

仕様書

1 業務概要

本業務は、「肉と焼酎のふるさと・都城」を全国へ発信し、本市の認知度及び関心の向上に向けたPR戦略を推進する目的を達成するために、市にふるさと納税をされた者（以下、「寄附者」という。）へ贈るお礼の品（以下、「返礼品」という。）の調達に係る業務等を委託するものであり、別に定める都城市ふるさと納税返礼品提供事業に係る参加資格等に関する要項に規定する参加要件を満たす事業者へ委託するものとする。

2 業務内容

受注者は、寄附者へ贈る返礼品の調達、配送、その他関連業務について、次に掲げる業務を履行するものとする。なお、受注者は、本業務の履行に当たり、別に定める発注者の要項・基準等（以下、「要項等」という。）、受注者の事業において適用される法令、食品表示法、食品衛生法、不当景品類及び不当表示防止法、計量法等その他関係法令等を遵守すること。

(1) 返礼品の調達に係る業務

- ア ふるさと納税関係法令及び別に定める発注者の要項等を遵守した返礼品候補の提案
- イ 発注者が承認した返礼品に関して適用される法令等を遵守した品質管理及び安定的な供給

(2) 返礼品の配送に係る業務

- ア 返礼品の全国への発送（返礼品の品質等の管理上の都合を除き、全国へ発送すること）
- イ 発注者の指定する期日を厳守した返礼品の配送
- ウ 万一、発注者の指定する期日までに返礼品の配送を完了しない場合、発注者へ速やかな報告及び発注者からの指示への対応
- エ 受取人不在などにより返礼品の配送ができない場合、再配送のための手配
- オ 返礼品の品質を保持できる輸送温度、輸送手段による配送
- カ 発注者が指示する書類等の同梱
- キ 返礼品取り扱い説明書など、寄附者の満足度向上に資する工夫
- ク 配送方法についてはヤマト運輸株式会社、佐川急便株式会社、日本郵便株式会社、西濃運輸株式会社及び福山通運株式会社等、追跡番号が発行される配送会社の利用を推奨するが、推奨配送会社以外の配送会社を利用する場合は返礼品の提案をする前に発注者と協議すること。

(3) 寄附者からの問い合わせに関する業務

- ア 返礼品の内容及び配送状況に関する問合せ対応
- イ 返礼品の配送先、配送予定日などの変更依頼に関する対応
- ウ クレームへの迅速かつ丁寧な対応
 - a. 発注者が寄附者と交渉を行い、受注者に適切な対応を指示する。
 - b. 受注者はクレームの内容について調査、改善を行うこと。
 - c. 返礼品に対するクレームが発生し、返礼品を回収する場合、回収の手配については発注者が受注者へ適切な対応を指示する。

- d. 返礼品に対するクレームが発生し、寄附者に対して返礼品の再配送が必要となった場合、受注者は発注者の指示に基づき、返礼品 1 セットを完全な状態で発注者が指示する文書等を同梱の上、再配送する。ただし、寄附者が返礼品の一部のみの配送で了承している場合は、この限りではない。
- e. 発注者に起因する理由以外のクレームが生じた場合の代替品の費用等については、原則、受注者が負担するものとする。この場合において、寄附者に当該受注者以外が取り扱う返礼品を代替品として配送しなければならないとき、又は、寄附がキャンセルとなったときも、発注者は、原則、クレームが生じた受注者への代金を支払わないものとする。

(4) その他前 2 号に規定する業務に伴う次に掲げる業務

- ア 発注者が指定するシステムを介した寄附情報の適正な管理
- イ 返礼品ごとの配送予定日及び出荷（配送）可能数の報告
- ウ 常時、発注者と連絡調整が可能な担当者（正担当と副担当を計 2 名以上）の適正配置

(5) 都城ブランド確立及び P R 戦略推進のための業務

- ア 寄附者からの意見・要望への対応
- イ 寄附者アンケート、ポータルサイトレビューなど寄附者からの評価に対する対応
- ウ 発注者が指示する梱包資材（都城市 P R ロゴ表示）の作成及び使用
- エ 発注者が実施する返礼品の品質検査、受注者の施設検査などへの対応
- オ 新たな返礼品開発への積極的な対応
- カ 発注者が依頼するメディア取材への出演、返礼品サンプル提供などの協力

(6) その他

- ア 発注者が実施する別に定める都城市ふるさと納税返礼品提供事業に係る参加資格等に関する要項に規定する参加資格の調査及び要項等に規定する返礼品の調査への対応
- イ 地場産品基準や食品表示法等において遵守すべき事項が記載された書類の整備・保存
- ウ 発注者が開催する説明会、研修会などへの参加

3 返礼品の掲載

各ふるさと納税ポータルサイトなどでの、返礼品掲載時期、掲載セット数、掲載ページ、掲載順序などは、発注者が決定する。

4 返礼品の取扱停止等の措置

発注者は、別に定める契約解除及び返礼品停止等の措置基準に照らして、本市のふるさと納税の目的を阻害すると判断した受注者の返礼品については、取扱停止等の措置を行うものとする。