

**長野県須坂市がふるさと返礼品として提供するシャインマスカット等に係る  
産地名の不適正表示について（回答）**

**1 これまでに須坂市が把握している事実**

(1) 株式会社日本グルメ市場（以下「グ社」という。）西日本出荷センター（以下「西センター」という。）における他県産シャインマスカットの混在

グ社西センターにおいて、須坂市ふるさと納税返礼品に山形県産が混在していた。指定対象期間別の状況等については以下のとおりである。

指定対象期間 (寄附年度と発送年度は 必ずしも一致しない。)	寄附金額 (円)	寄附件数 (件)	発送件数 (件)	発送重量 (kg)	混在重量 (kg)	混在寄附受入 相当額 (円)	混在寄附 相当件数 (件)
令和元年度 (R1.6.1~R2.9.30)	250,407,000 円	21,476 件	21,593 件	23,474.9kg	4,000kg	42,819,597 円	3,672 件
令和2年度 (R2.10.1~R3.9.30)	52,219,000 円	3,988 件	4,072 件	4,285.5kg	1,035kg	12,636,998 円	965 件
令和3年度 (R3.10.1~R4.9.30)	103,819,000 円	7,797 件	7,895 件	10,152.6kg	1,945kg	19,933,248 円	1,497 件
令和4年度 (R4.10.1~R5.9.30)	186,796,000 円	14,585 件	14,812 件	18,712.9kg	2,825kg	28,206,196 円	2,202 件
令和5年度 (R5.10.1~R6.9.30)	270,731,000 円	20,839 件	21,084 件	25,930.3kg	2,010kg	19,979,456 円	1,550 件
令和6年度 (R6.10.1~R7.9.30)	126,088,000 円	8,194 件	8,269 件	11,644.3kg	0kg	0 円	0 件

※令和元年度に記載の寄附件数 21,476 件は寄附管理システムの入替（契約変更）によりデータの一括移行を行った経過の中で、返礼品を同時発送した寄附者のデータが寄附番号等で追えない部分があり、寄附件数と一致しない可能性がある。（この数字は最大値。）

(2) グ社西センターにおける県内他市産のシャインマスカットの混在

令和7年3月4日にグ社から提出された農林水産省（以下「農水省」という。）の確認書により、令和6年秋の発送分にも長野県の長野市産、中野市産、千曲市産の混在も覚知（混在量は現在調査中）。

※ 令和5年以前に混在があったかは、現在調査中。

(3) グ社西センターから、令和3年10月に山形県産の種無しピオーネも混在していたとの追加報告が3月5日にある（混在量 15 kg）。

※ 西センターにおいて、過去にその他の果実についても混在があったかは、現在調査中。

(4) グ社東日本出荷センター（長野営業所）（以下「東センター」という。）及び市内その他事業者における近隣町村産の果物の混在（果物の種類は【別紙2】4号類型調査

報告のとおり)

グ社東センター、A事業者、B事業者、C事業者において、須高地区（須坂市・小布施町・高山村）で農産物を扱っているため、本来4号類型で申請すべきところ、1号類型で申請してしまっていた（市における総務省告示の解釈誤り）。少なくとも令和元年から当該取扱いになっていた（混在量の算出は極めて困難）。

(5) その他、事業者からの聞き取りで把握している内容

グ社代表より以下の内容を聞き取っている。

ア 西センターにおいて他県産の混在を把握した時期は令和元年であったが、市に報告はしなかった（混在は仕入量全体の僅かであるとの認識）。

~~イ 混在の原因は、仕入れ先のF事業者が、シャインマスカットだったら何でもよいという認識でいたため。~~

ウ 令和5年11月の都城市のふるさと納税事業者による産地違反(ヒムカ食品)の事件で、西センターの混在の重大性を認識し、令和6年春に仕入れ先のF事業者に産地偽装を止めるよう指示。~~令和6年は他県産の混在は生じていない。~~

【令和7年5月19日追記】

上記削除の理由は次のとおり。

1 (5)イ及びウに関して、令和7年4月23日及び5月1日にグ社から、4月25日及び5月19日にF事業者から改めて聞き取りを行った。また、4月24日にF事業者代理人の弁護士から、報告書（F事業者担当者から聞き取った内容）の提出があった。

聞き取り等の内容及び市の認識は次のとおり。

(ア) グ社代表からの聞き取り内容

① 1 (5)イの発言については、F事業者の現場では、返礼品の地場産品基準が厳しくなった2019年以降になっても、地場産品基準が厳しくなかった頃の考えが残っていたのではと思うという意味で言ったものであり、混在の原因は、F事業者であるとまでは言っていない。また、F事業者との発注は、電話でやり取りしており、書面で発注書を取り交わしていなかった。

② 1 (5)ウの発言については、F事業者の担当者に、ふるさと納税をやっているので、ほかの産地のものを納品することは止めてくれという意味で言ったものであり、F事業者に産地偽装を止めてくれとは言っていない。

(イ) F事業者代表及び担当者からの聞き取り及び報告書の内容

① 1 (5)イについて、F事業者は、出荷者等から送付を受けたままの状態グ社に引き渡しており、グ社は、山形県産などと表示されたシャインマスカットについても特段異議なく引き渡しを受けている。また、請求書には、山形県産であれば山形県産と明記しており、グ社は請求書に対して、特段の異議を述べることなく、請求のとおり支払っている。

② 1 (5)ウについて、F事業者の担当者は、「グ社代表から、令和6年春に他自治体のふるさと納税の産地違反を受けて、F事業者に対し、止めてくれといった旨の指示があったか」との質問や、「ふるさと納税をやっているので、ほか

の産地のものを納品することは止めてくれと言われたか」との質問に対しては、その事実はないと証言している。但し、令和6年8月か9月頃に、グ社代表から、「今年は山形県産はいらぬ」と言われたので、同年については、山形県産は納品していないと証言している。

(ウ) 市の認識

① 1(5)イについて、両者の発言等を踏まえれば、産地偽装を行ったのは、シャインマスカットの産地を認識しながら、須坂市産に、他県産や県内他市産を混入させたグ社であるという認識に至ったため、記載は不適切であると判断した。

② 1(5)ウについて、両者の発言内容が異なるため、令和6年に、グ社からF事業者に対して具体的にどのような指示があったかどうか、市として事実認定ができなかった。

なお、3月7日にグ社代表から聞き取り調査した記録を市として精査した結果、グ社代表は「産地偽装を止めてくれと言った」とまで発言していなかったため、記載のうち「令和6年春に仕入先のF事業者に産地偽装を止めるよう指示。」の部分については、不適切であると判断した。

(6) 令和7年3月4日にグ社から受領した農水省の確認書に係るグ社代表からの聞き取りで把握している内容

ア 県内の他市産（長野市・中野市・千曲市）のシャインマスカットが混在していた旨は、記憶が定かでないが、令和6年10月下旬～11月上旬に市ふるさと納税推進係長に報告。

イ 県内他市産シャインマスカットの混在は西センターのみで、発送は令和6年10月21日くらいまで。

**2 須坂市として、産地名の不適正表示を覚知した日時及び覚知に至った経緯**

※現在、担当者が療養により不在であるため、今後、更に事実の精査を行う予定。

年	月日	対応
R6年	10月下旬 ～11月上旬	グ社代表より、長野県内の他市（長野市、千曲市、中野市）産のシャインマスカットの混在を市ふるさと納税推進係長へ報告（経過を政策推進課長等の上司に報告なし）
	12月9日	グ社代表から他県産の混在の報告を市ふるさと納税推進係長が受ける（翌日、政策推進課長へ報告）。
	12月12日	グ社代表ほか社員2名が来庁し、政策推進課長及びふるさと納税推進係長が、令和5年に山形県産のシャインマスカットが混在していた報告を受ける。令和4年以前も山形県産が混在しており、5年ほど前から事実気付いたが黙認していたとの報告もあり。 また、令和7年以降は西センターでの梱包作業は行わず、東センターから一括して出荷を行うようにするとの報告

