

## 糸島市商工会プレミアム付商品券【電子版】発行管理運営業務仕様書

- 1 業務名 糸島市商工会プレミアム付商品券【電子版】発行管理運営業務
- 2 委託期間 契約締結日から令和4年3月1日（火）まで
- 3 業務目的 新型コロナウイルス感染症の拡大により売上が減少した市内店舗を支援するため、プレミアム付商品券【電子版】（以下「商品券」という。）を発行し、キャッシュレスの普及を図り、地域経済を回復させることを目的とする。

### 4 商品券の概要

#### (1)商品券の内容

名称	糸島市商工会プレミアム付商品券【電子版】
発行総額	104,000 千円（プレミアム分 24,000 千円）
プレミアム率	30%
発行セット数	8,000 セット
券の種類	共通券：すべての加盟登録店舗が対象 専用券：500 m <sup>2</sup> 以下の店舗等が対象
1 セットあたりの構成	販売価格：10,000 円 額面総額：13,000 円（共通券 6,000 円・専用券 7,000 円）※プレミアム分 3,000 円含む
販売期間	予約申込期間 令和3年7月中旬～令和3年8月中旬 抽選 令和3年8月中旬 販売期間 令和3年8月中旬 ※無くなり次第販売終了
利用期間	令和3年9月1日～令和4年2月15日
販売方法	抽選による ※予約申込が発行額に達しない場合は先着順に切り替え可とする。
購入対象者	制限なし
購入限度	一人あたり5セットまで
利用可能店舗	事前に申込み、審査後に加盟店舗として登録された糸島市内店舗

### 5 業務内容

#### (1) 担当者の設置

- ア 委託業務の統括責任者を選任すること。
- イ 常に連絡の取れる業務責任者を配置すること。

- 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 本会、商品券引換販売所、参加店舗等との連絡調整を緊密に行うこと。
- オ 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、本会の承認を受けた上で運營業務を統括すること。
- カ その他必要な業務を行うこと。

## (2) 商品券【電子版】の作成

- ア 電子化された商品券の発行、流通、決済、管理が実施可能であること。
- イ 電子化された商品券が共通券・専用券をセットで販売できること。
- ウ 電子化された商品券がコンビニエンスストア等で購入できること。
- エ 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。
- オ 1人（1端末）あたりの購入制限が設定できること。
- カ 対象者のみ、購入可能なシステムを構築し、適切な運用ができること。
- キ 対象者が現金を伴わない決済（クレジットカード等）・運用ができること。
- ク 加盟店舗に対する支払い事務（精算処理）を行なうためのデータ抽出等が可能であること。
- ケ 本会が必要とするデータ（利用実績、加盟店舗への振込状況など）が随時確認できること。
- コ 電子版商品券が完売するまで販売努力を行うこと。
- サ システムに対するウイルス等の不正侵入、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なうこと。
- シ なりすましを防ぐため、SMS 認証や本人確認書類を利用する等、二段階認証を行なうこと。
- ス その他提案によること。

## (3) 商品券事業の広報

- ア 契約後速やかに専用ウェブサイトを開設し、各種情報の更新を随時行なうこと。
- イ 本事業の内容や商品券が利用できる店舗の紹介ページに誘導するための効果的なランディングページを作成すること。
- ウ 効率的・効果的に広報計画を定め、商品券完売に向け商品券事業をステッカー、チラシ、ポスター、のぼり旗等により広く周知すること。
- エ 参加店舗等の募集について、本会と連携し効果的な広報を計画・実施し広く周知すること。
- オ 効果的な広報の実施に際し、電子版商品券に共通券・専用券の用途があることに触れ、必要となる制作物の作成などを用途別に応じて実施すること。
- カ その他提案によること。

