

島田市プレミアム付きデジタル商品券事業業務委託仕様書

1 業務名

島田市プレミアム付きデジタル商品券事業業務委託

2 業務期間

契約締結の日の翌日から令和7年2月28日まで

3 業務目的

本業務は、市内の店舗等で利用できるプレミアム付きデジタル商品券（以下「商品券」という。）を発行することにより、物価高騰の影響を受ける市民の消費喚起や原材料費高騰などの影響を受ける市内事業者の支援、さらには、市内経済の活性化、キャッシュレス決済の普及による地域課題の解決を図る地域社会DX化の推進を目的とする。

4 業務概要

受託者は、本業務における商品券の発行、販売、使用、清算が可能なシステムの構築・運用をはじめ、参加店舗募集、広報周知、説明会開催、及びコールセンター業務を含む本事業にかかると一切を行う。

5 委託内容

委託する業務は以下のとおりとする。なお、内容の詳細については、企画提案の内容を基に、委託者と受託者で協議を行い、確定するものとする。

(1) デジタル商品券の概要

発行方法	電子決済方式による
プレミアム率	25%
発行総額	3億円分（うちプレミアム分6千万円）
発行単位	5,000円分を4,000円で販売
発行総数	6万口
購入上限	1人5口まで（最大5,000円分のプレミアム付与）
販売期間（予定）	令和6年9月1日から9月中旬まで ※当初に設定した販売期間中に商品券が完売しない場合は、追加販売を行う
販売方法	事前申込制 申込が発行総数を上回った場合は抽選とする
利用期間（予定）	令和6年10月1日～令和7年1月31日 ※利用期間は4か月確保すること

(2) デジタル商品券の利用対象外

- ア 不動産、有価証券及び金融商品の購入
- イ 金券、旅行券、乗車券、切手、印紙、プリペイドカード、貴金属、チケット類などの換金性の高い商品の購入
- ウ 税金、保険料及び電気・水道・ガス・電話料金の支払い、その他収納代行による支払い。
- エ 医療保険、介護保険等の一部負担金（処方箋が必要な医薬品を含む。）の支払い。
- オ たばこ事業法（昭和59年法律第68号）第2条第1項第3号に規定する製造たばこの購入
- カ 特定の宗教・政治団体に関わる取引及び公序良俗に反する取引
- キ 換金及び金融機関への預け入れ。
- ク 利用期間外の商品購入・サービス提供の対価として支払われるもの。
- ケ その他委託者が不相当と認めるもの。

(3) 業務実施体制

- ア 本仕様書記載の業務が円滑かつ確実に実施され、委託者との迅速かつ密接な連絡調整が可能な体制を整えること。
- イ 責任者を定め、本業務全体を総括するとともに委託者との調整・連絡を行うこと。
- ウ 本業務を通じて収集した個人情報や購買データ等の情報のすべてを、適正に管理する体制を整え、委託者に都度状況を報告すること。
- エ 業務スケジュールや実施内容を記載した事業計画書を作成し、業務全体のスケジュールを管理、適切に事業を推進すること。
- オ 業務の進捗状況や実績等について、適宜委託者に報告すること。

(4) デジタル商品券システムの構築・管理・運営

上記「(1) デジタル商品券の概要」に示すデジタル商品券の申込、発行、決済、管理が可能なシステムを構築し、適切に管理・運営すること。

※システムの詳細は別紙「デジタル商品券システムの詳細」のとおり

(5) 参加店舗に関する業務

ア 対象店舗

島田市内で小売・飲食・生活関連サービス業を営む店舗であること。なお、法人・個人事業主の別、企業規模は問わない。

イ 対象外店舗

以下のいずれかに該当する店舗は、対象外とする。ただし、令和5年5月7日時点に、ふじのくに安全・安心認証（飲食店）制度の認証を取得している場合を除く。

- (ア) 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5項、第11項及び第13項に規定する営業を行う店舗

