

秦野商工会議所プレミアム電子商品券事業委託業務仕様書

1 委託業務名：秦野商工会議所プレミアム電子商品券事業委託業務

2 委託予定期間：契約締結日から令和5年3月15日（水）まで

3 業務の概要

(1) 目的

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により低迷した地域経済の活力を取り戻すとともに、電子地域通貨事業に関する検討に向けた実績データの収集を目的として、秦野商工会議所プレミアム電子商品券実行委員会（以下「実行委員会」という。）が実施する地域限定の秦野商工会議所プレミアム電子商品券事業について次のとおり業務を担うものとする。

(2) スケジュール

参加店舗募集	令和4年10月15日（土）から令和4年10月31日（月）まで
電子商品券販売期間	令和4年12月2日（金）から売り切れまたは利用期限のどちらか早い方まで
電子商品券利用期間	令和4年12月2日（金）から令和5年1月31日（火）まで
報告物提出期限	令和5年3月15日（水）

※日程はあくまでも予定であり、前後1週間程度変更することがある。

(3) 発行する電子商品券概要

名 称	秦野商工会議所プレミアム電子商品券
発行総額	6億3,000万円
プレミアム率	40パーセント
発行数	9万セット
1セットあたりの構成	販売価格：5,000円 額面総額：7,000円（うち、プレミアム分2,000円）
販売対象者	市内在住、在勤、在学
購入限度	対象者1人に付き最大3セットまで
参加店舗	秦野市内店舗のうち500店を想定

4 主な業務日程

主な業務日程は、下記のとおりとする。ただし、日程は予定であり変更することもある。

(1) 電子商品券システムの構築および電子商品券の発行

契約締結日～令和5年3月15日（水）

(2) コールセンター業務（参加店舗および市民向け）

- ア 参加店舗向け
令和4年10月14日（金）～令和5年2月17日（金）
- イ 利用者向け
令和4年11月18日（金）～令和5年2月17日（金）
- (3) 電子商品券換金・精算業務
令和4年12月2日（金）～令和5年2月17日（金）
- (4) ホームページの開設・運営
令和4年10月14日～令和5年2月28日（火）
- (5) 電子商品券利用参加店舗管理業務
令和4年10月15日～令和5年2月17日（金）
- (6) ポイント付与業務
令和4年12月19日（月）～令和4年12月22日（金）
- (7) 電子商品券利用参加店舗販売データ管理、統計・報告書作成業務
契約締結日～令和5年3月15日（水）

5 業務内容及び仕様

- (1) 電子商品券システムの構築および電子商品券の発行
電子化された商品券の発行、決済、管理が可能なシステムを企画し、構築すること。
- ア 電子商品券のシステム
 - (ア) 利用者がスマートフォン等のモバイル端末を使用し、参加店舗にあるQRコードを読みとって支払うことができるMPM方式を基本とする。
 - (イ) 利用者1人あたりの購入上限を設定できること。
 - (ウ) 利用者が誤った決済を行った際に参加店舗または実行委員会の申し出により取り消し等の処理が行えること。
 - (エ) 参加店舗ごとの利用実績や、精算処理を行うためのデータ抽出が最低でも週に1回はできること。
 - (オ) 利用者に対し事業が終了する等の通知が送れること。
 - (カ) 不正を防止するための対策が行われていること。
 - (キ) システムに対する攻撃や不正侵入、情報流出等のセキュリティ対策を万全に行うこと。
- イ 電子商品券のシステムのデザイン
 - (ア) 実行委員会が指定する画像等を1枚以上取入れること。
 - (イ) デザインは受注者が提案し、校正を2回行い、実行委員会が決定する。
- (2) 電子商品券の換金・精算業務
 - ア 参加店舗への支払い手続き
使用された電子商品券を集計し、手数料を引いた額を各参加店舗が指定する口座に支払うこと。
 - イ 換金スケジュール
原則として参加店で使用された電子商品券の締め日は毎週金曜日とし、締めを行う

った次の金曜日に使用された店舗の口座へ振り込みを行うこと。

ウ 留意事項

- (ア) 商品券販売事業者からの換金等に係る相談、問合せに誠実に対応すること。また、内容について、実行委員会に報告すること。
- (イ) 参加店舗への換金にかかる費用は預かり金として扱い、本委託業務に係る費用と分けて適正に管理すること。
- (ウ) 参加店舗ごとの精算履歴をデータ管理すること。
- (エ) 店舗での電子商品券使用データと支払額に相違がある場合は、即座に使用データ分の入金を行い、原因究明を責任もって行うこと。

