

蒲郡市プレミアム付商品券事業業務委託仕様書

1 業務名

蒲郡市プレミアム付商品券事業業務委託

2 業務の目的

長引く新型コロナウイルス感染症等の影響を受けた市内店舗を支援するため、プレミアム付商品券（以下、「商品券」という）を発行し、地域における消費喚起を図り、市内経済を活性化することを目的とする。

また、将来を見据えたデジタルを活用した地域経済の活性化及びキャッシュレス決済の普及を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和6年3月31日（日）まで

4 発行する商品券の概要

発行総額 2億6,000万円（デジタル商品券：1万4千セット 紙商品券：6千冊）

名称	蒲郡市プレミアム付商品券（仮称）	
券種	デジタル商品券	紙商品券
発行額	1億8,200万円	7,800万円
発行数	1万4千セット	6千冊
プレミアム	30%	
券種	共通券：すべての取扱店で使用できる商品券 専用券：中小規模の取扱店でのみ使用できる商品券	
1セットあたりの構成	販売価格：10,000円 額面総額：13,000円（うちプレミアム分3,000円） 共通券8,000円、専用券5,000円で1セットとする。	
利用期間	令和5年9月下旬から令和6年1月下旬まで ※期間については変更することがある	
販売期間	令和5年9月上旬～同月下旬まで ※売り切れまで販売	
販売対象者	市内在住者 ※市内在住者の確認は、本市が住基との突合により実施する。 また、販売対象者については変更することがある。	

購入限度	デジタル商品券・紙商品券 どちらか1人あたり2セットまで
販売方法	<p>抽選による</p> <p>デジタル商品券：以下のとおり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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1者以上で利用できること）（必須） ・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1者以上で利用できること）での現金決済による販売（必須） ・その他の決済方法は提案による。（任意） <p>紙商品券：商品券販売所にて現金で販売</p>
参加店舗 (使用可能店舗)	事前申込・審査・登録された市内の小売店・飲食店等 (約500店舗程度)

5 業務概要

(1) 事務局の設置

- ア 業務委託の統括責任者を選任すること。
- イ 業務委託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。
- ウ 市、商品券販売所、参加店舗等との連絡調整を密に行うこと。
- エ 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、市の承認を受けた上で運営業務を統括すること。

(2) プレミアム商品券(デジタル・紙)の作成・管理・運送等

- ア デジタル商品券の仕様
 - (ア) 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。
 - (イ) 1人あたりの購入制限が設定できること。
 - (ウ) 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。

- (エ) 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。
- (オ) 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。
- (カ) その他効率的で有効的な実施内容について提案によること。
- (キ) デジタル商品券が完売に至らなかった場合は、余剰分を紙商品券へ転換するなど、事業全体での商品券の完売を目指すこと
- (ク) 利用者がQRコードを読み取って支払う方法（MPM方式）を基本とする。
- (ケ) システム稼働・運用にあたっては、危機管理意識を持って、十分な確認・体制構築に努めること。

イ 紙商品券の仕様

- (ア) 以下の表に掲げる仕様を基本とし、市と協議した上で決定すること。

構成	1冊：共通券1,000円/枚×8枚+専用券500円/枚×10枚の18枚綴り
紙質	表紙・裏表紙：上質紙 62.5kg程度
サイズ	縦76mm×横175mm（のりしろを含む）程度
色数	表面フルカラー、裏面1色
偽造対策	コピー機やプリンタでは再現できない等の偽造防止対策を施すこと。
発行番号等の印字	商品券には、発行番号を印字すること。
その他	参加店舗数分の見本券を作成すること。 ※販売所及び参加店舗が利用期間に活用できるように準備すること。

- (イ) 紙商品券のデザインを企画提案し、市と協議した上で決定すること。

ウ デジタル商品券・紙商品券共通仕様

- (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) 参加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。
- (ウ) 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。

エ 商品券の管理

- (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対策を講じること。
- (イ) 安全かつ確実に配送を行うこと。
- (ウ) その他提案によること。

オ 商品券の利用対象とならないもの

- (ア) 不動産や株式・先物・宝くじ等の金融商品
- (イ) たばこ事業法（昭和59年法律第68号）第36条第1項に規定するたばこの小売販売
- (ウ) 商品券やプリペイドカードなど換金性の高いもの
- (エ) 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）（以下「風営法」という。）第2条に規定する営業において提供される役務
- (オ) 国及び地方公共団体への支払、若しくは各種公共料金等の支払
- (カ) 商品券が使用できる店舗等が使用を不可とした商品