- (イ) 日本標準産業分類「中分類80 娯楽業」に該当する事業者のうち、「小分類803競輪・競馬等の競走場、競技団」及び「小分類806遊技場」のうち「細分類8063マージャンクラブ」及び「細分類8064パチンコホール」に該当する店舗。
- (ウ) 暴力団員等（静岡県暴力団排除条例（平成25年静岡県条例第11号）第2条第3号に規定する暴力団員等をいう。以下同じ）又は暴力団員（同条第2号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）の配偶者（暴力団員と生計を一にする配偶者で、婚姻の届出をしていないが事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。）が営む店舗。
- (エ) たばこ専門店、金券ショップなど、本事業におけるデジタル商品券の対象外とする品・サービスを主たる商品とする店舗。
- (オ) 営業に必要となる官公庁の適切な許認可を得ていない店舗。
- (カ) その他、委託者が不相当と認める店舗。

ウ 参加店舗の募集

- (ア) 広く当事業の周知及び参加登録の募集を行い、500店舗以上の参加を目指すこと。
- (イ) 参加申込が500店舗を上回った場合も受付は継続するものとする。
- (ウ) 参加店舗の募集、申込受付、審査、システムへの登録を行うこと。なお、参加店舗登録の最終決定は、委託者が行うものとする。
- (エ) 参加店舗の一覧を作成のうえ決済アプリケーション内やWebページ等で公開し、必要に応じ適宜更新を行うこと。
- (オ) 参加申込は、Webフォームに限らず、参加店舗の事情に合わせて郵送やファクシミリ等による手段を用意すること。
- (カ) 参加申込にかかるWebフォームとして、島田市が契約する電子申請プラットフォーム（LoGoform）の利用も可能とする。

エ 店舗向け説明会の開催

- (ア) 参加希望店舗等を対象に、本事業の概要、参加方法及び利用方法等についての説明会を複数回実施すること。なお、説明会に係る費用は受託者が負担するものとする。
- (イ) 説明会を公共施設で開催する場合、会場使用料は不要とする。
- (ウ) 市内各地区において計3か所以上で開催すること。
- (エ) 開催場所・開催方法及び開催日時の周知を十分に行うこと。

オ 参加店舗への対応

- (ア) 参加店舗に対して2次元バーコード決済に必要な備品（バーコードステッカー、ポスター、のぼり旗等）と運用マニュアルを配付すること。
- (イ) 運用マニュアルには、デジタル商品券の利用方法、換金手続きの方法、管理画面の操作方法、遵守事項、違反事項及び違反した場合のペナルティ、よくある質問と回答等について記載すること。

カ 参加店舗の費用負担

参加費用や決済手数料等、参加店舗の費用負担が生じない仕組みとすること。

キ 参加店舗への精算処理

(ア) 参加店舗への精算の頻度は、月2回以上とすること。なお、精算手続きにあたっては、可能な限り店舗の負担を抑えた手法とすること。

(イ) 店舗への精算時に発生する手数料について、参加店舗数が見積時の想定を上回った場合は、受託者が負担するものとする。

(6) 利用対象者への周知及びデジタル商品券の販売

ア 利用対象者

利用対象者は、市内生活者（市内在住者、及び通勤又は通学する者）とする。なお、利用対象者であることの確認については、基本情報の収集及び申込時の誓約によって行う。

イ 利用対象者への周知・購入促進

市内生活者の利用促進を図るため、チラシ・ポスター・Web 広告・SNS・動画・メディアの活用等、複数の手法を用いて、効果的な広報を行うこと。

ウ デジタル商品券の販売

(ア) 販売は、システムの中で行き、十分な申込期間を設けるものとする。

(イ) 申込数が販売数を上回る場合は、申込者全員に対して販売口数を均等に配分した後（希望口数を上限とする。）、残りの口数が申込者数未満となったところで抽選を行うものとする。

(ウ) 申込口数の不足、あるいは期限までに購入手続きをしない当選者が多数ある等の理由で、初回販売後に一定量以上の余剰が生じた場合は、2次販売等を行いデジタル商品券の完売に努めるものとする。なお、2次販売等の方法については、委託者と協議の上決定することとする。

