

## ふるさと小包チラシご案内＜運用編＞

（商品提供者向けHP：<https://ts.jp-ts.jp/>）

# 目次

はじめに	3 ページ
第 1 章 商品発送の取扱いについて	4 ページ
■商品の発送	
■冷蔵（チルド）で配送を行う場合の対応	
■配達希望日対応	
■不在留置期間の設定	
■「のし紙」の指定とその取扱方法	
■商品の包装	
第 2 章 「ふるさと小包チラシ」作成後	6 ページ
■完成版チラシの提出	
■契約の締結について	
第 3 章 発注情報のお渡し	7 ページ
■注文情報の伝達	
■本システム利用時に必要な環境	
■事前準備（ラベル印字テスト）	
■本システムで作成されるゆうパックラベル	
第 4 章 ゆうパックラベルへの印字	9 ページ
■はじめに実施すること	
■商品の出荷時に実施すること	
■商品の出荷取消時に実施すること	
■商品の再送について	
第 5 章 商品代金のお支払い	10 ページ
■月次で実施すること	
第 6 章 商品の再送	11 ページ
■再送の必要性	
■お客さまへの連絡と再送の通知	
■再送代金の補てん	
■再送代金の請求	
■補てん代金のお支払い	
第 7 章 個人情報の取扱い	15 ページ
■個人情報の使用	
■個人情報の管理	
■発送業務の委託	
■契約終了後の取扱い	

第8章 事故対応へのお願い・・・・・・・・・・・・・・・・・・16 ページ

- 商品再発送の理由と対応
- 商品代金の返金
- 郵便局カタログ販売センターへの連絡
- 商品の出荷遅れ及びクレームについて
- 個人情報事故について

- 別紙 1 株式会社郵便局物販サービス事業本部お問合せ先一覧
- 別紙 2 出荷指示明細書
- 別紙 3 ゆうパケットを利用する場合

- 様式 1 4 「ふるさと小包チラシ」損害賠償請求書
- 様式 4 4 委託承諾兼委託承諾通知
- 様式 4 5 個人情報データ廃棄報告書（商品仕入契約分）

## はじめに

「ふるさと小包」チラシは郵便局のネットワークを活用した通信販売であり、日本全国各地域の産品を直接お届けできる「産地直送システム」として、これまでも多くのお客さまに喜ばれてきました。

これは全国各地の商品提供者さまがご参加いただいた結果であり、今後もより多くのお客さまにご利用いただくには、より多くの商品提供者さまにご参加いただき、安全・安心・優良な品質の商品をご提供いただくことが欠かせません。

平成27年7月1日開始の「ふるさと小包」チラシから日本郵便株式会社との販売幹旋契約から、株式会社郵便局物販サービスが販売者となる仕入契約に変更させていただき、さらに平成28年4月1日から「ふるさと小包チラシ商品仕入約款」に変更させていただきましたが、これまでと変わらず安全・安心・優良な品質の商品をお客さまにお届けするという「ふるさと小包」の理念に変わりはありません。

このマニュアルをご覧ください、適正な運用をお願いするとともに、これまでと変わらぬ商品のご提供をお願いいたします。

# 第1章 商品発送の取扱いについて

## ■商品の発送

ふるさと小包チラシは前払いの通信販売になります。商品のお届けは、お客さまからお申込みを受け付けてから、原則として1週間から10日程度を約束しております。出荷指示通知メールが届きましたら、速やかに商品を発送するようお願いします。

※天候等の理由で発送が遅れるときは、必ず郵便局物販サービスへ連絡して指示を受けてください。

※送料の割引を受けるために、「10個たまってから発送する」等はしないでください。

○郵便局のゆうパックまたはチルドゆうパックで発送してください。※ゆうパケットを利用する場合は各事業本部へ取扱可能商品を確認いただいた上で、「別紙3」を参照してください。

○発送開始日のある場合は、その日以降にお申込み順に発送してください。

○注文された商品が品切れや、天候等の理由で発送するまでに日時がかかるなど、すぐに商品を発送できない場合には、直ちに各事業本部または制作部へ連絡を入れ指示を受けてください。

## ■冷蔵（チルド）で配送を行う場合の対応

冷蔵（チルド）商品は郵便局で引受・配達を行う際も、徹底した温度管理が必要です。このため、冷蔵（チルド）商品の発送を行う際は、商品を差し出す郵便局に事前に連絡し、差出日や差出時間の調整を行ってください。逆さまや横倒ししないことを指定された、高さのあるチルド商品の一部において、保冷容器に入らず、品質の確保が困難となる場合があります。冷蔵保存・チルド配送の商品をチラシに掲載する場合は、高さが50cm以内（150サイズ以内）となる商品を選定のうえ、掲載していただきますようお願いします。



## ■配達希望日対応

配達日を希望されたお客さまへのゆうパックラベルには、「配達希望日」が印字されます。配達の際に誤りがないよう、配達希望日シールを貼付し希望日のお届けになるよう発送日を調整してください。

※事前に差出郵便局と日数等を打合せてください。

※配達希望日シールは、ゆうパックラベルと同様、お近くの郵便局から入手してください。

※配達希望日は、誕生日の贈答品として送るときなどに利用されるもので、希望日は印字した配送伝票の「配達希望日」欄に記入されています。この「配達希望日」の見落としがないように、特にご注意ください。

