

# 浜田市ふるさと寄附

- ◇浜田市ふるさと寄附に係る特産品等提案募集要項
- ◇特産品提案の流れ
- ◇浜田市ふるさと寄附に係る苦情等処理報告取扱要綱
- ◇苦情等処理の流れ
- ◇苦情等処理報告書様式

2025年4月

浜田市 産業経済部  
ふるさと寄附推進室



## 浜田市ふるさと寄附に係る特産品等提案募集要項

最終改正 令和 7 年 4 月

浜田市ふるさと寄附推進室

本市では「ふるさと“はまだ”に貢献したい、応援したい」という皆さんからのご厚志を「浜田市ふるさと寄附」として受け付けており、1 千円以上の寄附をいただいた方に感謝の気持ちと本市の魅力をお伝えするため特産品等を進呈しています。

そこで、魅力ある特産品等のメニューを取りそろえることにより寄附金額の上積みを図ると共に、市内産品等の PR と販路拡大等地域産業の活性化に貢献することを目的として、特産品等の企画提案を募集します。

### 1 応募資格

次に掲げる要件を全て満たしていることが必要です。ただし、市長が特に必要と認める者については、この限りではありません。

- (1) 浜田市内に事業所（本店・支店は問わない。）がある法人、その他の団体及び個人事業者（以下「事業者等」という。）であること。
- (2) 浜田市物品調達等競争入札参加者資格審査等要領（平成 17 年浜田市告示第 118 号）第 2 条第 2 項各号のいずれにも該当しない者であること。
- (3) インターネット接続環境があり、ふるさと納税管理システムによる商品管理等が行えること。

### 2 提案を募集する特産品等

次に掲げる要件を全て満たしていることが必要です。

- (1) 浜田市及び浜田市を中心とする石見地域の魅力を体感できるもの。
- (2) 以下のいずれかに該当するもの。
  - ア 生鮮食品
  - イ 加工食品
  - ウ 工芸品
  - エ 障がい福祉事業所の商品
  - オ 市内の観光施設等の利用プラン等
  - カ ア～オを組み合わせた商品・サービス等
  - キ その他市長が認めるもの

- (3) 全国各地に発送が可能なもの。標準で利用する配送業者が通常配送で離島等への配送に対応していない場合は、他の配送業者を利用するなどして全国配送に努めてください。
- (4) 提供期間内において品質及び数量の安定供給ができるもの。なお、提供数量を限定する提案も認めています。
- (5) 飲食物の場合、商品到着後、一定期間の消費期限又は賞味期限が保証されるもの。ただし、鮮魚、青果等の生鮮食品については、この限りではありません。
- (6) 寄附金額に占める特産品等の金額（本体、梱包代等、消費税を含む。）割合を 30 パーセント以内とすること。  
ポータルサイト「三越伊勢丹」については、「三越伊勢丹」において特産品の独自開発をされます。
- (7) 本市はポイント制を採用しており、1 千円以上の寄附に対して 1 千円ごとに 1 ポイントを付与しています。なお、返礼割合の表示は行いません。
- (8) 募集する特産品等は、1 ポイント以上の商品とします。
- (9) 寄附金額は、千円単位を基本としますが、レジャー・宿泊等の発送を伴わず市内で提供されるものに限り百円単位の金額を可能とします。

### 3 特産品等提供のメリット

- (1) 特産品等や事業者等の名称を市が PR
  - ア 浜田市ふるさと寄附特設サイトや市が契約する各種ふるさと納税ポータルサイトに特産品等の画像及び品名、事業者等の名称などを掲載します。
  - イ 市が特産品等を掲載するパンフレット等を作成し、随時、寄附希望者へ提供します。ただし、掲載スペースの都合上、一部又はすべての特産品等がポータルサイトのみの掲載となる場合がありますのでご了承ください。
  - ウ テレビ、雑誌、その他取材等の要請に応じて、適宜情報提供を行います。
- (2) 自社商品の販路拡大  
特産品等の発送時に自社商品のパンフレット等を同封いただくことで、自社商品等の販路拡大に繋がります。
- (3) 新商品の開発  
特産品等を予約品、限定品等として提案していただくことで、ふるさと寄附をテストマーケティングの場として活用することが出来、新商品の開発に役立ちます。

