

仕様書

1. 件名

「四日市市プレミアム付デジタル商品券」発行等業務委託

2. 目的

新型コロナウイルス感染症に伴う外出自粛や営業自粛により落ち込んだ地域経済の回復や市内の事業者のキャッシュレス化を図るため、商工団体等や市で組織する四日市市プレミアム付デジタル商品券実行委員会（以下、実行委員会という）は四日市市プレミアム付デジタル商品券事業（以下、商品券事業という）を実施する。

3. 履行場所

実行委員会指定場所（四日市市商工農水部商工課内ほか）

4. 契約期間

契約締結日から令和5年2月15日（水）まで

5. 商品券事業の概要

(1) 販売額及び販売期間等について

各期間や開始時期についてはできる限り早期に実施できるよう提案するものとする

	市民先行販売	一般販売① ^{※1}	一般販売②
名称	四日市市プレミアム付デジタル商品券		
購入者	市民限定 ^{※2}	限定なし	
販売単位	1,000円（額面1,400円）		
申込期間	令和4年4月上旬から4月下旬 ※3週間程度	令和4年5月上旬から6月中旬頃	令和4年7月上旬から随時
チャージ（販売）期間	令和4年5月上旬から6月中旬頃		
利用開始時期	令和4年5月上旬	令和4年5月上旬	令和4年7月上旬
応募多数時	申込者全員に配分 ^{※3}	先着順	
発行総額	70億円		
上乗せ額	20億円		
プレミアム率	40%		
一人あたりの購入限度額	50,000円	50,000円	50,000円
一人あたりの累積購入限度額	50,000円		
利用期限	令和4年10月31日（月）		
参加店舗所在	四日市市内		
商品券店舗比率	1口あたりの額面（1,400円）のうち共通券700円・中小店舗 ^{※4} 700円		
備考	いずれかの販売時に70億円に達した時点で販売終了とする		

※1 市民先行販売での応募が少なかった場合に実施。

※2 市民とは、市内に住所地があり郵便の到達する方をいう。（在勤・在学者の方は除く）

※3 応募者多数の場合、応募者全員に配分するため、購入限度額を下げる等の調整を行う。

※4 中小店舗とは、売場面積1,000㎡以下（大規模小売店舗立地法の基準による）

(2) 商品券事業の対象とならないもの

区分	事例
換金性・投機性の高いもの	商品券・切手・凶書券等の金券、電子マネーへのチャージ、土地・家屋などの不動産、有価証券等の個人の出資や宝くじ等
国や地方公共団体等への支払	税、公共料金等
消費の拡大につながらないもの	手数料、賃貸、診療費・治療費等、医療保険・介護保険料の負担金など
風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律第2条第5項に規定する性風俗関連特殊営業に係るもの	店舗型・無店舗型性風俗特殊営業、店舗型・無店舗型電話異性紹介営業等
その他、販売や提供が法令等に違反するものや事業の趣旨にそぐわないと判断できるもの	たばこ、パチンコなどのギャンブル、事業活動に伴い発生した支払、宗教活動等にかかわるもの、その他、実行委員会にてそぐわないと判断するもの

6. 業務内容

「四日市市プレミアム付デジタル商品券」発行等業務を受託するもの（複数の事業者の連合体の場合はすべての事業者や再委託先を含む（以下、受託者という））に対して四日市市プレミアム付デジタル商品券（以下、商品券という）の発行等を行うため、契約締結後速やかに、商品券専用ウェブサイト等の開設（申込、発行及び広報等の機能を備えたもの）、商品券事業に参加する店舗（以下、参加店舗という）の募集・開拓・広報、商品券を利用する市民等（以下、利用者という）への広報、コールセンターの設置、参加店舗への売上の振込、データ管理及び効果測定等、一連の業務を委託する。

なお、受託者は、市民等や利用者（以下、利用者等という）の中にはモバイル端末（スマートフォン等）に不馴れな人やキャッシュレス決済未経験者などもいることから、利用者等が円滑に商品券を利用できるよう、最大限努めること。

(1) 商品券専用ウェブサイト等の開設

次の機能を搭載したシステムを開設し、運用すること。

①商品券の発行・管理機能

「5. 商品券事業の概要（1）販売額及び販売期間等について」に記載する商品券の発行、流通、決済、管理が可能な高精度のシステムを構築すること。また、システムの保守・運用を適切に行うこと。なお、システムが正常に動作するかテスト・確認すること。