※「配達希望日」のご要望には、基本的には対応してください。対応できない場合は、チラシにその旨記載してください。

※お客さまが申込書に「配達希望日」を記載された場合は、そのまま伝達（配送伝票に記載）しますので、「配達希望日」に対応できない場合、お客さまへのご対応は商品提供者さまが行うこととなりますので、ご了承ください。

※長期休業（ゴールデンウィーク・お盆・シルバーウィーク・年末年始等）となる場合においても、配達希望日等に発送遅延が生じないよう対策をお願いします。



## ■不在留置期間の設定

ゆうパックの不在留置期間は、最大7日間となります。特にご指定がない場合は自動的に留置期間が7日に設定されます。また商品の消費期間（賞味期間）に対し、留置期間（予備日）は-3日以上で、かつ1日以上になるよう設定してください。（例：消費期間「4日」は不在留置期間「1日」）したがって、消費期間3日以下の商品は原則お取扱いできません。

## ■「のし紙」の指定とその取扱方法

お客さまより、「のし紙」のご希望がある場合は、「お歳暮」、「お中元」、「内祝い」等の「のし紙」を貼付することにしています。印字したゆうパックラベルの「のし紙」等の指定をよく確認して、お客さまから指定された「のし紙」の種類などを間違えないよう十分注意してください。「志」については、慶、弔どちらにも使用されますので、不明な場合には、必ずご依頼主さまに内容等を電話により確認してください。

お客さまによっては贈答用として利用されるケースもございますので、商品を発送する際は、商品の価格等を記載したチラシなどを絶対に同封しないよう、十分注意してください。

※「のし紙」の指定は、基本的には対応願います。万が一対応できない場合は、チラシにその旨記載して下さい。

※お客さまが申込書に「のし紙」の指定を記載された場合は、そのまま伝達（配送伝票に記載）しますので「のし紙」に対応できない場合、お客さまへのご対応は商品提供者さまが行うこととなりますのでご承知ください。商品発送に当たっては、お客さまからの「配達希望時間帯」、「のし紙」、「配達希望日」、「二重包装」など、注文商品に関する取扱い指定を印字した配送伝票により確認するとともに、紛らわしい場合には、必ずご依頼主さまに内容等を電話により確認してください。

## ■商品の包装

包装や緩衝材等も大切な商品の一部ですので、内容品に損傷等が生じないように、商品内容に適合した包装を行ってください。特に、「こわれもの」は配送途中で破損しないように緩衝材を入れたり、「生もの」は冷蔵（チルド）扱いにするか、鮮度が保てるよう十分な保冷材を入れるなど、包装等には十分注意してください。

## 第2章 「ふるさと小包」チラシ作成後

### ■完成版チラシの提出

株式会社郵便局物販サービスから「ふるさと小包」チラシ原稿の印刷承認が下りた後に、印刷を行ってください。  
送信いただいたチラシ完成版データをもとに各種マスタ登録を行います。期限までに完成できない場合は、取扱開始日を遅らせる必要が生じますので、確実に期限までに完成させてください。

○「ふるさと小包」チラシ完成版の送付

チラシ完成版データ送付とは別に、次のとおり完成版の現物を送付してください。

地域タイプ	物流タイプ
<b>【販売用】</b> 各郵便局に直接送付してください。 <b>【提出用】</b> 各事業本部に35部ご提出してください。 (コールセンター等でお客様対応用に使用します。)	<b>【販売用】</b> 取扱開始前月の1日から15日頃までの間に各物流センター及びカタログ追加発送センターに必要部数を納入してください。 (詳細な納入期間は印刷承認の際に通知します。) <b>【提出用】</b> 下記宛先に50部郵送してください。 (コールセンター等でお客様対応用に使用します。)

<b>【郵送先】</b> 〒135-0016 東京都江東区東陽4丁目1番13号 東陽セントラルビル 株式会社郵便局物販サービス 制作部 宛 <b>【TEL】</b> 03-6738-1560
--

### ■契約の締結について

「ふるさと小包」チラシ印刷承認後、ふるさと小包チラシ商品仕入約款に基づき「ふるさと小包チラシ」申込確認書を発行しメールにてお届けします。契約締結日は、申込確認書発行日となり契約内容が記載されていますので大切に保管してください。

## 第3章 発注情報のお渡し

### ■注文情報の伝達

郵便局で申込みを受け付けた注文情報は、【JPカタログ販売インフォメーションシステム】から商品提供者さまにお知らせします。チラシの取扱期間中は、1日に4回（11時頃、15時頃、19時頃、24時頃）出荷指示メールをお送りします。

【JPカタログ販売インフォメーションシステム】とは、お客さまから受けた注文情報をインターネットを介して商品提供者さまへお渡しするためのシステムとなります（以下「本システム」という。）。このため、お持ちのパソコンにおいて本システムの動作環境を確認する必要があります。本システムでは配送伝票番号管理を行っており、配送状況の確認や、お客さまへの着荷確認を行っております。商品提供者さまへは本システムにより、出荷指示情報、支払情報、事業者向けニュース等を伝達いたします。