## 4 提出書類等

特産品等の提案にあたっては、以下の書類を提出してください。

複数の特産品等を提案する場合は、特産品等毎に書類を作成してください。

ポータルサイト「三越伊勢丹」に掲載する特産品は「三越伊勢丹」から別途市へ提出があります。

### (1) 浜田市ふるさと寄附に係る特産品等提案書（様式 1）

※特に商品タイトルや商品説明については、商品と浜田市及び石見地域の魅力を PR できるように工夫してください。

### (2) 特産品等の写真（カラー印刷したもの）

ア 商品写真 1 枚以上…商品 PR に使用します。

イ 荷姿写真 1 枚以上…寄附者からの問合せ等に使用します。

※主となる商品写真は、必ず横長としてください。

※画像データ（JPEG 形式・横幅 680 ピクセル以上・1MB 以上）をメール等で別途送付してください。

※写真は、必ず提案商品用いて撮影すること。

※掲載基準に見合う画像が提出できない場合は、採用決定後、商品写真の撮影を行います（撮影費用の一部を負担していただくことがあります）。

### (3) 原材料等を確認するための食品表示ラベル

※表示義務がある場合は、必ず提出してください。

### (4) 特産品等及び事業者等を PR するための資料

ポータルサイトの特産品詳細ページにおいて、特産品の調理方法、調理例など（使用方法など）の PR が可能です。特産品の魅力が伝わる写真、説明文などを提出してください。

## 5 特産品等の調達期間

特産品等を提案いただいた年度の年度末までの発注分とします。ただし、次年度において同一条件で提案する場合（上記 2 の条件に合致するものに限る。）は、浜田市ふるさと寄附特産品等継続取扱届出書（様式 2）を提出することにより、提案・審査を省略できるものとし、以後も同様の取扱いとします。

調達期間中に、特産品等の内容及び金額に変更が生じる場合は、浜田市ふるさと納税サポート室へご連絡ください。

## 6 応募受付期間

随時提案を受け付けます。

ただし、年度開始日（4月1日）提供開始（継続分を含む。）のものについては、同年1月末日までに提案書（継続分は、届出書）を提出してください。

## 7 提案書等の提出先及び提出方法

【浜田市ふるさと納税サポート室】へメールにて提出してください。

シフトプラス株式会社 佐賀営業所

〒847-8555 佐賀県唐津市鏡北牟田 4337-1

TEL : 050-5530-0271 FAX : 050-3730-7976

Mail : support@hamada.furusato-lg.jp

<受付日時>平日 9:00~18:00（土日祝休業）

## 8 特産品等の決定

【浜田市ふるさと納税サポート室】を通じて浜田市ふるさと寄附推進室へ提出のあった提案書類を基に、市が設置する特産品等選定委員会において、「浜田市ふるさと寄附金制度」の特産品等として適しているか審査を行い、かつ、島根県を通じて総務省の審査の後、決定します。

特産品等として決定した場合は、浜田市とふるさと寄附に係る特産品等売買契約（単価契約）を締結していただきます。また、契約の日から概ね2週間で浜田市ふるさと寄附特設サイトや各種ふるさと納税ポータルサイトへ掲載するとともに、各事業者等にポータルサイトへの掲載開始をお知らせします。

特産品等として決定されなかった場合は、浜田市ふるさと寄附に係る特産品提案却下通知書（様式3）により通知します。

## 9 個人情報の取扱いについて

特産品等の発送のために、寄附者又は特産品等の受取人（以下「寄附者等」という。）の住所等を提供します。個人情報の取扱いについては、「個人情報の保護に関する法律」を遵守し、提供情報は特産品等の発送のためだけに利用してください。事業者等が作成したダイレクトメールの送付など、特産品等の発送以外に利用することはできません。ただし、特産品等の発送に際して同梱した事業者作成のパンフレット等により改めて寄附者から事業者等への商品申込み等で入手された個人情報は、事業者等が独自に取得した個人情報となりますので、事業者等において適切に管理してください。

## 10 その他

### (1) PR等の役割分担について

原則として、市はふるさと納税全体のPRを行います。ポータルサイト「さとふる」の、個別商品のPR（ポータルサイトへの掲載内容など）は各事業者等で行うものとします。

### (2) 画像等提出データの取扱いについて

採用を決定した特産品等に係る各種データは、浜田市ホームページ、各種ふるさと納税ポータルサイト、市作成のパンフレット等に掲載します。ホームページ等への掲載にあたっては、提出いただいた各種データを市が改変すること及び第三者に対し改変を再承諾することがありますので、あらかじめご同意ください。なお、市がホームページへの登録作業等を委託する事業者には各種データを直接提出された場合も、本要項によるデータの提出とみなします。

