

仕様書

1 業務委託名

電子割引券発行による中小規模事業者支援事業業務委託

2 委託期間

契約締結日から令和6年3月29日まで

3 事業概要

(1) 発行する電子割引券の概要

発行対象者	刈谷市 LINE 公式アカウント登録者（以下、「市友だち登録者」という） （参考） ・ 8月1日時点の人口 152,620人 ・ 8月25日時点の市友だち登録者数 20,065人 ※上記市友だち登録者数は、アクティブユーザー数。
割引実施期間	令和6年1月15日（月）～最大2月25日（日）
発行方法	市 LINE リッチメニューからシステムに遷移し、システムで電子割引券を取得できるよう上記実施期間内に毎週発行する。 （実施期間内で最大6回発行）
割引額	各発行日ごとに1人あたり2,000円（500円割引券×4枚）
利用期間	各発行日ごとに1週間
利用方法	各登録店に設置する専用QRコードを読み取ってクーポンを利用
換金方法	各登録店の利用データをもとに事務局が事業者の指定する口座に入金
取扱店舗数	600店舗程度を想定 ※中小規模の事業者が運営する店舗

(2) 電子割引券の利用対象とならないもの

- ① 土地・家屋購入、家賃・地代・駐車料等の不動産に関わる支払
- ② 公共料金・各種手数料（振込手数料・電気・ガス・水道料金、保育料等）
- ③ 国税、地方税等の公租公課
- ④ 有価証券、商品券、ビール券、おこめ券、図書券、切手、印紙、プリペイドカード、旅行券、乗車券等の換金性の高いものの購入
- ⑤ プレミアム分が加算されている回数券
- ⑥ 現金への換金、宝くじ、公共ギャンブル、パチンコ等への支払

- ⑦ 事業に伴って使用する原材料、機器類や仕入れ商品の購入等、買掛金、未払金等の支払
- ⑧ たばこ（電子たばこを含む）
- ⑨ 保険診療
- ⑩ 風俗営業等の規制及び業務の適正化に関する法律（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
- ⑪ 特定の宗教・政治団体と関わるものや公序良俗に反するもの
- ⑫ その他、発注者が不相当と認めるもの

（3）電子割引券の使用に関する留意点

- ① 利用期間内、登録店に限り利用可能とする。
- ② 譲渡および転売は禁止する。
- ③ 現金への払い戻しおよび引き換えは禁止する。
- ④ 他の割引、クーポンとの併用は可能とする。（併用時、他の割引後の支払金額が「4 業務委託内容（3）⑦」に記載の利用条件を満たす場合に本割引を適用。）

4 業務委託内容

電子割引券の発行等を行うため、事務局の設置、電子割引券発行システムの構築、登録店対応、コールセンター業務、登録店への振込、データ管理及び実績報告等の一連の業務を委託する。

（1）事務局の設置

- ① 委託業務の統括管理者を選任すること。
- ② 常に連絡の取れる業務担当者を配置すること。
- ③ 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。
- ④ 委託業務実施に係る作業場所、使用機器および使用材料は、受注者で準備すること。
- ⑤ 登録事業者等との連絡調整を行うこと。
- ⑥ 適宜、発注者と協議、報告、相談および連絡を行い、適切に進行管理を行うこと。
- ⑦ その他必要な業務を行うこと。

（2）コールセンター業務

① 業務内容

利用者および登録店からの電子割引券の取得、利用、換金等に関する問い合わせ

に対応する。苦情を受けた場合またはトラブルが発生した場合等は、発注者へ速やかに報告し、調整の上、速やかに対応すること。

② 開設期間及び時間

令和5年11月下旬に開設するものとし、具体的な始期、終期及び開設時間は提案によるものとする。また、期間中の土日祝日及び12月29日～1月3日は対応しないものとする。

③ 開設準備

発注者の庁舎外に設置するものとし、開設および運営に必要な使用料、賃借料、通信回線、光熱水費、運営・維持管理に要す経費は委託料に含めること。

④ 電話回線数

本市の人口、市友だち登録者数、想定登録店舗数等を踏まえ、提案によるものとする。

⑤ 研修体制

ア コールセンターの開設までに、受注者は、接遇、情報セキュリティおよび電子割引券等に関する研修を従事者に実施し、開設後、円滑に対応すること。

イ コールセンターの開設前に、問い合わせ対応のマニュアルを作成し、発注者の承認を得た上で使用すること。

(3) システムの構築及び電子割引券の発行等

① 市友だち登録者に対して、電子割引券を発行、取得、利用及び管理するためのシステムを構築する。

② 電子割引券の取得希望者が、市友だち登録者となった後、発注者が作成するリッチメニューから受注者が構築するシステムに遷移し、年代、在住地域等の必要事項を登録（初回のみ）した上で電子割引券を取得できるようにする。

③ 本市が作成・提供した登録店舗情報（Excelデータの想定）をもとに、利用者が電子割引券を利用できる登録店を容易に探すことができるシステムとする。登録店の掲載内容は、事前に発注者と協議のうえ決定する。

④ 電子割引券（500円券×4枚）は、「3 事業概要（1）発行する電子割引券の概要 割引実施期間」に毎週（最大6週）発行することとし、利用期間は1週間とする。

⑤ 電子割引券の発行額が市の定める額に達した場合、発行を中止する。

⑥ 利用者が取得した電子割引券が利用期間内に利用されなかった場合、未利用額は翌週の発行額の前原資とする。また、市が定める発行額に達し電子割引券の発行を中止した日の属する利用期間の終了時に未利用額がある場合も同様とする。