		もあった。
	12月16日	政策推進課長及びふるさと納税推進係長が12月12日に報告を受けた内容を市長、副市長及び総務部長に報告。
R7年	3月5日	グ社から提出された農水省の確認書により、長野県内の他市産のシャインマスカットも混在していたことを市長及び副市長等が覚知。
		グ社が、ふるさと納税推進係長に山形県産の種無しピオーネも混在していたことを報告。
	3月8日	山形県産の種無しピオーネの混在を市長及び副市長が覚知。

### 3 産地名の不適正表示に対し、これまでに須坂市が行った対応

年	月日	対応
R6年	12月16日	市長及び副市長、総務部長に経過報告 政策推進課長及びふるさと納税推進係長から、一連の事実及び経過等を報告した。 <u>農水省が調査継続中であることと、グ社代表の「西センターからの出荷は、今回の件の反省から、今後一切行わない」との発言から、これから混在することはないと判断し、農水省の調査及び措置を待って今後の対応を検討することを市長が決定。</u>
R7年	1月14日	グ社東センター及び市内事業者が扱う果物の返礼品も近隣町村の混在の可能性があったことから、4号類型への指定の切り換えを、県に申請。 〈告示の認識誤りについて〉 (1) 「ふるさと納税に係る指定制度の運用についてのQ&A（通知）」（令和6年7月16日付総税市第71号）問20の「認められる例」では、茶葉や米などが例示されているが、4号類型は「近隣市町村の生産物が同じ容器の中で混ぜ合わされたもの（意図的にブレンドされたもの）」と解釈しており、ぶどうなどを市場から仕入れる過程の中では、「意図的に混ぜ合わされている」ことはないとの認識から、1号類型として取り扱っていた。 (2) 当市の返礼品提供事業者（以下「事業者」という。）が、農水省の調査を受けている中、須高地区（須坂市・小布施町・高山村）の果物が意図を問わずに集積されている状況下で、須坂市の事業者が調達した果物が大部分を占めているが、須坂市産以外の果物の混在も避けられないため、4号類型が適切であると判断した。
	2月10日	事業者マニュアルを改訂（【別紙3】「改訂箇所及び改訂理由等」のとおり）
	2月25日	4号での調達を行う事業者を対象に調査を実施。（【別紙2】「4

		号類型調査報告」のとおり) 4号での調達を行う事業者の返礼品のポータルサイトでの募集を停止。
	3月1日	グ社代表ほか社員1名を呼び出し、追加調査を実施。また、農水省調査の時系列経過報告書（3月3日に受領）と農水省と取り交わした確認書（3月4日に受領）の提出を依頼。 <u>市長、副市長、総務部長、政策推進課長、ふるさと納税推進係長で会議を実施</u> <u>全国の自治体の返礼品の産地偽装の事例を調査した結果、農水省の調査結果及び措置を待つという対応方針を切り替え、速やかに追加調査を行うことを市長が決定。</u>
	3月6日	グ社長野営業所長に、農水省の確認書について聞き取り調査を実施。（3月5日に、グ社から確認書の内容の一部に誤りがあったとの報告を受けたため、事実確認を行った。）
	3月7日	市長がグ社代表に強い遺憾の意を伝える。 グ社代表及び長野営業所長に、令和6年度の長野県他市産シャインマスカット混在にかかる市への報告の有無について、再度聞き取り調査を実施。 市が取り扱っている返礼品ポータルサイトでの募集をすべて停止（相手方の契約等の関係で停止できないものは除く）
	3月9日	(1) 市の全ての返礼品事業者及び市議会議員に、ふるさと納税の募集停止を報告 (2) 企業版ふるさと納税及び現地決済型ふるさと納税（ふるさと応援納税）の募集を停止
	3月10日	3月7日に停止できなかったポータルサイトの募集を停止

#### 4 再発防止策

今後二度と同様の事例を起こさないため、下記の取組を実施する。

- (1) 事業者の選定にあたっては、集出荷場等への立ち入り確認を行い、適正な返礼品を確実に供給できる体制を整備しているかについて、厳正に審査する。
- (2) 実地調査を定期的実施し、食品の産地に関する根拠資料などを確認する。また、抜き打ち検査も随時実施し、梱包方法や返礼品の質・量など適正な返礼品であるかを調査する。
- (3) 事業者を対象に、地場産品基準や食品表示法ほか、遵守すべき事項等について、毎年、弁護士等を講師に研修会を開催し、法令順守の徹底を図る。
- (4) 抑止力として、下記の規定を覚書に追加する。
  - ア 事業者による食品の産地に関する根拠書類の整備・保存の義務に関する規定

- イ 事業者が地場産品基準や食品表示法に違反した場合の、取引中止等の対応にかかる規定（寄附募集サイトへの返礼品掲載の停止、事業者登録の抹消など）
- や、それにかかる違約金及び損害賠償に係る規定
- ウ 市が開催する研修会への参加の義務づけ

(5) 市の食品表示法関連要綱の整備

(6) 上記の取組を厳格に実施するため、ふるさと納税部門の増員や新たに課長級の職員を配置し、管理・監督・相談体制を強化する。また、庁内の産業関係課とも連携を図る。

(7) 職員の適正な法解釈の徹底を図るため、定期的に職員研修会を実施し、意識の共有を図る。

(8) 第三者検証委員会を設置し、事件の発生原因の究明、再発防止対策に総合的に取り組む。

## これまでの経緯

※現在、担当者が療養により不在であるため、今後、更に事実の精査を行う予定。

月日	内容
R6年10月中旬	市ふるさと納税推進係長が株式会社日本グルメ市場社（以下「グ社」という。）代表から、和歌山県の本社及び西日本出荷センター（以下「西センターという。」）に対し、農林水産省（以下「農水省」という。）近畿農政局の調査が行われた旨の報告を受ける。
R6年10月下旬	グ社長野営業所長から、グ社本社及び西センターに対して再度農水省の立ち入り調査が行われたことの報告が、市ふるさと納税推進係長に対してあり、所長の求めに応じて過去にグ社と締結した覚書や商品登録シートを提供。 (詳細については現在調査中)
R6年10月下旬～11月上旬	グ社代表、グ社長野営業所長から西センターで令和6年に須坂市産以外の長野県産シャインマスカットが混在したとの報告を市ふるさと納税推進係長が受ける(長野県産シャインマスカットの混在については市政策推進課長及び総務部長、市長、副市長への報告なし)。
R6年12月9日	市ふるさと納税推進係長からグ社長野営業所長に連絡 これまでの農水省調査の回数や日時に加え、簡単でいいので概要を教えて欲しいと依頼。明日、経過をとりまとめて報告するとの報告を受ける。
R6年12月9日	グ社代表から市ふるさと納税推進係長に電話 西センターで令和5年度に他県産のシャインマスカットが須坂市返礼品に混在したとの報告を受け、産地表示違反と地場産品基準違反について覚知。
R6年12月10日	市の内部打合せ ふるさと納税推進係長から政策推進課長に昨日の電話で聴取した内容を報告。農水省調査の前段でグ社代表を呼び、改めて話を聞く方針とし、グ社代表に来庁を指示。
R6年12月12日	グ社代表ほか2名来庁 (1) 市政策推進課長とふるさと納税推進係長で面接対応。令和5年度の混在は山形県産の約4トンであることを覚知。 (2) 令和4年以前も山形県産が混在していたこと、5年ほど前から事実気付いたが黙認していたとの報告があった。 (3) 令和7年以降は西センターでの梱包作業は行わず、東日本出荷センター（長野営業所）から一括して出荷を行うようにするとの報告もあった。 (4) グ社代表から、農水省調査に対し、「令和元年から混在して

