

キャッシュレス商品券業務委託仕様書

令和5年7月
吉富町商工会

本仕様書は、吉富町商工会の「キャッシュレス商品券業務」（以下「本業務」という）に必要な仕様を定めるものである。

1 委託件名

キャッシュレス商品券発行管理業務

2 履行期間

契約締結の日から令和6年1月25日（木）まで

3 業務の概要

（1）目的

本業務は、原油価格・物価高騰の影響を受けている町内の事業者への支援を目的としており、町内における消費を喚起するとともに経済効果の拡大を図るもので、プレミアム付商品券の利用可能店舗（以下「登録店舗」という）の登録、購入希望者受付、各店舗への売上金の支払い、店舗及び利用者からの問い合わせ対応、その他の事務に関する業務を委託するものである。

4 発行するプレミアム付電子商品券の概要

（1）発行するプレミアム付電子商品券の内容

商品券名称	かみん PAY
商品券発行者	吉富町商工会
発行総額	3,750 万円（プレミアム分を含む）
販売総額	3,000 万円
額面	12,500 円（プレミアム分を含む）
販売単位	10,000 円
プレミアム率	25%
利用期間	令和5年9月1日（金）～令和5年12月27日（水）
販売方法	先着順
決済方法	クレジット決済またはコンビニエンスストアでの決済
購入限度額	1人100,000円まで
登録店舗	概ね35事業所
換金方法	金融機関を活用するなど安全確実な方法による
効果検証	実績や効果をデータで可視化し検証する
コールセンター	コールセンターを設置し、利用者からの問い合わせ等に対応
普及・啓発	町内事業所及び公共施設において、購入・使用方法の相談会を実施する。

(2) プレミアム付電子商品券の利用対象にならないもの

車検の法定費用、プロパンガスの使用料、医療保険の適用のある診察料や薬代の自己負担分、家賃や月極駐車場代、交通機関の定期券、保育料、公共料金、たばこ、商品券・全酒類券・煙草券・図書券、プリペイドカード・ICカードのチャージ、官製はがき、切手・印紙・回数券・乗車券、電気・水道料金、各種税金、仕入等の事業経費、その他公序良俗に反するもの

(3) その他留意事項

- 1 登録店舗において利用可能期間内に限り利用可能とすること
- 2 購入後の返金を行わない
- 3 現金との引き換えはしない
- 4 釣り銭は支払わない
- 5 登録店舗において、本商品券を利用対象としない商品を定める場合は、あらかじめ利用者が認識するよう明示させること

5 業務の内容

委託する業務内容は、運営管理、プレミアム付電子商品券購入サイトの作成、プレミアム付電子商品券の換金、コールセンター、データ管理及び効果測定、普及啓発事業の実施などプレミアム付電子商品券事業実施に係る一連の業務とする。各業務の詳細については下記のとおりである。

(1) 運営管理業務

- 1 詳細なスケジュールや実施内容等を記載した事業実施計画書を作成し、吉富町商工会の承認を受けた上で運営業務を統括すること。
- 2 事業の実施に当たって、実施体制を整備し、実施業務の詳細等について吉富町商工会に協議・報告・提案を行い、承認を受けながら進めること。
- 3 常に連絡の取れる業務責任者を配置し、本事業全体の統括を行うこと。
- 4 その他必要な業務を行うこと。

(2) プレミアム付電子商品券システムの提供業務

以下の機能を盛り込んだシステムを作成・運用すること。

① プレミアム付電子商品券の発行・管理機能

以下の各条件を満たすものとする。

- (1) プレミアム付電子商品券の発行、流通、決済、管理を行う上で、必要となる各種システムを構築すること。
- (2) モバイル端末（スマートフォン等）を活用した発行・決済等ができること。
- (3) 1人（1端末）当たりの購入上限を設定できること。
- (4) コンビニエンスストアでの決済が可能なこと。
- (5) VISA、MasterCard、AMEX、JCBの4サービス以上でのクレジット決済が可能

なこと。

(6) 登録店舗に対して精算処理を行うための各種データを管理できること。

② システム要件

以下の品質を満たすシステムとすること。

- (1) ブラウザ型の場合、推奨 web ブラウザは Chrome、Safari とすること
- (2) アプリ型の場合、GooglePlay または AppleStore からダウンロードできること
- (3) 推奨 OS は iPhone : iOS14.0 以上、Android : 5.0 以上とすること
- (4) セキュリティの確保について、システムに対する不正侵入、なりすまし、内部機密漏洩、ウイルス侵入対策等を行うこと

