

令和3年度 豊中市プレミアム付商品券事業総合業務委託仕様書

1. 委託業務名称

令和3年度 豊中市プレミアム付商品券事業総合業務

2. 実施目的

豊中市では、市内協力店舗等で使用できる「(仮称) プレミアム付商品券」を発行し、市民の消費を喚起することにより、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた市内の店舗等を応援することを目的とした「豊中市プレミアム付商品券事業」を実施する。本事業の実施にあたっては、必要な人的・物的資源を有する事業者には業務を委託するため、プロポーザル方式により委託事業者を選定する。

3. 契約期間

契約締結日から令和4年(2022年)3月31日まで

4. 商品券事業の概要

(1) 発行する商品券の内容

発行総額：50億4千万円（紙商品券：64万冊 デジタル商品券：20万口）

券種	紙商品券		デジタル商品券
	全店舗共通券	中小店舗専用券	中小店舗専用券のみ
名称	(仮称) 豊中市プレミアム付商品券		
発行総額	19億2千万円	19億2千万円	12億円
発行冊数	32万冊	32万冊	20万口
1冊あたりの構成	額面総額：6,000円（500円券×12枚） 適切な偽造防止を施すこと		額面総額：6,000円
販売額	5,000円	4,500円	4,500円
上乗せ額	1,000円	1,500円	1,500円
プレミアム率	20%	約33%	約33%
購入限度	4冊まで	4冊まで	2口まで
利用期間	令和3年(2021年)12月1日(水)から令和4年(2022年)2月28日(月)まで		
参加店舗の所在	豊中市内店舗に限る（事前に登録が必要）		
購入対象者	豊中市民		
販売・決済方法	紙商品券：豊中市内郵便局（44カ所）、特設会場（6カ所以上）での現金決済による販売 デジタル商品券：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, MASTER, JCBのいずれか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、ローソンのいずれか2者以上で利用できること）での現金決済による販売		

(2) 商品券の利用対象にならないもの

- ・金融商品
- ・たばこ
- ・商品券やプリペイドカードなど換金性の高いもの
- ・現金との換金、金融機関への預け入れ
- ・特定の宗教・政治団体に関わるものや公序良俗に反するもの
- ・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において提供される役務
- ・国税、地方税や使用料などの公租公課
- ・各参加店舗が利用対象外として指定するもの
- ・その他、豊中市が指定するもの

(3) その他留意事項

- ・参加店舗において、利用期間内に限り利用可能。
- ・購入後の返品はできない。
- ・現金との引換はしない。
- ・釣り銭は支払わない。
- ・盗難、紛失、滅失または偽造、模造等に対して、市は責を負わない。
- ・参加店舗において、利用対象外となる商品については、予め消費者等が認識するよう明示する義務を負う。
- ・利用期間を過ぎた商品券は受け取りを禁止する。
- ・参加店舗による不正請求を防止する措置を可能な限り講じること。
- ・購入者による不正利用を防止する措置を可能な限り講じること。

5. 業務の内容

プレミアム付商品券事業の企画・運営をはじめ、システム構築、印刷、参加店舗募集、販売、配送、換金、問合せ対応、データ管理、効果検証、その他関連する事項を含めた一連の事業を委託するものである。

(1) 制度設計・事務局運営

- ア 事務局は、契約締結後、速やかに開設するものとする。
- イ 事務局の開設時間は、9時00分から17時15分を原則とする。
- ウ 委託業務に必要な人員を配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- エ 本事業が円滑かつ正確に進行するよう、市との緊密な連携のもと、全体の事務の流れを設計・提案するとともに、進捗管理を行う事務局を設置すること。
- オ 業務全体のスケジュールを管理し、適切に事業を進捗すること。
- カ 市との窓口は事務局とし、市との連携を密にするため、常に連絡の取れるスタッフを配置すること。

- キ 参加店舗等の連絡調整を行うこと。
- ク その他事務局運営に必要な業務を行うこと。

(2) 紙商品券の発行

- ア 「4. 商品券事業の概要 (1)発行する商品券の内容 紙商品券」に記載する商品券のデザイン及び印刷を行うこと。なお、商品券販売に支障がないように印刷すること
- イ 商品券には適切な偽造防止策を講じること。また、通し番号を付すこと。
- ウ 販売時の業務効率を向上させるため、商品券の外装は領収証を兼ねられるデザインとすること。
- エ 市民が親しみやすいデザインとすること。
- オ 半券を切り離すことができるミシン折り目を入れるようにすること。
- カ その他提案によること。