### ■本システム利用時に必要な環境

#### ①インターネットに接続できるパソコン

推奨OSはWindows10以上です。

ご利用のパソコンには以下のソフトウェアがインストールされている必要があります。

✓GoogleChrome

又は

✓MicrosoftEdge

※各ブラウザソフトの最新版をご利用ください。

✓PDF閲覧ソフト

※出荷指示書、支払精算調書等はPDF形式で提供致します。

※Acrobat Reader等の一般的なPDF閲覧ソフトで問題ありません。

✓ActiveReports（ラベル印字ソフト）

※ご使用のPCにインストールする必要はありません。

#### ②電子メールの受信

出荷依頼や支払金額の確認依頼は全てメールでお知らせします。1日に1度はメールをご確認ください。

#### ③レーザープリンタ

A4サイズ用の紙が印刷できるレーザープリンタをご使用ください。インクジェットプリンタでは小包番号用のバーコードがにじんだり、水に濡れて印刷部分が見えにくくなるなど、配達時のトラブルの原因となりますので、推奨いたしません。

### ■事前準備（ラベル印字テスト）

実際の発注情報をお渡しする前に、ゆうパックラベルが印字できるか、帳票サンプルを使ってラベル印字テストを行ってください。詳しくは以下のマニュアルの「帳票サンプルの参照方法」をご覧ください。

TS-C01システム操作マニュアル（チラシ）.pdf



## ■本システムで作成されるゆうパックラベル

### ①次のシール式ラベルを使用します

✓お届け通知不要 ユ 0 0 7 8 0（控え有、ハガキ無）

### ②必ず当システムにてラベル印字をお願いします

✓配送伝票番号を管理していますので、他のラベルに手書きされた場合はシステムから変更登録をお願いします。

## 第4章 ゆうパックラベルへの印字

### ■はじめに実施すること

TS-C01 システム操作マニュアル（チラシ）.pdf  
P8～P12

### ■商品の出荷時に実施すること

TS-C01 システム操作マニュアル（チラシ）.pdf  
P13～P33

### ■商品の出荷取消時に実施すること

TS-C01 システム操作マニュアル（チラシ）.pdf  
P34～P35

配送伝票ラベルの印字内容に変更が発生した際は出荷指示の取消と新規出荷指示の発行により対応します。

出荷指示取消の際は出荷指示取消書、新規の出荷指示の際は通常の出荷指示と同様の出荷指示書、出荷指示明細書が発行されます。

必要に応じて、出荷指示明細書の摘要欄に配送伝票ラベル変更である旨が記載されます。

### ■商品の再送について

再送分についても通常の出荷指示と同様の出荷指示書、出荷指示明細書が発行されます。

必要に応じて、出荷指示明細書の適用欄に再送である旨が記載されます。

システム外で手書きにより配送伝票ラベルを作成した場合、商品提供者さま自身で本システムにて、商品に貼付した配送伝票ラベルの配送伝票番号を登録して頂く必要があります。

## 第5章 商品代金のお支払い

### ■月次で実施すること

TS-C01 システム操作マニュアル（チラシ）.pdf

P39～P42

JP カタログ販売インフォメーションシステムにおける商品代金の支払までのスケジュールは、システム操作マニュアルをご参照ください。CSS、産直ホットラインとはスケジュールが変更になっていますのでご注意ください。

産直ホットラインでは、商品ごとに複数枚の支払精算調書が出力されましたが、JP カタログ販売インフォメーションシステムでは、支払口座単位に全商品をまとめた1枚の支払精算調書となります。

※商品ごとの内訳は明細として添付されます。

産直ホットラインで商品代金の支払前に実施して頂いていた請求書の送付は、JP カタログ販売インフォメーションシステムでは不要となっています。

※産直ホットラインの支払精算調書に付いている請求書の部分は、JP カタログ販売インフォメーションシステムの支払精算調書にはありません。

## 第6章 商品の再送

### ■再送の必要性

次のケースでは商品を再送する可能性が想定されます。

- ①不在留置期間経過等により商品提供者さまへ還付された場合（不在還付等）
- ②日本郵便株式会社の輸送途中の事故により商品破損等が発生した場合
- ③商品内容に関するクレーム等

### ■お客さまへの連絡と再送の通知

- ①不在留置期間経過等により商品提供者さまへ還付された場合（不在還付等）

・還付になった商品についてはすべて、株式会社郵便局物販サービスがお客さまへ再送に関する意向確認の連絡を行います。

なお、以下の場合再送は不要といたします。

- A) 商品還付から10日程度経過した場合
- B) カタログに記載されているお届け期間最終日から10日程度経過した場合
- C) 再送した商品が再度還付された場合

・お客さまが再送を希望されましたら、「出荷指示書（出荷指示明細書付）」を通知しますので、JP カタログ販売インフォメーションシステムからゆうパックラベルの印刷を行い、速やかに商品の再送を行ってください。なお、その際、お客さまからの複雑なご要望がある場合を除いて基本的に株式会社郵便局物販サービスから商品提供者さまへ電話連絡をすることはありません。

・再送分の出荷指示書およびラベルには摘要欄に「【還付再送分】初回配送伝票番号〇〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇」と記載されます。

