

伊江村ふるさと納税返礼品掲載ガイドライン

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、ふると納税制度への信頼を揺るがす事態となっている。

本村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村が行う措置について明確にするため、「伊江村ふるさと納税返礼品掲載ガイドライン」を定める。

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、伊江村または一括業務受託（以下「伊江村等」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、伊江村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（総務省告示 179 号第 2 条第 3 号関連）

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伊江村等が求める現地調査に協力すること。また、調査の一環で伊江村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、事前に伊江村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。
- （3）その他、地場産品基準の適否に関わる事案が発生した際は、報告を行うこと。

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、伊江村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

伊江村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

伊江村のふるさと納税を通して得られた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

伊江村ふるさと納税返礼品等募集要領等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管理すること。

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」の内容が不十分と伊江村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伊江村が判断する場合は、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。