(3) デジタル商品券の発行

- ア 「4. 商品券事業の概要 (1)発行する商品券の内容 デジタル商品券」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。
- イ 参加店舗と利用者の負担を考慮し、特殊な決済装置の設置、モバイル端末等の環境変更などについては最小限とすること。また、市民等の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こと。動作環境は、WEBブラウザまたはアプリケーションのいずれかとする。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。
- ウ デジタル商品券の利用方法等に関する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、市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。
- エ 1人あたりの購入上限を設定できること。
- オ 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。
- カ 市が必要とするデータ（利用実績、参加店舗への振込状況など）が随時確認できること。
- キ 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。
- ク 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。
- ケ なりすまし等の不正防止対策を行うこと。
- コ 豊中市では次年度以降、デジタル商品券の仕組みを活用した、地域経済の活性化に関する施策（市独自で発行しているポイント「とよか」等をデジタル商品券に変換した消費喚起策）を検討している。次年度以降、それらの施策が安価かつ容易に実施できるよう、デジタル地域通貨の運用に必須の機能を備えた拡張性の高いシステム構築を行うこと。また、その他効果的な活用方法がある場合は提案すること。
- サ その他提案によること。

(4) 市民・参加店舗等からの問合せ対応（コールセンターの設置及び窓口対応、その他）

- ア 契約締結後、市民・参加店舗等からの問合せに対応できるコールセンター及び窓口を開設すること。なお、利便性を考え、市役所近辺で開設すること。
- イ コールセンター及び窓口の開設時間は、9時00分から17時15分を原則とし、開設日は年末年始（12月29日から1月3日）を除き月曜日～金曜日は開設することとする。土・日曜日及び祝日については提案事項とする。
- ウ 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、市民からの問合せ内容及び市からの要請により随時更新すること。
- エ 苦情等については、特に慎重に対応することとし、苦情の処理にあたっては、その対応について、市に速やかに報告すること。
- オ 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。
- カ その他提案によること。

(5) 商品券の販売

- ア 購入希望者全般に公平性を確保するため、インターネットやハガキ等による購入申込後の抽選販売とすること。また、商品券の残数が生じた場合、再抽選を行うなど、完売に向けて取り組むこと。なお、二重申込などの不正に対する防止策を講じること。
- イ 公正な抽選のできるシステムを開発し、適切に抽選結果の通知を行うこと。
- ウ 商品券販売時に発生する手数料等は本契約に含めることとし、購入者はこれを負担しない。
- エ 商品券の販売方法は「4. 商品券事業の概要 (1) 発行する商品券の内容 販売・決済方法」の記載によるものとし、販売方法や場所の追加は受託者からの提案とし、市と協議したうえで決定する。
- オ 商品券の販売においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を十分講じること。
- カ 商品券販売所と委託契約を行う場合は、受託者が行うこと。また、調整等についても、受託者が行うこと。
- キ 商品券等の配送から回収・廃棄まで、全ての段階における安全かつ確実な配送業務を行うこと。現金と同様の取扱いが必要であるため、十分なセキュリティを講じること。
- ク 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。
- ケ 商品券販売数と売上金に相違が発生した場合、原因究明を行い、責任をもって対応すること。
- コ 商品券販売所の売上金管理にかかる不正に対する防止策を講じること。
- サ 売上金の回収にかかる事故等が発生した際の保証及び補填措置の有無など、具体的な安全確保対策について明らかにすること。
- シ 販売に係る物品・設備及びその他必要なものは受託者が用意すること。
- ス 商品券販売所の一覧表を作成し、市民に広く周知すること。
- セ その他提案によること。

(6) 参加店舗への対応

- ア 参加店舗は受託者が募集することを基本とし、2,000店舗を目標に、参加店舗をできる限り増やす

よう努めること。また、次年度以降の取組み（(3) デジタル商品券の発行 コ）を見据え、次回以降の参加意向も確認し、参加意向が確認できた店舗を判別できるように店舗リストを作成すること。

イ 店舗の募集、申込受付、審査、店舗の一覧作成を行うこと。ただし、参加店舗の最終決定は市が行う。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。

ウ 参加店舗は市内に事業所または店舗がある事業者で次の事業者以外とする。

- ・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者
- ・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者
- ・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者

エ 参加店舗の申込時に、上記ウ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症の感染拡大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。