- ②日本郵便株式会社の輸送中の事故により商品破損等が発生した場合

・差出局へご相談ください。

- ③商品内容に関するクレーム等

・お客さまが商品再送を希望された場合には「出荷指示書」を通知しますので、JP カタログ販売インフォメーションシステムからゆうパックラベルの印刷を行い、速やかに商品の再送を行ってください。

### 【注意点】

- ・還付状況は注文データをもとに当社で把握いたしますので、商品提供者さまよりご報告いただく必要はありません。
- ・お客さまから還付商品について直接連絡があった場合には当社からお客さまへ改めてご連絡いたしますので、伝票番号変更サポート [ts-support@jp-ts.jp](mailto:ts-support@jp-ts.jp) まで速やかにご報告をお願いいたします。

なお、当社へご報告なく再送された場合には、商品代金の補填は致しかねますのでご了承ください。

- ・還付前に郵便局から調査依頼があった場合には、商品提供者さまでの対応をお願いいたします。
- ・レーザープリンターを配備していない商品提供者さまは JP カタログ販売インフォメーションシステムからの再送分出荷指示を確認し、商品提供者さまにてゆうパックラベルを作成のうえ再送を行ってください。なお、その場合商品提供者さまがJP カタログ販売インフォメーションシステムの配送伝票番号登録画面にて番号を変更登録する必要があります。

- ・再送を行う際、初回発送時に使用したラベルを再度印字・使用することがないように注意してください。追跡情報が重複し配達完了が確認できないため、初回の商品代金をお支払いすることが出来かねます。

## ■再送代金の補てん

商品を再送した際、以下の場合は1回の再送分に限り、株式会社郵便局物販サービスから商品代金又は送料の補てんを行います。2回目の再送は返金を含めて協議しますので、各事業本部(別紙1参照)へご連絡ください。

### ○補てん対象

- ・郵便局の不在留置期間経過、あて所不明、受取拒否等お客さま都合で還付されたもの。
- ・株式会社郵便局物販サービスの責任で還付されたもの。

### ○補てん対象外

- ・輸送途上等の事故（日本郵便株式会社過失分）により再送する費用は、商品提供者さまがゆうパックを差し出した郵便局に損害賠償の請求をしてください。
- ・商品内容に対するクレーム等、商品提供者さまに起因する理由で商品を再発送する場合の再送費用は補てんできません。

### ○補てん金額

株式会社郵便局物販サービスで補てんする金額は、次の2種類のいずれかです。

還付された商品が二次使用できない場合	還付された商品が二次使用できる場合
<u>商品の仕入金額を補てんします。</u> ※賞味（消費）期限に明らかな余裕がある場合などは、お問合せさせていただくことがあります。	<u>送料を補てんします。</u> ※商品仕入代金をご請求される場合は、送料を別途請求することはできません。

## ■再送代金の請求

再送代金の請求を行う場合は、必要書類を株式会社郵便局物販サービスに郵送してください（郵送先は“書類（様式14）の送付先”に記載）。なお、初回及び再送商品ともに配送状況の確認を行ったうえで補てんするため、初回商品の還付日から3ヵ月以内に書類が弊社に到着するように郵送してください。

### ○郵送書類

商品仕入代金を補てんする場合（保険請求）	送料を補てんする場合
・様式14「ふるさと小包」チラシ損害賠償請求書	・様式14「ふるさと小包チラシ」損害賠償請求書 ・「受託確認書」（ゆうパック差出局に郵便局から引受けの確認書として発行されます）。または送料が確認できるレシート等の資料

### ○書類（様式14）記載時の注意点

以下の項目にご注意ください。不備がある場合は、再提出をしていただくことになります。

- ・商品1個につき1枚を作成してください。
- ・誤記入の訂正について  
 お書き間違いをした際は、修正テープ・修正液等をご使用しての訂正はできません。誤記入箇所に二重線を引き、訂正印を押印の上、正しい記入をお願いします。  
 ※訂正漏れにご注意ください。

・再送品の配達完了確認について

補てんの対象は、再送品がお届け先へ配達完了となったものとなります。再送品が配達完了になっていないものは補てん対象外ですので、必ず配達完了になったことを確認してから、書類のご提出をお願いいたします。

・社印漏れについて

様式 14 には押印欄がございます。押印漏れが多いため、社印の押し忘れのないようご注意ください。

○書類（様式 14）の記載方法

【「ふるさと小包」チラシ損害賠償請求書（様式 14）】

郵便先：商品提供者 → TS パートナー支店 → TS 総局

様式 14

郵便局物販サービス 御中

2023 年 9 月 1 日

書類を作成した年月日を記載してください。

損害賠償請求者  
(ご法人名)

(有)ふるさと小包

社印

商品提供者様の社名を記載し、社印を押印してください。

事業者区分 (課税・免税)  
通信事業者番号 T

事業者区分に「課税」、「免税」どちらかに○を記入願います。適格請求書発行事業者の場合、登録番号を記載ください。

「ふるさと小包」チラシ損害賠償請求書

以下の事由により、商品を再送しましたので、事故報告します。

【事故内容記入欄】 □にシ印を付けてください。

返送小包番号	5316 — 1234 — 5678
事故事由	<input checked="" type="checkbox"/> 保管期間経過による商品の返付
	<input type="checkbox"/> あて所に尋ね当たらずによる商品の返付
	<input type="checkbox"/> 受取拒否による商品の返付
	<input type="checkbox"/> その他 (理由を記載してください)
再送小包番号	5316 — 8765 — 4321
チラシ掲載価格	4,800 円
商品名	

