

# 燕市ふるさと燕応援寄附金返礼品配送業務仕様書

## 1 案件名称

ふるさと燕応援寄附金返礼品配送業務

## 2 業務の目的

燕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

令和3年4月1日から令和4年3月31日

## 4 業務内容

受託者は専用事務局を設置し、燕市がふるさと納税管理システム「レジホーム」(以下、「レジホーム」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。また、返礼品の配送にかかる寄附者からの問い合わせに対応する。

(業務の詳細)

専用事務局について

- ・配送情報の管理にあたっては、専用事務局において、燕市が運用するレジホームを活用し事業者および寄附者の情報を確認すること。
- ・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、レジホームの情報を変更し、事業者と共有するとともに、配送伝票の変更にも対応すること。なお、寄附者が燕市に直接連絡し、燕市が受託者に住所変更などの連絡を行った場合も同様とする。
- ・レジホームの情報をもとに、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。
- ・レジホームへ配送状況を反映すること。  
※配送状況の定義  
「出荷依頼」・燕市から出荷の依頼があり、かつ返礼品の配送準備がされていない状態  
「出荷準備中」・返礼品の配送準備ができ、配送伝票の発行ができる状態  
「配送中」・返礼品が配送業者に渡り、運ばれている状態  
「配送完了」・返礼品が寄附者に到着した状態(請求書発行対象)  
「請求書受領済」・事業者が請求書を発行し、燕市が受領した状態  
上記にあてはまらない状況が生じた場合は、別途レジホーム上の配送メモ欄に、その状況を入力すること。
- ・返礼品の配送に係る寄附者からの問い合わせの受付を行うこと。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、寄附者が事業者に直接連絡し、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。
- ・燕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。
- ・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、事業者に連絡し、判断を仰ぐこと。
- ・問い合わせ受付時間については、原則として燕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。

## 代行業務について

- ・燕市からレジホームを通じて情報提供を受けた後、事業者と連携し、配送個数および配送スケジュールを共有のうえ、調整後、配送伝票を印刷し各事業者に配布すること。その際は、出荷依頼日、寄附者、配送先住所、配送指定日等がわかる一覧表を添付するとともに、配送伝票が混在しないようにすること。ただし、事業者が自ら配送伝票を印刷する場合は、この限りではない。
- ・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。
- ・配送伝票は、事業者が貼り付けを行う。
- ・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。

## 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。
  - ①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)。
  - ②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。
  - ③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。
  - ④対応状況は、市へ毎回報告を行うこととする。
  - ⑤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。
  - ⑥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。

## 代金等の支払いについて

- ・返礼品の配送に係る代金を請求する場合は、月末で集計し、事業者毎に詳細をまとめた書類を市へ提出すること。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

- ・本手続きは次年度当初予算成立を前提とした年度開始前からの準備手続きであり、予算成立後に効力を生ずる事業であるので、市議会において当初予算が否決されたまたは本件予算が削除された場合は、契約を締結しない。
- ・本業務を受託する場合には、全事業者に対して、業務の円滑な履行に際して必要となる事項(例:契約に関すること、使用システムの変更に関すること等)の説明を丁寧に行い、必要に応じて事業者への全体説明会や個別訪問を実施する等、混乱なく業務を実施できるよう努めること。
- ・受託者は、本業務を令和4年4月1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。その際、後委託事業者との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。

## 6 その他特記事項

- ・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、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。
- ・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、市と受託者にて協議のうえ決定する。
- ・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、適切な対応を取ること。
- ・返礼品の配送業務の中で、市をPRする方法を提案すること。

【参考】令和3年度に見込まれる業務量の概数

・集荷先となる事業者数 100カ所

・配送件数 100,000件

・配送先都道府県

東京都	29%
神奈川県	10%
大阪府	8%
愛知県	7%
埼玉県	5%
千葉県	5%
兵庫県	5%
福岡県	3%
北海道	2%
京都府	2%
静岡県	2%
広島県	2%
新潟県	1%
茨城県	1%
岐阜県	1%
三重県	1%

(その他は1%未満)

・配送先エリア

関東	52%
関西	18%
中部	14%
九州・沖縄	6%
中国	3%
東北	3%
北海道	2%
四国	2%

・配送サイズ

60cm以内	50%
80cm以内	40%
100cm以上	10%

※上記に示す業務量はあくまで現時点での見込みであり、変動することを承知すること。