

ふるさと納税返礼品（県産果実）の取り扱いガイドライン

制定 令和6年3月21日

改正 令和7年1月31日

山梨県ふるさと納税返礼品（県産果実）品質確保協議会

1 ガイドラインの趣旨

本ガイドラインは、ふるさと納税返礼品において、県産果実が多くの低評価を受けたことを踏まえ、市町村及びふるさと納税関係事業者、県等が一体となって信頼回復を図るため、「山梨県ふるさと納税返礼品（県産果実）品質確保協議会」（以下「協議会」という。）におけるふるさと納税返礼品（県産果実）の取り扱いについて定めたものである。

2 ガイドラインの運用方針

ふるさと納税返礼品に相応しくない県産果実を送付することだけでなく、返礼品を送付した寄附者に対して適切で丁寧な対応をしっかりと行わないことは、これまで多くの皆様が営々と築き上げてこられた県産果実のブランド価値をおとしめるものであり、消費者に高品質な果実を届けようと懸命に取り組まれている生産者の御努力を踏みにじることになる。そのため、本ガイドラインの運用に当たっては、ふるさと納税をしていただいた寄附者一人ひとりを大切にする、寄附者第一の考えを全ての構成員で改めて共有し、常に寄附者に寄り添ったカスタマー・ファーストの対応を徹底することにより、返礼品（県産果実）のクオリティ確保、県産果実の信頼の回復と維持・向上に努めていくこととする。

3 ガイドラインの対象果実

本ガイドラインの対象とする果実は、ぶどう、もも、すももとする。

4 ガイドラインの内容

本ガイドラインの内容は別表に示す通りとする。

5 ガイドラインの改正

本ガイドラインは、必要に応じて内容を改正する。

返礼品ぶどうのガイドライン（ふるさと納税返礼品）

山梨県ふるさと納税返礼品（県産果実）品質確保協議会

項目と基準			主体	対応（行動）	
品質基準	品質	等級	・山梨県青果物標準出荷規格の「優」以上 （+シャインマスカット 1粒重目安15g以上）	県・市町村	<ul style="list-style-type: none"> 山梨県青果物検査協会が実施する目合わせ会の企画 検品者の検品実施状況の確認 （出荷はじめに実施。必要に応じて中間期、終盤期にも実施）
		階級	・山梨県青果物標準出荷規格の「2L」以上		
		おいしさの担保	<ul style="list-style-type: none"> 出荷規格で品種ごと定められた糖度以上 ※シャイン18度、巨峰17度 など 品種固有の色沢があり、専用のカラーチャートで収穫適期と判断 ※シャイン「3」 など 	提供事業者	<ul style="list-style-type: none"> 「検品者」を配置 目合わせ会への参加 糖度計の整備 検品者による検品（出荷ごとに糖度・着色チェック） チェックリストによるチェックの実施
	量	量目	<ul style="list-style-type: none"> 提供事業者の送付量・品目の設定 対象品目が十分に確保できている 	県・市町村 提供事業者	<ul style="list-style-type: none"> 受注可能量の精査、受注上限値の設定（前年度の取り扱い、品質、レビュー、クレーム等をもとに設定） 適切な商品写真や品質特性を表示していることの確認 発送可能量の把握（提携農家の確保） 適切な商品写真や品質特性の表示

返礼品ぶどうのガイドライン（ふるさと納税返礼品）

山梨県ふるさと納税返礼品（県産果実）品質確保協議会

項目と基準				主体	対応（行動）
配送方法	梱包	梱包	<ul style="list-style-type: none"> ・上下の緩衝シート（ウレタン）、空間充填資材で固定 ・三角袋もしくは船形シート+フルーツキャップに入れる（脱粒の防止） （上記以外に確実にクレームがない梱包方法も可とする。） ・外見から果実とわかる表記（箱印字やシール） 	県・市町村	<ul style="list-style-type: none"> ・検品者の梱包実施状況の確認 （出荷はじめに実施。必要に応じて中間期、終盤期にも実施）
				提供事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・検品者による梱包方法の確認 （チェックリストによるチェックの実施） ・内容物が果実とわかる表示を行う（果実出荷箱やシールを利用）
				輸送事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・内容物が果実であることの確認 （段ボールへの印字やシールの貼付確認）
	輸送	輸送	<ul style="list-style-type: none"> ・原則クール便・チルド便を活用 （品種や発送時期を考慮し、市町村で個別判断も可とする） ・丁寧な取り扱いと着実なお届け 	県・市町村	<ul style="list-style-type: none"> ・概ねの取扱数量の把握と輸送事業者への情報提供
				提供事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・クール便・チルド便の設定 ・検品者による輸送方法やお届け先の確認 （チェックリストによるチェック） ・配送には宅配BOXを利用できないことの明記（返礼品申込画面） ・商品の予冷（クール便等の利用時において推奨） ・クール便・チルド便で受け取った後、冷蔵を維持することの明記
				輸送事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・配達ドライバーや作業員へ荷物取扱基準の徹底（研修実施等） ・再配達及び商品返送の取り決めの徹底（市町村、提供事業者と連携） ・食品は宅配BOXを利用できないことの周知 ・クール便・チルド便で受け取った後、冷蔵を維持することの周知

