

宮崎市ふるさと納税返礼品掲載ガイドライン

1. 趣旨

ふるさと納税の返礼品については、自治体に対する寄附への謝意として、寄附者に対して当該自治体の地場産品を送付するものであるが、昨今、全国的に返礼品の産地偽装などが多発している状況にあり、本市においても、寄附者から寄せられるクレームの件数は、寄附件数の増加に伴い増加傾向にある。

本市ふるさと納税事業の堅実な運営に向け、返礼品提供に関する重大なトラブルを未然に防止することを目的に、返礼品提供事業者（以下「提供事業者」という。）が遵守すべき事項及び違反した場合に本市が行う措置について「宮崎市ふるさと納税返礼品掲載ガイドライン」を定める。

2. 提供事業者が遵守すべき事項

1 基本的な対応

1-a 迅速な応答

迅速な寄附者対応、返礼品発送および重要事項の伝達・確認のために、宮崎市または中間事業者（以下「宮崎市等」という。）が行う電話またはメールに対し、速やかに応答すること。

1-b 協議への協力

クレーム対応や出荷遅延の解消、業務運営体制の改善等を図る目的で、宮崎市等が求める協議に速やかに応じること。

1-c 現地調査への協力

返礼品の製造状況、仕入状況、業務運営体制、返礼品の該当要件の調査等を目的として宮崎市等が求める現地調査に協力すること。

また、調査の一環で宮崎市等が求める資料の提供に応じること。

1-d 重要事項の報告

返礼品の「地場産品基準」の適否に関する以下の事項に変更が生じる場合は、事前に宮崎市等に報告を行うこと。

（１）食品等の加工品については、市内産原材料の使用比率、製造工程、製造場所など。

（２）一次産品については、産地。特に「精肉」については、と畜場や仕入れルートなどを含む。

2 クレーム対応

2-a クレーム対応の実施

提供事業者の責めに帰すべき事由により生じたクレーム（以下「クレーム」という。）に対し、誠実な対応を行い、有効な改善策を講じること。

2-b 二次クレームの防止

クレーム対応は細心の注意をもって対応し、二次クレームに発展することが無いよう努めること。

2-c 返礼品の再送

クレームにより返礼品の再送が必要となった場合、寄附者へ通知した再送期日を遵守すること。

2-d クレームの報告

寄附者から提供事業者へ直接寄せられたクレームのうち、本ガイドラインに抵触する事案については、宮崎市等に速やかに報告すること。

3 個人情報の保護

3-a 発送伝票の適正管理

返礼品の発送伝票は、紛失等しないよう適切に管理すること。

3 - b 個人情報の目的外利用の禁止

宮崎市等が寄附管理システムを通じ提供する個人情報（以下「個人情報」という。）を、返礼品の送付以外の目的に利用しないこと。

3 - c 個人情報の保護

個人情報を第三者に開示、漏洩しないこと。

4 法令及び契約事項の遵守

4 - a 法令遵守

食品、酒類、旅券等の提供に関し、法令上必要となる許可または届出を確実に行うこと。

4 - b 原産地の適切な表示

食品の産地については、提供事業者の責において確実に把握し、食品表示法その他の法令等に基づき、適切に表示すること。

また、食品トレーサビリティに関し、「牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法（いわゆる「牛トレサ法」のこと。）」及び「米トレーサビリティ法」の内容を正しく理解し、適正な事業運営を行うこと。