- ②参加店舗の負担を考慮し特段、機器等の設置や費用がかからないように利用できるものとする。
- ③利用者の負担を考慮し、モバイル端末（スマートフォン等）等の設定変更などについては最小限とすること。また、幅広い利用者を想定し、操作性に優れ、アクセシビリティに配慮したものとする。
- ④動作環境は、WEBブラウザかアプリケーション、またはその併用のいずれかとする。なお、提案に際して選択した方の優位性について提案すること。
- ⑤利用者が新型コロナウイルス感染症感染防止の視点で行列等による密集を回避し、かつ、利便性良く購入できるよう、WEBブラウザまたはアプリケーションのいずれかによるクレジット決済（VISAかMASTERの少なくともいずれかを含み、2者以上で利用できること）、コンビニエンスストア（セブン-イレブン、ファミリーマート、ローソンの少なくともいずれか1者を含み、2者以上で利用できること）での現金決済による販売ができるものとする。
- ⑥受託者による参加店舗に対する支払い（精算処理）を行うためのデータ抽出等が可能であること。
- ⑦実行委員会が必要とするデータ（利用実績、参加店舗への振込状況等）が随時確認できること。
- ⑧システムに対するウイルス等の攻撃や不正侵入、個人情報を含む内部情報の流出等セキュリティ対策等を万全に行うこと。

- ⑨運用中など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、影響を受けた者に対して誠実に対応を行うこと。
- ⑩なりすまし等の不正防止対策を行うこと。
- ⑪同一人物による買い占め防止等を設定できること。
- ⑫参加店舗に対して精算処理を行うためのデータを管理できること。
- ⑬商品券は1円単位で使用でき、また払い戻しはしないものとする。

(2) 利用者等対応

- ①市民先行販売について
申込期間終了後、不正防止等の確認を行い、その後、チャージの方法等がわかるお知らせを市民先行販売申込者に住所地の確認ができる方法において行うこと。
- ②一般販売①について
一般販売①については、不正防止等の確認を行い、市民先行販売を行った残りの枠分について申込受付を行うこと。
- ③一般販売②について
一般販売②については、市民先行販売と一般販売①を行った後に精算を行い、不正防止等の確認を行い、残った枠分について申込受付を行うこと。
- ④コールセンターの開設
 - (ア) 開設期間
令和4年2月中旬に開設し、令和4年11月30日（水）までとし、土日祝日を含む。
 - (イ) 開設時間
9時から20時まで
 - (ウ) 開設準備
 - ・電話回線及び電子メールによる問合せフォーム等を設置すること。
 - ・コールセンターの名称は「四日市市プレミアム付デジタル商品券コールセンター」とすること。
 - ・開設及び運営に必要な使用料、賃借料、通信回線、光熱水費、運営・維持管理に要す経費は受託者が負担すること。
 - (エ) 電話回線数
利用者等の対応に必要な回線数を定めて配備し、問合せ等に対応できない状態にならないようにすること。また実行委員会と協議しながら閑散期・繁忙期に柔軟に対応すること
- ⑤利用者等窓口の開設
 - (ア) 開設期間
令和4年10月31日（月）までとし、土日祝日を含む。開設始期は提案による。
 - (イ) 開設時間
9時から18時まで
 - (ウ) 開設準備
 - ・開設場所は、利便性を考慮し、できる限り実行委員会事務局（四日市市役所）の近くとする。また電話回線及び電子メールによる問合せフォーム等を設置すること。
 - ・窓口の名称は「四日市市プレミアム付デジタル商品券相談窓口」とすること。
 - ・開設及び運営に必要な使用料、賃借料、通信回線、光熱水費、運営・維持管理に要す経費は受託者が負担すること。
- ⑥人材の配置
コールセンターや窓口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し、適宜、実行委員会に報告すること。またマニュアル等は利用者等、参加店舗、実行委員会等からの要請により随時更新すること。
- ⑦利用者等への周知活動
利用者等がモバイル端末（スマートフォン等）の使い方を含め、円滑に商品券の購入・利用等ができるよう市内24地区の市民センター等において市民先行販売前に説明会を開催すると。 ※詳細は提案による。
- ⑧個人情報