また、「浜田市ふるさと寄附金制度」の広報活動を行う中で、必要に応じてその他の媒体へ情報提供することがあります。

### (3) 市からの文書等の同梱について

事業者等が特産品等を寄附者に発送する際は、市からの各種パンフレット類の同梱をお願いします。

### (4) 特産品等の発注について

特産品等の発注及び発送確認は、ふるさと納税管理システム上で行いますので、インターネット環境が必要です。

ポータルサイト「さとふる」については、直接「さとふる」から特産品の発注があります。

### (5) 特産品等の発送及び苦情処理について

ア 特産品等は、事業者等の責任において発送をお願いします。

イ 配送日時の指定がない場合は、受注から概ね2週間以内に寄附者等に特産品等が届くように発送してください。ただし、提案時に特別の出荷日等を記載している場合は、その記載に従って発送してください。

発送が遅れる場合は、理由の如何に関わらず、事業者等の責任において寄附者へ対応してください（苦情となる前に対応をお願いします）。

ウ 次の配送業者（ヤマト運輸、佐川急便、日本郵便）から特産品等の発送を行う場合は、浜田市ふるさと納税サポート室のアカウントを使用して発送伝票を作成し、出荷してください。（※送料金は直接、浜田市ふるさと納税サポート室（シフトプラス株式会社）へ請求されます。）

作成した発送伝票番号を、配送業者へ受け渡す前にふるさと納税管理システムに入力することで、システムから自動的に発送通知メールが寄附者へ配信されます。発送用データから各事業者等のシステムにメールアドレスを取り込んで通知することは、個人情報の管理上認められませんのでご承知ください。なお、事前連絡が必要とされている場合や生鮮食品の配送などで確実に受け取っていただく必要がある場合等は、各事業者において電話により対応してください。

エ 特産品等の送り主欄には事業者等の名称をまた、品名欄など記載可能な欄に「浜田市ふるさと寄附特産品」と「品名」を記載してください。ただし、ギフト対応品等については、ふるさと納税管理システムの備考欄等を確認し、寄附者からの指示に従ってください。差出人が設定されている場合は、差出人の住所、氏名等を記載し、市が依頼する寄附のお礼パンフレット等は同梱しないでください。

オ 発送及び内容等に係る苦情については、原則、事業者等で対応していただきます（転居による発送情報の変更に係るもの等は、【浜田市ふるさと納税サポート室（シフトプラス株式会社）】で対応します）。

なお、苦情処理の状況については、別紙「浜田市ふるさと寄附に係る苦情等処理報告取扱要綱」に基づき1件ごとに報告してください。

#### (6) 特産品等代金の支払いについて

ア 特産品等代金の市からの支払いは、浜田市ふるさと納税サポート室（シフトプラス株式会社）が代行して支払います。

支払いは、特産品等の出荷完了後となります。特産品等を出荷する前の支払いはできません。

ポータルサイト「さとふる」については、直接「さとふる」からの支払いとなります。

ポータルサイト「三越伊勢丹」については、直接「三越伊勢丹」からの支払いとなります。

イ 浜田市ふるさと納税サポート室（シフトプラス株式会社）の支払い日は、出荷日を基準とした月末締めにより、翌月の末日（休業の場合は、その前営業日）までの支払いとなります。

浜田市ふるさと納税サポート室（シフトプラス株式会社）から、請求内容について確認の依頼がありますので、ふるさと納税管理システムにおいて、期日までに承認作業を行ってください。期日に間に合わない場合は、支払日に支払いできないことがあります。

また、ふるさと納税管理システムにおいて請求内容の確認を行うため、請求書の作成は不要になります。

ウ 2 回以上送付する特産品等については、各回の出荷完了後の支払いとなります。事前のまとめ払いは出来ません。

(7) 特産品等の発送に係る履行確認について

必要と認めるときは、随時、契約の履行状況（特産品等の発送状況）を確認します。発送伝票等の必要書類は、すぐに確認できるよう整理保存しておいてください。書類は、少なくとも契約終了後 3 か月間は保存しておいてください。なお、法律等に規定がある場合は、その期間保存しておいてください。