③ 運用保守要件

(ア) 可用性について

- ・ サービス時間：24時間365日無停止
- ・稼働率：99.9%
- ・ 障害回復時間：24時間以内
- ・ 平均故障間隔：1年

(イ) 保守性について

- ・ 運用保守窓口による回答時間は土日祝日を除く平日 10:00 から 18:00 より長期間とし、営業日で24時間以内に一次回答を行うこと
- ・ バックアップは10日間以上とすること
- ・ アプリケーションログは半年間以上保持すること
- ・ アンチウイルスの採用、ファイヤーウォールによる不正アクセス防止策を講じること
- ・ サーバ作業者の操作履歴を保持すること

(ウ) システム監視は以下の点を実施すること

- ・ 死活監視
- ・ エラー監視
- ・ リソース監視

(3) 登録店舗との調整に関する業務

- ① 発行主体と登録店舗で結ぶ規約（案）を作成すること。
- ② 運営マニュアル及びQ&A等を作成すること。
- ③ 運営マニュアル等は、換金手続きの方法や登録店舗等の遵守事項、違反事項に対する登録取消しなど、登録店舗の事業者にわかりやすい内容とすること。
- ④ QRコードの作成を行うこと。なお、登録店舗毎のQRコードを作成し、プレミアム付電子商品券の利用開始日1カ月前までにデータを作成し納品すること。なお、データはPDFファイル形式とする。

(4) コールセンター業務

① 業務内容

- (1) コールセンターによる回答時間は土日祝日（年末年始除く）を含む 9:00 から 18:00 よりも長い期間とし、事前にトークスクリプトやエスカレーションのルールを作成するなど、適切に対応すること
- (2) プレミアム付電子商品券の販売開始から一定期間は受付時間を拡大するなど、登録店舗や利用者にとって利用しやすい対応とすること。
- (3) 苦情については特に慎重に対応することとし、苦情の処理に当たっては、その対応方法等について、吉富町商工会に速やかに報告すること。
- (4) 個人情報に関する問合せに関しては、特に慎重に対応すること。

(5) 商品券の換金業務

① 基本事項

- ・ 金融機関を活用するなど安全確実な方法による企画提案に基づく換金方法による企画提案に基づく。
- ・ 換金業務を完了するまで商品券の売上金等を適切に管理すること。
- ・ 換金されなかった売上金など本委託事業により得た収入は吉富町商工会に納入すること。

② 業務内容

- ・ プレミアム付電子商品券の売上金に、吉富町商工会が別途支払うプレミアム分を足した額を原資として、決済データをもとに、各登録店舗に振込みを行うこと。
- ・ 登録店舗への振込みは月 2 回以上行うこと。
- ・ 期間内に利用されなかったプレミアム付電子商品券及びプレミアム分の額を集計し、期間終了後速やかに吉富町商工会に報告すること。

(7) データ管理業務

- 1 業務に伴い収集、作成したデータについて、適切に管理すること。
- 2 プレミアム付電子商品券情報は、必要に応じて随時にデータの抽出・利用を可能とすること。

(8) 効果測定業務

- 1 最終的な利用実績等を報告すること。
- 2 収集データ（利用実績、購入実績、ユーザ属性、またその組み合わせ）を分析すること。

(9) 普及・啓発業務

- 1 当会が指定する任意の場所（福岡県築上郡吉富町内に限る）で購入・使用に関する相談会を 3 回以上実施すること。なお、実施する日付に関しては双方協議の上、決定する。
- 2 相談会は 10:00～16:00 よりも長い時間とすること。

- 3 相談会に係る資材に関してはテント、机、椅子等の什器及び電源以外は自社で用意すること。

6 成果品等

本業務の成果品及び提出期限は以下とおりとする。

成果品	納入期限
事業報告書	令和6年1月25日(木)
商品券販売データ	随時
換金データ	随時

7 従事者の服務規律

(1) サービス

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

特に、利用者が満足を得られる対応とするため、必要な事項について十分に理解しておくこと。また利用者からの問い合わせ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うようにすること。

(2) 服務態度

問い合わせ対応など利用者と接する業務に携わる従事者は、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めなければならない。また、受託者は吉富町商工会の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け利用者に不快感を与える者を従事させてはならない。

8 従業者の研修

受託者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、現場従事者に対し、研修・指導を適宜行い、常に従事者の資質向上に努めなければならない。

- (1) 業務の重要性を理解させること
- (2) 守秘義務及び個人情報等の保護について理解させること
- (3) 従業者が遵守すべき服務規律について理解させること

9 総括責任者及び各業務責任者の選任等

(1) 総括責任者及び各業務責任者の選任

受託者は、業務を円滑に執行するため、すべての業務を統括して指揮監督する総括的な責任者（以下「総括責任者」という。）及び履行場所ごとの責任者（以下「各業務責任者」という。）を選任し、甲に届け出ること。各業務責任者は業務を適切・円滑に遂行するために必要な人員数を配置すること。