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。

⑨問い合わせ

問合せ内容を分類し、統計データを作成し実行委員会に提出すること。

(3) 参加店舗への対応

①店舗の開拓・募集等

- (ア) 受託者は、商品券を利用できる店舗数の目標を概ね3,000店舗とし、参加店舗をできる限り増やすよう開拓及び募集に努めること。
- (イ) 店舗の開拓及び募集は、商品券専用ウェブサイト、専用ホームページ、チラシ及びポスター等の広報媒体を活用し行うこと。
- (ウ) 店舗の開拓及び募集に当たっては、特定の地域に偏りが生じないようにすること。
- (エ) 参加店舗一覧を作成すること。一覧に記載する内容は、事前に実行委員会と協議の上決定すること。
- (オ) 参加店舗一覧は商品券専用ウェブサイトで公開するとともに、変更等があった場合は随時更新すること。なお、店舗一覧は購入申込受付開始までにWEBと冊子（紙媒体）で公開すること。

②参加店舗募集期間

募集期間の開始時期は令和4年2月中・下旬頃から令和4年9月30日（金）までとする。

③参加店舗向けの説明会の開催

- (ア) 店舗募集にあたり、商品券の利用方法等含め、説明会を開催すること。説明会の開催手法（日時、場所、方法）は受託者からの提案とし、実行委員会と協議したうえで決定する。なお、説明会に係る費用は受託者が負担するものとする。
- (イ) 説明会においては、運営マニュアル等により、参加店舗の責任者に対し事業内容や運営方法を説明し、十分理解してもらうこと。
- (ウ) 市内の商店街や定期市などの商業団体等から商品券事業に係る説明会開催の申出があった場合、柔軟に対応すること。

④コールセンターの設置

「6 業務内容（2）利用者等対応 ④コールセンターの開設」と同水準とし併用も可とする。※詳細は提案による。

⑤参加店舗窓口の開設

「6 業務内容（2）利用者等対応 ⑤利用者等窓口の開設」と同水準とし併用も可とする。※詳細は提案による。

⑥参加店舗の準備など

参加店舗には、下記、QRコード、誓約書、運営マニュアル、参加店舗ステッカー、参加店舗PRのぼり等をセットにして配布するなど参加店舗が円滑に早期に準備できるように配慮すること。

(ア) QRコード

モバイル端末（スマートフォン等）等をQRコードに翳すだけで支払いが行えるなど参加店舗が特段、機器等の設置や費用などがかからないように利用できるものとし、参加店舗毎にQRコードを作成し、設置しやすい工夫を施すこと。またQRコードの設置等に当たっては、新型コロナウイルス感染防止対策として、身体的距離の確保及び3密防止等の注意喚起を徹底すること。

(イ) 誓約書

受託者は登録を希望する店舗から申請を受ける際、デジタル商品券に関する説明を行うほか、不正使用を禁止する等の誓約書を交わすこと。

(ウ) 運営マニュアル

受託者は運営マニュアルを作成し、商品券の利用方法のほか、振込手続きの方法、参加店舗としての遵守事項及び禁止事項等を分かりやすく掲載すること。

(エ) 参加店舗ステッカーや参加店舗PRのぼり等

作成にあたっては事前に実行委員会と協議して作成すること。

⑦その他

- (ア) 参加店舗は市内に店舗を有することを条件とし、次に該当するものは対象外とする。
 - ・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条第5項に規定する性風俗関連特殊営業を行うもの。
 - ・特定の宗教、政治団体と関わる場合や業務の内容が公序良俗に反する営業を行うもの。
 - ・暴力団による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に掲げる暴力団又はその構成員の利益になる活動を行うもの。
- (イ) 参加店舗用の運営マニュアル等を作成し、参加店舗へ配布を行い、留意事項や運営方法等の周知を行うこと。
- (ウ) 運営マニュアル等は、振込手続きの方法や参加店舗の遵守事項、違反事項に対する登録取消しなど、参加店舗にわかりやすい方法とすること。
- (エ) 参加店舗の申込時に、上記（ア）に示す参加資格を充足していることや商取引なく商品券を流通させない等の不正使用をしない、新型コロナウイルス感染防止策を実施する旨の誓約を義務付けること。
- (オ) 参加店舗の問合せに対し、誠実に対応すること。
- (カ) 参加店舗の振込にかかる不正等に対する防止策を講じること。
- (キ) その他提案によること。