返送された初回ゆうパック番号を記載してください。

返送理由に該当する項目にチェックをしてください。該当する項目がない場合は、「その他」にチェックを入れ、カッコ内に理由を記載してください。

再送したゆうパック番号を記載してください。

申込確認書に記載している仕入率を記載してください。

【請求金額①】 商品仕入代金の請求 (返送商品の二次使用が不可の場合)

二次使用不可理由 (○をつけてください)	・消費(賞味)期限( 5 )日	・その他 ( )
仕入率	90 %	請求額 4,320 円
消費税率	※8 %	
※軽減税率対象商品 計算方法 ① 軽減税率商品 × 仕入率 ② 軽減税率商品の場合減額		

二次使用不可の理由が、消費(賞味)期限による場合は日数を記載してください。それ以外の場合には、その他に○をつけ、理由を記載してください。

請求額 = カタログ掲載料 × 仕入率 となります。小数点以下は 1 桁目を四捨五入してください。

【請求金額②】 送料の請求 (返送商品の二次使用が可能の場合)

送料	円	請求額 円
チルド料金	円	
計算方法 ① 送料 + チルド料 = 請求額 ② 受託確認書、または送料が確認できるレシート等を添付してください		

請求額 = 送料 + チルド料金となります。※上記【請求金額①】にて商品仕入代金をご請求されるものは、送料を別途請求することはできません。送料請求欄には記載をしないでください。

【合計請求】 ①と②の合計

8%軽減税率対象計	円	(うち消費税額) 円
10%対象計	円	(うち消費税額) 円
合計請求額	円	※左記税率等の合計額から計算してください。

消費税率8%の場合は上段に①の請求額を、それ以外は下段に①または②の請求額を入れてください。※それぞれの右欄に消費税額を記入してください。

※【請求金額①】にて商品仕入代金をご請求されるものは、送料請求欄に記載をしないでください。

請求書については、再送分の配達完了後速やかにご提出願います。  
3か月を過ぎますと、データ確認のため精算処理が遅れる場合があります。

①または②の請求額を入れてください

○書類（様式 14）の送付先

【郵送先】〒135-0016

東京都江東区東陽 4 丁目 1 番 1 3 号 東陽セントラルビル

株式会社郵便局物販サービス

パートナー支援部 保険担当 宛

■補てん代金のお支払い

必要書類が到着した日の翌々月の 1 5 日（非営業日の場合は前営業日）に、商品企画書に記載された口座にお振込みします。商品代金のお支払いとは別となります。また、書類等に不備があった場合は、お支払いが遅れる可能性があります。

## 第7章 個人情報の取扱い

ふるさと小包チラシにより取得した個人情報は、日本郵便株式会社及び株式会社郵便局物販サービスに帰属します。商品提供者さまにおいては、以下の取扱いを徹底してください。

### ■個人情報の使用

○株式会社郵便局物販サービスから提供する「個人情報」及び業務上知り得た「個人情報」は、商品の発送又はお問合せに対応することを目的としており、目的を達成するために必要な範囲内で使用し、それ以外の目的には使用しないでください。

**※DM等での「個人情報」の使用は、目的外使用となりますので、絶対に行わないでください。**

○「個人情報」について、商品の発送の目的を達成するために必要な範囲を超えて加工し、または複製若しくは複写しないでください。

### ■個人情報の管理

○「個人情報」を安全に管理するため、**個人情報管理責任者を配置し**、当該個人情報管理責任者の氏名、所属及び連絡先を申込書兼商品企画書に明記してください。また、変更が生じた場合は速やかに申込書兼商品企画書を再提出してください。

○善良なる管理者の注意をもって「個人情報」を取扱い、「個人情報」が漏えい、紛失、き損、改ざん等を防止するため、安全管理措置（**個人情報管理責任者の氏名、施錠できる保管場所での管理・従業員教育・パソコンのパスワード管理等**）を講じてください。

**※ゆうパックラベルに明記されている項目も「個人情報」です。キャビネット、保管箱等の施錠できる保管場所で厳重に管理してください。**

### ■発送業務の委託

**株式会社郵便局物販サービスへの書面による事前承諾なく、発送業務の全部又は一部を第三者に委託することはできません。**委託する場合は、必要書類への記載が必要となりますので、委託前に下記連絡先に連絡をしてください。

### ■契約終了後の取扱い

○期間満了、解除、解約、その他の事由のいかんを問わず、**原契約が終了した場合は、「個人情報」が記録された媒体及び複製品（複製、複写、翻訳等）を返却するか廃棄を行ってください。**「個人情報」が磁気ディスクや磁気媒体に保存されている場合についても、当該「個人情報」の消去をお願いいたします。

○上記作業後は、廃棄及び消去等の処分をした「個人情報」の内容、処分月日、処分の責任者、立会者、その他処分状況の記録に関して、様式 45「個人情報データ廃棄報告書」を作成し、下記宛先に報告をお願いいたします。

