

飯山市ふるさと納税寄附金返礼品配送等業務委託仕様書

1. 業務名称

飯山市ふるさと納税寄附金返礼品配送等業務委託

2. 業務の目的

飯山市が行うふるさと納税業務において、返礼品配送業務の効率化と寄附者に対するサービスの向上及び運賃の一元化によるコストの明確化を図ることを目的とする。

3. 期間

契約日から令和8年(2026年)3月31日

4. 業務内容

受託者は専用事務局を設置し、飯山市が株式会社エッグのふるさと納税システム（以下、「ふるさと納税システム」という。）を通じて行う返礼品の出荷依頼に対して、返礼品提供事業者（以下、「事業者」という。）が行う配送管理業務を代行する。

（業務の詳細）

(1) 専用事務局について

- ア 配送情報の管理にあたっては、専用事務局において、飯山市が運用するふるさと納税システムを活用し事業者及び寄附者の情報を確認すること。
- イ 寄附者から配送指定日の変更や住所変更などの連絡があった場合には、飯山市に連絡を行うこと。
- ウ ふるさと納税システムの情報をもとに、指定日配送がある返礼品については、配送締切日前日までに、事業者に準備状況を確認すること。ただし、事業者が自ら送り状を印刷する場合は、この限りではない。
- エ ふるさと納税システムへ配送状況を反映すること。
- オ 返礼品の配送に係る寄附者からの問い合わせの対応を行うこと。問い合わせの内容に応じて、寄附者に報告・説明すること。なお、寄附者が事業者と直接連絡し、事業者が受託者に問い合わせを行った場合も同様とする。
- カ 飯山市からの返礼品の配送に係る問い合わせ、また全国の配送所からの問い合わせについて対応すること。
- キ 寄附者の不在等により、返礼品を配達できず、保存期間を経過する場合は、飯山市に連絡し、判断を仰ぐこと。
- ク 問い合わせ受付時間については、原則として飯山市役所の開庁時間である午前8時30分から午後5時15分とすること。

(2) 配送業務について

- ア 飯山市が運用するふるさと納税システムから寄付申込状況を抽出したうえで、返礼品を事業者の指定する場所から寄附者が指定した場所へ常温、冷蔵、冷凍配送を行うこと。
また、受託者は送付先情報等が記載された配送伝票を発行し、事業者へ届けたうえで、発送の準備ができ次第、返礼品を回収し、寄附者へ配送すること。
- イ 集荷時間については、可能な限り事業者の要望に応じて調整すること。
- ウ 返礼品の保存期間は商品によって異なるが、原則7日間とする。

(3) 寄附者への配送日の通知と日時指定について

ア 返礼品が発送された時点で、その返礼品を受け取る寄附者に対して返礼品が発送された旨の電子メールを寄附者に通知すること。メールアドレスはふるさと納税システムを用いて、受託者が抽出すること。

イ 上記電子メールには配達日時指定ができるホームページの URL を記載し、インターネット上で配達日時の変更を可能とすること。

(4) 配送状況のデータ更新について

受託者は寄附者への配送状況を飯山市のふるさと納税システムに随時反映させること。

(5) 返礼品の配送不具合への対応について

返礼品の配送不具合（受託者の責による外装不良や返礼品の品質損傷、指定日未着など）が発生した場合は、下記のとおりのお取り扱いとする。

ア 破損等の場合は、現状を確認するために寄附者宅に配送物を引き取りに伺い、現状確認を行う（寄附者に連絡のうえ、至急対応すること）。

イ 現状確認後、事業者と協議し、寄附者にお詫びしたうえで、再発送を行うこととする。

ウ 受託者が原因の再配送に係る返礼品代及び配送代は、受託者の負担とする。

エ 対応状況は、飯山市へ毎回報告を行うこととする。

オ 指定日未着や配送ができないと見込んだ場合は、寄附者に対し、事業者が責任を持って連絡することとする。

カ 事業者と受託者のいずれの責か不明の場合、再配送に係る返礼品代及び配送代は事業者と受託者で協議することとする。ただし、返礼品に関する苦情があった時点で寄附者が返礼品を処分していた場合はこの限りではない。

(6) 代金等の支払いについて

本業務に係る代金を請求する場合は、月末で集計することとし、返礼品の配送に係る代金については事業者毎に詳細をまとめた書類を飯山市へ提出すること。代金の支払いは、請求のあった日から30日以内とする。

ただし、返礼品の配送不具合への対応による再配送にかかる返礼品代及び配送代は、含めない。

5. 委託条件

(1) 受託者は、本業務を契約日から受託する事業者（以下、「後委託事業者」という。）に対して、後委託事業者が滞りなく業務を実施できるよう、本業務の詳細や必要な情報の引き継ぎを行うこと。

また、受託者の用意した倉庫に保管している返礼品を後委託事業者の用意する倉庫に確実に配送すること。引き継ぎに際し要する費用については、両者の協議により応分に負担すること。

(2) 返礼品の梱包方法について、事業者から指導を求められた場合は、指導を行うこと。また、必要に応じて講習会等も行うこと。

6. その他特記事項

(1) その他、本仕様書に記載のない事案が発生した場合は、都度、飯山市と受託者にて、

また必要に応じて事業者を含め、協議を行う。

- (2) 集荷の時間帯等は、受託者と事業者毎の２者間で取り決めを行っても構わないが、配送代金については、個別に変更することはできないものとする。ただし、大型の返礼品については、都度、飯山市と受託者にて協議のうえ決定する。
- (3) 受託者と事業者の間では、信頼関係が必要となってくる為、適切な対応をとること。
- (4) 返礼品の配送業務の中で、飯山市をPRする方法を提案すること。
- (5) ふるさと納税システムが変更となる場合、無償で速やかに対応できること。