カ その他

その他、デジタル商品券や紙商品券の発行に関して利用者及び参加店舗の利便性向上等に関する内容は提案によること。

(3) 商品券参加店舗の募集・審査・登録等

- ア 参加店舗等の募集について効果的な広報を計画・実施し広く周知すること。
- イ 参加店舗の参加資格については、市内に事業所または店舗等がある市が指定する業種の事業者等で、次の事業者以外とする。
 - (ア) 風営法第2条に規定する営業を行う事業者
 - (イ) 特定の宗教・政治団体と関わる事業者又は業務の内容について公序良俗に反する事業者
 - (ウ) 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6号に規定する暴力団員又は蒲郡市暴力団排除条例（平成24年蒲郡市条例 第24号）に規定する暴力団員等が営む事務所又は店舗
 - (エ) 上記「商品券の利用対象とならないもの」に記載の取引、商品のみを取扱う店舗等
- ウ 以下のとおり商品券取り扱いに関する参加店舗向け説明会を開催すること。

開催日程・場所等は市と協議すること。また、必要に応じて伴走的な店舗支援を実施すること。

実施タイミング	実施回数
参加店舗の募集期間中	4回以上
商品券の利用開始前	4回以上

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 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。参加店舗は、随時一覧を更新すること。また、一覧に記載する項目は、事前に市と協議の上、決定すること。

カ 以下のとおり販促物等を製作し、参加店舗へ配布すること。ただし、数量については現時点での想定であるため、作成前に事前に市と協議の上、決定すること。

製作物	発行数
参加登録証	500部
参加店舗ステッカー	600部（共通券のみ取扱店用／共通券・専用券取扱店用の2種類用意することとし、600部の内訳数については別途協議の上、決定すること。）
参加店舗ポスター	600部（共通券のみ取扱店用／共通券・専用券取扱店用の2種類用意することとし、600部の内訳数については別途協議の上、決定すること。）
参加店舗のぼり旗＋ポール	600部
取扱店マニュアル	500部
決済用QR台紙	500枚

キ 登録を希望する店舗から申請を受ける際、不正使用を禁止する等の誓約書を交わすこと。

ク デジタル商品券について、参加店舗に検証用のアカウントを付与するなど、商品券の利用を開始する前に参加店舗が操作方法等確認できる期間を設けること。

ケ その他実施にあたり効果的な方法を提案によること。

(4) 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 効率的・効果的に広報計画を定め、商品券完売に向け市民に対して商品券事業をステッカー、SNS、チラシ、ポスター、のぼり旗等の広報素材を作成し、広く周知すること。

ウ デジタル商品券と紙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 参加店舗等の募集について効果的な広報を計画・実施し広く周知すること。

カ 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。

キ その他実施にあたり効果的な方法を提案によること。

(5) 商品券の申込・抽選・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、申し込み用紙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 抽選は、デジタル商品券、紙商品券それぞれに分けて実施すること。

エ 抽選は、申込みした人ごとではなく申込したセット毎又は冊毎で実施すること。

オ 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。

カ 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、市と協議した上で決定する。

キ 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。

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 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。

サ 商品券販売所での商品券の不足が発生しないよう適切に運営すること。

シ 商品券販売時、利用者からの問い合わせ等に柔軟に対応できる体制を構築すること。

ス デジタル商品券について、スマートフォン等を持たない家族等の購入を考慮し、スマートフォン等をもつ同一世帯者が家族分をまとめて申し込み・購入できること。ただし、システム上実現が難しい場合は具体的な代替方法を提案すること。

※同一世帯者等の確認は本市が住基との突合により実施する。

セ その他実施にあたり効果的な方法を提案によること。

(6) 使用済み商品券の換金等

ア 参加店舗からの換金請求に対して、少なくとも月2回以上を基本に円滑に換金手続きを行うこと。

イ 換金期間については、商品券利用開始から利用終了後1ヶ月程度とする。

ウ 換金業務を完了するまで商品券の売上金等を各参加店舗毎に適切に管理すること。

エ 商品券の売上金にプレミアム分30%を足した額を原資として、換金すること。

オ 換金に係る振込手数料等は、本契約に含めるものとし、参加店舗はこれを負担しない。

カ 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、市と協議するものとする。

キ 消費者の未使用などにより、未使用商品券が存在することで店舗への換金が行われなかった場合は、換金されなかった売上金及びプレミアム分相当額を市へ返還すること。

ク 換金時において枚数相違が発生した場合は、原因究明を行い、責任をもって対応すること。

ケ 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。

コ 使用済みの紙商品券の換金については、市内金融機関と連携するなど、参加店舗の利便性向上を図ること。

サ その他実施にあたり効果的な方法を提案によること。

(7) 購入希望者及び利用者への活用促進

購入希望者及び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以下のとおり実施すること。
なお、詳細は提案によること。

ア 市内公民館等での販売前説明会

イ 市役所内でのサポート窓口の開設（最低1週間程度）

ウ 携帯ショップ等でのサポート体制の構築

※購入希望者及び利用者が身近な場所において相談できるよう、携帯ショ
ップ等と連携して、モバイル端末（スマートフォン等）の操作支援を行うこ
と。

(8) コールセンター業務

ア コールセンターの開設時間は、9時00分から17時15分を原則とし、月曜日
～金曜日は開設することとする。土・日曜日及び祝日、年末年始(12月29日
から1月3日)については提案事項とする。