(2) 責任者の責務

総括責任者及び各業務責任者は、その業務の遂行上、常に吉富町商工会との連絡を密に行うとともに、各業務間の連携を図り、従事者の業務に関する指揮監督を行うこと。
また、7に定める服務規律につき問題のある従事者があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

10 報告

受託者は吉富町商工会の求めに応じ、適宜、業務の履行状況等の報告を行うこと。

11 事業スケジュール

あらかじめ吉富町商工会と調整したスケジュールにより、適切に事業を進捗管理すること。

12 検査

(1) 受託者は、本業務を完了したときは、速やかに吉富町商工会に報告するものとし、完了検査を受けるものとする。

(2) 受託者は、自らの責に帰すべき理由による成果品の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足その他の処置を執るものとする。

13 再委託の制限等

(1) 受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

(2) 受託者は、受託業務の一部を再委託する場合には、事前に再委託先、再委託の範囲、期間等を書面で甲に提出し、承認を得ること。なお、受託者、再委託先に対して、再委託業務において取り扱う個人情報等が甲の委託に係るものであること、乙及び受託業務の従事者と同様の責務規定及び罰則が設けられていることを周知させること。

14 個人情報の保護

(1) 受注者は、業務上知りえた機密事項等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）等の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するにあたっては、個人や法人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等を適正に取り扱わなければならない。

(2) 受注者は、14の規定により本業務を吉富町商工会の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受注者に対して、特記事項を遵守させなければならない。

(3) 受託者は、この契約による業務に従事するものに対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知り得た機密事項や個人情報等を外部に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないこと、その他個人情報等の保護に関する必要な事項を周知するものとする。このことは、契約の解除及び期間満了後においても同様と

する。

15 調査等

吉富町商工会は、必要があると認めるときは、受注者に対して本業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。この場合において、受注者は、これに従わなければならない。

16 委託料の支払い

(1) 業務履行期間満了後、一括払いとし、適法な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

(2) 上記によらず、吉富町商工会が必要と認めた場合、受託者の請求に基づき、プレミアム分及びプレミアム分を除く委託料の一部を概算払することができる。ただし、プレミアム分は預り金として処理し、換金時のプレミアム分の支払い以外に流用してはならない。

17 その他

(1) 受託者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他のものに漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(2) 本業務に関する内容については、本仕様書によるほか、受託者の提案内容に従い、契約後詳細な打合せにより、吉富町商工会及び受託者双方合意の上、決定するものとする。

(3) 本業務で作成した資料、画像、動画等の著作権は、原則として、すべて吉富町商工会に帰属するものとする。また、当該資料、画像、動画等は吉富町商工会において、本業務以外に二次利用することがある。

(4) 関係法令上の責務

本業務の遂行にあたっては、関係法令を遵守すること。

(5) 仕様書の内容に疑義が生じた場合には、吉富町商工会と受託者が協議のうえ定めることとする。仕様書に記載のない事項についても同様とする。

「個人情報・情報資産取扱特記事項」

1 基本的事項

受託者は、この契約に基づき委託された業務（以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。特に個人情報については、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

2 定義

（１）個人情報

個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

（２）情報資産

次に掲げるものをいう。

- ・ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体
- ・ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（OAソフトウェアで取扱われるファイルを含む）並びにそれらを印刷した文書
- ・ネットワーク及び情報システムに関連する文書

（３）機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

（４）完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

（５）可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

3 秘密保持

受託者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

4 従業員の監督等

受託者は、その従業員に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- ・委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可用性の維持に必要な事項を遵守すること

- ・ 個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、福岡市個人情報保護条例に規定する罰則が適用される場合があること
- ・ 上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること

5 作業場所の制限

受託者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱ってはならない。ただし、吉富町商工会の書面による承認があるときは、この限りではない。

6 収集に関する制限

受託者は、委託業務の実施に当たって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

7 使用及び提供に関する制限

受託者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、吉富町商工会の書面による承認があるときは、この限りではない。

8 安全確保の措置

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、吉富町商工会が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

9 複写、複製又は加工の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、吉富町商工会の書面による指示又は承認があるときは、この限りではない。

10 再委託の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、吉富町商工会の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、吉富町商工会の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

11 委託業務終了時の返還、廃棄等

受託者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、吉富町商工会の指示に従い、吉富町商工会に返還し、若しくは引き渡し、又はそ

の廃棄、消去等を行わなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

12 報告及び監査・検査の実施

吉富町商工会は、受託者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、定期的に書面による報告を求め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

13 事故等発生時の報告

受託者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに吉富町商工会に報告し、吉富町商工会の指示に従わなければならない。

14 事故等発生時の公表

吉富町商工会は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、利用者に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

15 契約の解除

吉富町商工会は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約を解除することができる。この場合において、受託者に損害を生じることがあっても、吉富町商工会はその責めを負わないものとする。