(7) 広報・周知業務

ア 企画名称の設定

事業目的に合致し、生活者が利用しやすい企画名（デジタル商品券の名称）を設定すること。

イ ウェブサイトの作成

(ア) 加盟店募集と購入案内のため、本事業の専用ウェブサイトを構築すること。

(イ) ウェブサイトには、ホーム、利用方法、参加店一覧、よくある質問、お問い合わせのページを設け、それぞれ必要な内容を掲載すること。

(ウ) 掲載事項については、委託者に確認をとること。

ウ その他の広報の実施

(ア) ウェブサイトのほか、チラシ・ポスター・Web広告・SNS・メディアの活用等、様々な手法を用いて効果的な事業広報を行うこと。なお、その際の経費は、受託者の負担とする。

(イ) コールセンターの設置のほか、利用者の登録作業について動画などにより補助・解説できる手立てをスマートフォン上で講じられたいこと。

(ウ) 広報原稿や掲載事項については、委託者に確認をとること。

エ 購入者への利用促進

購入済のデジタル商品券について未利用残高が発生しないよう、該当する利用者に対して個別に通知等を行うなど利用促進に努めること。

(8) サポート・問合せ対応

購入希望者・利用者・参加希望店舗・参加店舗からの問合せを受け付けるコールセンターを設け、対応できる体制を構築すること。なお、コールセンターの要件は次のとおりとする。

ア 設置期間は、専用ウェブサイトによる公開後から参加店舗への精算完了までを原則として、平日9：00～17：00の間は開設すること。

イ オペレーター業務を行うために必要な能力を有する人材を適切に配置すること。

ウ 受託者の既存コールセンターを兼ねる場合は、本事業のコールセンターに架電したことを認識できるようにすること。

エ 対応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。

オ マニュアル等は問合せ内容や委託者からの要請により随時更新すること。

カ 苦情等についてはとくに慎重に対応し、その内容及び対応については、委託者に速やかに報告すること。

キ 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。

ク 日別の問合せ件数、問合せ内容等について記録を行い、適宜委託者に報告又は提出すること。

(9) データの適正管理と効果検証

ア 個人情報の取扱いを適切に行うこと。

イ 本業務の実施に伴い収集、作成したデータは適切に管理すること。

ウ 個人情報が記載されたデータは、電子メール及びFAXでのやり取りをしないこと。

エ 事業実施状況（利用状況及び精算状況、残高）の掌握に有効なデータを作成し、必要に応じて委託者に報告・提出すること。

オ 効果検証及び今後の事業検討等に活用するため、利用者及び参加店舗等を対象としたアンケート調査を実施すること。なお、アンケートの内容については、委託者と協議のうえ決定することとする。

6 留意事項

(1) 本事業の実施に当たっては、関係法令を遵守し、島田市と協議を重ねながら、適正に履行すること。

- (2) 本仕様書により制作された成果品の一切の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、完了検査をもって全て島田市に移転すること。
- (3) 納品動画、画像に関する著作権肖像権等の権利は島田市に帰属するよう整理すること。
- (4) 受託者は、島田市が認めた場合を除き、成果品に係る著作者人格権を行使しないものとする。
- (5) 成果品については、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。
- (6) 第三者から知的財産権の侵害の申立てを受けたときには、受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。
- (7) 本事業の実施に際して、知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、事業終了後も同様とする。
- (8) 事業実施のための個人情報の取扱いについては、島田市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年条例第2号）を遵守しなければならない。
- (9) 委託者は、必要に応じて受託者に対して委託事業の処理状況について調査し、報告を求めることができる。

7 成果品

当該委託業務が完了した際は、利用者数や決済情報、効果検証の結果等を記載した実施報告書を作成し、委託者に提出すること。

なお、様式は任意のものとし、紙媒体及び電子媒体で提出をすること。また、本業務を通じて得た利用者や店舗情報、決済情報等の電子データについても、合わせて提出すること。