4 - c 返礼品に係る売買契約書の履行

中間事業者との間で締結した「返礼品に係る売買契約書」に記載する事項を遵守すること。

5 品質管理

5 - a 適切な返礼品の提供

ポータルサイトに記載する返礼品の所定の重量・数量及び種類、並びに品質を満たす返礼品を提供すること。

5 - b 適切な食品表示

食品表示法に基づき、表示が義務づけられる事項を適切に表示すること。

5 - c 異物除去

返礼品の製造過程で除去すべき原料に由来する骨や獣毛等の発見、除去に努めること。

5 - d 異物混入対策（虫・毛髪等）

返礼品の製造過程で虫や毛髪等が混入しないよう適切な衛生管理を行うこと。

5 - e 異物混入対策（特定原材料・金属片）

返礼品の製造過程で、原材料として使用していない特定原材料（表示義務のある食物アレルギーの原因となる原材料）や金属片等の異物が混入しないよう対策を講じること。

5 - f 健康被害の防止

喫食による重篤な健康被害の発生を防ぐため、食品衛生法等の関係法令を遵守すること。

6 出荷管理

6 - a 適切な出荷

天災、家畜伝染病等のやむを得ない事情を除き、「別表 3 所定の出荷期日整理表」に掲げる所定の期日までに出荷を行うこと。

6 - b 適切な在庫管理

在庫の設定は、安定供給可能な範囲内で設定し、過剰な受注による出荷不能や出荷遅延が生じないように管理すること。

3. 提供事業者が遵守すべき事項の違反に対する措置

1 措置の判断 及び 措置の内容

「2. 提供事業者が遵守すべき事項」に違反した場合は、「別表 2 違反点数表」を目安として、各返礼品提供事業者に対して違反点数を付すものとする。

累積違反点数に応じて「別表 1 措置レベル表」に掲げる措置を講じる。

累積違反点数は毎年 4 月 1 日と 10 月 1 日時点でリセットする。

なお、累積点数が「別表 1」の基準に達しない場合であっても、個別の状況に応じ、受付停止等の措置を行うことがあるものとする。

2 措置の解除

寄附受付停止期間経過後も「再発防止計画書」または「業務改善計画書」の内容が不十分と宮崎市が判断する場合は再提出を求め、適切に受理されるまでは措置を継続するものとする。

なお、寄附受付停止期間中であっても、業務改善計画書または再発防止計画書に記載された改善策が有効に機能し、かつ違反行為に伴い生じた寄附者対応を誠実に履行したと宮崎市が判断する場合は、寄附受付停止期間の短縮をすることができる。

「提供事業者登録解除」措置を受けた事業者は、当該措置を講じた日から、原則２年間、提供事業者としての資格を失うものとする。

【別表１ 措置レベル表】

違反点数合計		措置レベル	寄附受付停止期間	市への提出書類
単独	100	Ⅵ	提供事業者登録解除	顛末書
累積	100	Ⅴ	56日	顛末書及び業務改善計画書
	80	Ⅳ	28日	顛末書及び業務改善計画書
	75	Ⅲ	21日	顛末書及び業務改善計画書
	55	Ⅱ	14日	顛末書及び業務改善計画書
	35	Ⅰ	7日	顛末書