【個人情報破棄報告先】 ○地域タイプ：各事業本部（別紙 1 参照）

○物流タイプ：〒135-0016 東京都江東区東陽 4-1-13 東陽セントラルビル

株式会社郵便局物販サービス 制作部



## 第8章 事故対応へのお願い

### ■商品再発送の理由と対応

- 発注相違等、郵便局カタログ販売センター責任による再送の場合は、弊社負担で再送（商品再送依頼）いたします。
- 配送途中での破損等は、差出郵便局に損害賠償として請求していただきます。
- 商品提供者さまの瑕疵（商品の劣化等）の場合は商品提供者さまの負担で再送していただきます。
- お客さまの理由（受取拒否、不在留置期間経過の戻り等）による場合は1回目は弊社で補てんします。2回目の再送分については協議の結果で対応していただきますので、各地方事業本部または制作部にご連絡ください。

### ■商品代金の返金

お客さまから注文された商品について、キャンセルのお申し出などの具体的事例が発生したときは下記にご連絡願います。原則キャンセルはお受けしませんが、発送前の場合で弊社がやむを得ないと判断した場合はこの限りではありません。商品提供者さまが返金作業を行うことは一切ありません。

返金となる場合、返金作業は全て弊社で行います。

### ■郵便局カタログ販売センターへの連絡

以上のほか、お客さまの声に関する問合せなどは、郵便局および郵便局カタログ販売センターへ連絡をお願いします。

郵便局カタログ販売センター お客さまサービスセンター 〒135-0016 東京都江東区東陽4-1-13 東陽セントラルビル TEL 0120-92-2310 FAX 03-6746-1797
---

### ■商品の出荷遅れ及びクレームについて

お客さまには「お申込み後1週間から10日でお届けします。」と約束していますので、配達希望日のあるもの以外は「承り日」から10日を超えて遅れが出る場合は、必ず所管の各事業本部（または制作部）に連絡をしてください。

（大量に発生する場合は、商品提供者さまの負担によりハガキ等を発送していただくこともあります。）

- お客さまから、お申出があった場合、すぐに所管の各事業本部（または制作部）にご報告ください。
- 各事業本部（または制作部）で状況を聞き取りさせていただき、対応（指示）させていただきます。
- 商品に対する苦情、事故の場合は商品提供者さまにお客さま対応をお願いする場合があります。
- お客さま対応を第一に対応し、事故の処理を行っていただきます。
- 最終的に、各事業本部（または制作部）が聞き取りし、事故報告と原因分析結果で、再発防止策の提出をお願いする場合があります。

### ■個人情報事故について

「個人情報」の漏えい、紛失、その他の事故の発生を知ったときは、事故発生の原因のいかに係らず、直ちにその旨を所管の各事業本部（または制作部）に連絡してください。

## 株式会社郵便局物販サービス事業本部 お問合せ先一覧

事業本部名	受持都道府県	〒	住所	電話番号	FAX 番号	メールアドレス
北海道 事業本部	北海道	060- 0061	北海道札幌市中央区南一条西 5-20 郵政福祉札幌第 1 ビル 5F	011-251- 7680	011-251- 7681	chirashi_hokk aido@jp-ts.jp
東北 事業本部	青森県、岩手県、 秋田県、宮城県、 山形県、福島県	980- 8676	宮城県仙台市青葉区一番町 1- 1-34 日本郵政グループ仙台ビ ル新館 7F	022-215- 1323	022-215- 1386	chirashi_toho ku@jp-ts.jp
関東 事業本部	埼玉県、群馬県、 栃木県、茨城県、 千葉県	330- 8510	埼玉県さいたま市中央区新都 心 3-1 日本郵政グループさい たま 23F	048-600- 0685	048-600- 0113	chirashi_kant o@jp-ts.jp
東京 事業本部	東京都	135- 0016	東京都江東区東陽 4-1-13 東陽セントラルビル 6 階	03-6626- 9044	03-6746- 1786	chirashi_toky o@jp-ts.jp
南関東 事業本部	神奈川県、山梨県	210- 0015	神奈川県川崎市川崎区南町 16- 1 朝日生命川崎ビル 3F	044-233- 5585	044-233- 5587	chirashi_mina mikanto@jp- ts.jp
信越 事業本部	新潟県、長野県	380- 8589	長野県長野市栗田 801 日本郵 政グループ長野ビル東分館 2F	026-228- 5055	026-228- 5090	chirashi_shin etsu@jp-ts.jp
北陸 事業本部	石川県、富山県、 福井県	920- 0869	石川県金沢市上堤町 1-15 金沢 上堤町ビル 9F	076-224- 5540	076-224- 1914	chirashi_hoku riku@jp-ts.jp
東海 事業本部	愛知県、静岡県、 岐阜県、三重県	450- 0013	愛知県名古屋市中村区亀島 1 丁 目 11-14 東特会館 2 F	052-433- 2460	052-433- 2622	chirashi_toka i@jp-ts.jp
近畿 事業本部	大阪府、京都府、 奈良県、滋賀県、 和歌山県、兵庫県	540- 0029	大阪府大阪市中央区本町橋 7 番 3 号 郵政福祉内本町ビル 3 F	06-6949- 6600	06-6949- 3331	chirashi_kink i@jp-ts.jp
中国 事業本部	広島県、岡山県、 鳥取県、島根県、 山口県	730- 8680	広島県広島市中区東白島町 19- 8 日本郵政グループ広島ビル 2F	082-211- 0989	082-211- 2059	chirashi_chug oku@jp-ts.jp
四国 事業本部	愛媛県、香川県、 徳島県、高知県	790- 0066	愛媛県松山市宮田町 8-5 日本 郵政松山ビル 別館	089-941- 9200	089-941- 7733	chirashi_shik oku@jp-ts.jp
九州 事業本部	福岡県、大分県、 佐賀県、長崎県、 熊本県、宮崎県、 鹿児島県	862- 0954	熊本県熊本市中央区神水 2-7- 10 神水中島ビル 1F	096-384- 0832	096-384- 0838	chirashi_kyus hu@jp-ts.jp
沖縄 事業本部	沖縄県	900- 8581	沖縄県那覇市松山 1-32-7 那覇 久米ビル 5F	098-868- 0262	098-860- 4614	chirashi_okin awa@jp-ts.jp