月日	内容
	いたことを認識していたが、「混在はしていない」と事実と異なる回答をした」旨の発言がされたため、市政推進課長が農水省の調査には虚偽を訂正して誠実に対応するよう指示。
R6年12月13日	グ社代表から市ふるさと納税推進係長に対して電話 農水省近畿農政局に電話をし、虚偽発言について農水省に謝罪連絡を入れたとの報告を受ける。
R6年12月16日	<u>市長及び副市長、総務部長に経過報告</u> 政策推進課長及びふるさと納税推進係長から、一連の事実及び経過等を報告した。 <u>農水省が調査継続中であることと、グ社代表の「西センターからの出荷は、今回の件の反省から、今後一切行わない」との発言から、これから混在することはないと判断し、農水省の調査及び措置を待って今後の対応を検討することを市長が決定。</u>
R7年1月14日	県への地場産品類型変更申請 グ社を含めた4事業者について1号から4号への変更を申請
R7年2月18日	グ社長野営業所長が来庁 長野営業所へ農水省関東農政局が来所予定。本社へも農水省近畿農政局の最終調査が入る予定との報告。
R7年2月18日	県市町村課税制係から須坂市政推進課へ連絡 本件について、詳細を報告するよう要請あり。
R7年2月25日	市長及び副市長、総務部長に経過報告 引き続き、農水省の調査及び措置を待って対応することを市長が決定。
R7年2月25日	4号類型での調達を行う事業者を対象に市ふるさと納税推進係長が調査実施 グ社も含めた4事業者について、ヒアリング調査を実施した。 【別紙2】「4号類型調査報告」のとおり)
R7年2月25日	グ社も含めた4号類型の4事業者の返礼品募集を停止
R7年3月1日	グ社代表ほか1名が来庁 市総務部長及び政策推進課長、ふるさと納税推進係長が面接。 聴取内容は「回答書」に記載のとおり。 農水省調査の時系列経過報告書と、農水省と取り交わした確認書を提出するよう伝えた。
R7年3月1日	<u>市長、副市長、総務部長、政策推進課長、ふるさと納税推進係長で会議を実施</u> <u>全国の自治体返礼品の産地偽装事例を調査した結果、農水省調査を待つという対応方針を切り替え、速やかな追加調査を行うことを市長が決定。</u>
R7年3月3日	グ社長野営業所長から農水省調査の経過報告書を受領

月日	内容
R7年3月4日	グ社長野営業所長から農水省調査の確認書（4名分）を受領
R7年3月5日	農林水産省の確認書に、グ社長野営業所長が10月下旬から11月上旬に、西センターで令和6年に須坂市産以外の長野県産シャインマスカットが混在していたと、市ふるさと納税推進係長に報告した旨の記載(※)があることを市長、副市長、総務部長及び政策推進課長が確認。
R7年3月5日	市政策推進課長及びふるさと納税推進係長がグ社代表と長野営業所長に確認 グ社から提供された農水省とグ社長野営業所長との確認書の一部（上記※部分）について、ふるさと納税推進係長の認識と相違があったため、2人に電話をして確認した結果、「ふるさと納税推進係長に報告はしていなかった」との回答を2人から受ける。
R7年3月5日	長野県に対面で状況報告 長野県企画振興部長、次長、市町村課長、税制係長に対して須坂市政策推進課長、ふるさと納税推進係長より現在の状況等を説明
R7年3月5日	グ社本社から市ふるさと納税推進係長へ、山形県産種無しピオーネの混在可能性について報告あり(令和3年10月 15kg) (詳細は現在調査中)
R7年3月6日	市政策推進課長がグ社長野営業所長から農水省との確認書について再度の確認 (1) 3月5日に確認した「市ふるさと納税係長には報告していなかった」との発言は誤りであり、確認書の「10月下旬から11月上旬に市ふるさと納税推進係長に報告した」との記載は正しかった旨の供述を得る。 (2) (1)を受け、グ社は市ふるさと納税推進係長に対し、令和6年に須坂市産以外の長野県産シャインマスカットが混在していた事実を報告している旨、市政策推進課長が、市長、副市長及び総務部長に報告。
R7年3月7日	市長、副市長がグ社代表、長野営業所長と面談 市長から強い遺憾の意を伝える。
R7年3月7日	市総務部長と政策推進課長が、グ社代表から聞き取り。 10月下旬から11月上旬に市ふるさと納税推進係長へ「令和6年に須坂市産以外の長野県産シャインマスカットが混在していた」ことについて報告していた旨を再確認。
R7年3月7日	須坂市が2月25日に募集停止した産品以外についてもふるさと納税の募集を停止(一部契約上停止できないものを除く)
R7年3月8日	市政策推進課長が、市長、副市長に山形県産種無しピオーネの混在可能性について報告。
R7年3月9日	(1) 須坂市が返礼品事業者及び須坂市議会議員へ、国からの調査

月日	内容
	<p>に対応中のため、ふるさと納税の募集を停止している旨を連絡  (2) 企業版ふるさと納税及び現地決済型ふるさと納税（ふるさと  応援納税）の募集を停止</p>
R7年3月10日	3月7日に停止できなかったポータルサイトの募集を停止

※このほか、農水省からの調査に対して、継続的に対応している。

## 4号類型申請に該当する事業者への調査概要(2025.2.25 須坂市とりまとめ)

現在、1号から4号への変更申請をしている事業者の返礼品（1号該当）について、疑義照会に基づきポータルサイトでの受付を一時的に停止しています。

これについて、個別の事業者ヒアリング調査を行いました。（事業者登録や返礼品登録にあたり聴取していた内容と重複する部分も含め、改めて確認を行いました。）

### 【調査事項】

- ① 混在が避けられない背景と状況
- ② ふるさと納税返礼品の調達先
- ③ 調達先との返礼品の原産地に関する認識合わせの方法
  - ・ 調達先に地場産品の定義の認識合わせをしているか。
  - ・ 調達先はふるさと納税返礼品の理解が及んでいるか。
  - ・ やむを得ない範囲以外の県外産なども併せて調達して混在が生じていないか。
- ④ 梱包配送の系統について
  - ・ 梱包発送拠点の箇所数と所在地について

### A事業者

#### ①について

須高ブロック（須坂市、小布施町、高山村）単位での農産物が大量かつ継続的に集荷されるため。

#### ②について

－（※仕入れ発送事業者ではなくA事業者が直接の梱包発送事業者のため該当しない。）

#### ③について

－（※②同様。A事業者の管轄から県外産の混在はあり得ない。）

#### ④について

発送はD事業者に委託し、須坂市内の作業場で行っている。他自治体ふるさと納税返礼品も同社で請負っているが、梱包系統を分けるなどしているため混在は生じない。

### ＜取扱品種＞

シャインマスカット

### B事業者

#### ①について

調達先である以下のうち近隣市町村の農産物が大量かつ継続的に集荷される調達先を含んでいるため。（※E事業者は長野県内1本部6支社をもつ全県企業であるが、そのうち須坂支社にて須坂市を中心とする果物類の取扱いを担っている。）

#### ②について

E事業者、A事業者、市内生産農家（4件）、自社栽培

### ③について

認識合わせをしている。市内生産農家には説明しふるさと納税地場産品の基準を認識してもらっている。市場仕入れ分は自己管理している。会社コンセプトとして地物果実しか販売していないので県外産を仕入れることはない。

### ④について

市内2か所を拠点に発送。レギュラー注文とふるさと納税寄附分とは分離して系統管理しているため混在はない。

### 《取扱品種》

ナガノパープル、シャインマスカット、クイーンルージュ、桃（品種お任せ）、サマークリスタル、ワッサー、シナノホッペ、ぐんま名月、シナノピッコロ、シナノゴールド、あいかの香り、印度りんご、夏あかり、秋映