顛末書・・・事案の顛末について記載された書類

再発防止計画書・・・事案の再発を防止するための方策について記載された書類

業務改善計画書・・・事案の再発を防止するための方策に加え、事業所の運営体制の改善等について記載された書類

【別表 2 違反点数表】

提供事業者が遵守すべき事項		違反内容	具体例	違反点数
1 基本的な対応	a 応答の遅滞		・宮崎市または中間事業者が行う電話またはメールでの応答を求める連絡に対し、正当な理由なく2営業日内（市役所開庁日）に応答を行わなかった場合。 ・宮崎市または中間事業者が期日を設け提出を求めた書類及び回答を正当な理由なく期日内に提出しない場合。 ・担当者及び連絡先等の連絡方法の変更があったにもかかわらず、宮崎市または中間事業者に報告しなかった場合。	5
			・宮崎市または中間事業者が行う電話またはメールでの連絡に対し、5営業日内（市役所開庁日）に応答を行わなかった場合。	15
			・宮崎市または中間事業者が行う電話またはメールでの連絡に対し、10営業日内（市役所開庁日）に応答を行わなかった場合。	35
			・宮崎市または中間事業者が行う電話またはメールでの連絡に対し、15営業日内（市役所開庁日）に応答を行わなかった場合。	55
	b 対面協議拒否		・宮崎市または中間事業者が求める対面での協議に対し、正当な理由なくこれを実施しない場合。 ※クレームや出荷遅延、業務運営体制など、改善が必要と認められる際に実施する協議を想定	55
	c 現地調査拒否		・宮崎市または中間事業者が求める現地調査に対し、正当な理由なくこれを実施させない場合。 ※返礼品の製造状況、仕入状況、業務運営体制、地場産品基準の該当要件の調査、その他法令に適合していることの調査等を想定	55
	d 重要事項の未報告		・一次産品の提供にあたり、市の承認を受けた仕入れ元に変更が生じたにもかかわらず、これについて宮崎市に報告しなかった場合。 ・加工品の提供にあたり、加工地または加工方法等、返礼品の地場産品基準の適否に関わる重要事項の変更について報告を怠った場合。	55
2 クレーム対応	a 配送通知不備		・寄附者へ発送日の連絡をした後に、発送日を変更した場合	5
	b 二次クレーム		・再送品の品質不備や再送手配に係る不備等により二次クレームが発生した場合。	15
	c 対応未実施		・クレーム対応のための再送等、必要な対応を行わない場合。 ・クレーム発生後、クレームの未然防止策対応のために改善すべき事項について、改善を行わなかった場合。	35
	d クレーム未報告		・寄附者から提供事業者へ直接寄せられたクレームのうち、ガイドラインに違反する事案であるにもかかわらず、報告を怠った場合。	15
3 個人情報の保護	a 返礼品発送伝票の紛失		・返礼品の発送伝票を紛失した場合。 ※伝票の不足は受理後、3営業日（市役所開庁日）以内に中間事業者に連絡し、これを怠った場合は、事業者にて紛失したものとみなす。	15
	b 個人情報の目的外使用		・宮崎市等寄附管理システムを通じ提供する個人情報を返礼品の送付以外に利用（ふるさと納税の返礼品送付機会以外に、自社PRのためのDMやチラシの送付等）。	55
	c 個人情報の漏洩		・個人情報を、第三者に開示、漏洩した場合。	100
4 法令及び契約違反	a 契約上、履行すべき義務違反		・中間事業者と提供事業者の間で締結した「返礼品に係る売買契約書」等に記載された提供事業者が負うべき義務を履行しなかった場合。	100
	b 法令上必要な許可・届出等なく提供する行為		・食品、酒類、旅券等の提供に関し、法令上必要な許可・届出等なく提供を行った場合。	100
	c 返礼品の産地について偽装が生じたもの		・提供事業者または仕入れ元が原材料の原産地を偽装した場合。	100
5 品質管理	a 不適合品の発送		・ポータルサイト等に記載した所定の重量または数量を満たさないものを発送した場合。 ・別の返礼品を送付した場合（二重発送を含む）。 ・梱包不良により、内容物の破損、劣化、汚損等が生じた場合。 ・精肉に関し、脂身の除去等が不十分な場合。 ・ポータルサイトに掲載する上で市に提出したお礼品画像と異なる状態のお礼品を発送したもの。 ※原則、発送日ごとに1事案として取り扱う。	-
			具体例のうち、返礼品の再送等、寄附者対応を誠実に行ったことで、寄附者理解を得たもの	0
			具体例のうち、クレームに発展するなど寄附者理解を得られなかったものや、寄附者理解を得たとしても同様の事案が頻発したもの	5
			具体例のうち、故意または、悪質と市が判断するもの	15
	b 食品表示に係る誤記載		・発送した返礼品に、以下の表示誤りがあった場合 ○消費期限または賞味期限 ○原材料等 ○原産地又は加工地 ○その他、食品表示法等関係法令に表示が義務付けられているもの	15
	c 異物混入（骨等原料由来のもの）		・返礼品の製造過程で除去すべき骨等の原料に由来する異物が混入したと判断される場合。 ※同一状況下において製造されたものを1事案として取り扱います。	5
	d 異物混入（虫・毛髪等）		・返礼品の製造過程で虫や毛髪等が混入したと判断される場合。 ※同一状況下において製造されたものを1事案として取り扱います。	15
	e 異物混入（特定原材料・金属片等）		・返礼品の製造過程で金属片等、健康被害が懸念される硬質異物が混入したと判断される場合。 ・返礼品の製造過程で原材料として使用していない特定原材料（表示義務のある食物アレルギーの原因となる原材料）が混入したと判断される場合。 ※同一状況下において製造されたものを1事案として取り扱います。	55
	f 重大な不備		・提供事業者の責めに帰すべき理由により、健康被害が生じ、管轄保健所の行政処分を受けた場合。 ※食中毒の発生、食品の腐敗・変敗等によるリコールの発生を想定。 ・賞味（消費）期限切れの食品を発送した場合。	100
6 出荷管理	a 出荷遅延		・天災、家畜伝染病等のやむを得ない事情を除き、所定の出荷期日までに出荷が行われなかった場合。 ※1日でも出荷期日までに発送できなかった場合は右の点数を付与する。 ・天災、家畜伝染病等のやむを得ない事情を除き、所定の出荷期日までに出荷が行われなかった場合、所定の期日の翌日から出荷日までの日数に右の点数を乗じた点数を付与する。 ※所定の出荷期日は別表3のとおり ※同一出荷期日を1事案とする。 (例) 事案①4月1日を出荷期日とする事案について4月9日に出荷（5点 + 7点 = 12点） 事案②4月2日を出荷期日とする事案について4月9日に出荷（5点 + 6点 = 11点） 事案③4月3日を出荷期日とする事案について4月9日に出荷（5点 + 5点 = 10点） 合計：33点	5
			・天災、家畜伝染病等のやむを得ない事情を除き、所定の出荷期日までに出荷が行われなかったもののうち、出荷の見込みがない場合。 ※所定の出荷期日は別表3のとおり。	80