(8) 特産品等のポータルサイト等への掲載中止について

特産品等の内容等について苦情が続き、改善が見られない等の事案が発生した場合は、市の判断で一時的にポータルサイト等への掲載を中止することがあります。また、商品画像や商品説明等に誤認を与えるおそれがあると市が判断した場合は、画像や説明等を差し替えることがあります。

(9) 取扱いの中止について

次のいずれかに該当する場合は、特産品等の取扱いを中止します。

ア 提案内容に虚偽があったとき。

イ 事業者等及び特産品等がこの要項に定める要件を満たさなくなったとき。

ウ 市及び寄附者等に損害を及ぼす行為があったとき。

エ 本来業務を疎かにしていると認められるとき。

(10) 市との協議について

この要項により難しい場合、或いは定めのない事項については「10 お問い合わせ先」と協議してください。

(11) その他

本要項は、令和 7 年 4 月以降の寄附に係る特産品等の調達から適用します。

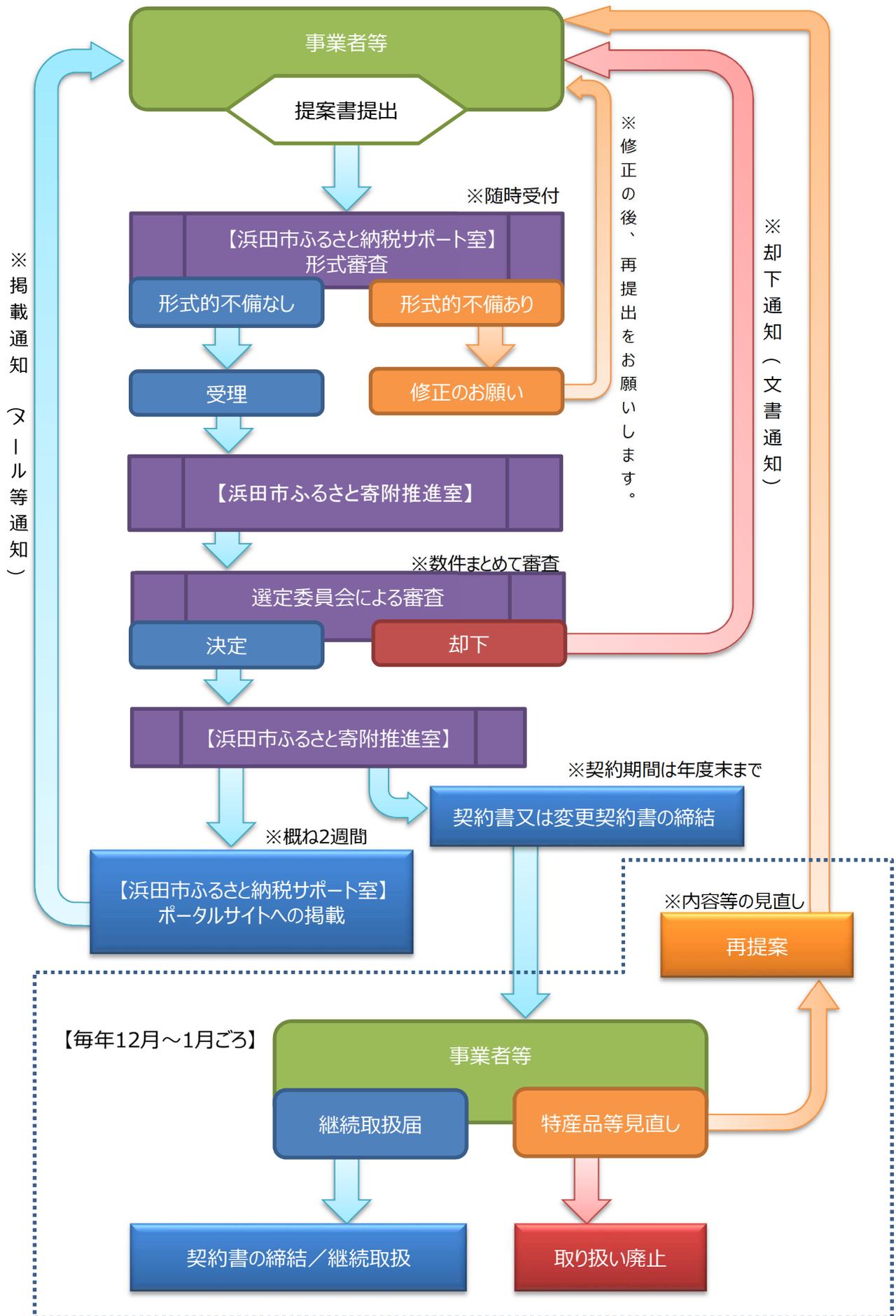
## 11 お問い合わせ先

浜田市 産業経済部 ふるさと寄附推進室

電話 0855-25-9025

E-mail furusatokifu@city.hamada.lg.jp

○ 特産品提案書 提出から決定（却下）までの流れ



## 浜田市ふるさと寄附に係る苦情等処理報告取扱要綱

### (目的)

第1条 ふるさと寄附者を行った者及び特産品等の送付先の者（以下「寄附者等」という。）からの苦情内容、対応経過、再発防止策等について情報を収集し、共有することにより、寄附者等からの信頼向上に努め、ふるさと寄附の促進を図ることを目的とする。

### (対象事業者)

第2条 この要綱の対象事業者は、浜田市ふるさと寄附特産品等提供事業者（以下「事業者」という。）とする。