※「品種お任せ」については、その時々で旬を迎えているものの中から品種お任せで選定し発送しているもので、具体的な品種名の記載が困難。

### C事業者

#### ①について

調達先である以下のうち近隣市町村の農産物が大量かつ継続的に集荷される調達先を含んでいるため。（※E事業者は長野県内1本部6支社をもつ全県企業であるが、そのうち須坂支社にて須坂市を中心とする果物類の取扱いを担っている。）

#### ②について

E事業者、A事業者、市内生産農家（1件）

#### ③について

全ての調達先について認識合わせをしていることと、調達先では産地について確認して取引しているため、県外産の混在はない。

#### ④について

梱包配送は須坂市内の自社から直接運送会社に引き渡す形での1箇所出荷。観光農園のため店舗販売や試食等も行っているが、ふるさと納税返礼品として取り扱う品目は上述のとおり仕入れから梱包配送を直接系統で行うため混在は生じない。

### 《取扱品種》

シャインマスカット、ナガノパープル、巨峰、クイーンルージュ、シナノスイート、サンふじ、シナノゴールド、ぐんま名月、あいかの香り、紅秀峰、佐藤錦、秋映、ワッサー、ネクタリン、桃（品種お任せ）、生食用プルーン（品種お任せ）、梨（品種お任せ）

※「品種お任せ」については、その時々で旬を迎えているものの中から品種お任せで選定し発送しているもので、具体的な品種名の記載が困難。

## 株式会社日本グルメ市場 長野営業所（東日本出荷センター）

### ①について

調達先である以下のうち近隣市町村の農産物が大量かつ継続的に集荷される調達先を含んでいるため。（※E 事業者は長野県内1本部6支社をもつ全県企業であるが、そのうち須坂支社にて須坂市を中心とする果物類の取扱いを担っている。）

### ②について

E 事業者、F 事業者、市内生産農家（2件）

### ③について

全ての調達先について認識合わせをしていることと、調達先では産地について確認をして取引しているため、県外産の混在はない。

### ④について

梱包配送は市内1か所にて行っている。

※株式会社日本グルメ市場については、配送日数の短縮化や梱包作業の効率化の面から東日本と西日本エリアで出荷系統を分けていたが、西日本エリアにおいて県外産が混在していて、農林水産省の立入検査を受けている。

この点への改善から2025年出荷分以降は市内1か所のみとなる。

### 《取扱品種》

シャインマスカット、ナガノパープル、クイーンルージュ、巨峰、ぶどう（品種お任せ）、梨（品種お任せ）、ワッサー、りんご（品種お任せ）、ぐんま名月、サンふじ、シナノスイート

※「品種お任せ」については、その時々で旬を迎えているものの中から品種お任せで選定し発送しているもので、具体的な品種名の記載が困難。

## 返礼品提供事業者マニュアル改定箇所・改定理由等（2025年2月改定）

改定箇所	改定内容	改定理由及び改定の詳細など
3. 「事業者の登録方法」欄	<ul style="list-style-type: none"> <li>●製造・生産状況調査のための現地訪問に関する内容を追記。</li> </ul>	国の告示改正により、地場産品基準が厳格化されたことに伴い、提案返礼品の地場産品該当性などについて詳細を確認できるようにするため。
4. 「返礼品の認定要件」欄	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業者が行う「返礼品を強調した広告等」の禁止を盛り込み。</li> <li>●地場産品類型の追記。</li> </ul>	国の告示改正に沿った内容に改定するため。
5. 「返礼品の提案及び認定」欄	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「さとふる」返礼品率を他ポータルサイトに整合したことによる内容改定。</li> <li>●返礼品登録の際にトラブルになりがちな内容を整理し注意喚起。</li> <li>●フルーツロゴマークの積極的使用を明記。</li> <li>●商品登録の標準処理日数を明記。</li> <li>●食品を取扱う事業者に対する食品表示（特に産地表示）に関する注意喚起を追記。</li> </ul>	商品登録からポータルサイトへの商品掲載までの事務について、事業者と市、業務委託先の認識合わせのため、これまで明文化されていなかった内容等を明記するため。 関係省庁連名での発出通知「ふるさと納税の返礼品として提供される食品の表示に係る関係法令遵守について」関係する内容を盛り込むため。
6. 「返礼品の受注から発送までの流れ」欄	<ul style="list-style-type: none"> <li>●寄附者からの返礼品クレームにおける費用負担についてリスク内容等を細分化して整理。</li> <li>●頻繁にある費用負担の疑義について明文化して追記。</li> </ul>	伝票記載情報の見落としや発送や、検品時の重量不足チェックもれ、事業者側の事情による配送時期変更に伴う不着などの費用負担を明確にするため。
7. 「返礼品の品質改善に向けた取組みについて」欄	<ul style="list-style-type: none"> <li>●クレームの多発や低レビューが発生した場合の措置を追記。</li> </ul>	「低レビュー（評価）」の基準を具体的に盛り込み、改善のための取組みや対応方針について具体化するため。
9. 「ふるさと納税で付与されたクーポン等による役務や物品等の決裁について」欄	<ul style="list-style-type: none"> <li>●役務提供にかかる地場産品との関連性についての記載等を追記</li> </ul>	国の制度改正通知に沿った内容に改定するため。
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>●軽微な字句修正等</li> </ul>	今回の改定に合わせ、全体的に軽微な字句修正を含め全体の点検を行った。

# 信州須坂ふるさと応援寄附金（ふるさと納税）

## 返礼品提供事業者マニュアル

2024年2月9日作成

2024年5月21日改定

2025年2月10日改定

須坂市総務部政策推進課



## 目次

1. はじめに.....	1
2. 事業者となるための要件.....	1
3. 事業者の登録方法.....	1
4. 返礼品の認定要件.....	2
5. 返礼品の提案及び認定.....	5
6. 返礼品の受注から発送までの流れ.....	9
(1) 返礼品注文の流れについて.....	9
(2) 発送事務の流れ（フロー）.....	9
(3) 返礼品の発送について.....	9
(4) 在庫報告について.....	10
(5) 返礼品の損傷等の事故における費用負担について.....	10
7. 返礼品の品質改善に向けた取組みについて.....	12
(1) 適正な在庫数の設定について.....	12
(2) 家庭用（訳あり品）の考え方について.....	12
(3) 梱包時（発送前）の荷姿確認について.....	14
(4) 寄附者の声（レビュー）を活用した自己改善について.....	15
(5) 低レビューやクレームが多発した場合の改善対応について.....	15
8. 請求及び精算について.....	15
9. ふるさと納税で付与されたクーポン等による役務や物品等の決済について.....	16
10. その他.....	16
11. おわりに.....	16

## 1. はじめに

このマニュアルは、「信州須坂ふるさと応援寄附金」（ふるさと納税）にかかる返礼品提供事業者の募集や決定に関する内容、返礼品の提供に関する申込や発送等に関する実施方法を示したものです。

須坂市では、2015年度（平成27年度）以降、返礼品提供事業者の皆さまのご協力いただきながら、ふるさと納税返礼品の拡充を図ってきました。

同制度を積極的に活用し、市とともに市の魅力を外部に発信し、須坂市を応援いただく全国のファンを増やすと同時に、地場製品のPRや地域産業の活性化、ひいては寄附者との継続的なつながり作りや関係人口の創出を目指すものです。

