別表２

提供事業者が順守すべき事項		違反内容		具体例	違反点数
1	基本的な対応	a	応答の遅滞	・伊江村または一括代行受託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3営業日内（村役場開庁日）に応答を行わなかった場合。 ・伊江村または一括代行受託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。	5
				・伊江村または一括代行受託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6営業日内（村役場開庁日）に応答を行わなかった場合。 ※本項目は上記の違反点数に右記の違反点数を累積するものとする。	10
				・伊江村または一括代行受託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12営業日内（村役場開庁日）に応答を行わなかった場合。 ※本項目は上記の違反点数に右記の違反点数を累積するものとする。	20
		b	対面協議拒否	・伊江村または一括代行受託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。 ※クレーム対応や出荷遅延、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等を想定	55
		c	現地調査拒否	・伊江村または一括代行受託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実施する場合。	55
		d	重要事項の未報告	・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関わらず、報告を怠った場合。	15
3	個人情報の保護	a	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（村役場開庁日）以内に一括代行受託者に連絡し、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	・伊江村のふるさと納税を通して得られた個人情報を返礼品の送付以外に利用した場合（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）。	45
		c	個人情報の漏洩	・伊江村のふるさと納税を通して得られた個人情を報第三者に開示、漏洩した場合。	100
4	法令及び契約違反	a	履行すべき義務違反	・伊江村ふるさと納税返礼品等募集要領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混入したもの	・提供する返礼品において、産地基準に適合しない材料等が混入した場合。	80
		d	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村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 〇消費期限または賞味期限　〇原材料等　〇原産地又は加工地　〇その他、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	30
		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
		f	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
		e	重大な不備	・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	100