- ⑦ 利用期間中、同一店舗で利用できる電子割引券は2枚までとし、1枚利用の場合は1,000円以上の会計で、2枚利用の場合は2,000円以上の会計で利用できる条件とする。
- ⑧ 電子割引券の取得は、同一利用期間内で1回とし、翌利用期間になれば再度取得できるものとする。
- ⑨ 電子割引券の利用方法は、スマートフォン等のモバイル端末で登録店に設置する専用QRコードを読み取り利用するなど、専用機器等の設置を行わずに利用できるものとする。
- ⑩ 電子割引券の取得、登録店ごとの利用状況、登録店への振込状況を随時確認できるなど、市が事業の進捗及び予算管理を適切に行うことができる仕組みとする。
- ⑪ 利用期限を過ぎた電子割引券を利用できないように制御する。
- ⑫ 同一利用期間に同一アカウントで電子割引券を複数回取得できないよう対策を講じる。
- ⑬ 本市の人口、市友だち登録者数等を踏まえ、電子割引券の取得及び利用時におけるシステムへの同時アクセスに耐えうるシステムを構築する。
- ⑭ システムへの不正アクセス、ウイルス侵入等への防止策および情報流出等のセキュリティ対策を講じるとともに、電子割引券の不正利用防止に係る対策を十分に講じる。

(4) 登録店対応

- ① 登録店に設置する専用QRコード、登録店であることを判別できるポスター、チラシ、ステッカー及び登録店用マニュアルの作成及び登録店への送付をする。また、製作物はPDF等の電子データで発注者に提供する。

<想定数量>

- ・専用QRコード 600個（各登録店1個）
 - ・A3ポスター 600枚（各登録店1枚）
 - ・A4チラシ 3,000枚（各登録店50枚）
 - ・ステッカー 600枚（各登録店1枚）
 - ・登録店用マニュアル 600部（各登録店1部）
- ② 登録店用のマニュアルは、登録店が円滑に対応できるようにする。
 - ③ 登録店用のマニュアルには、電子割引券の取得及び利用方法のほか、換金に関する事項、登録店としての遵守事項および禁止事項等を分かりやすく掲載すること。
 - ④ 予算執行状況等により、利用期間等を変更した場合、登録店と速やかに連絡調整すること。

(5) 電子割引券利用金額の振込

- ① 登録店への振込は、金融機関を利用するなど、安全かつ確実な方法で行うこと。
- ② 振込は、利用者が登録店で利用する専用QRコードから取得する情報を元に振込データを作成し行うこと。
- ③ 振込は、登録店の運営に影響を来さないよう、月2回以上を目安に適切な頻度で行うこと。
- ④ 振込における手数料等の経費は委託料に含むものとし、登録店はこれを負担しない。
- ⑤ 事業期間が終了するまで、電子割引券の利用金額等を適切に管理すること。
- ⑥ 振込において利用金額に相違がある場合等は、原因究明を行い、責任をもって対応すること。
- ⑦ 登録店への振込誤りが無いように十分に確認すること。

(6) データ管理・提供

- ① 業務に伴い収集および作成したデータはセキュリティ対策を施すとともに、紙データがある場合は施錠できる書庫で保管すること。
- ② 利用実績（利用者属性、利用金額、利用日時、利用店舗等）、登録利用者、登録店およびコールセンター等に関するデータは、発注者の求めに応じ提供すること。

(7) 電子割引券分原資の支払および精算について

- ① 発注者は提案額にかかる委託料とは別に電子割引券分原資を受注者に支払う。
- ② 電子割引券分原資は、概算払いする。受注者への送金時期、送金時の送金額等については、発注者と受注者が協議の上決定する。
- ③ すべての業務を完了するまで、発注者から支払を受けた電子割引券分原資を専用の口座において適切に管理すること。
- ④ 本業務終了後、発注者から支払を受けた電子割引券分原資に残額が生じた場合は、発注者が発行する返納通知書により速やかに発注者に返納すること。

(8) 委託業務報告書等の作成・提出

- ① 本事業における電子割引券の取得、利用、換金等に係る委託業務報告書を作成し、発注者に令和6年3月22日（金）までに提出すること。
- ② 本事業において収集した情報、データベースで管理していたデータ一式等を整理し、以下のとおり発注者に提出すること。

ア 電子データ 1部

イ 以下の(ア)～(オ)の事項について、随時メール等で状況報告を行うこと。

(ア) 電子割引券に関する事項

(イ) 登録店に関する事項

(ウ) コールセンター対応記録

(エ) 換金に関する事項

(オ) その他発注者が指示する事項

③ 上記報告書等の著作権は、本市に帰属する。

5 機密保持・個人情報保護

(1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

(2) 受注者は、この業務の実施に当たって取り扱う事業者及び個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。

(3) この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を本市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。

(4) 本業務の遂行のために発注者が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。

(5) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

(6) 本業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。

6 その他留意事項

(1) 受注者は、契約締結後、速やかに発注者と業務の進め方などについて打合せを行うものとする。

(2) 受注者は、本仕様書の内容等について疑義が生じた場合、その都度、発注者と協議の上、その指示に従い業務を進めること。

(3) 受注者は、業務の実施に当たり、適用を受ける関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図ること。

(4) 発注者は、業務期間中、いつでもその進捗状況の報告を求めることができるものとする。

(5) その他業務の遂行上必要と認められるものでこの仕様書に定めのない事項が生じた場合は、受注者は、発注者と協議し、その指示に従うこと。

(6) 本事業を再委託する場合、事前に再委託範囲および再委託先を発注者に提示し、協

議、了承を得ることとする。また、責任者の再委託は認めない。なお、再委託範囲は受注者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は、受注者の責任においてこれを解決することとする。