(1) 提出物

- ア 事業完了報告書（A4判）【電子データ（PDF）】
- イ 分析結果報告書【電子データ（PDF）】
- ウ 制作した動画や画像の電子データ

(2) 提出先

島田市産業経済部商工課

(3) 提出期限

令和7年2月28日（金）

8 その他

- (1) 本仕様書の内容については、事業の概要を示したものであり、詳細については、企画提案の内容に基づき、委託者と契約予定者による協議のうえ、必要な変更を加えて確定するものとする。
- (2) 本業務を実施するにあたり、必要な部分については再委託を認める。ただし、再委託の業務内容が本業務の主たる業務でないことを条件とし、事前に委託者の承諾を得たものに限る。

- (3) 受託者の責任に起因する損害については、受託者の責任において賠償すること。
- (4) 効果検証等のために各種データ等の情報を取得する場合には、必ず提供者の同意を得ること。
- (5) 本業務の遂行にあたっては、必要な関係書類を整備し、委託者から提出を求められた場合には速やかに提出すること。
- (6) 本業務の実施に伴い作成した成果物の著作権は、委託者に帰属する。
- (7) 本業務を遂行するにあたっての個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (8) 本業務に関して問題が生じた場合、緊急の対応が必要になった場合、また疑義が生じた場合には、直ちに委託者と協議し、必要な措置を講じること。
- (9) 事故等の発生を確認したときは、直ちに委託者に報告するとともに、必要な措置を速やかに講じること。また、その発生原因が受託者にあるときは、受託者が責任をもって適切に対処し、委託者に対して事故の内容及び対応結果、再発防止策等について直ちに報告すること。
- (10) 利用期限までに利用されなかった購入済みデジタル商品券の残高、及び商品券の売れ残りにより生じるプレミアム分原資の残額については、委託者に返還すること。
- (11) デジタル商品券の販売数量に応じて費用が変動する項目（決済手数料等）、及び参加店舗数により費用が変動する項目（振込手数料、郵送料等）については、原則、実績額での清算とする。ただし、見積時の金額を上回った場合は受託者の負担とするので留意すること。
- (12) 業務終了後において、受託者の責任に帰する理由による成果品の不良箇所が発見された場合は、速やかに市が必要と認める訂正、補正等その他必要な措置を行うものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。
- (13) 各業務に係る編集、制作・運用、調査、分析、報告等の一切の経費（交通費、宿泊、各種データ費等）は、全て委託金額に含むこと。
- (14) 本事業にかかるSNS等の各種アカウントを作成する際には、島田市の承認を得ること。
- (15) 本事業の実実施スケジュール等を明らかにした業務計画書を作成し、島田市の承認を得ること。
- (16) 上記にかかわらず明示のない事項にあっても、社会通念上必要と思われるものについては本事業に含まれるものとする。
- (17) 本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に定める内容について疑義が生じたときは、委託者と受託者が協議のうえ定めることとする。

デジタル商品券システムの詳細

デジタル商品券の申込、発行、決済、管理が可能なシステムを構築すること。

1 システムの機能

(1) スマートフォン上のアプリケーション（以下、決済アプリ）で決済操作を行うものであること。ただし、デジタル商品券の購入申込み、購入手続き、及び購入代金決済、並びに利用可能店舗情報の閲覧及び検索等については、別に構築するWEBページ等で行うことも可能とする。この場合、決済アプリと各WEBページ間の遷移を容易に行えるなど、利用者の操作性に配慮したものであること。

ア 決済アプリは、加盟店に設置された2次元バーコードを利用者側端末のカメラで読み取り、利用金額を入力することで決済処理ができるMPM方式に対応していること。

イ 決済アプリは、ネイティブアプリとし、ブラウザのリンクから起動することができること。

ウ 購入申込みもしくは利用者登録をした利用者の情報が紐づく一意なIDを自動で発行できること。

エ 抽選のため申込データの出力及び当選データの取込が可能であること。

オ 当選データ取込により、決済アプリ内の通知機能もしくは電子メールにより当落結果を一斉に通知することができること。

カ デジタル商品券購入時の決済方法は、クレジットカード決済及び現金収納（コンビニ支払い等）の2種類を設定すること。なお、クレジットカードの対応ブランドは2ブランド以上を採用することとし、現金収納についてはより多くの収納機関等で取り扱われることが望ましい。