## 2. 事業者となるための要件

以下の(1)～(9)の要件に全て適合していることが要件となります。

(1)次に掲げるいずれかの要件を満たすものであること

①須坂市内に本社(本店)、支社(支店)、営業所又は生産拠点(以下、「事業所」という。)を有する法人・団体又は市内で事業活動を行っている個人事業者

②須坂市内で生産された農産物等を原材料に加工、製造、販売を行っている法人・団体又は個人事業者

③須坂市内で役務（サービス）の提供を行っている法人・団体又は個人事業者

④その他、市長が認める者

(2)市税等の滞納が無いこと。ただし、本市に事業所が所在していない場合は、事業所が所在する市区町村において課された市区町村民税に滞納がない者

(3)代表者等が暴力団による不当な行為の防止等に関する法律に掲げる暴力団の構成員等でない者

(4)個人情報保護に関する法律及び代行業者が定める個人情報取り扱い規定を遵守できる者

(5)寄附者に提供した返礼品の品質、性能等に瑕疵があった場合に、その瑕疵に責任を持つことができる者

(6)寄附者に提供した返礼品の品質、性能等に対して苦情があった場合に、その苦情に責任を持って誠実に対応することができる者

(7)市が実施する調査やプロモーション等に協力できる者

(8)本マニュアルに記載された内容を遵守し、各業務フローに沿って対応ができる者

## 3. 事業者の登録方法

登録を希望する事業者は、本マニュアルを熟読の上、以下の書類を作成し、市に提出する

ものとしします。

①「会社概要（様式1）」（電子メールでの提出可。）

②「信州須坂ふるさと応援寄附金 お礼の品提供にかかる覚書」（紙媒体で提出のこと。）

※上記いずれも「ファクシミリ」での提出は不可とします。

#### 【書類の提出先】

須坂市総務部政策推進課ふるさと納税推進係

電話：026-213-6131（係専用）

電子メール：[furusato@city.suzaka.nagano.jp](mailto:furusato@city.suzaka.nagano.jp)

提出があった書類をもとに、市で審査を行い、審査結果を提出者に通知します。

※製造（生産）状況等の調査のため、現地訪問をさせていただく場合があります。

※現地訪問を受け入れていただけない場合、登録をお断りさせていただく場合がございますので予めご了承ください。

登録後、申請内容に変更（代表者の変更、事務所所在地の変更、返礼品の価格、返礼品の仕様変更や改廃、代金振込口座の変更等）があったときは、速やかに市または市ふるさと納税サポートセンターに連絡してください。

## 4. 返礼品の認定要件

須坂市の魅力をPRでき、須坂市のファンになってもらい実際に訪れてみたいと思わせるような商品やサービスを広く募集します。

返礼品の種類は、商品だけでなく、体験型返礼品や食事提供などの各種サービスも含むものとしします。また、同一事業者の複数返礼品を組み合わせたセット商品や、他事業者と連携したセット商品も可能です。

提供する返礼品は、以下の要件を満たすものとしします。

(1) 須坂市の魅力を発信し、地域産業の振興につながる要素をもつ商品又は役務（サービス）の提供であること

(2) 平成31年4月1日付総務省告示第179号の第5条各号いずれかの要件に該当するもの

(3) 市から依頼（通知）があった後、速やかに寄附者へ商品を発送できること

(4) 加工食品の場合は、発送日時点において、賞味期限が残り3分の1以上または6か月以上保証されていること（※但し、商品特性に応じて市にて個別に検討します。）

(5) 品質及び数量の面において、安定供給が見込めるものであること（概ね20個以上）

(6) プリペイドカードやポイントなど金銭類似性の高いもの、貴金属や電子機器など資産性の高いものでないこと

(7) 広告媒体（新聞・テレビ・インターネット・メールマガジン等）で自社の商品やサービスがふるさと納税返礼品となっていることを絡め、強調して宣伝しないこと。（2024年10月1日より自治体が行う広告宣伝のほか、仲介サイト運営事業者や返礼品取扱事業者などが独自に宣伝広告を行うことも禁止対象となり、関連事業者がこれを遵守しない場合において「須坂市」がふるさと納税の指定制度も取消を受ける場合があります。）

(8) 関係法令を遵守し、公序良俗に反しないものであること

(9) 特定の宗教・宗派、思想・信条等に関わるものではないこと。科学的根拠のない効果、効能をうたうものではないこと

（参考）平成31年4月1日付総務省告示第179号の第5条各号

地場産品 類型	概要
1号	須坂市内において生産されたもの
2号	須坂市内において返礼品等の原材料の主要な部分が生産されたもの
3号	当該地方団体の区域内において返礼品等の製造、加工その他の工程のうち主要な部分を行うことにより相応の付加価値が生じているもの
3号 (熟成肉)	当該工程が食肉の熟成である場合には、当該地方団体が属する都道府県の区域内において生産されたものを原材料とするもの
3号 (精米)	当該工程が玄米の精白である場合には、当該地方団体が属する都道府県の区域内において生産されたものを原材料とするもの
3号 (企画立案)	当該地方団体において製品の企画立案その他の当該製品に実質的な変更を加えるものでない工程が行なわれており、当該製品の製造業者により、当該製品の価値の過半が当該地方団体の区域内で生じている旨の証明がなされたもの
4号	須坂市内において生産されたものであって、近隣の他の市区町村の区域内において生産されたものと混在したもの（流通構造上、混在することが避けられない場合に限る。）
5号	須坂市の広報の目的で生産された当該地方団体のキャラクターグッズ、オリジナルグッズその他これらに類するものであって、形状、名称その他の特徴から当該地方団体の独自の返礼品等であることが明白なもの
6号	前各号に該当する返礼品等と当該返礼品等に附帯するものとを合わせて提供するものであって、当該返礼品等の価値が当該提供するものの価値全体の七割以上であるもの
7号	当該地方団体の区域内において提供される役務その他これに準ずるものであって、当該役務の主要な部分が当該地方団体に相当程度関連性のあるもの

地場産品 類型	概要
7号の2 (宿泊)	当該地方団体の区域内に所在する宿泊施設であって、当該地方団体の属する都道府県の区域内においてのみ宿泊施設の運営を行う者が運営するもの（フランチャイズチェーン等の方式により、当該地方団体の属する都道府県の区域外に所在する宿泊施設のブランド名を冠するものを除く。）における宿泊の提供に係る役務であること。
7号の3 (5万以下の 宿泊)	当該地方団体の区域内に所在する宿泊施設における宿泊の提供に係る役務であって、前号に該当しないもののうち、当該役務の調達に要する費用の額が一夜につき一人当たり五万円を超えないもの
7号の3 (該当地域 宿泊)	当該地方団体の区域内に所在する宿泊施設における宿泊の提供に係る役務であって、前号に該当しないもののうち、特定非常災害の被害者の権利利益の保全等を図るための特別措置に関する法律（平成8年法律第85号）第2条第1項に規定する特定非常災害として指定された非常災害に際し災害救助法（昭和22年法律第118号）が適用された同法第2条第1項に規定する災害発生市町村が属する都道府県の区域内の地方団体により提供されるもの
7号の4	須坂市内において地域のエネルギー源により発電された電気であること
8号イ	須坂市が近隣の他の市区町村と共同でこれらの市区町村の区域内において前各号のいずれかに該当するものを共通の返礼品等とするもの
8号ロ	都道府県が当該都道府県の区域内の複数の市区町村と連携し、当該連携する市区町村の区域内において前各号のいずれかに該当するものを当該都道府県及び当該市区町村の共通の返礼品等とするもの
8号ハ	都道府県が当該都道府県の区域内の複数の市区町村において地域資源として相当程度認識されている物品及び当該市区町村を認定し、当該物品を当該市区町村がそれぞれ返礼品等とするもの
9号	震災、風水害、落雷、火災その他これらに類する災害により甚大な被害を受けたことにより、その被害を受ける前に提供していた前各号のいずれかに該当する返礼品等を提供することができなくなった場合において、当該返礼品等を代替するものとして提供するもの
その他	民間事業者が提供するふるさと納税用のプラットフォームサービスを経由して返礼品等を提供するもの（例：〇〇pay 商品券、△△Pay）等

## 5. 返礼品の提案及び認定

商品の提案は新規での登録、前年度登録商品の従前再開ともに「商品登録シート（様式2）」によるものとします。

※同じ返礼品であっても、季節商品（果物類）等は配送期間の確認等のため毎年度のシート提出が必要となります。

設定する寄附金額については「商品登録シート（様式2）」に記載の提供価格（税込）が寄附金額の27.5%以内（市ふるさと納税特設サイトのみ30.0%以内）となるように市で寄附金額を設定します。

