

糸島市商工会プレミアム付【電子商品券】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【電子商品券】発行管理運営業務
- 2 委託期間 契約締結日から令和6年2月16日（金）まで
- 3 業務目的 地域内消費を喚起し、新型コロナウイルスの影響及び原油価格・物価高騰により落ち込んだ消費を喚起し、市内商工業の振興及びキャッシュレス決済の普及を目的として、プレミアム付【電子商品券】を販売する。

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【電子商品券】
発行総額	390,000千円（プレミアム分90,000千円）
プレミアム率	30%
発行セット数	30,000セット
券の種類	全店共通商品券：すべての加盟登録店舗が対象 中小加盟店舗専用商品券：500㎡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5,000円・専用券8,000円）※プレミアム分3,000円含む
販売期間	予約申込期間 令和5年7月1日～令和5年7月31日 抽選 令和5年8月1日 販売期間 令和5年8月1日～ ※販売額に達した時点で終了
利用期間	令和5年8月1日～令和6年1月31日
販売方法	販売額を超える予約申込の際は、抽選による <1次販売>令和5年8月1日～令和5年8月7日 ※当落通知：8月1日（火）午前9時頃 ※8月7日（月）までに未販売部分がある場合、2次販売を行う <2次販売>令和5年8月8日（火）午前9時～（予定） ※販売状況により3次販売を行う
購入対象者	1次販売時、糸島市内居住者限定
購入限度	1次販売時、一人あたり10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
換金手数料	商工会会員：なし 商工会非会員（大型加盟店舗）：換金額の3%（1円未満は切り捨て） 商工会非会員（中小加盟店舗）：換金額の2%（1円未満は切り捨て）

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、加盟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営業務を統括すること。
- カ その他必要な業務を行うこと。

(2) 【電子商品券】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 コンビニエンスストア・クレジットカード等で購入できる電子商品券を発行すること。
- 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 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。
- ク 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。
- ケ 【電子商品券】が完売するまで販売努力を行うこと。
- コ 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。
- サ なりすましを防ぐため、SMS 認証を利用する等、二段階認証を行なうこと。
- シ その他提案によること。

(3) 商品券事業の広報

- ア 効率的・効果的な広報計画を定め、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。
- イ 加盟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。
- ウ 効果的な広報の実施に際し、【電子商品券】に共通券・専用券の用途があることを説明し、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。
- エ その他提案によること。

(4) 加盟店舗の対応

- ア 商品券取り扱いに関する加盟店舗向け説明会を令和5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・場所等は本会と協議すること。
- イ 加盟店舗の募集は、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、加盟店舗が参加しやすい対応を行なうこと。
- ウ 本会職員と帯同訪問する等し、加盟店舗増強に努めること。
- エ 加盟店舗は共通券・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、事前に本会と協議の上、決定すること。
- オ 加盟店舗の検索は、カテゴリー別・券面別の絞り込みやキーワード・地図上での検索が出来るなど消費者に分かりやすい仕組みとすること。
- カ 加盟店舗の登録の際に、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周知を行なうこと。
- キ 加盟店舗にかかる決済用QRコード、加盟店舗ステッカー、ポスター、のぼり旗（大型加盟店舗と中小加盟店舗が区分できるデザインにすること）、運営マニュアル及びQ&A等を作成し加盟店舗へ配布すること。加盟店舗への配布物は、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。
- ク 運営マニュアル等は、換金手続きの方法や加盟店舗等の遵守事項、違反事項に対する登録取消しなど、加盟店舗の事業者に分かりやすい内容とすること。
- ケ 運営マニュアル等により、加盟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。
- コ 問い合わせに対して、誠意ある丁寧な対応を行うこと。
- サ その他提案によること。

(5) 消費者への対応

- 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 消費者の募集期間（土日祝を除く）は、本会に対応窓口（9時～17時）を設置し、2名を配置すること。キャッシュレス普及啓発事業として別途委託費（上限50万円）を請求することができるものとする。
- エ その他提案によること。