※ただし、累積違反点数が「別表 1」の基準に達しない場合であっても、個別の状況に応じて受付停止等の措置を行うことがある。

【別表3 所定の出荷期日整理表】

ポータルサイト上の表示例	出荷期日	例
お申し込み後、1～2週間程度で順次発送予定	入金日から14日を経過した日	入金日が4月1日の場合、4月15日
〇月〇日より、順次発送	〇月〇日から、30日を経過した日	4月1日から順次発送の場合、5月1日
お申込みから2週間程度でお届け	入金日から14日を経過した日	入金日が4月1日の場合、4月15日
ご入金確認後、約1ヶ月以内に発送予定	入金日から30日を経過した日	入金日が4月1日の場合、5月1日
ご入金確認後、約1ヶ月以内に発送	入金日から30日を経過した日	入金日が4月1日の場合、5月1日
ご入金確認後、約1～2か月以内に発送予定	入金日から60日を経過した日	入金日が4月1日の場合、5月31日
ご入金確認後、1～2ヶ月以内に発送	入金日から60日を経過した日	入金日が4月1日の場合、5月31日
ご入金確認後、2ヶ月以内に発送	入金日から60日を経過した日	入金日が4月1日の場合、5月31日
寄附申込み(入金日)の翌月迄に発送予定	入金日の翌月の最終日	入金日が4月1日の場合、5月31日
ご入金確認後の翌月末までに発送予定	入金日の翌月の最終日	入金日が4月1日の場合、5月31日
ご入金確認後、3ヶ月以内に発送	入金日から90日を経過した日	入金日が4月1日の場合、6月30日
ご入金確認後、2～3ヶ月以内に発送	入金日から90日を経過した日	入金日が4月1日の場合、6月30日
〇年〇月発送	〇年〇月の最終日	2023年4月発送の場合、2023年4月30日
〇年〇月上旬発送	〇年〇月の10日	2023年4月上旬の場合、2023年4月10日
〇年〇月中旬発送	〇年〇月の20日	2023年4月上旬の場合、2023年4月20日
〇年〇月下旬発送	〇年〇月の最終日	2023年4月上旬の場合、2023年4月30日
〇年〇月〇日～△年△月△日に発送	△年△月△日	-
ご入金確認後、2～10日以内に発送	入金日から10日を経過した日	入金日が4月1日の場合、4月11日
ご入金確認後、2～3週間以内に発送	入金日から21日を経過した日	入金日が4月1日の場合、4月23日
ご入金確認後、80日以降に発送予定	入金日から110日を経過した日	入金日が4月1日の場合、7月21日
ご入金確認後、2ヶ月以降発送予定	入金日から90日を経過した日	入金日が4月1日の場合、6月30日
定期便	〇月分は、〇月の最終日	定期便4月の場合、4月30日