# 出荷指示明細書

(事業者コード：002040)  
豊洲食品 御中  
本日、下記の注文を受けましたので速やかに発送方、よろしくお願い致します。  
なお、発送が遅れる場合は、金庫元へご連絡をお願い致します。

商品番号：0020200400 商品名：黒豚		ご注文主										お届け先																						
明細No.	〒111-0055 TEL:03-00000101 申込書番号：1020000131 東京都台東区三橋1丁目99-99										11-10-25 〒111-0055 TEL:03-00000101 東京都台東区三橋1丁目99-99										届通知：不要 配達希望日： 配達希望時間帯：指定なし ※※日：2020/10/26													
	三橋 太郎 様 のし紙なし										三橋 太郎 様																							
1	配送伝票番号		5	3	1	0	—	0	0	9	6	—	7	8	6	2	元配送伝票番号																	
	配送伝票番号		—										—										元配送伝票番号											
	配送伝票番号		—										—										元配送伝票番号											
	配送伝票番号		—										—										元配送伝票番号											
	配送伝票番号		—										—										元配送伝票番号											
	配送伝票番号		—										—										元配送伝票番号											

## ゆうパケットを利用する場合

### 1 商品の差出

以下の内容を除き、ゆうパックと同様となります。必ず、事前に差出方法、料金納付方法等について、郵便局と綿密に打ち合わせを行ってください。(本内容第1章)

① 航空搭載はできません。

② 「チルド」「配達希望日」「配達時間帯指定」は取り扱いできません。

※上記扱いの注意喚起シールは使用できません。

商品確認等、別途、注意喚起が必要な場合は、郵便局と相談のうえ、貼付してください。

新規に“ゆうパケットラベル”を作成して商品を再送する場合は、郵便局と相談のうえ、“ゆうパケットラベル”に明記してください。

### 2 完成版チラシの提出

ゆうパックと同様となります。(本内容第2章)

### 3 発注情報の処理・伝達方法

ゆうパックと同様となります。(本内容第3章)

※ゆうパケットのラベルは、郵便局にご連絡のうえ、ご準備ください。

ゆうパケットラベルの様式：ユ00582【ゆうパケットシート（A4・あて先5件）

### 4 支払方法

ゆうパックと同様となります。(本内容第5章)

### 5 再送代補填

以下の内容を除き、ゆうパックと同様となります。(本内容第6章)

① 日本郵便株式会社においてゆうパケットは損害賠償の対象外となります。ゆうパケットの引受から配達途上に起因する商品破損等の場合は、TS社においても補填はございません。

② 「チルド」の取り扱いはございませんので、還付商品が社会通念上再利用できると認められるものについては送料の補填のみとなります。

※様式、処理手続はゆうパックと同様となります。

【様式14 「ふるさと小包」チラシ損害賠償請求書】

及び送料代金が明記されている資料（「受託確認書」等）

### 6 その他

個人情報の取扱い、事故対応へのお願い等についてはゆうパックと同様となります。

(本内容第7章～8章)

※ゆうパケットラベルに明記されている情報についても、「個人情報」となります。他の個人情報と同様、取り扱いに注意いただくとともに、契約終了後、廃棄のうえ、TS社あて報告願います。

【様式45 個人情報データ廃棄報告書】

※各種帳票・書類の提出・照会先はゆうパックと同様です。本内容の各種提出・照会先をご確認ください。

ゆうパケットの場合でもラベル印字に関する照会先はゆうパックと同様です。

年 月 日

(株)郵便局物販サービス 御中

損害賠償請求者  
(ご法人名)

社印

事業者区分 ( 課税 ・ 免税 )  
適格事業者番号 T

「ふるさと小包」チラシ損害賠償請求書

以下の事由により、商品を再送しましたので、事故報告します。

【事故内容記入欄】 □にレ印を付けてください。

返送小包番号	— —		
事故事由	<input type="checkbox"/>	保管期間経過による商品の還付	
	<input type="checkbox"/>	あて所に尋ね当たらずによる商品の還付	
	<input type="checkbox"/>	受取拒否による商品の還付	
	<input type="checkbox"/>	その他（理由を記載してください） { }	
再送小包番号	— —		
チラシ掲載価格	円	商品名	