キ 未就学児や高齢者などスマートフォンを持たない利用対象者について、同居親族等が代理で申込み、購入し、及び使用ができるものであること。

ク 利用実績や参加店舗への振込金額等、委託者が必要とするデータが確認できること。

ケ 利用期限到来と同時にシステム的にデジタル商品券を利用不可とすることができること。

コ 利用者がデジタル商品券の利用履歴を確認できること。

サ 加盟店が自店舗における取引実績を確認できること。

シ 加盟店が自店舗における誤決済取引の修正・取消ができること。

ス 加盟店が自店舗への清算状況を確認できること。

(2) 利用者及び加盟店の情報取得

ア 利用者について、以下の情報を登録できること

(ア) 氏名（フリガナ含む）

- (イ) 住所（郵便番号含む）
- (ウ) 生年月日
- (エ) 性別
- (オ) 属性（未就学児/小中学生/高校生/その他学生/一般成人/高齢者 等）
- (カ) 携帯電話番号（SMS受信用）
- (キ) メールアドレス
- (ク) 購入希望口数（購入額）
- (ケ) 勤務先・学校名等（市外住所は入力必須）
- (コ) 利用者アカウント名及びパスワード
- (サ) その他事業運営にあたり必要な情報

イ 参加店舗について、以下の情報を登録できること

- (ア) 店舗・事業所名
- (イ) 店舗・事業所の所在地（郵便番号含む）
- (ウ) 電話番号
- (エ) メールアドレス
- (オ) 業種（産業分類中分類）
- (カ) 換金振込先口座情報
- (キ) 営業時間・定休日
- (ク) 加盟店アカウント名及びパスワード
- (ケ) その他事業運営にあたり必要な項目

(3) システムの機能要件

ウ アプリケーション

- (ア) iPhone 端末の場合は「App Store」、Android 端末の場合は「Google Play」 から無料でアプリのダウンロードができること。
- (イ) 新規にアプリ開発をする場合においては、「APP Store」及び「Google Play」への登録申請から配信までの一連の手続きを行うこと。
- (ウ) 対応 OS については、Android、ios とも、多くの方が利用できるよう、可能な限り古いバージョンに対応すること。（android は 7 以降、ios は 13 以降を基準としている）
- (エ) 「App Store」及び「Google Play」から当該アプリケーションをインストールすることができる URL 及び QR コードを委託者が指定する日までに納品すること。

エ 可用性

- (ア) 本システムを構成する機器（利用者及び店舗用の端末除く）については、冗長化した構成とし、単一のサーバ、ネットワーク機器、電源装置等のハード障害の際にも継続して稼働できること。

(イ) 定期的にシステムのバックアップを取得すること。また、バックアップは、復旧作業の際に支障をきたさない頻度で取得すること。

オ セキュリティ

(ア) システムを構成するサーバにおいては、ウイルス対策ソフトウェアを導入し、当該ソフトウェアについては随時更新を実施していること。

(イ) ネットワークセキュリティ用の製品（FW、IPS、IDS、UTM、WAF 等）を導入し、通信のセキュリティ対策を実施すること。

(ウ) アプリケーションとサーバ間の通信については、暗号化を実施すること。

(エ) 運用管理者が管理画面にログインする際には、IP 制限を施すことができること。

(オ) システムに対するウイルス等の攻撃対策や不法侵入防御、個人情報を含む内部情報の流出防止等、セキュリティ対策を万全に行うこと。

(カ) 利用者がアカウントにログインする際、複数の要素により確実に本人認証を行い、第三者に不正利用される恐れがないようにすること。

(キ) 運用中等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、影響を受けたものに対して誠実に対応を行うこと。