（寄附金額の計算例）

商品提供価格 3,000 円の場合

→3,000 円÷27.5%=10,909 円 ⇒ 11,000 円寄附額（千円未満切り上げ）

なお、寄附ポータルサイト「さとふる」への掲載を希望する場合については、「商品登録シート（様式2）」によらず、同サイト所定の手続きに沿って直接提案を行うこととなりますが、以下に留意の上、提案を行っていただくようお願いします。

◆楽天・ふるさとチョイスに『掲載済み』の返礼品の場合

掲載中の商品説明文をそのまま引用使用し、お礼品登録を行ってください。

◆楽天・ふるさとチョイスに『掲載していない』返礼品の場合

「さとふる」お礼品管理システムに登録を行う前に、各事業者様専用のロゴチャットトークルームにて、市ふるさと納税担当あてに登録予定の文章を送信してください。（ベタ打ちで構いません。）担当が必要に応じて文書を修正した上で返信いたします。

※市では以下の基準でチェックを行っておりますので、参考としてください。

※事前のご相談なく「さとふる」に商品提案をされた場合で、同基準を満たしていないものについては、「内容不適」としてさとふる経由で事業者様へ差し戻しを行います。

「さとふる」への返礼品掲載にあたり、その他サイトへの掲載のため市サポートセンターにおいて作成した画像は使用しないでください。（著作権や寄附者による誤認を防止する観点から厳守ください。）

（参考）〈商品登録にあたっての基準 ※市での内部確認の内容及び基準〉

項目	確認内容
全体	①総務省の定める「適切な寄附先の選択を阻害するような表現」を使用していないか。 〈総務省禁止文言の一例〉

項目	確認内容
	<p>お得、コスパ（コストパフォーマンス）、ドカ盛り、圧倒的なボリューム、おまけ付き、セール、買う、購入、還元、必要寄附金額の引下げ、安い、個数の増量</p> <p>②市独自でルール化する不適切表現が使用されていないか。          &lt;市の考える不適切表現の一例（客観的な根拠があれば可）&gt;          商品、極上、至高、最高、最強、日本一、希少、貴重、幻の●●、特長、●●（他自治体等）と比較して、必ず●●します、美容（健康）に良い、有機●●、無農薬、発送期間を特定してしまう表現、その他寄附者に誤解を与えかねない表現等。</p> <p>※「有機 JAS マーク」がない農産物や加工食品等に、「有機」、「オーガニック」などの名称の表示や、これと紛らわしい表示（無農薬、減農薬等を含む。）を付すことは法律で禁止されています。</p> <p>③客観的根拠のない表現を使用していないか。</p> <p>④商標登録等されている文言を使用していないか。          &lt;商標登録等されている文言の一例&gt;          氷温熟成、完熟シャインマスカットなど（一部表示も原則 NG）</p>
返礼品タイトル	<p>①不適切表現や問題のある表現が含まれていないか。</p> <p>②季節商材の場合、発送期間が明記されているか。また「発送期間」欄と整合性がとれているか。</p> <p>③発送年度に誤りはないか。</p> <p>④内容量について、「内容量」欄と差異はないか。</p> <p>⑤誤字脱字はないか。</p>
商品説明文	<p>①不適切表現や問題のある表現、誤解を与えかねない表現が含まれていないか。</p> <p>②返礼品タイトルや内容量、発送期間との整合性がとれているか。          （ブドウぶどう葡萄の統一性、上旬・中旬・下旬の統一など）</p> <p>③事業者から特段の要望がある場合を除き、発送期間を限定する表現がないか。（「お盆」、「バレンタインデー」など）</p> <p>④地場産品類型「1号」該当以外の返礼品について、地場産品類型についての説明が記載されているか。          （地場産品基準を満たし、取り扱い自体に問題が無いか。）</p>
内容量・個数等	<p>①重量が確約されていない場合は「約」が付いているか。          （「●kg 以上」等の場合は不要）</p> <p>②記載された内容がシート全体の内容と整合性がとれているか。</p>
加工場所住所・	地場産品類型「3号」の場合、加工場所の住所がこちらに記入されて

項目	確認内容
会社名について	いるか。

※以上は主なものであり、これら以外の内容であっても、寄附者視点で誤解を与えかねない表現等は修正をお願いする場合があります。

商品提供価格は、申込時期の相違による寄附者間均衡を重視する点からも、全ての受注分を発送完了するまで、提案時の価格を適用することとし、途中での変更はできません。（先行寄附受付も同様とします。）このため、提案時の金額設定は慎重に行ってください。

寄附が将来にわたって発生するものについては、改めて価格改定後の「商品登録シート」を提出していただくことで、変更は可能です。（いかなる場合であっても、既に寄附を受付済のものについて遡及変更は行いません。）

食品を返礼品として提案する場合は、当該食品の産地名の適正な表示を確保するため、以下についても予めご留意とご承知をお願いします。

- ①「商品登録シート（様式2）」には当該食品の産地名を適正に記載すること。
- ②産地の表示等について、市が必要と認める場合、事業者に対し調査（実地調査）を行うことに予め同意すること。
- ③産地の表示について意図的な虚偽表示が認められる場合や、正当な理由なく調査を拒む場合は、市の判断で当該返礼品を含む全ての商品の掲載停止や事業者の登録取消を行う場合があること。

返礼品の掲載ページ作成にあたり、各種ロゴマーク及び認証マーク等を使用される場合は、以下についてもご留意ください。

★「信州の環境にやさしい農産物認証制度」認証マークについて

返礼品画像等に使用いただく場合、以下が条件となります。

- ①発送年度の認証を受けている・または申請をお約束いただけること。
- ②「信州の環境にやさしい農産物認証制度【令和6年度農産物 申請の手引き】」に記載の内容が順守されていること。  
（※認証マークの使用要件については事業者様で十分ご確認ください。）
- ③認証期間中に認証が取り消されることになった場合のほか、認証期間経過後に新たな期間での認定を受けない場合や新たな期間での認定が認められなかった場合は早急に市担当者へご報告をいただけること。
- ④認定を受けない期間（取消期間を含む。）に行われた寄附申込について、寄附者からの理解が得られない場合、代替返礼品の調達について責任を負っていただけること。
- ④認証取消しにより生じるトラブル等の一切について、須坂市及び委託先ではいかなる責任も負いかねること。

★「信州須坂市フルーツロゴマーク」について

須坂市産果実の販売、販売促進、消費拡大、普及、PR、須坂市のイメージアップを目的に作成されたロゴマークのため、ふるさと納税事業の運営においても積極的に活用することとし、原則として市及び市業務委託先の判断により、果物類を中心とした返礼品ページに挿入します。（返礼品提案事業者の判断により、挿入を希望されない場合など特段の事情がある場合は、返礼品提案時に予めお申し出ください。）

★事業者独自のブランドロゴ等

事業者の希望により画像に挿入することが可能です。その場合は、「信州須坂市フルーツロゴマーク」の挿入は原則として行いません。

【書類の提出先】

須坂市ふるさと納税サポートセンター（市業務委託先）

（株式会社 日本グルメ市場）

電話：0737-20-9007

電子メール：suzakacity-furusato@meiwagroup.com

「商品登録シート（様式2）」に記載の商品説明文については、原則として事業者から提出のあった内容で寄附ポータルサイトに掲載をしますが、商品表示等の各種法令への適合性や国の制度規制などの観点、寄附者から見た「分かりやすさ」という観点等から修正をさせていただく場合があります。

返礼品掲載ページに挿入する画像を事業者が自ら作成する場合は、市が定める基準を満たしたものをご用意ください。この場合、内容に不適箇所があった際は速やかに修正いただけることを条件とします。（※修正に応じていただけない場合、市の判断で画像の削除や差し替えなど行う場合がございますので予めご了承ください。）