返礼品ぶどうのガイドライン（ふるさと納税返礼品）

山梨県ふるさと納税返礼品（県産果実）品質確保協議会

項目と基準				主体	対応（行動）
寄附者対応	寄附者への通知	・寄付者への適時・適切な連絡	県・市町村	※サイト運営企業からメールを発送することになっている場合 ・サイト運営企業による受付メール、発送メールの徹底	
			提供事業者	・サイト運営企業による寄附者不在時の対応の徹底 ※サイト運営企業がメール発送しない場合	
			サイト運営企業	・市町村または中間事業者による受付メール、発送メールの徹底 ・市町村または中間事業者による寄附者不在時の対応の徹底	
	寄附者対応	クレームの対応	・総合窓口の設置（県、市町村で共同設置） ・情報共有体制の構築 ・提供事業者の登録抹消 ・カスタマー・ファーストの対応	県・市町村	・不具合があった場合の連絡方法の明確化 ・クレームやレビューの取りまとめ、クレーム原因の究明と共有 ※クレームの原因を究明し、常に寄附者に寄り添った対応を行う ・提供事業者に改善計画提出の要請と改善状況の確認
				提供事業者	・受けたクレーム情報の速やかな県・市町村への提供 ・県・市町村からの指示の遵守 ・改善計画の提出と実施（改善が図られない場合には登録抹消） ・指示を守れない場合には登録抹消される同意書の提出 ・登録抹消における県及び各市町村への事業者情報共有に対する同意書提出
				輸送事業者	・輸送上のクレームを県・市町村へ共有
				サイト運営企業	・クレームやレビューの取りまとめと分析、クレーム対応の共有（県、市町村） ・寄附者のクレームやレビュー情報の関係者共有の合意
	チェック	パトロールの実施	・抜き打ちパトロールの実施	県・市町村	・提供事業者の事業実施状況を抜き打ちで確認

返礼品もものガイドライン（ふるさと納税返礼品）

山梨県ふるさと納税返礼品（県産果実）品質確保協議会

項目と基準				主体	対応（行動）
品質基準	品質	等級	・山梨県青果物標準出荷規格の「優」以上	県・市町村	<ul style="list-style-type: none"> ・山梨県青果物検査協会が実施する目合わせ会の企画 ・検品者の検品実施状況の確認 (出荷はじめに実施。必要に応じて中間期、終盤期にも実施)
		階級	・大玉（18玉（約275g）より大きいもの）		
		おいしさの担保	<ul style="list-style-type: none"> ・糖度12度以上 ・上から見て着色40%以上 	提供事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・「検品者」を配置 ・目合わせ会への参加 ・糖度計の整備 ・検品者による検品（出荷ごとに糖度・着色チェック） ・チェックリストによるチェックの実施
	量	量目	<ul style="list-style-type: none"> ・提供事業者の送付量・品目の設定 ・対象品目が十分に確保できている 	県・市町村 提供事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・受注可能量の精査、受注上限値の設定（前年度の取り扱い、品質、レビュー、クレーム等をもとに設定） ・適切な商品写真や品質特性を表示していることの確認 ・発送可能量の把握（提携農家の確保） ・適切な商品写真や品質特性（硬い等）の表示