(3) 電子商品券の販売

ア 電子商品券の販売方法

- (ア) 本事業での販売方法は、実行委員会が指定する窓口にて利用者が購入申込書を提出し、実行委員会が申込内容に応じて電子商品券を発行する。なお、購入時の支払い方法は現金のみとする。
- (イ) 電子商品券の発行手段は、一部または全部についてチャージ機やスマートフォン等によるものとする。
- (ウ) その他、詳細な方法については提案による。

イ 電子商品券販売用マニュアル等の作成・送付

想定している必要物品および数については5-（8）とし、販売窓口が十分な準備ができるよう適切な時期に送付又は適切な方法で参加店舗に届けること。

(4) コールセンターの運営

参加店舗及び市民向けのコールセンターを次のとおり設置すること。ただし、参加店舗及び市民向けの電話番号を必ずしも分ける必要はない。

ア 業務内容

契約締結後、指定日までに電話回線を設置し、原則として、フリーダイヤルを設置すること。また、必要に応じて折り返し電話をかけるなど、問い合わせには確実に対応し、実行委員会の負担を可能なかぎり軽減を図ること。

イ 設置期間

設置期間については4-（2）のとおりとし、平日10時から17時までとする。

ただし、原則土日祝日・年末年始は休業とするが、少なくとも12月3・4・10・11日の土日は対応すること。

ウ 実施体制等

- (ア) コールセンターは、適切な回線数を確保し、人員を配置すること。
- (イ) 応答マニュアルを作成し、人員に習得させ、問い合わせに対しては誠実に対応すること。
- (ウ) 問い合わせ対応の概要を記録（システムに登録）し、実行委員会に定期的に報告すること。
- (エ) 障害をお持ちの方からの問い合わせ等について、確実に対応できるよう体制整備を図ること。

(5) ホームページの開設・運営

ア 業務内容

契約締結後、速やかに公式ホームページを開設し、情報を随時更新する。開設期間は4－(4)の通りとする。

イ 留意事項

(ア) 参加店舗及び利用者に向けたホームページを開設し、電子商品券の概要・利用方法、禁止事項、購入販売窓口、参加店舗、販売促進キャンペーン等の内容が分かる構成にすること。

(イ) 購入販売窓口や参加店情報は、利用者が利用しやすいよう検索機能をつけること。

(ウ) 購入販売窓口や参加店情報は、利用者が利用しやすいよう店舗一覧だけではなく店舗ごとのページ表示ができ、かつ、地図表示機能をつけること。

(6) 参加店舗への対応

ア 業務内容

(ア) コールセンターの運営

「5(4) コールセンターの運営」参照

(イ) 参加店舗ホームページ作成

「5(5) ホームページの開設・運営」参照

(ウ) 参加店舗の募集及び登録受付

a 参加店舗数：秦野市内店舗500店舗を目標とする。

b 登録受付方法：インターネット（ホームページ）とする。

(エ) 参加店舗登録に係る審査・通知

a 参加店舗登録の申込内容を審査し、実行委員会の承認をもって正式登録されること。

b 申込みを行った全ての店舗に対し結果を知らせる手段を構築すること。

c 参加を認める店舗に対しては、マニュアル等の送付をすること。なお、口座確認等、換金に必要な情報を参加店舗に確認すること。

(オ) 参加店舗マニュアル等の作成・送付

想定している必要物品および数については5－(8)とし、参加店舗が十分な準備ができるよう適切な時期に送付又は適切な方法で参加店舗に届けること。

(カ) 参加店舗マニュアルに記載すべき必須事項

マニュアルは、参加店舗の責任者に対し事業内容や運営方法、決済方法、遵守事項等を適切に説明し、違反事項に対する対応など、参加店舗の事業者に対してわかりやすい内容とすること。

イ 留意事項

(ア) 参加店舗は、換金時の手数料以外は無料で本事業に参加できるものとする。

(イ) 募集時にホームページにて電子商品券発行趣旨及び留意事項、運営方法等が周知されるようにすること。

(ウ) 募集から換金完了まで必要に応じ参加店舗に対する事務連絡を行い、問合せに対しては誠実に対応すること。

(エ) 参加店舗が電子商品券利用を容易に理解できるよう、特に周知方法に配慮すること。

(7) 利用者への対応等

ア 利用者向けのホームページを作成すること。

「5 (5) ホームページの開設・運営」参照

イ 利用者のうちスマートフォン等を円滑に操作できない人向けの対策を行うこと。

(8) 広報物等の作成について

ア 作成物

本事業における広報物等の最低限必要な物品は次の(ア)および(イ)のとおりとし、デザインは受注者が提案し、校正を必要回数行い実行委員会が決定する。なお、事業の進捗をする上で他に必要な物品がある場合には実行委員会に提案し作成すること。