(4) 研修体制

- ①コールセンターや窓口の開設までに、受託者は、接遇、情報セキュリティ及び商品券等に関する研修を従事者に実施し、開設後、円滑に対応すること。
- ②コールセンターや窓口の開設までに、問合せ対応のマニュアルを作成し、実行委員会の承認を得た上で使用すること。

(5) 広報・印刷

- ①契約後、速やかに商品券専用ウェブサイトや広く周知するための専用ホームページ等を開設し、各種情報の更新を随時行うこと。
- ②本事業について広く周知するため、SNS、チラシ、ポスター、のぼり等の広報素材を作成し、周知を行うこと。
- ③商品券専用ウェブサイトや専用ホームページには次の内容を掲載すること。
 - (ア) 申込方法、申込期間
 - (イ) 販売金額、発行金額及びプレミアム率
 - (ウ) 参加店舗の一覧
 - (エ) 使用対象外のもの、使用上のルール及び禁止事項
 - (オ) このほか、実行委員会が必要と認める内容
- ④商品券の利用方法や購入方法など、必要に応じた用途の広報素材を作成し、周知を行い、また市の広報誌等の掲載用原稿の作成なども柔軟に行うこと。
- ⑤商品券の完売へ向けて効果的なプロモーションを展開すること。
- ⑥その他提案によること。

(6) 参加店舗への売上等の振込

- ①参加店舗への振込は、金融機関を利用するなど、安全かつ確実な方法で行うこと。
- ②参加店舗への振込は、参加店舗の運営に影響を来さないよう最低月2回以上の頻度で行うこと。
- ③振込に伴う手数料等の経費は、受託者が負担すること。

(7) データ管理・実績報告

- ①業務に伴い収集及び作成したデータはセキュリティ対策を施すとともに、紙データは施錠できる書庫で保管すること。
- ②利用実績（（例）利用者属性、購入金額、購入日、利用店舗等）、利用者、参加店舗及びコールセンター等に関するデータは、実行委員会の求めに応じ提供すること。
- ③当該データ（個人情報を除く。）は、実行委員会の業務の必要に応じ、四日市市等の関係機関が行う他業務において提供及び使用することがある。
- ④個人情報の取り扱いを適正に行うこと。

⑤その他提案によること。

(8) 効果測定

- ①商品券の消費喚起・誘発効果・経済波及効果を測定すること。
- ②消費喚起・誘発効果を含めた経済効果分析のための数値を記録しておくこと。
- ③本事業に関して、参加店舗及び利用者向けにアンケートを実施すること。なおアンケートの内容については実行委員会と協議すること。
- ④上記③のアンケートで得られたデータを分析すること。
- ⑤利用者や参加店舗の実績などから消費の実態を分析すること。
- ⑥報告書を作成すること。
- ⑦効果測定は分析能力を有している者が行うこと。
- ⑧その他提案によること。

7. 運営事務局の設置

- (1) 本商品券事業の遂行に当たっては、運営事務局を設置すること。
- (2) 運営事務局には、全体を指揮監督する総括責任者及び履行場所毎の業務責任者を選任し、実行委員会と出来る限り常時、直接連絡を取れる体制を整え、各業務に適切な人員を配置すること。
- (3) 各事業のスケジュールや実施内容を記載した事業計画書、工程表等を作成し、各業務を効率的に行うこと。また商品券の概要、業務内容など仕様を満たすものであれば、「四日市市プレミアム付デジタル商品券」発行等業務委託受託候補者選定公募型プロポーザル募集要領5. スケジュール」の日程について、前倒し等のスケジュールの変更（ただし、商品券の利用期間は除く。）が出来るものとし、詳細は受託者の提案によるものとする。
- (4) 進行管理に当たっては、適宜、実行委員会と協議、報告、相談及び連絡を行い、合意を得ながら進めること。
- (5) 各業務の費用配分を適切に行うこと。

8. 成果物の提出

- (1) 随時提出するもの
 - ①利用者等のコールセンターや窓口対応状況
 - ②商品券の申込・販売・利用等の状況
 - ③振込等の状況
 - ④その他、実行委員会が指示するもの
- (2) 令和5年2月15日（水）までに提出するもの
本商品券事業の実績をまとめた報告書6部と同報告書（データ）、効果測定（6. 業務内容（8）効果測定）したものを提出する。