カ 運営マニュアル等は、換金手続きの方法や参加店舗等の遵守事項、違反事項に対する登録取消しなど、参加店舗の事業者にわかりやすい方法とすること。

キ 参加店舗募集の説明会を次の日程で行うこと。なお、説明会に係る費用は受託者が負担するものとする。

日時：令和 3 年 9 月 9 日（木） ①14 時～15 時 ②19 時～20 時

令和 3 年 9 月 11 日（土） ③14 時～15 時 ④19 時～20 時

場所：豊中商工会議所 4 階 大会議室（豊中市岡町北 1-1-2）

ク 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。

ケ 地元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。

コ 参加店舗からの問合せに対し、誠実に対応すること。

サ 参加店舗からの換金請求に対する手続きに応じること。

シ 参加店舗の換金にかかる不正等に対する防止策を講じること。

ス その他提案によること。

(7) 商品券の管理・配送（使用済商品券を含む）

ア 商品券は現金と同様の扱いが必要であるため十分なセキュリティを講じること。

イ 安全かつ確実に配送すること。

ウ 商品券販売所での商品券商品券の不足が発生しないよう適切に運営すること。

エ その他提案によること。

(8) 商品券の換金

ア 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。

- イ 参加店舗からの換金請求に対して、月2回以上を基本に円滑に換金手続きを行うこと。
- ウ 商品券の売上金にプレミアム分を足した額を原資として、換金すること。ただし、インターネットバンキングの活用など、振込手数料が低廉になるよう工夫すること。なお、換金に係る振込手数料や郵送料は受託者が負担するものとする。
- エ 換金期間内に換金されなかった商品券は換金しないこと（ただし、天災など避けがたい事象により換金できない場合を除く。）。
- オ 商品券が利用期間内に利用されない等の理由により、換金されなかった売上金など本事業により得た収入は、市の指定する方法によって納めること。
- カ 換金時において商品券とデータとで枚数相違の場合、原因究明を行い、責任をもって対応すること。
- キ 換金手続きについては、不正に対応できる方法とすること。
- ク その他提案によること。

(9) 広報業務

- ア 契約後、速やかに専用ホームページを開設し、各種情報の更新を随時行うこと。
- イ 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。
- ウ 紙商品券とデジタル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、周知を行うこと。
- エ 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
- オ その他提案によること。

(10) データ管理

- ア 本件業務に伴い、収集、作成したデータは適正に管理すること。
- イ 換金業務のほか、円滑な事業実施に必要なデータを作成すること。
- ウ 効果測定業務に活用すること。
- エ 個人情報の取り扱いを適正に行うこと。
- オ その他提案によること。

(11) 効果測定

- ア 商品券の消費喚起・誘発効果を測定すること。
- イ 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。
- ウ 本事業に関して、参加店舗及び消費者向けにアンケートを実施すること。
- エ 上記ウのアンケートで得られたデータを分析すること。
- オ 本事業に関して、商品券の通し番号を通じて、利用者や利用店舗を関連付けた、消費の実態を分析すること
- カ 報告書を作成すること。
- キ 効果測定は分析能力を有している者が行うこと。

- エ 換金に関する事項
- オ その他市が指示する事項

(2) 実績報告書 10 部と同報告書（データ）を提出するものとする。納入期限は、令和 4 年(2022 年)3 月 31 日とする。なお、データ版については、本事業に係るもの全て提出すること。

9. 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、または、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

- ア 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、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。
- イ 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。
- ウ 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、市に情報提供することを当事者に事前に説明し、同意を得ること。
- エ 事業実施にあたり収集した個人情報及び法人情報は市に帰属するものとし、市の指示に従い情報提供を行うこと。

(3) 再委託について

- ア 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。
- イ 受託者は、コピー、印刷製本、デザイン、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、豊中市の承諾を必要としない。
- ウ 受託者は、上記ア及びイに規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により豊中市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。
- エ 受託者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方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、豊中市入札参加停止基準に基づく入札参加停止措置期間中の者、豊中市暴力団排除条例（平成25年豊中市条例第25号）及び豊中市発注契約に係る暴力団等排除措置要綱（平成24年2月1日実施）に基づく入札参加除外措置を受けている者であってはならない。
- オ 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、再委託の相手方に遵守させなければならない。

(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市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、受託者は市及びその指定する者の必要な範囲で市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、市に PDF 形式で提出するものとする。

(5) その他

ア 市は、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。

イ 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。

ウ 契約締結後、当該契約の履行期間中に受託者が市から豊中市暴力団排除条例（平成 25 年豊中市条例第 25 号）及び豊中市発注契約に係る暴力団等排除措置要綱（平成 24 年 2 月 1 日実施）に基づく入札参加除外措置を受けた場合は、契約を解除することがある。

エ 市の指針等によって、内容が変更される場合がある。

オ 制作物にかかる所有権、著作権は豊中市に帰属するものとする。

カ 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、市と受託者とが協議して定めるものとする。