### (報告すべき苦情等の範囲)

第3条 事業者は、ふるさと寄附の特産品等の提供に関して発生した次の苦情等について報告するものとする。

(1) 特産品等の配送に関するもの

例) 特産品が届かない、指定日時までに届かない、温度区分が指定と異なっていた

(2) 特産品等の内容に関するもの

例) 指定の特産品と異なるものが届いた、特産品が破損（劣化）していた

(3) その他特産品等の提供に関するもの

(苦情等が発生した場合の事業者の義務等)

第4条 苦情等が発生した場合には、事業者は必要な措置を行うものとする。

(1) 寄附者等への対応

事業者は、寄附者等からの信頼を損なうことがないことを最優先に対応しなければならない。

(2) 市への連絡（第一報）

事業者は、直接寄附者等から苦情等を受けた場合は、市へ電話等で連絡しなければならない。

(3) 苦情等受付後の対応

ア 寄附者等への対応は、誠意をもって、十分に行うこと。

イ 苦情等の対応は、個人でなく組織的に対応すること。

ウ 苦情等の報告窓口は一本化すること。

(4) 報告書の提出（第二報）

事業者は、苦情等の処理後、速やかに浜田市ふるさと寄附苦情等処理

報告書（様式第 1 号。以下「苦情等処理報告書」という。）を市に提出しなければならない。

(5) 記録

事業者は、苦情等の内容、苦情等に対して採った処置について記録しなければならない。苦情等の発生原因の究明のためにも事実を正確に記録すること。

(6) 記録の整備

事業者は、苦情等の内容、苦情等に対して採った処置についての記録を整備し、その完結の日から 2 年間保存しなければならない。

(7) 損害賠償

事業者は、事業者側に責があり、寄附者等が損害を被った場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。