#### (4) 参加店舗の募集

- ア 参加店舗は、本会与協議した上で募集要項を作成し、受託者が募集する。また、利用者の利便性の観点から参加店舗は 450 店舗以上の登録を目標に募集すること。
- イ 参加店舗の参加資格については、糸島市内に事業所または店舗等（移動販売車を含む）があり、本会が指定する業種の事業者等で、次の事業者以外とすること。
  - (i) 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 1 項第 4 号及び第 5 号に該当する営業を行う者
  - (ii) 特定の宗教・政治団体とかか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
  - (iii) 役員等が暴力団（暴力団員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 号に規定する暴力団をいう。）、暴力団員（同条第 6 号に規定する暴力団員をいう。）又は暴力団員と社会的非難されるべき関係を有している者に該当する者
- ウ 商品券取り扱いに関する参加店舗向け説明会を令和 3 年 6 月中旬から 7 月下旬にかけて 2 回以上開催すること。開催にあたっては新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からオンライン等での実施も検討すること。なお、開催日程・場所等は本会与協議すること。
- エ 参加店舗の募集は、商品券利用開始後も随時行ない、必要に応じて追加の説明会を開催するなど、参加店舗が参加しやすい対応を行なうこと。
- オ 参加店舗は共通券・専用券が区別できるよう登録し、随時一覧を更新すること。また、一覧に記載する項目は、事前に本会与協議の上、決定すること。
- カ 参加店舗の募集の際に、店舗又は団体等が商品券の使用に伴い実施されるサービス等があれば併せて把握し、本会が指示する場合は一覧に登録するとともに専用ホームページ等で周知を行なうこと。
- キ その他提案によること。

#### (5) 参加店舗への対応

- ア 受託者と取扱店舗で結ぶ規約を作成し、本会与協議の上、決定すること。参加店舗の申請時には、商取引なく商品券を流通させない等、不正使用しない旨の誓約を義務付けること。
- イ 参加店舗にかかる参加登録証、決済用 QR コード、参加店舗ステッカー、ポスター、のぼり旗、運営マニュアル及び Q&A 等を作成し参加店舗へ配布すること。参加店舗への配布物は、共通券・専用券の使用の可否が分かるように表記すること。
- ウ 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分かりやすい内容とすること。
- エ 運営マニュアル等により、参加店舗に対し事業内容・運営方法を適切に説明し、本事業を十分理解してもらうこと。

オ 問い合わせに対して、誠意ある丁寧な対応を行うこと。

カ その他提案によること。

#### (6) 利用者への対応

ア 問い合わせに対して、誠意ある丁寧な対応を行うこと。

イ 対応マニュアル等を作成し、一定の基準を持った上で対応を行うこと。

ウ その他提案によること。

#### (7) コールセンター業務

ア 電話による問い合わせ専用のコールセンターは、加盟店募集開始から商品券利用終了後2週間以内で設置し、消費者や事業者からの問い合わせの対応を行うこと。

イ 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配置し、運営マニュアル等を作成し、あらゆる問い合わせに対して誠実に対応すること。また、マニュアル等は、問い合わせ内容及び本会からの要請により随時更新すること。

ウ 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、その対応方法について、市に速やかに報告すること。

エ 個人情報に関する問い合わせに関しては、特に慎重に対応すること。

オ その他提案によること。

#### (8) 商品券の販売

ア 購入希望者全般に公平性を確保し、スマートフォン等による購入申込後、抽選販売とすること。

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なうこと。

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 商品券販売所の場所及び販売日時は、受託者からの提案とし、本会と協議した上で決定する。