返礼品もものガイドライン（ふるさと納税返礼品）

山梨県ふるさと納税返礼品（県産果実）品質確保協議会

項目と基準			主体	対応（行動）	
配 送	梱包	梱 包	<ul style="list-style-type: none"> ・上下の緩衝シート（ウレタン等）、空間充填資材で固定 ・適切な大きさのフルーツキャップに入れる（おせの防止） ・外見から果実とわかる表記（箱印字やシール） 	県・市町村	・検品者の梱包実施状況の確認 （出荷はじめに実施。必要に応じて中間期、終盤期にも実施）
				提供事業者	・検品者による梱包方法の確認 （チェックリストによるチェックの実施） ・内容物が果実とわかる表示を行う（果実出荷箱やシールを利用）
				輸送事業者	・内容物が果実であることの確認 （段ボールへの印字やシールの貼付確認）
	輸送	輸 送	<ul style="list-style-type: none"> ・原則クール便・チルド便を活用（品種や発送時期を考慮し、市町村で個別判断も可とする） ・丁寧な取り扱いと着実なお届け 	県・市町村	・概ねの取扱数量の把握と輸送事業者への情報提供
				提供事業者	・クール便・チルド便の設定 ・検品者による輸送方法やお届け先の確認（チェックリストによるチェック） ・配送には宅配BOXを利用できないことの明記（返礼品申込画面） ・商品の予冷（クール便等の利用時において推奨） ・クール便・チルド便で受け取った後、冷蔵を維持することの明記
				輸送事業者	・配達ドライバーや作業員へ荷物取扱基準の徹底（研修実施等） ・再配達及び商品返送の取り決めの徹底（市町村、提供事業者と連携） ・食品は宅配BOXを利用できないことの周知 ・クール便・チルド便で受け取った後、冷蔵を維持することの周知

返礼品もものガイドライン（ふるさと納税返礼品）

山梨県ふるさと納税返礼品（県産果実）品質確保協議会

項目と基準				主体	対応（行動）
寄附者対応	寄附者への通知	寄附者への適時・適切な連絡	県・市町村	<ul style="list-style-type: none"> ※サイト運営企業からメールを発送することになっている場合 ・サイト運営企業による受付メール、発送メールの徹底 ・サイト運営企業による寄附者不在時の対応の徹底 ※サイト運営企業がメール発送しない場合 ・市町村または中間事業者による受付メール、発送メールの徹底 ・市町村または中間事業者による寄附者不在時の対応の徹底 	
			提供事業者		
			サイト運営企業		
	クレームの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口の設置（県、市町村で共同設置） ・情報共有体制の構築 ・提供事業者の登録抹消 ・カスタマー・ファーストの対応 	県・市町村	<ul style="list-style-type: none"> ・不具合があった場合の連絡方法の明確化 ・クレームやレビューの取りまとめ、クレーム原因の究明と共有 ※クレームの原因を究明し、常に寄附者に寄り添った対応を行う ・提供事業者に改善計画提出の要請と改善状況の確認 	
			提供事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・受けたクレーム情報の速やかな県・市町村への提供 ・県・市町村からの指示の遵守 ・改善計画の提出と実施（改善が図られない場合には登録抹消） ・指示を守れない場合には登録抹消される同意書の提出 ・登録抹消における県及び各市町村への事業者情報共有に対する同意書提出 	
			輸送事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・輸送上のクレームを県・市町村へ共有 	
			サイト運営企業	<ul style="list-style-type: none"> ・クレームやレビューの取りまとめと分析、クレーム対応の共有（県、市町村） ・寄附者のクレームやレビュー情報の関係者共有の合意 	
	チェック	パトロールの実施	<ul style="list-style-type: none"> ・抜き打ちパトロールの実施 	県・市町村	<ul style="list-style-type: none"> ・提供事業者の事業実施状況を抜き打ちで確認

返礼品すもものガイドライン（ふるさと納税返礼品）

山梨県ふるさと納税返礼品（県産果実）品質確保協議会

項目と基準			主体	対応（行動）	
品質基準	品質	等級	・山梨県青果物標準出荷規格の「優」以上	県・市町村	<ul style="list-style-type: none"> 山梨県青果物検査協会が実施する目合わせ会の企画 検品者の検品実施状況の確認 (出荷はじめに実施。必要に応じて中間期、終盤期にも実施)
		階級	・品種の標準階級以上のもの		
		おいしさの担保	<ul style="list-style-type: none"> 標準出荷規格に定める等級の熟度のもの 適熟であること 	提供事業者	<ul style="list-style-type: none"> 「検品者」を配置 目合わせ会への参加 糖度計の整備 検品者による検品（出荷ごとに糖度・着色チェック） チェックリストによるチェックの実施
	量	量目	<ul style="list-style-type: none"> 提供事業者の送付量・品目の設定 対象品目が十分に確保できている 	県・市町村	<ul style="list-style-type: none"> 受注可能量の精査、受注上限値の設定（前年度の取り扱い、品質、レビュー、クレーム等をもとに設定） 適切な商品写真や品質特性を表示していることの確認
				提供事業者	<ul style="list-style-type: none"> 発送可能量の把握（提携農家の確保） 適切な商品写真や品質特性（硬い等）の表示