(ア) 販売窓口

a プレミアム電子商品券事業喚起用ポスターA3サイズ

b 啓発用のぼり旗

c マニュアル

d 販売用ツール

(イ) 参加店舗

a プレミアム電子商品券事業喚起用ポスターA3サイズ

b 啓発用のぼり旗

c マニュアル

d マニュアルの簡易版 (A4サイズ裏面1枚を想定)、

e 換金用ツール

イ 発注先について

業務の履行上影響の出ない範囲置いて可能な限り秦野市内の事業者が発注すること。

ウ 想定必要数

必要数は次のとおりとし、汚損等による交換用も含む。

(ア) 販売窓口 15セット

(イ) 参加店舗 550セット

(9) ポイント付与業務

実行委員会が指定する期間内に商品券をチャージした利用者の中から抽選で3,000人に1,000円のポイント付与を行うこと。

(10) 事業報告

ア 業務内容

(ア) 業務を通して得たデータの統計

(イ) 参加店舗アンケートの実施・分析

調査票によるアンケートを実施する。

(ウ) 報告書の作成

データ及びアンケート結果を分析し、報告書を作成する。

イ 留意事項

その他の調査、分析項目については協議の上、決定すること。

(1) 業務の管理・執行体制

ア 業務内容

(ア) 窓口の設置

- a 秦野市内に常駐する必要はないが、国内とし、実行委員会と常に連絡が取れるようにすること。
- b 運營業務全体の統括、実行委員会との調整窓口等を契約後速やかに開設すること。

(イ) 全体のスケジュール管理

実行委員会に対し、適宜進捗を報告すること。特に参加店舗の応募状況、換金状況、コールセンターへの問合せ件数及び内容等については、定期的に報告が可能な状態にすること。

(ウ) 金銭の管理について

本業務のために換金専用の口座を開設し、販売に伴う売上金は換金を行うまで適切に管理すること。また、口座の出納状況及び残高等は適宜、報告が可能な状態にすること。

イ 事務局等の実施体制

秦野商工会議所プレミアム電子商品券事業については、秦野商工会議所及び秦野市が連携して実施し、事務局は、秦野商工会議所内に置く。

6 成果物

本業務の成果物及び提出期限は以下のとおりとする。

成果物	提出期限	数量
事業報告書（電子データ）	令和5年3月15日	1つ
参加店舗データ	随時	—
コールセンター対応記録	随時	—
換金データ	随時	—

※事業報告書には取扱店舗データ、換金データ、コールセンター対応データは必ず掲載すること。

7 検査

- (1) 受注者は、本業務を完了したときは、速やかに実行委員会に報告するものとし、完了検査を受けるものとする。
- (2) 受注者は、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。

8 再委託について

- (1) 受注者は、個別の業務を再委託する事ができる。その場合、実行委員会に事前に承

認を受けなければならない。

- (2) 再委託を行う場合、必ず再委託先の事業者と個別に契約を交わし、取り扱う業務においては、盗難・紛失、滅失等が発生した場合の責任の分担を予め取り決めておくこと。

9 委託金額について

(1) 委託料の上限

業務委託料上限額 45,000,000円 (消費税及び地方消費税含む)

(2) 委託料の額の確定

実行委員会は、検査完了後速やかに業務委託料を確定し、受注者に通知しなければならない。

(3) 支払い

実行委員会が必要と認めた場合、受注者の請求に基づき委託業務料の部分払い等を行うことができる。

10 調査等

実行委員会は、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。

11 合意管轄裁判所

この契約に係る訴訟については、専属管轄を除くほか、実行委員会の所在地を管轄する裁判所で行うものとする。

12 特記事項

- (1) 受注者は、「電子商品券事業」について制度や業務内容を熟知し、かつ今回の「プレミアム電子商品券事業」の制度を十分に理解した上で、本事業全体の円滑な運用に資する体制を構築し、業務遂行に当たること。
- (2) 受注者は、業務遂行に当たり、過去の類似業務における既存資源を有効活用し、出来る限りコストダウンを図ること。
- (3) 受注者は、本事業に対する人材教育・業務設計等を行ない、効果的・効率的な執行体制を構築し、運営すること。
- (4) 受注者は、事務処理ミス防止のために十分な対策を講じること。
- (5) 受注者は、常にプレミアム電子商品券事業に関する情報の収集に努め、有効・有益となる手段や方法等がある場合は、積極的に実行委員会に情報提供を行い、業務の見直し等を図ること。
- (6) 受注者は、業務を統括する責任者を配置し、実行委員会と十分に連携を図るとともに、各業務の従事者に適切な人員を配置して密に連携を図り、円滑な業務執行体制を構築すること。また、業務の遅延やミス、トラブル等を未然に防ぐよう、常に先を見据えて対応すること。