また、返礼品掲載にあたり市および委託先が作成した画像等は、事業者が運営する通販サイトをはじめ、市管轄外のサイトへの使用はできません。

商品提案の受付は通年で行いますが、採用（認定）にあたっては原則として国の承認が必要なため、申込時期によっては、認定までにお時間をいただく場合があります。

事業者から商品登録シートの提出があった日から14営業日（提出があった日を含まない。）以内のポータルサイト掲載を原則とします。個別の事情による早期掲載は認めませんので、余裕をもった掲載依頼をお願いします。掲載内容にかかる疑義確認や事業者様との調整が長引き、これにより難しい場合は別途ご相談をさせていただきます。

果物類の登録依頼が最盛期となる6月～8月、年末の寄附需要に合わせた登録依頼の最

盛期である11月～12月は特に余裕をもってご依頼をお願いします。なお、最盛期の登録スケジュール等については都度ロゴチャットでご案内します。

## 6. 返礼品の受注から発送までの流れ

### (1) 返礼品注文の流れについて

寄附者から市への寄附及び注文は、インターネット、郵送、窓口での3通りで行なわれます。インターネット掲載は、提案をいただく在庫数等の状況に応じて、以下のサイトに掲載します。

掲載する寄附ポータルサイト	掲載基準
ふるさとチョイス (株式会社トラストバンク運営)	原則として全ての返礼品を掲載します。 ※提案在庫数が少量の返礼品については一部サイトに掲載を行わない場合もあります。
楽天ふるさと納税 (楽天株式会社運営)	
須坂市ふるさと納税特設サイト (須坂市独自運営)	提案在庫数が200個を超えるもの(通年商品や無制限在庫商品を含む。)を掲載します。
その他の寄附ポータルサイト	提案在庫数が1,000個を超えるもの(通年商品や無制限在庫商品を含む。)を掲載します。

※寄附者からの受注状況(何件の寄附が入っているか)については、各事業者において寄附管理システム(レジホーム)で確認が可能です。ログイン方法やログイン情報(パスワード等)については事業者登録の際にご案内をしていますが、ご不明の場合は市へお問合せください。

### (2) 発送事務の流れ(フロー)

- ①寄附者から、須坂市へ信州須坂ふるさと応援寄附金の申込及び入金がある
- ②須坂市から、寄附者へお礼状及び領収書を発送する
- ③市ふるさと納税サポートセンターから、事業者へ返礼品発送伝票等を送付する
- ④事業者から、寄附者へ返礼品を発送する(詳しくは(3)に記載)

### (3) 返礼品の発送について

返礼品発送依頼の通知(メール便)を受信したら、返礼品の発送準備を行います。送り先情報が印字された発送伝票を同封しますので、返礼品の準備ができましたら、発送を行ってください。

#### (4) 在庫報告について

万が一、在庫に欠品（不足）が生じそうな場合は、市ふるさと納税サポートセンターに連絡をしてください。その際はサポートセンターで寄附ポータルサイトの掲載停止や在庫数調整を行います。（在庫の増減はご連絡をいただければ随時の対応が可能です。）

#### (5) 返礼品の損傷等の事故における費用負担について

返礼品の不達や損傷等について、寄附者からの問い合わせ（クレーム等）が生じた場合の対応については原則として以下のリスク分担表にしたがって負担することとし、過失の所在が不明確なケースについては市が負担します。

なお、クレームが発生した場合の返礼品再送等の対応については、寄附者との信頼構築や二次クレームを防止する観点から極力迅速な対応をお願いします。（サポートセンターから事業者への再送依頼後、おおむね2～3日以内（これにより難しい場合でも1週間以内には必ず発送を完了すること。）での発送をお願いします。）

過失	リスク内容	再送費用	市	事業者
返礼品提供事業者	返礼品の誤発送（配送伝票に記載の不在日や曜日指定等の見落としを含む。）、返礼品の品質問題等による返礼品の回収・再発送	商品代 送料	負担しない	負担する
	ポータルサイトでの表示重量に対する重量不足（※1）	商品代 (不足分) 送料	負担しない	負担する
	事業者からの事情による発送予定時期の前後に伴う商品不到着（※2）	商品代 送料	負担しない	負担する
寄附者	特別な事情による返礼品の回収・再発送（不在等）	商品代 送料	負担しない ※寄附者側で真にやむを得ない事情がある場合は負担する。	負担しない

過失	リスク内容	再送費用	市	事業者
配送業者	配送事故等	商品代 送料	負担しない ※ただし、配送事業者での負担について協議が整わない場合は市が負担する。	
該当なし	天災等の不可抗力	商品代 送料	双方協議による	
	寄附者からの損傷等に係る連絡が極めて遅れた場合など、結果的に損傷等との因果関係の立証が不十分なもの	商品代 送料	関係者協議による ※ただし、寄附者から提供のあった画像等から明らかに損傷との因果関係が明確な場合は責任を負うべき主体が負担する。 ※クレーム対応継続中における寄附者側の事情による意思疎通困難や音信不通が原因で相当期間経過の場合の再送リスクは原則として市が負担する。	

※1 「●kg 以上」と明示していた場合の絶対的不足はもちろん、「約●kg」としていた場合であっても、寄附者の視点では当然に記載重量を上回るものと解釈する寄附者が多いため、この点について寄附者から異議があったケースを含む。

※2 配送期間の変更等について、事前に寄附者に不在日等の確認ができない場合を想定。

## 7. 返礼品の品質改善に向けた取組みについて

### (1) 適正な在庫数の設定について

提案時の在庫数は確実に発送を見込むことができる数量での設定をお願いします。特に先行寄附受付（返礼品発送年度の前年度に寄附を受付するもの）にあつては、発送年度の生育状況や収穫量を確実に見込むことは極めて困難であることから、通常の収穫想定在庫数の3割程度とするなど、安全な在庫数で設定をお願いします。

登録初年度の事業者、前年度に欠品や不足等を生じた事業者、提案在庫数が1,000個を上回る事業者については在庫確保に関する調書や出荷計画をご提出いただく場合がございます。

### (2) 家庭用（訳あり品）の考え方について

いわゆる「家庭用」や「訳あり品」については、寄附額に対する返礼品のコストパフォーマンスが高いことから寄附者からの人気も高いジャンルです。市としても、ふるさと納税制度を活用した規格外品の流通促進という点からも商品提案を受け入れています。

その一方で、事業者側と寄附者側の認識の違いなどにより、クレームにもつながりやすく、発生クレームによっては市のイメージを損ねてしまうリスクがありますので、商品選定やご提案にあたっては十分ご注意ください。

以下、これまでの返礼品採用実績やクレーム状況を踏まえ、「ぶどう」を例に概ねの考え方を例示しますが、りんごや桃なども同様の考え方で対応いただくこととし、判断に迷う場合は商品提案に先立って事前に市までご相談ください。

#### 【家庭用（訳あり品）として出せるもの】（ぶどうの例）

家庭用（訳あり品）のイメージ	説明
	【例1】実はしっかりしているが、 <u>房の形が整わないもの。</u>
	【例2】実はしっかりしているが、傷んだ果実の除去等で <u>房の一部が欠落しているもの。</u>

家庭用（訳あり品）のイメージ	説明
	<p>【例3】<u>傷やシミのよ</u> <u>うな模様</u>があるが、実 がしっかりしている もの。</p>
	<p>【例4】生育時の<u>裂果</u> <u>痕</u>（いわゆる「サビ」 ）があるが、その程度が 房全体もしくはパッ ク詰め容量の概ね 1/3以下のもの。</p>
	<p>【例5】実がしっかり しているが、<u>熟度によ</u> <u>り色が黄色化したも</u> <u>の</u>。</p>

