

静岡市プレミアム付きデジタル商品券事業実施業務委託仕様書

1 業務名

静岡市プレミアム付きデジタル商品券事業実施業務

2 目的

物価・原材料高騰の影響を受ける市内の生活者の消費を下支えするため、市内の店舗を対象としたプレミアム付きデジタル商品券（以下「商品券」という。）を発行する。

3 契約期間

契約締結日から令和7年1月31日（金）まで

4 事業費

835,000千円（消費税及び地方消費税の額を含む）を上限とする。

なお、事業費のうち650,000千円はプレミアム分とする。

※上記金額は、現時点での予算規模を示すものであり、契約は別途設定する予定価格の範囲内で行う。

5 業務内容

委託する業務は以下のとおりとする。なお、内容の詳細については、企画提案の内容を基に、委託者と受託者で協議を行い、確定するものとする。

(1) 商品券の概要

発行方法	電子決済方式による
プレミアム率	25%
発行総額	32.5億円分（うちプレミアム分6.5億円）
発行単位	6,250円分を5,000円で販売
発行総数	52万口
購入上限	1人4口まで（最大5,000円分のプレミアム付与）
販売期間（予定） 販売方法	十分な申込期間を設け、申込が発行総数を上回った場合は抽選とする。
利用期間（予定）	令和6年3月から5月中旬までの間に利用期間を開始することとし、利用期間は5ヶ月以上を確保すること

(2) 商品券の利用対象外

- ア 不動産、有価証券及び金融商品の購入
- イ 金券、旅行券、乗車券、切手、印紙、プリペイドカード、貴金属、チケット類などの換金性の高い商品の購入
- ウ 税金、保険料及び電気・水道・ガス・電話料金の支払い
- エ 医療保険、介護保険等の一部負担金（処方箋が必要な医薬品を含む。）の支払い
- オ たばこ事業法（昭和 59 年法律第 68 号）第 2 条第 1 項第 3 号に規定する製造たばこの購入
- カ 特定の宗教・政治団体に関わる取引及び公序良俗に反する取引
- キ 換金及び金融機関への預け入れ
- ク その他委託者が不相当と認めるもの

(3) 業務実施体制

- ア 本仕様書に記載の業務が円滑に、かつ確実に実施できるとともに、委託者との連絡調整が迅速かつ密接に行えるような体制を整えること。実施にあたっては責任者を定め、本業務全体の総括・連絡・調整及び委託者との調整・連絡を行うこと。
- イ 本業務を通じて収集した個人情報や購買データ等の情報のすべてを、厳密に管理する体制を整えること。
- ウ 上記ア及びイにおける実施体制を、委託者に報告すること。
- エ 業務スケジュールや実施内容を記載した事業計画書を作成し、業務全体のスケジュールを管理し、適切に事業を推進すること。
- オ 業務の進捗状況や実績等については、適宜委託者に報告をすること。

(4) 企画名

事業目的に合致し、生活者が利用しやすい企画名（商品券の名称）を設定すること。

(5) 商品券システムの構築・管理・運営

上記（1）商品券の概要に記載の商品券を発行できるシステムを構築・管理・運営すること。

ア 商品券システムの概要

- ・商品券の申込、発行、決済、管理が可能なシステムを構築すること。
なお、商品券の申込について、別で構築するウェブサイト等での活用も可能とする。
- ・参加店舗の情報を閲覧・検索できること。なお、別で構築するウェブサイト等に掲載し、システムと連携を行う形でも可能とする。
- ・システムの動作テストを実施し、正常に稼働することを確認し、委託者に報告すること。
- ・モバイル端末（スマートフォン等）を活用した発行・決済ができること。なお、デジタルが苦手な方やモバイル端末を所有していない方にも配慮されたものであること。

- ・抽選の場合、当選者のみが購入できること。
- ・1円単位での決済ができること。
- ・利用期間終了後はシステム上で強制的に商品券の利用を不可とすること。
- ・参加店舗に対する精算処理を行うためのデータ抽出等ができること。
- ・参加店舗が、決済情報及び精算情報、履歴を随時確認できること。
- ・決済の誤り等が生じた場合は、参加店舗において取消・修正ができること。
- ・利用実績や参加店舗への振り込み金額等、委託者が必要とするデータが確認できること。

イ 商品券システムのセキュリティ体制

- ・システムの保守・運用を適切に行うこと。
- ・システムに対するウイルス等の攻撃対策や不法侵入防御、個人情報を含む内部情報の流出防止等、セキュリティ対策を万全に行うこと。
- ・利用者がアカウントにログインする際、複数の要素により確実に本人認証を行い、第三者に不正利用される恐れがないようにすること。
- ・運用中等にシステム障害が発生した場合、その影響度合いを調査するとともに、迅速に復旧作業を行い、影響を受けたものに対して誠実に対応を行うこと。

