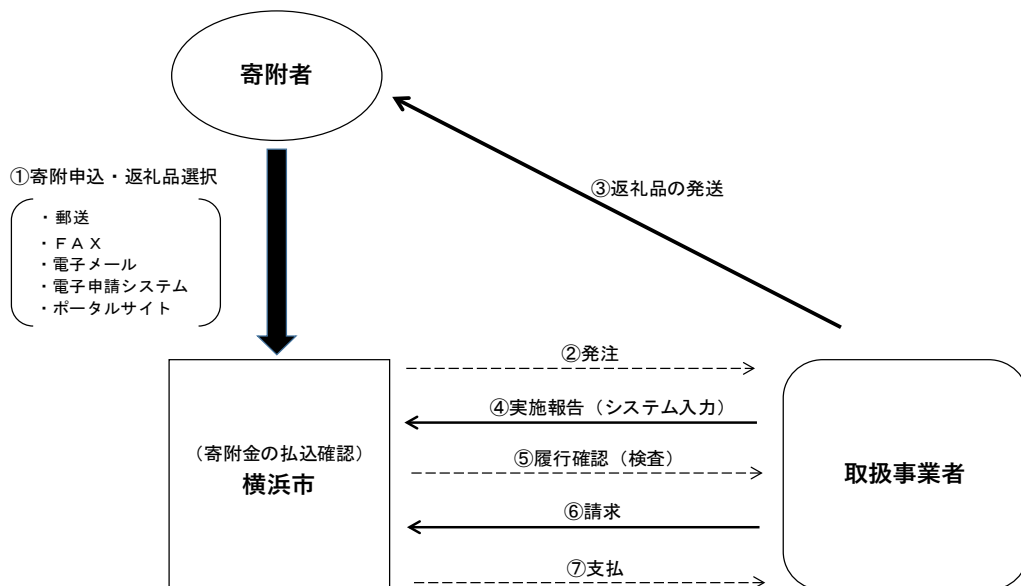
ただし、令和4年3月以降に寄附をした寄附者への返礼品の提供に関し、令和4年4月以降、別途契約を締結する可能性がある。

## 6 契約の方法及び返礼品の価格

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、送料・梱包費用その他の経費及び消費税を含む金額とする。

## 7 事業の流れ

本事業の流れは、概ね次の図のとおりとする。



## 8 事業の概要（実施すべき内容）

### （1）返礼品の提供

本市は、返礼品について、原則毎月10日（土日祝日に重なった場合は翌開庁日）までに事業者に対して返礼品発送依頼を行い、事業者は依頼に基づき寄附者に返礼品発送を行う。食料品・飲料品の場合は、寄附者のもとに返礼品が到着後一定期間の賞味期限を保証すること。ただし、生鮮食料品（性質上賞味期限が短いもの）についてはこの限りではないが、到着希望日等を事前に寄附者に確認・調整等し、寄附者が返礼品を受け取る前に賞味期限が到来することがないようにすること。

返礼品申込が多数にのぼる月においては、同一月内に複数回の発送依頼を行う可能性がある。

### （2）発送依頼及び事務連絡

本市から事業者に対する返礼品発送依頼は、専用システム「ふるさと納税 do」（シフトセブン社：「ふるさと納税 do」は Internet Explorer、Google Chrome で稼働するシステムである。）を用いて行う。本市は「ふるさと納税 do」での発送依頼とあわせて、「ふるさと納税 do」で発送依頼を行った旨を事業者にもメールで通知する。本市は、事業者に対し、その他の必要な事務連絡も E-mail で通知する。事業者は、本市からの発送依頼及び事務連絡が E-mail で通知されることを踏まえ、本市に登録した E-mail アドレスに到達する E-mail を毎日（事業者の営業日に限る。）確認し、必要な対応をとること。事業者は、長期の休業日を設ける際は、メールを転送設定する等し、本市からの事務連絡を確認できない期間を長期間設けないような対応をとること。

### （3）発送

事業者は、本市から提供された寄附者の氏名・住所等をもとに、返礼品を、契約において定める発送期間内（原則、本市からの発注後14日以内とする。）に発送すること。その際は、横浜市「ふるさと納税」の返礼品であることがわかるよう、送り状等に明記すること。また、本市が定める「お礼状」を同封すること。お礼状に係る用紙代、印刷費用（家庭用プリンターでの印刷可。）は返礼品の価格に含み、事業者が負担すること。発送は、発送の記録が残る方法（宅配便、レターパック等）で行うこと。保管期間の経過等寄附者の都合により返送された場合の再発送費についても、事業者が負担すること。

返礼品の種類が役務である場合は、返礼品発送時に、役務の利用方法や予約方法がわかる資料を同封すること。

なお、事業者は、返礼品発送時に限り、寄附者からの求めがない場合であっても、自らの事業（商品等）に係るパンフレットを同封することができる。

### （4）実績報告

事業者は、寄附者への発送完了後、発送期間内に「ふるさと納税 do」において完了処理を行うこと。本市は、発送期間内に発送が完了したことを、当該システム上で確認する。

同一月内に複数回の発送依頼があった場合も、完了処理は各回行うこと。なお、令和4年3月に発送を行った実績については、令和4年3月31日までに完了処理を行うこと。

### （5）返礼品に係る問合せ対応等

事業者は、寄附者又は寄附を検討している者から返礼品に関して問合せ等があった場合には、適切に対応すること。また、事業者は、新聞・テレビ等のメディアから取材依頼があった場合、事前に本市へ連絡の上、事業者の業務に支障のない範囲で対応をすること。取材対応を行った場合には、その日時・内容等について、速やかに本市へ報告すること。