オ 商品券販売所は、利便性に配慮し、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を充分講じること。

カ 商品券販売所と委託契約を行なう場合は、別途受託者が行うこと。

キ 商品券販売所へ事業内容・運営方法について適切に説明し本事業を十分理解してもらうこと。

ク 商品券販売所からの問い合わせに適切に対応すること。

ケ 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。

コ 商品券販売数と商品券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。

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。

#### (9) 商品券の換金

- ア 換金期間については、商品券利用開始から利用終了後1週間程度とする。
- イ 換金期日について、加盟店舗へ周知を行うこと。
- ウ 換金業務を完了するまで商品券の売上金等を加盟店舗毎に適切に管理すること。
- エ 使用済商品券の換金については金融機関等と連携するなど、指定された銀行口座に振り込みを月2回以上円滑にできる手続きを行うこと。
- オ 商品券の売上金にプレミアム30% (24,000千円) を足した額を原資として、使用済商品券を換金すること。
- カ 換金に係る振込手数料や郵送料等は、本契約に含めるものとし、参加店舗はこれを負担しない。
- キ 換金期間内に換金されなかった商品券は、換金しないものとする。ただし、天災など避けがたい事象による場合は、本会と協議するものとする。
- ク 換金手続きについては適正に対応できる方法とすること。
- ケ 消費者の未使用などにより、未使用商品券が存在した場合はその相当額を本会へ返還すること。
- コ 換金時において使用済商品券と相違があった場合、原因究明を行い、責任を持って対応すること。
- サ 使用済商品券及び未使用商品券(換金額含む)を集計し、集計結果と換金の証拠書類を付して報告書として本会に提出すること。
- シ その他提案によること。

#### (10) データ管理

- ア 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。
- イ 換金業務の他、円滑な事業実施に必要なデータを作成すること。
- ウ その他提案によること。

#### (11) 効果検証

- ア 業務完了後は、業務に伴い収集、作成したデータについての分析及び本事業の投資効果検証ができるようにすること。
- イ 投資効果の検証方法を企画提案すること。

## 6 事業スケジュール (予定)

あらかじめ本会と調整したスケジュールにより、適切に事業を管理・進捗すること。

- (1) 商品券の作成 契約締結後 ～
- (2) 商品券事業の広報 契約締結後 ～ 随時
- (3) 加盟店舗の募集 令和3年6月中旬 ～ 随時
- (4) コールセンター業務 加盟店の募集開始 ～ 商品券利用終了後2週間以内
- (5) 商品券の予約受付期間 令和3年7月中旬 ～ 令和3年8月中旬
- (6) 商品券の抽選 令和3年8月中旬 ～
- (7) 商品券の販売 令和3年8月中旬 ～
- (8) 商品券の利用 令和3年9月1日 ～ 令和4年2月15日
- (9) 商品券の換金 令和3年9月 ～ 商品券利用終了後1週間以内

## 7 数値目標

予定数値目標は次のとおりとする。ただし、状況により別途本会と協議し、変更する場合がある。

項目	数値目標	備考
商品券【電子版】	8,000 セット	1 セット (共通券 6,000 円・専用券 7,000 円)
参加店舗数	450 店舗	
参加店舗用マニュアル	450 部	
消費者向け広報		チラシ・ポスター・ネット広告など、企画書に記載してください。
参加店舗説明会実施	2 回以上及び動画配信等	
参加店舗掲示用広報物	450 セット	ステッカー・ポスター・のぼり旗など、セット内容は企画書に記載してください。
コールセンタースタッフ	1 人以上	加盟店の募集開始～商品券利用終了後2週間以内。繁忙状況に応じて増員すること
商品券の換金	月2回以上 ※月4回を希望	利用開始から使用期限後1週間以内

## 8 成果物の納入

納入する成果物と納入期限は次のとおりとする

成果物	納入期限	納入部数
委託業務実績報告書	令和4年3月1日	1部+電子データ
効果検証報告書	令和4年3月1日	1部+電子データ
参加店舗データ	随時	—
販売データ	随時	—
コールセンター対応記録	随時	—
換金データ	随時	—

## 9 検査

- (1) 受託者は、本業務を完了したときは速やかに本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物の不良個所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足及びその他の処置を執るものとする。