(6) 参加店舗に関する業務

ア 対象店舗

対象店舗は、市内で小売・飲食・生活関連サービス業を営む店舗とし、法人・個人事業主の別、企業規模は問わない。ただし、以下に該当するものを除く。

- ・風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条に定める営業、公序良俗に反する営業を行う店舗
- ・日本標準産業分類「中分類80 娯楽業」に該当する事業者のうち、「小分類803 競輪・競馬等の競走場、競技団」及び「小分類806 遊技場」のうち「細分類8063 マージャンクラブ」及び「細分類8064 パチンコホール」に該当する店舗
- ・暴力団員等（静岡県暴力団排除条例（平成25年静岡県条例第11号）第2条第3号に規定する暴力団員等をいう。以下同じ）又は暴力団員（同条第2号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）の配偶者（暴力団員と生計を一にする配偶者で、婚姻の届出をしていないが事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。）が営む店舗

イ 参加店舗の募集

- ・上記アに記載の対象店舗に対して広く当事業の周知及び参加登録の募集を行い、4,000店舗以上の参加を目指すこと。
- ・参加店舗の募集、申込受付、審査、システムへの登録を行うこと。ただし、参加店舗登録の最終決定は、委託者が行うものとする。
- ・販売開始時及び利用開始時点における参加店舗の一覧を作成し、システム等で公開すること。なお、販売後、利用開始後においても店舗の募集を継続し、システムで公開する一覧は適宜更新を行うこと。

- ・4,000店舗を超えた後の募集については、適宜、委託者と調整のうえ進めるものとする。
- ・店舗の申込については、静岡市が保有する申請フォーム（LoGo フォーム）の利用も可能とする。

ウ 店舗向け説明会の開催

- ・参加を希望又は検討する店舗等を対象に、本事業の概要や参加方法、利用方法等についての説明会を、委託者と協議のうえ、複数回実施すること。なお、説明会に係る費用は受託者が負担するものとする。
- ・開催場所は原則3か所以上で行い、地域による偏りが発生しないこと。
- ・説明会の開催にあたっては、開催場所・開催方法及び開催日時の周知を行うこと。

エ 参加店舗への対応

- ・本事業に係る参加店舗向けの運営マニュアル及びQ&Aを作成すること。
運用マニュアルには、デジタル商品券の利用方法、換金手続きの方法、遵守事項、違反事項及び違反に対する登録取り消し等を、分かりやすく記載すること。
- ・参加店舗であることが分かる店頭・レジ横ステッカーやポスター等を作成し、参加店舗へ配布すること。
- ・参加店舗に対して、運用マニュアル、掲示物、決済に必要な備品を配布すること。

オ 参加店舗の費用負担

参加費用や決済手数料等、参加店舗の費用負担が生じない仕組みとすること。

カ 参加店舗への精算処理

参加店舗への精算は、月2回以上とすること。なお、精算の手続きにあたっては、可能な限り店舗の負担を抑えた手法とすること。店舗への精算時に発生する手数料について、精算店舗数が見積時の想定を上回った場合は、受託者が負担するものとする。

(7) 利用対象者への周知及び商品券の販売

ア 利用対象者

利用対象者は、市内生活者（市内に在住、通勤又は通学する者）とする。なお、利用対象者であることの確認については、基本情報の収集及び申込時の誓約によって行う。

イ 利用対象者への周知・購入促進

市内生活者の利用促進を図るため、チラシ・ポスター・Web 広告・SNS・メディアの活用等、複数の手法を用いて、効果的な広報を行うこと。

ウ 商品券の販売

- ・販売は、電子上で行うものとする。
- ・販売にあたっては、十分な申込期間を設けるものとし、申込数が販売数を上回った場合は、抽選とする。
- ・申込が少ない、当選したが購入しない当選者がいる等の理由で、初回の販売後も商品券の余りが出た場合は、2次販売等を行い商品券の完売に努めるものとする。なお、2次販売等の方法については、委託者と協議のうえ決めることとする。