- (7) 受注者は、業務全般にわたって、定期的な業務報告および運用上の課題報告等を行うこと。
- (8) 受注者は、業務全般にわたって、個人情報の保護に取り組むとともに、プレミアム電子商品券関連の特殊詐欺等が懸念されることから、関係者に不信感を与えないよう注意すること。
- (9) 受注者は、業務の従事者全員が、業務上知りえた情報の守秘義務について誓約するとともに、個人情報の閲覧等は、必要最小限の範囲とすること。
- (10) 受注者は、あらゆる法令及び秦野市条例、要綱等を確実に遵守すること。
- (11) 受注者が作成する印刷物等については、ユニバーサルデザインに配慮すること。
- (12) 印刷物の経費、紙類の経費、納品に要する経費、また、サンプルの製造に要する必要経費は、受注者の負担とする。

1.3 その他留意事項

- (1) 本業務のために作成し、配布・公表する資料等の内容及びデザインは全て実行委員会と協議の上、決定すること。また、実行委員会は校正を必要回行うことができる。
- (2) 参加店舗、利用者に対し、禁止事項を明示し周知徹底に努めること。また、それに反した行為に対する措置を予め示し、事業が目的及び趣旨に反するものにならないようにすること。
- (3) 受注者は、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。
- (4) 契約書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、実行委員会と受注者とが協議して定めるものとする。
- (5) 受注者は、常に実行委員会と密接な連携を図り、効率的な進行に努めなければならない。
- (6) 当委託事業における経緯、資料等はすべて明確にしておかなくてはならない。
- (7) 受注者は、契約書作成時には、秦野市の委託業務の共通約款を盛り込むことを了解すること。
- (8) 秦野市及び実行委員会が受ける情報公開請求や国等による会計検査に協力し、必要に応じて同席すること。

1.4 関係法規の順守

- (1) 関係法令を順守し、法令の趣旨に沿って業務を実施しなければならない。
- (2) 受注者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」（以下「特記事項」という。）を順守しなければならない。
- (3) 受注者は、本業務を実行委員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、特記事項を順守させなければならない。

個人情報取扱特記事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 秦野商工会議所プレミアム電子商品券実行委員会（以下「実行委員会」という。）がこの契約において個人情報を取り扱わせる者（以下「受注者」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受注者は個人情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、管理責任者を特定し、実行委員会に通知しなければならない。

(従事者の監督)

第3条 受注者は、この契約による事務の処理に従事している者に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。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。

(収集の制限)

第4条 受注者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 受注者は、実行委員会の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報は当該事務を処理する目的以外に利用してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6条 受注者は、あらかじめ実行委員会の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事務を処理するにあたって、実行委員会から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、事務を効率的に処理するため、受注者の管理下において使用する場合はこの限りではない。

(再委託の禁止等)

第7条 受注者は、この契約による事務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、実行委員会の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

2 受注者は、前項ただし書きの規定により個人情報を取り扱う事務を第三者（以下「再受注者」という。）に取り扱わせる場合には、再受注者の当該事務に関する行為について、実行委員会に対しすべての責任を負うものとする。

3 受注者は、個人情報を取り扱う事務を再受注者に委託し、又は請け負わせる場合には、受注者及び再受注者がこの規定を遵守するために必要な事項並びに実行委員会が指示する事項について、再受注者と約定しなければならない。

4 受注者は、前項の約定において、実行委員会の提供した個人情報並びに受注者及び再受注者がこの契約による事務のために収集した個人情報を更に委託するなど第三者に取り扱わせることを例外なく禁止しなければならない。

(資料等の返還)

第8条 受注者は、この契約による事務を処理するために実行委員会から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに実行委員会に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、実行委員会が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(報告、資料の提出等)

第9条 実行委員会は、個人情報を保護するために必要な限度において、受注者に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の説明若しくは資料の提出を求めることができる。

(事故発生時等における報告)

第10条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに実行委員会に報告し、実行委員会の指示に従うものとする。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。

(研修の実施及び誓約書の提出)

第11条 受注者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項及び民事上の責任についての研修を実施しなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第12条 実行委員会は、次のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

- (1) この契約による事務を処理するために受注者又は再受注者が取り扱う個人情報について、受注者又は再受注者の責に帰すべき理由による漏えいがあったとき。
- (2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、この契約による事務の目的を達成することができないと認められるとき。