9. 委託料の支払い

委託料の支払い時期は令和4年3月末までに事務費の一部と令和4年度中に残りの事務費とプレミアム分を支払うものとする。詳細は協議によって決定する。

10. 新型コロナウイルス感染対策

受託者は、利用者等や参加店舗の新型コロナウイルス感染防止のため、「新しい生活様式」や各団体の「業種別ガイドライン」を参考に感染対策を行うこと。

11. その他

- (1) 守秘義務等について
受託者が本件業務の遂行上知り得た情報は、本件業務遂行の目的以外に使用しないこと。また第三者に提供してはならない。本件業務の契約が終了し、または、解除された場合も同様とする。
- (2) 個人情報の取り扱いについて
 - ①受託者が本件業務の遂行上知り得た個人情報や法人情報については、四日市市個人情報保護

条例等関係法規を遵守し、受託者の責任において、厳重に管理するとともに、他の目的への転用等を行わないこと。本件業務の契約が終了し、または、解除された場合も同様とする。

- ②本件業務完了後に、受託者が保有する機器等にデータが残存している場合は、受託者の責任において、確実にデータの破棄を行うこと。
- ③受託者は事業実施にあたり、収集する個人情報及び法人情報について、実行委員会に情報提供することを利用者等や参加店舗に事前に説明し、同意を得ること。
- ④事業実施にあたり収集した個人情報及び法人情報は実行委員会に帰属するものとし、実行委員会の指示に従い情報提供を行うこと。
- ⑤個人情報を取り扱う管理責任者、従業員（再委託先等も含める）も同様とする。

(3) 再委託について

- ①受託者は、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務手法の決定及び技術的判断等について再委託することはできない。
- ②受託者は、コピー、印刷製本、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、実行委員会の承諾を必要としないが、実行委員会から再委託の状況を求められたら報告すること。
- ③受託者は、上記①及び②に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により実行委員会の承諾を得なければならない。人材派遣会社よりスタッフの派遣を受ける場合も同様とする。
- ④受託者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託先との契約関係を明確にしておくとともに、再委託先に対して適切な指導、管理のもとに業務を実施しなければならない。なお、再委託の相手方は、「四日市市プレミアム付デジタル商品券」発行等業務委託受託候補者選定公募型プロポーザル募集要領 3. 参加資格（（7）、（8）除く）を満たしている者とする。
- ⑤受託者は、業務を再委託に付する場合は、上記（1）及び（2）の事項について、再委託先に遵守させなければならない。また再委託先の事業者と個別に契約を交わし、商品券を取り扱う業務においては、盗難・紛失、滅失など損害等が発生した場合の責任分担をあらかじめ取り決めておくこと。

(4) 著作物の譲渡等

受託者は本件業務により設計・構築したシステムや成果物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下、著作物という）に該当する場合は、当該著作物に係る受託者の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう）を当該著作物の引渡し時に実行委員会に無償で譲渡するものとする。ただし、当該著作物のうち受託者が従前より保有するものの著作権は、受託者に保有されるものとし、受託者は実行委員会及びその指定する者の必要な範囲で実行委員会及びその指定する者に無償で使用することを許諾するものとする。また、各種印刷物のデータは、印刷物の納品の都度、実行委員会にPDF形式で提出するものとする。

(5) その他

- ①実行委員会は、必要があると認めるときは、受託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、受託者はこれに従わなければならない。
- ②関係諸帳簿の整備・保存
受託者は、委託料の対象となる経費の支出状況等がわかる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、又は中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後、5年間これを保存しておかなければならない。
- ③契約締結後、当該契約の履行期間中に受託者が四日市市入札参加資格者名簿の登録を喪失したり、四日市市建設工事等入札参加資格停止基準（平成21年6月1日施行）の規定による入札参加資格停止の措置を受けた場合は、契約を解除することがある。
- ④実行委員会の方針等によって、内容が変更される場合がある。
- ⑤制作物にかかる所有権、著作権は実行委員会に帰属するものとする。
- ⑥本仕様書に定めのない事項、本仕様書について疑義の生じた事項、又は不測の事態の対応等については、実行委員会と受託者とが協議して定めるものとする。

- ⑦委託業務終了後、成果品に誤り等が認められた場合、受託者の責任において速やかにその誤りを訂正しなければならない。