返礼品すもものガイドライン（ふるさと納税返礼品）

山梨県ふるさと納税返礼品（県産果実）品質確保協議会

項目と基準			主体	対応（行動）	
配送	梱包	梱包	<ul style="list-style-type: none"> ・上下の緩衝シート（ウレタン等）、空間充填資材で固定 ・適切な大きさのフルーツキャップに入れる（おせの防止） （上記以外に確実にクレームがない梱包方法も可とする。） ・外見から果実とわかる表記（箱印字やシール） 	県・市町村	<ul style="list-style-type: none"> ・検品者の梱包実施状況の確認 （出荷はじめに実施。必要に応じて中間期、終盤期にも実施）
				提供事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・検品者による梱包方法の確認 （チェックリストによるチェックの実施） ・内容物が果実とわかる表示を行う（果実出荷箱やシールを利用）
				輸送事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・内容物が果実であることの確認 （段ボールへの印字やシールの貼付確認）
	輸送	輸送	<ul style="list-style-type: none"> ・原則クール便・チルド便を活用 （品種や発送時期を考慮し、市町村で個別判断も可とする） ・丁寧な取り扱い ・着実なお届け 	県・市町村	<ul style="list-style-type: none"> ・概ねの取扱数量の把握と輸送事業者への情報提供
				提供事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・クール便・チルド便の設定 ・検品者による輸送方法やお届け先の確認 （チェックリストによるチェック） ・配送には宅配BOXを利用できないことの明記（返礼品申込画面） ・商品の予冷（クール便等の利用時において推奨） ・クール便・チルド便で受け取った後、冷蔵を維持することの明記
				輸送事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・配達ドライバーや作業員へ荷物取扱基準の徹底（研修実施等） ・再配達及び商品返送の取り決めの徹底（市町村、提供事業者と連携） ・食品は宅配BOXを利用できないことの周知 ・クール便・チルド便で受け取った後、冷蔵を維持することの周知

返礼品すもものガイドライン（ふるさと納税返礼品）

山梨県ふるさと納税返礼品（県産果実）品質確保協議会

項目と基準			主体	対応（行動）
寄附者対応	寄附者への通知	・ 寄付者への適時・適切な連絡	県・市町村	※サイト運営企業からメールを送信することになっている場合 ・ サイト運営企業による受付メール、発送メールの徹底
			提供事業者	・ サイト運営企業による寄附者不在時の対応の徹底
			サイト運営企業	※サイト運営企業がメールを送信しない場合 ・ 市町村または中間事業者による受付メール、発送メールの徹底 ・ 市町村または中間事業者による寄附者不在時の対応の徹底
	クレームの対応	・ 総合窓口の設置（県、市町村で共同設置） ・ 情報共有体制の構築 ・ 提供事業者の登録抹消 ・ カスタマー・ファーストの対応	県・市町村	・ 不具合があった場合の連絡方法の明確化 ・ クレームやレビューの取りまとめ、クレーム原因の究明と共有 ※クレームの原因を究明し、常に寄附者に寄り添った対応を行う ・ 提供事業者に改善計画提出の要請と改善状況の確認
			提供事業者	・ 受けたクレーム情報の速やかな県・市町村への提供 ・ 県・市町村からの指示の遵守 ・ 改善計画の提出と実施（改善が図られない場合には登録抹消） ・ 指示を守れない場合には登録抹消される同意書の提出 ・ 登録抹消における県及び各市町村への事業者情報共有に対する同意書提出
			輸送事業者	・ 輸送上のクレームを県・市町村へ共有
サイト運営企業			・ クレームやレビューの取りまとめと分析、クレーム対応の共有（県、市町村） ・ 寄附者のクレームやレビュー情報の関係者共有の合意	
チェック	パトロールの実施	・ 抜き打ちパトロールの実施	県・市町村	・ 提供事業者の事業実施状況を抜き打ちで確認

(参考様式)

ふるさと納税返礼品（県産果実）チェック項目

1	品質基準に関すること
①	検品者がいて、目合わせ会に出ている
②	規定の糖度以上ある
③	品種固有の色沢がある
④	品種固有の玉張りがある
⑤	病害虫がない
⑥	着色が適正（カラーチャートが適正）
⑦	房や粒の大きさ、重量が規定以上
⑧	総合的に見て返礼品として適正
2	配送方法に関すること
①	検品者がいる
②	適切に梱包がされている
③	外見から果実とわかる表記をしている
④	クール便で送る
⑤	クール便で受け取った後も冷蔵維持を明記
⑥	送付先に間違いがない
⑦	送付時期に間違いがない
⑧	送付物に間違いがない
⑨	不在連絡が来ていない