【家庭用（訳あり品）として検討を要するもの】（ぶどうの例）

家庭用（訳あり品）のイメージ	説明
	<p>【例6】いわゆる「親 子ぶどう」であり、明 らかに食味の悪い小粒 を含むもの。※小粒を 除去し、【例2】とする のは良い。</p>

【家庭用（訳あり品）として提案できないもの】（ぶどうの例）

家庭用（訳あり品）のイメージ	説明
	<p>【例7】<u>傷が多すぎる</u> <u>もの</u>で、一般的に受け 取った人が喜ばない （不快感を感じる）も の。</p>

家庭用（訳あり品）のイメージ	説明
	<p>【例8】房にほとんど実が残っていないもの。 （粒での商品化は可。） ※粒の場合は小軸を一部残すこと。</p>
	<p>【例9】粒が小さく、張りもない（触った時に張りを失い、ぶよぶよしている）もの。</p>

※家庭用（訳あり品）は、「見た目は正規品よりも劣るが、味はおいしい」ということが前提となりますので、「美味しさ（味）をきちんと担保できる品質」で商品提案と発送をお願いします。※果実が若過ぎて酸味が強いもの、裂果痕（「サビ」）が多すぎて舌触りが極端に良くないもの、傷んでいるものや腐敗しているものは当然に家庭用（訳あり品）に該当しませんのでご注意ください。

### (3) 梱包時（発送前）の荷姿確認について

市に寄せられるクレームの中には、梱包不適（緩衝材の不足、緩衝材の使用方法不適等）が原因と見られるものもあります。

事業者登録後、始めて出荷をされる事業者については、初回の荷姿確認を原則（事業者独自のインターネット通販配送実績がある場合を除く。）とします。

以下に「ぶどう」を例に、クレームの少ない梱包例を例示します。（JA ながの様の梱包例）

必ずしもこれによらなくても構いませんが、クレーム時に寄附者から提供される画像等で梱包不適が認められる場合は再送費用を事業者負担とさせていただく場合がございますので、ご注意ください。



房ごとにラミネート紙等で覆う。



箱内での動きが出ないように隙間を生じさせない。



箱の上下に緩衝材（ウレタン等）を配置する。

#### (4) 寄附者の声（レビュー）を活用した自己改善について

須坂市では、地場産品の効果的なPRやブランディング、寄附者様の声を活用した品質改善を目的に、返礼品の同梱物等を活用するなどして、寄附ポータルサイトを經由した寄附者の声（レビュー）の投稿を促進しています。

個々事業者での改善やクレームを減らす取組みが市全体の品質向上につながるため、寄附ポータルサイトのレビューに目を通していただき、低評価レビューや寄附者の声の内容に沿って商品選定や梱包面での改善をお願いします。

また、寄附者の声（レビュー）を増やすことは、品質等の改善のみならず、事業者の商品イメージアップや次年度以降の受注数にも大いに影響しますので、独自のレビュー投稿促進チラシの同梱などにもご協力をいただけると幸いです。

#### (5) 低レビューやクレームが多発した場合の改善対応について

低レビュー（概ねレビュー評価が5段階評価中で3.5以下。レビュー総件数が極端に少ない（概ね3件未満）などの理由で、適正な平均値を判断し難いものを除く。）の商品やクレームが多発した商品については市側の判断での受付停止や次年度以降の出品をご遠慮いただく場合がございます。

また、当該商品の掲載継続や次年度以降の商品提案にあたっては、市からの求めにより、改善のための面談を実施させていただく場合や改善報告書（所定様式あり）をご提出いただく場合がございます。正当な理由がないにも関わらず、面談の受入れ拒否や改善報告書のご提出をいただけない場合、当該商品の再掲載はもとより、他の返礼品の掲載もお断りさせていただく場合がございますので、予めご了承ください。

### 8. 請求及び精算について

①市から精算確認の準備が完了した旨の通知を行う（月初）

②事業者が出荷明細一覧等で出荷実績を確認し、市に請求額確認の報告を行う

※請求書は市側で管理システムを經由して出力するため、紙媒体での提出不要です。

※請求対象は、到着の有無によらず、前月の1か月間の「発送」実績分となります。

※請求対象の確認は専用のシステム（レジホーム）で行います。詳細は事業者登録の際にお渡しの「月次請求方法についてのお知らせ」をご参照ください。

※通知はロゴチャット「事業者生産者一括連絡用」のトークルームにもあります。

③市から、商品代の支払いを行う（市から直接支払い）

※支払いについては、請求対象月の翌月払いとなります。

※請求額確認報告のタイミングごと最短で間に合う市の定例支払日（8日、18日、28日）での支払いとなります。なお、同日が休日等の場合は前日の営業日となります。

※支払いのスケジュールについては、毎月市からご案内します。

## 9. ふるさと納税で付与されたクーポン等による役務や物品等の決済について

宿泊施設や飲食店等において、宿泊料や料理提供などの役務を提供する場合のほか、これら事業者が自らの施設等で商品を販売する場合において、ふるさと納税で付与されたクーポン（チョイス Pay やふるさと応援納税<sup>®</sup>による電子クーポンを含む。）を使って決済をしようとする場合、地場産品基準を満たす役務や商品に限って当該クーポンを使用して決済可能な対象としてください。（地場産品基準を満たしていない商品と会計を明確に分けてください。）

※施設内にて、区域内で生産された農産物や菓子類を「ふるさと納税で付与されたクーポンを使って支払いが可能な対象商品」として販売する場合、寄附者から見てどの商品が対象になるのか（対象にならないのか）を明確にしてください。

なるべく、個々の商品ごとではなく、売り場（コーナー）を分けるなどして、寄附者が混同しないよう配慮をお願いします。（必要に応じ、実地調査をさせていただく場合がございます。）

## 10. その他

「信州須坂ふるさと応援寄附金（ふるさと納税）」事業では、市と返礼品提供事業者との連絡手段として「自治体向けチャットツール」（ロゴチャット）を利用しています。

返礼品クレーム対応の迅速化や事業者様とのコミュニケーション促進を目的に導入しているものですので、事業者登録と併せ、同ツールの利用登録にご協力をいただきますとともに、積極的な活用をお願いします。

※なるべくスマホアプリの利用をお願いします。

※お知らせの通知は常にONで設定してください。（クレーム等の早期対応、市からの大切なお知らせを受信いただくためにご協力ください。）

※スマホアプリのダウンロード方法や通知の設定方法等はロゴチャットの「事業者生産者一括連絡用」のトークルームにあります。

※ログインID・パスワードが不明な場合は個別にお問い合わせください。

## 11. おわりに

ふるさと納税制度は、市の特産品や魅力のPR、市の認知度向上といったシティプロモーションを推進するにあたり、重要な事業であると同時に、地域の活性化や産業振興にも大きく貢献できる可能性をもった制度です。

事業の運営にあたっては、地域の事業者の皆様との「共創」が不可欠であり、ともに地域の魅力を市県外に発信していこうという意欲をもって取り組んでいくことが大変重要とな

ります。本制度の趣旨を十分ご理解いただき、須坂市のPR、発展にお力添えをいただきたく存じます。

ご不明点やご提案等ございましたら、お気軽にご連絡いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

**【問い合わせ先】**

- 商品代の請求に関する事、ふるさと納税の制度全般に関する事

〒382-8511 長野県須坂市大字須坂 1528-1  
須坂市総務部政策推進課ふるさと納税推進係  
電話：026-213-6131（係専用）  
ファクシミリ：026-246-0750  
電子メール：furusato@city.suzaka.nagano.jp

- ふるさと納税返礼品の登録等に関する事

〒649-0303 和歌山県有田市新堂 47-1 MEIWA ビル 3F  
株式会社日本グルメ市場  
電話：0737-20-9007（代）  
ファクシミリ：0737-20-9010  
電子メール：suzakacity-furusato@meiwagroup.com