## 10 再委託

- (1) 受託者は、事務事業のうち専門業者に発注した方が効果的に実施できる事務がある場合、再委託できるものとする。その場合、事前に本会の承認を受けなければならない。
- (2) 再委託を行なう場合、必ず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。

## 11 委託料の支払い

- (1) 委託料の支払い方法は契約時に本会と受託者が協議の上、決定する。なお、委託料は概算払いを可能とする。
- (2) 委託料上限額は11,000千円（消費税及び地方消費税を含む）とし、別にプレミアム分の原資は24,000千円とする。

## 12 調査等

本会は、必要があると認めるとき、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。

### 1 3 業務の適正な実施に関すること

#### (1) 守秘義務等について

受注者は委託業務の遂行上知り得た情報を受託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) 個人情報の取り扱いについて 別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

#### (3) 著作物の譲渡等について

ア 受託者から引き渡しを受けた成果物に係る著作権（著作権法第 27 条及び 28 条に規定する権利を含む。以下同じ）は、発注者に帰属するものとする。ただし、受託者が権利を有する著作で、予め受託者が明らかにするものを除く。

イ 納入される成果物について、第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれている場合には、受託者は、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約が生じた場合は、受託者の責任において処理するものとする。

### 1 4 その他留意事項

(1) 受託者は、本会と連絡調整を充分に行い、円滑に業務を実施すること。

(2) 受託者は、事業目的の達成に向けて本業務の運営者として当事者意識を持ち、自主的に業務に取り組み必要に応じて本会に報告・連絡・相談を行うとともに、その指示に従うこと。

(3) 受託者は、当該委託業務上発生した障害や事故については、大小にかかわらず本会に報告をし、指示を仰ぐとともに、早急に対応を行なうこと。

(4) 受託者は、糸島市内事業者への発注に努めるものとする。

(5) 受託者は、委託料積算の際には、執行量に応じて経費が変動するもの（例：印刷費用、換金手数料、販売手数料など）については、実績に応じて必要経費を支払う方式（実績に応じた積算特約を付す方式や、単価契約など）を用いること。なお、やむを得ず実績に関わらず、当該必要経費見込み額を支払う方式により積算する場合には、過去の類似資料から推定される見込み数量に一定の率を乗じるなど、極めて慎重な方法により、見込み数量が過大でないことを説明できるようにすること。

(6) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、本会と受託者が協議して定めるものとする。

(7) 本仕様書記載の委託業務の内容については、実施段階において、新型コロナウイルス感染症の影響等により、変更することがある。

## 〈別記〉 個人情報取扱特記事項

### （基本的事項）

第1条 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下「業務」という。）の実施に当たっては個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

### （秘密の保持）

第2条 受託者は、業務に関して知り得た個人情報（個人を対象とする情報で、個人を特定することができるものをいう。以下同じ。）を他に漏らしてはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

### （収集の制限）

第3条 受託者は、業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により行わなければならない。

### （個人情報の目的外利用及び提供の禁止）

第4条 受託者は、市の指示又は承認がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

### （適正管理）

第5条 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、毀損及び滅失の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

### （複写又は複製の禁止）

第6条 受託者は、本会が承認した場合を除き、業務を行うために本会から引き渡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。

### （再委託の禁止）

第7条 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、本会の承認がある場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。

### （資料の返還等）

第8条 受託者は、業務を処理するために本会から引き渡され、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後、速やかに本会に返還しなければならない。

(従事者への周知等)

第9条 受託者は、業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても業務に関して知り得た個人情報を他に漏らし、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知しなければならない。

(実地調査)

第10条 本会は、必要があると認めるときは、受託者が業務を行うために取り扱う個人情報の状況について、随時実地に調査することができる。

(指示及び報告等)

第11条 本会は、受託者が業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受託者に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(事故発生時における報告)

第12条 受託者は、業務を行うために取り扱う個人情報の漏えい、滅失、毀損等があったときは、直ちにその状況を市に報告し、及び本会の指示に従わなければならない。