イ 市民・参加店舗からの問合せに対応できる人数・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。

ウ 問い合わせ専用のコールセンターを参加店舗の募集開始から商品券利用終
了後1か月程度設置し、市民や事業者からの問い合わせの対応を行うこと。
なお、実施体制については市と協議の上、決定すること。また、その他効果
的な運用方法等があれば提案すること。

エ 電子メール等による問合せフォーム等を設置すること。

オ 開設に必要な使用料、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。

カ フリーダイヤル等発信者に費用が発生しない回線を用意すること。

キ コールセンター業務に必要な機器やメールアドレス等は全て受託者で用意
すること。

ク 問合せについて台帳管理し、市の求めに応じて提出すること。なお、台帳
に記載する内容は基本的に次のとおりとするが、運用開始前に市と協議の上、
決定すること。

(ア) 受付日

- (イ) 受付時間
- (ロ) 問い合わせ者（市民、事業者）
- (ハ) 問い合わせ概要（問い合わせ、意見、苦情、間違い電話等）
- (ニ) 問い合わせ種別（制度、スマホの使い方、換金について等）
- (ホ) 問い合わせ内容（内容を記載）
- (ヘ) 回答内容（問い合わせに対する回答の内容を記載）
- (ヘ) 年代（受電者の推測で可）
- (ケ) 対応状況（コールセンターで完結、市に伝えた等）
- (コ) 問い合わせ者（市民からの問い合わせ等の場合記載不要。事業者からの問い合わせ等の場合、市経由で折り返し回答等が必要になるため。）
- (ク) その他（備考として記載すべき内容）

ケ その他実施にあたり効果的な方法を提案によること。

(9) 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 個人情報取り扱いを適正に行うこと。
- オ その他実施にあたり効果的な方法を提案によること。

(10) 効果検証

- 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、デジタル商品券の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。
- ク その他実施にあたり効果的な方法を提案によること。

6 成果物の提出

- (1) 随時提出するもの

- ア 利用者等のコールセンターや窓口対応状況
- イ 商品券の申し込み・販売・利用等の状況
- ウ 振込等の状況
- エ その他市が指示するもの

(2) 令和6年3月31日までに提出するもの

- ア 本商品券事業の実績をまとめた報告書と同報告書（データ）、効果測定したものを提出すること。
- イ 店舗情報等をまとめたデータをCSV形式等加工できる形式で提出すること。なお、提出する情報については運用開始前に市と協議の上、決定すること。

7 事業スケジュール（予定）

あらかじめ市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。なお、予定よりも前倒しで実施できる場合は市と協議の上、実施すること。

- (1) 商品券事業の広報 契約締結後～随時
- (2) 参加店舗の募集 令和5年6月下旬
- (3) 店舗向け説明会（参加店舗の募集期間中） 令和5年6月下旬
- (4) コールセンター業務 令和5年6月下旬～商品券利用終了後1か月程度
- (5) 利用者向け説明会 令和5年7月下旬～令和5年11月下旬頃
※商品券販売後も必要に応じて実施すること。
- (6) 商品券の受付・抽選 令和5年7月下旬～令和5年8月下旬
- (7) 店舗向け説明会（商品券の利用開始前） 令和5年9月上旬（商品券利用開始の約1か月前）
- (8) 商品券の販売 令和5年9月上旬～同月下旬（二次販売等は別途協議）
- (9) 商品券の利用 令和5年9月下旬～令和6年1月下旬まで（期間については変更することがある。）
- (10) 商品券の換金 令和5年10月上旬～商品券利用終了後1か月程度

8 本業務における留意事項

- (1) 受託者は、仕様書並びに関係法令等を遵守し、本市の指示に従い、連絡を密にして業務の進捗を図ること。
- (2) 本業務に従事する者は、業務の遂行を十分になし得る知識と経験を有すること。

- (3) 本業務において知り得た情報（周知の情報を除く）は、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならないものとし、そのために機密保持契約など必要な措置をとるものとする。
- (4) 個人情報の取扱いは、個人情報保護法及び蒲郡市個人情報保護条例並びに蒲郡市情報セキュリティポリシーに準拠すること。
- (5) 本業務における成果品の所有権、著作権、利用権は本市に帰属するものとする。
- (6) 本業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ本市に書面により報告し、本市の承諾を得ること。
- (7) 本仕様書に定めのない事項や業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議の上決定する。
- (8) 受託者は、再委託する場合は市内事業者への発注に努めるものとする。

9 追加提案等

- (1) 蒲郡市では、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（デジタル地域通貨、デジタル地域ポイントの発行等。以下「デジタル地域通貨等」という。）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。
- (2) 蒲郡市プレミアム付商品券については、将来デジタル100%での実施を目指しているところである。蒲郡市の基本理念である「誰一人取り残さない」を配慮した上で、デジタル100%での実施に向けた効果的な方策等について提案すること。
- (3) 中小規模の取扱店での利用促進を図れる方法を提案すること。