- ・購入の際の決済方法は、クレジットカード決済とコンビニ支払いの2種類を設定すること。

(8) 広報・周知業務

ア 広報・周知の実施

- ・市内生活者の利用促進を図るため、チラシ・ポスター・Web 広告・SNS・メディアの活用等、複数の手法を用いて、効果的な広報を行うこと。

イ 専用ウェブサイトの構築・運営

- ・利用対象者・対象店舗・利用者・参加店舗にとって分かりやすい内容とすること。
- ・次に記載する項目については、必ず掲載すること。

〔専用ウェブサイトに掲載必須な事項〕

- ・企画名（商品券名）
- ・実施主体
- ・商品券の概要
(プレミアム率・対象、等上記(1)商品券の概要に記載の事項から必要な事項を掲載)
- ・利用対象者の申込・購入の方法及びスケジュール
- ・対象店舗の参加申込方法及びスケジュール
- ・利用対象外、使用上のルール及び禁止事項
- ・よくある質問及び回答
- ・問合せ先

ウ 購入者への利用促進

購入者に対して、購入した商品券のうち未利用分が残らないよう個別に通知等を行い、利用促進に努めること。

(9) 購入希望者・利用者・参加希望店舗・参加店舗等へのサポート・問合せ対応

電話による対応、利用者向け相談会、又は現地対応窓口の設置等を行い、各者からの問合せ対応ができる体制を構築すること。なお、コールセンターの設置は必須とし、コールセンターの要件は次のとおりとする。

〔コールセンターの要件〕

- ・購入希望者・利用者・参加希望店舗・参加店舗等からの問合せに対応できるコールセンターを設置すること。
- ・コールセンターは、平日9:00~17:00の間は開設すること。
- ・設置期間は、専用ウェブサイトの公開後から参加店舗への精算処理終了後までを原則とする。
- ・オペレーター業務を行うために必要とされる能力を有する人材を適切に配置し、運営マニュアル等を作成し、あらゆる問合せに対して誠実に対応すること。また、マニュアル等は問合せ内容や委託者からの要請により随時更新すること。

- ・苦情等については、とくに慎重に対応することとし、苦情の内容及び対応については、委託者に速やかに報告すること。
- ・個人情報に関する問合せについては、特に慎重に対応すること。
- ・日別の問合せ件数、主な問合せ内容等について記録を行い、適宜委託者に報告又は提出すること。

(10) データ管理・効果検証

- ア 個人情報の取扱いを適正に行うこと。
- イ 本業務の実施に伴い収集、作成したデータは適正に管理すること。
- ウ 事業実施状況（利用状況及び精算状況、残高）の掌握に有効なデータを作成し、必要に応じて委託者に報告・提出すること。
- エ 効果検証及び今後の事業検討等に活用するため、利用者及び参加店舗等を対象としたアンケート調査を実施すること。なお、アンケートの内容については、委託者と協議のうえ決定することとする。
- オ 今後の、実行委員会構成員による消費喚起策や生活者支援策、その他事業の実施の検討に活用できるデータを収集すること。

6 成果物の提出

当該委託業務が完了した際は、利用者数や決済情報、効果検証の結果等を記載した実施報告書を作成し、委託者に提出すること。様式は任意のものとするが、紙媒体及び電子媒体で提出すること。

また、本業務を通じて得た利用者や店舗情報、決済情報等の電子データについても、合わせて提出すること。

7 その他の事項

- (1) 本仕様書に記載のない事項で、必要な事項が発生した場合は、委託者と協議のうえ、実施するものとする。
- (2) 本業務を実施するにあたり、必要な部分については、再委託を認める。ただし、再委託の業務内容が本業務の主たる業務でないことを条件とし、事前に委託者の承諾を得たものに限る。
- (3) 本仕様の内容については、事業の概要を示したものであり、詳細については、企画提案協議の結果に基づき、委託者と契約予定者による協議のうえ、必要な変更を加えて確定するものとする。
- (4) 受託者の責任に起因して発生した損害については、受託者の責任において賠償すること。
- (5) 効果検証等のために各種データ等の情報を取得する場合には、必ず提供者の同意を得ること。
- (6) 本業務の遂行にあたっては、必要な関係書類を整備し、委託者から提出を求められた場合には速やかに提出すること。

- (7) 本業務の実施にあたり作成した成果物の著作権は、委託者に帰属する。
- (8) 本業務を遂行するにあたっての個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の保護に関する仕様書」を遵守すること。
- (9) 本業務に関して問題が生じた場合、緊急の対応が必要になった場合、また疑義が生じた場合には、直ちに委託者と協議し、必要な措置を講じること。
- (10) 事故等の発生を確認したときは、直ちに委託者に報告するとともに、必要な措置を講じること。

また、その発生原因が受託者にあるときは、受託者が責任をもって適切に対処し、委託者に対して事故の内容及び対応結果、再発防止策等について直ちに報告すること。

- (11) 商品券が利用期間内に利用されない等、参加店舗への精算がなされない売上金及び、本市のプレミアム負担分の残額については、委託者に返還すること。