【請求金額①】 商品仕入代金の請求 (返送商品の二次使用が不可の場合)

二次使用不可理由 (○をつけてください)	・消費(賞味)期限( )日	・その他 ( )	
仕入率	%	請求額	円
消費税率	%		
※軽減税率対象商品			
計算方法《チラシ掲載価格×仕入率＝請求額(小数点以下1桁目を四捨五入)》			
軽減税率商品の場合消費税率欄に"※8%"と記載してください			

【請求金額②】 送料の請求 (返送商品の二次使用が可能の場合)

送料	円	請求額	円
チルド料金	円		
計算方法《送料＋チルド料＝請求額》			
受託確認書、または送料が確認できるレシート等を添付してください			

【合計請求】 ①と②の合計

8%※軽減税率対象計	円	(うち消費税額)	円
10%対象計	円	(うち消費税額)	円
合計請求額	円	・左記税率毎の合計額から割戻をしてください。	

※【請求金額①】にて商品仕入代金をご請求されるものは、送料請求欄に記載をしないでください。

請求書については、再送分の配達完了後速やかにご提出願います。  
3か月を過ぎますと、データ確認のため精算処理が遅れる場合があります。

(TS 使用欄)

管理番号：

業務委託届

株式会社郵便局物販サービス  
○ ○ 事業本部/部 御中

\*\*\*年\*\*月\*\*日  
会社名：  
委託管理責任者 \_\_\_\_\_ 印

当社は、\*\*年度「\*\*\*\*\*」カタログに関する業務を下記企業に委託いたしたく、貴社と締結した契約に基づき届け出いたします。

会社名			代表取締役社長	
住所				
電話		URL	<input type="checkbox"/> 有( ) <input type="checkbox"/> 無	
当該業務の管理責任者	役職			
	氏名			
契約名	<input type="checkbox"/> 業務委託契約 <input type="checkbox"/> その他 ( 契約)			
委託業務内容				
プライバシーマーク	<input type="checkbox"/> 取得済み（認定番号： ） <input type="checkbox"/> 取得予定（申請予定日： ） <input type="checkbox"/> 未取得			

(注) 該当する箇所に✓印を記入してください。

※届出内容の不備等により本届を受理できない場合は、書類到着日から7営業日以内にメール等でお知らせします。

【TS 使用欄】

不受理（届出内容に不備等がある場合）		承認
不受理通知日		年 月 日  株式会社郵便局物販サービス ○○部 個人情報保護 部門責任者 印
理由		
通知者		
通知方法	メール・電話	

個人情報データ廃棄報告書（商品仕入契約分）

20 年 月 日

株式会社 郵便局物販サービス 御中

法人又は団体名：  
個人情報保護管理者

印

貴社よりお預かりいたしましたカタログ・チラシに関する個人情報を含むデータは、商品仕入に関する契約の（個人情報の保護）条項に基づき、下記のとおり再利用できない方法で廃棄し、作業の必要上複写したデータ等に関しても一切保持しておりませんことをご報告いたします。

記

カタログ(チラシ)コード【 】 カatalog(チラシ)名称 【 】

販売期間 年 月 日 ～ 年 月 日 発送件数 件

提供日	20 年 月 日 ～ 20 年 月 日			
データ内容	データ形態	個人情報件数	廃棄日	廃棄方法 (該当する箇所に✓印を記入して下さい)
郵便小包 (ご依頼主控) ※ 頒布会発送ラベル 送付時添付	紙	枚	20 年 月 日	<input type="checkbox"/> シュレッダーによる破砕
				<input type="checkbox"/> 焼却
				<input type="checkbox"/> その他
				( )
出荷指示明細書	紙	枚	20 年 月 日	<input type="checkbox"/> シュレッダーによる破砕
				<input type="checkbox"/> 焼却
				<input type="checkbox"/> その他
				( )
ゆうパックラベル (ご依頼主控)	紙	枚	20 年 月 日	<input type="checkbox"/> シュレッダーによる破砕
				<input type="checkbox"/> 焼却
				<input type="checkbox"/> その他
				( )
P D F データ	電子	枚	20 年 月 日	<input type="checkbox"/> 消去
				<input type="checkbox"/> その他
				( )
CSVデータ	電子	件	20 年 月 日	<input type="checkbox"/> 消去
				<input type="checkbox"/> その他
				( )
出荷指示取消書	紙	枚	20 年 月 日	<input type="checkbox"/> シュレッダーによる破砕
				<input type="checkbox"/> 焼却
				<input type="checkbox"/> その他
				( )
外字連絡票	紙	枚	20 年 月 日	<input type="checkbox"/> シュレッダーによる破砕
				<input type="checkbox"/> 焼却
				<input type="checkbox"/> その他
				( )

(廃棄業者に委託した場合には、「機密抹消処理証明書」等の写しを添付。)

以 上

- 注 1.太枠内は必ず記入して下さい(数量、廃棄日、廃棄方法等)。  
2.太枠以外は提供されたデータ等がある場合は該当の項目に記入して下さい。  
3.鉛筆書きは不可。

取扱者