（苦情等の原因究明と対策）

第 5 条 事業所は、発生した苦情等に適切に対処するため、次の各号に掲げる措置を行うように努めなければならない。

(1) 組織的な対応

事業者は、推測できる原因を出し合い、その原因を究明し、組織全体で苦情等の再発防止に努めるものとする。

(2) 苦情等対応マニュアルの作成

事業者は、苦情等が発生した場合、迅速かつ適切に対応するため苦情等対応マニュアルを作成するものとする。

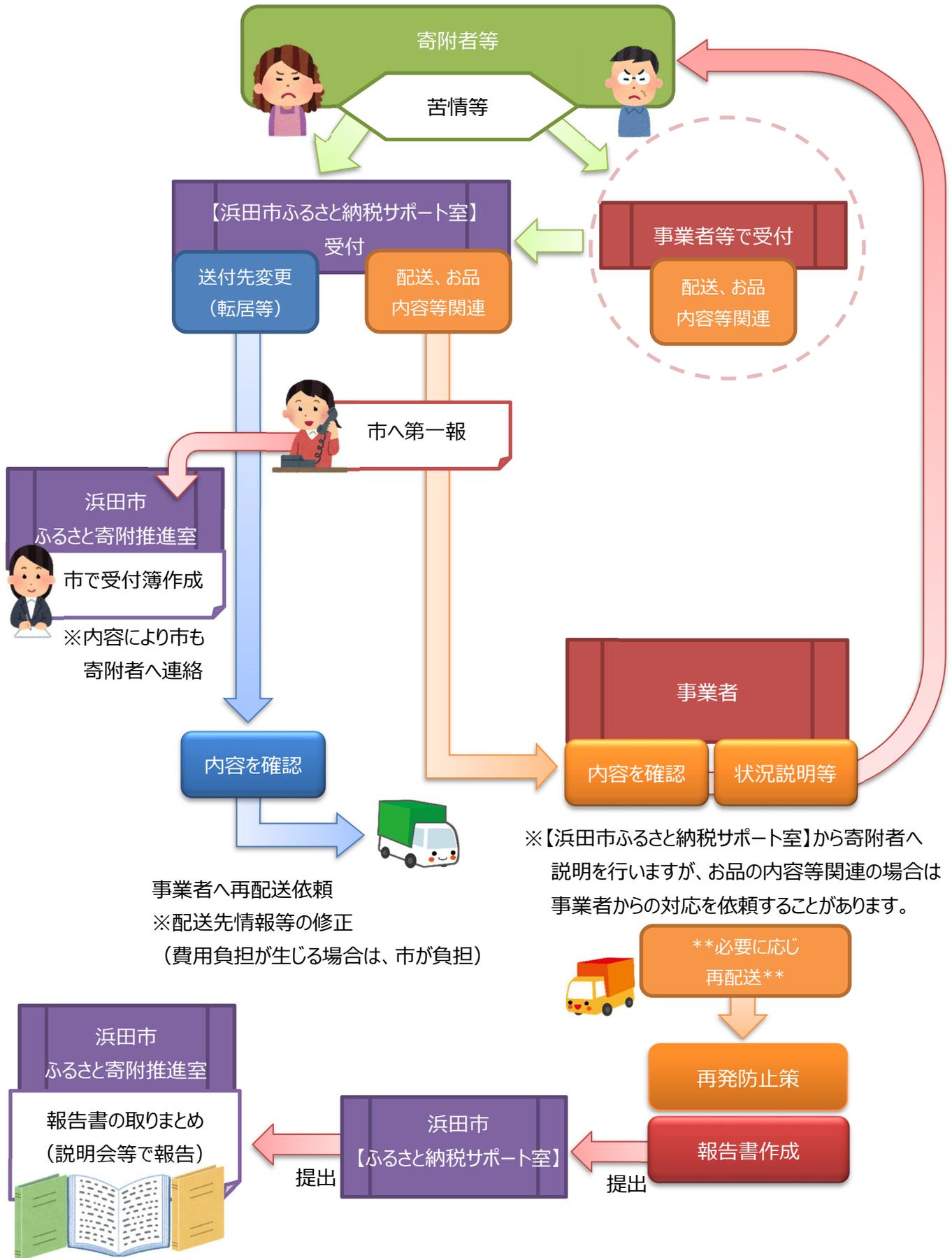
（その他）

第 6 条 この要綱に定めるもののほか、苦情等の報告に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

# 苦情処理の流れ



## 浜田市ふるさと寄附苦情等処理報告書

浜田市長 様

事業者名			
特産品名			
寄附者	氏名		<input type="checkbox"/> 苦情申出者
	住所		
受取者	氏名		<input type="checkbox"/> 苦情申出者
	住所		
発送	日時	年 月 日 時 分ごろ	
	業者	佐川急便・クロネコヤマト・ゆうパック・( )	
	方法	常温・冷蔵・冷凍・( )	
発生（受付）日時	年 月 日 時 分ごろ		
苦情等の内容			
事業者から寄附者へ初回連絡日時等	年 月 日 時 分ごろ 連絡した者の氏名		
対応経過 (時系列に記入してください。)			
市への連絡日時等 (直接、苦情等を受け付けた時)	年 月 日 時 分ごろ 連絡した者の氏名 対応した市職員名		
再発防止策			
報告書作成者	(職名) (氏名)		

(注) 記入欄が不足する場合は、別紙に記入の上、添付してください。

※処理完了後、速やかに提出してください。