(6) 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、消費者の申し込み開始（令和5年7月1日）から商品券利用終了後2週間（令和6年2月14日）まで年中無休（年末年始を除く）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 コールセンターの開設時間は、消費者及び加盟店舗の利便性に配慮すること。

- 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。
- 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、その対応方法について、本会に速やかに報告すること。
- オ 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。
- カ その他提案によること。

(7) 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。抽選は、購入希望者全員に購入希望冊数の総数に応じて一定の購入可能冊数を平等に配分する方式とすること。
- 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 購入者がコンビニエンスストアでの入金やクレジットカード決済等により購入(入金)できること。
- オ 決済事業者等と委託契約を行なう場合は、別途受託者が行うこと。
- カ その他提案によること。

(8) 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 毎週火曜日0時に未換金額を自動集計し、全加盟店舗共通券、中小加盟店舗専用券の合計未換金額が1万円以上の場合には、未換金額を、原則3営業日後に、指定された口座へ自動的に振り込むこと。また、各月の最終締日時点の未換金残高は原則3営業日後に全て支払うこと。
- オ 換金する際は、振込一覧表等を作成し、加盟店舗ごとの換金金額を事前に本会へ報告すること。
- カ 未換金額及び換金状況については、店舗ごとの店舗管理画面等を設け、加盟店舗が随時確認できるようにすること。
- キ 換金に係る振込手数料は、本契約に含めるものとし、加盟店舗はこれを負担しない。
- ク 本会非会員については、本会が定める換金手数料を差し引いて換金すること。換金手数料の領収書は、下記いずれかの方法を用い、加盟店舗に明示すること。
 - a) 加盟店舗が管理画面等から取得
 - b) 受託者が郵送にて加盟店舗へ送付

- ケ 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。
- コ 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。
- サ 換金時において精算金額と振込金額に相違があった場合、原因究明を行い、責任を持って対応すること。
- シ 換金期間終了後、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。
- ス その他提案によること。

(9) 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。

(10) 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（考察を含む）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・実施すること。

- (1) 加盟店舗の募集 令和5年3月29日～（実施中）
- (2) 商品券の作成 契約締結後～
- (3) 商品券事業の広報 契約締結後～ 随時
- (4) コールセンター業務 令和5年7月1日～令和6年2月14日
- (5) 商品券の予約受付期間 令和5年7月1日～令和5年7月31日
- (6) 商品券の抽選 令和5年8月1日
- (7) 商品券の販売
 - <1次販売>令和5年8月1日～令和5年8月7日
 - ※8月7日（月）までに未販売部分がある場合、2次販売を行う
 - <2次販売>令和5年8月8日（火）午前9時～（予定）
 - ※販売状況により3次販売を行う
- (8) 商品券の利用 令和5年8月1日～令和6年1月31日
- (9) 商品券の換金 令和5年8月8日～令和6年2月6日

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
【電子商品券】	30,000 セット	1 セット (共通券 5,000 円・専用券 8,000 円)
加盟店舗数	600 店舗	
加盟店舗用マニュアル	600 部	
消費者向け広報		チラシ・ポスター・インターネット広告など、企画書に記載してください。
加盟店舗説明会実施	2 回以上及び動画配信等	
加盟店舗掲示用広報物	600 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。
コールセンター設置		消費者の申し込み開始 (令和 5 年 7 月 1 日) から商品券利用終了後 2 週間 (令和 6 年 2 月 14 日) まで年中無休 (年末年始を除く)
商品券の換金	週 1 回以上	令和 5 年 8 月 8 日 ~ 令和 6 年 2 月 6 日

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 6 年 2 月 16 日	1 部 + 電子データ
効果検証報告書	令和 6 年 2 月 16 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。

1 0 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。

1 1 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。
- (2) 発行管理運営業務の委託料上限額は 24,000 千円（消費税及び地方消費税を含む）とする。
- (3) キャッシュレス普及啓発事業の委託料上限額は 500 千円（消費税及び地方消費税を含む）とする

1 2 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、振込手数料、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、実施段階において変更する場合は、本会と受託者が協議のうえ行うものとする。

〈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、本会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。