返礼品に関して寄附者から苦情等があった場合には、事業者は真摯に対応し、解決に努め

るとともに、苦情等の内容について速やかに本市に報告すること。なお、商品の回収、再配送、代替品等による補償及び交換その他苦情対応に要する経費については、本市は一切負担しない。

(6) 代替品の提案・実施

事業者は、天災、荒天、疾病の流行等の事業者の責めに帰すことのできない理由から、返礼品を提供できない場合については、代替品の提供等の措置を本市と協議の上対応すること。

(7) 請求

事業者は、毎月返礼品の発送を行い、その請求額について、下表左欄の発送月分をまとめて右欄に記載する請求期限までに、指定様式を用いて本市に対して請求を行い、本市は、事業者の適法な請求書を受理した日から 30 日以内に返礼品の代金を支払うものとする。

発送月	請求月（請求期限）
10～11 月	12 月 15 日まで
12～1 月	2 月 15 日まで
2～3 月	4 月 15 日まで

(8) 事業者による PR

事業者は、自社のホームページ、SNS、動画チャンネル等を活用し、自社の返礼品について、PR に努めることとする。PR にあたっては、寄附者に誤解を与えることがないように、正確な情報提供を行い、不適切な表現や射幸心を煽る表現等は用いないこと。本市は、事業者に対して、本市が企画する PR への協力を求めることができる。この PR に経費がかかる場合は、事業者の負担で行うこととする。

(9) 利用券

返礼品として利用券の送付を行う場合は、利用券には、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し、寄附者の利用の利便に資すること。また、記名又は通し番号を付記する等により、転売の防止措置を施すこと。

利用券については、あらかじめ本市にサンプルデータを提供すること。

## 8 その他

- (1) 本事業の実施に当たっては、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び横浜市個人情報保護に関する条例（平成 17 年条例第 6 号）のほか、関係法令を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう最大限努めること。また、事業者は、本事業の実施において知り得た個人情報を目的外に利用、改変、複製、保存してはならない。
- (2) 寄附者からの返礼品申込は契約年度内通年でを行うことを原則とし、契約年度内途中で停止する場合は、同一年度内で申込の再開は行わない。
- (3) 契約期間中に物品又は役務を提供できない期間がある場合は、契約締結前に本市に提示し、本市の了解を得ること。
- (4) 本市の了解を得て契約期間中に物品を提供できない期間を設ける場合、その間の寄附者からの寄附申込分は物品の提供再開月にまとめて送付することとする。
- (5) 本市の了解を得て契約期間内に役務を提供できない期間を設ける場合でも、その間の寄附者からの寄附申込については、利用券を送付し、利用できる時期を併せて案内すること。
- (6) 返礼品の提供に伴う事故又はトラブル等は、全て事業者の責任において対応するものとする。事業者は、必要に応じ、損害賠償保険等へ加入すること。

- (7) 事業者は、返礼品の発送に係る記録を、発送した日の属する年度の翌年度から起算して5年間保管するものとし、本市の求めに応じて写しを提出すること。
- (8) 返礼品に係る画像の提供等
- ア 事業者は、本市が横浜市への「ふるさと納税」の募集又は広報等のために作成又は利用するリーフレット、横浜市ホームページ、民間事業者が提供するふるさと納税ポータルサイトに掲載するための返礼品に関する情報（返礼品の商品名、説明文、画像データ、取扱事業者名簿（以下、「画像等」という。））を本市に対して提供する（提供後の修正・変更等を含む。）こと。
- イ 事業者は、自らが提供した画像等について、本市が横浜市への「ふるさと納税」に係るプロモーション活動及び広報宣伝に必要な範囲において利用・複製等できること及び本市が指定する第三者が利用・複製等することを許諾すること。
- ウ 事業者は、本市に対して提供する画像等について、次の事項を保証すること。
- （ア）画像等の内容が法令等に抵触しないこと。
- （イ）画像等を提供するに当たり必要な権限を有しており（権限を有する者から許諾を得ている場合を含む。）、第三者の権利又は利益を侵害しないこと。
- エ 本市に提供した画像等が第三者の著作権その他の権利を侵害する等、本事業に起因して本市と第三者との間で紛争が生じた場合、事業者は、本市の求めに応じて当該紛争の解決に向けて最大限協力するものとし、かつ、当該紛争により本市に生じた一切の損害（合理的な弁護士費用を含む。）を賠償する責任を負うものとする。
- (9) 「ふるさと納税 do」の利用に係るパスワード等の管理等
- ア 事業者は、本市から発行された「ふるさと納税 do」の ID 及びパスワード（以下、「ID 等」という。）について、第三者に開示、貸与、共有してはならない。また、これらが第三者に漏えいすることのないよう自らの責任において厳重に管理し、定期的にパスワードの変更登録を行う等、ID 等の盗用を防止する措置を講じなければならない。
- イ 事業者は、本事業の実施に必要な場合に限り、ID 等を利用するものとし、本事業の実施に必要な最小限度の範囲内を除き、「ふるさと納税 do」上の情報を使用し、改変し、複製してはならない。
- (10) 物品のうち食料品・飲料品を提供する場合又は役務のうち食事を含めて提供する場合には、横浜市保健所関係部署の指示による立入検査や収去検査を受けるものとする。
- (11) その他この仕様に定めのないものについては、事業者と本市にて協議のうえ決定する。