仕様書

1 業務委託名

商業者応援デジタルクーポン事業業務委託

2 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

3 事業概要

刈谷市公式 LINE を利用したデジタルクーポンの発行と商品券の販売。

(1) 発行するデジタルクーポンの概要

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） ・ 9月1日時点の人口 153,043人 ・ 9月1日時点の市友だち登録者数 108,566人 ※上記市友だち登録者数は、アクティブユーザー数。
券の種類	市友だち登録者に発行されるデジタルクーポン（以下、「デジタルクーポン」という）
割引実施期間	第1弾：1月14日（水）～1月28日（水） 飲食店のみ利用可能 第2弾：2月4日（水）～2月18日（水） 飲食店以外で利用可能 ※発注者の定める額に達した場合、期間の途中でも発行を中止する。
発行額	実施期間ごとに1人あたり3,000円（300円割引券×10枚） 合計最大6,000円
配布方法	各割引実施期間初日に3,000円分を発行対象者に配布。
利用方法	刈谷市 LINE リッチメニューからシステムに遷移し、上記割引実施期間に各登録店に設置する専用QRコードを読み取って会計金額を入力することでクーポンを利用する。
換金方法	各登録店の利用データをもとに受注者が事業者の指定する口座に入金
登録店舗数	350店舗以上を想定 ※市内において中小規模の事業者が運営する店舗 ※500店舗まで登録可能とする。

(2) デジタルクーポン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) デジタルクーポン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）⑧」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

デジタルクーポンの発行等を行うための事務局の設置、コールセンター業務、デジタルクーポン発行システムの構築、デジタルクーポンの発行、デジタルクーポンの登録店対応、参加店舗・利用者へのアンケート、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デジタルクーポンの各割引実施期間内での利用額が市の定める額に達した場合、早期利用中止に向け連絡調整を行うこと。
- ⑦適宜、発注者と協議、報告、相談および連絡を行い、適切に進捗管理を行うこと。
- ⑧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

利用者及び登録店からのデジタルクーポンの取得・利用、換金等に関する問合せに対応する。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

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が、土日祝日は開設し、委託期間中の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、開設及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、準備すること。

⑤研修体制

ア コールセンターの開設までに、接遇、情報セキュリティ及びデジタルクーポン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までに、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デジタルクーポンの発行等

①市友だち登録者に対して、デジタルクーポンを発行し、利用し、及び管理するためのシステムを構築する。

②デジタルクーポンの利用希望者が、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）した上でデジタルクーポンを利用できるようにする。

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、利用者がデジ

タルクーポン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上決定する。

- ④デジタルクーポン（300円券×10枚）は、「3 事業概要（1）発行するデジタルクーポンの概要 割引実施期間」に2回発行することとし、利用期間は各割引実施期間中とする。
- ⑤デジタルクーポンの各割引実施期間内での利用額が市の定める額に達した場合、利用を中止する。また、事前に発注者に協議、報告の上、利用中止の通知等を利用者及び登録店に知らせること。
- ⑥各割引実施期間で使える登録店舗を業種で分けられる仕様とする。
- ⑦デジタルクーポンの第1弾での利用が市の定める額に達しなかった場合、未利用の残額は、第2弾の発行額の原資に追加することとする。
- ⑧各割引実施期間中、同一店舗で利用できるデジタルクーポンは5枚までとし、
 - 1枚利用の場合は1,000円（税込）以上、
 - 2枚利用の場合は2,000円（税込）以上、
 - 3枚利用の場合は3,000円（税込）以上、
 - 4枚利用の場合は4,000円（税込）以上、
 - 5枚利用の場合は5,000円（税込）以上の会計で利用できるものとする。
- ⑨割引実施期間中、デジタルクーポンの利用が一部店舗に集中しないよう、制限をかけることができる仕組みを有するシステムを構築する。構築する際は、発注者と協議の上行うものとする。
- ⑩デジタルクーポンの発行は、1アカウントにつき同一割引実施期間内で1回とし、翌利用期間になれば再度発行されるものとする。
- ⑪デジタルクーポンの利用方法は、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。
- ⑫売上高（割引前会計金額）の状況、デジタルクーポンの発行状況、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、発注者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。
- ⑬利用期限を過ぎたデジタルクーポンを利用できないように制御する。
- ⑭同一割引実施期間に同一アカウントでデジタルクーポンを複数回取得できないよう対策を講じる。
- ⑮本市の人口、市友だち登録者数等を踏まえ、デジタルクーポンの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。
- ⑯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

リテイ対策を講じるとともに、デジタルクーポンの不正利用防止に係る対策を十分に講じる。

- ⑩参加店舗及び利用者へのアンケートを実施する。なお、アンケートの方法・項目は発注者と協議の上決定する。

(4) 登録店対応

①店舗募集のシステム構築

参加店舗の申込みフォームを作成し、参加申込店舗の受付をし、リストを作成する。

- ②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。ただし、350店舗以上が登録された場合は、()書きに記載するとおりに提供すること。

<想定数量>

・店舗募集用チラシ	3,000 枚
・B2ポスター	50 枚
・専用QRコード	350 個 (各登録店1個)
・A3ポスター	400 枚 (各登録店1枚+予備)
・A4チラシ	3,500 枚 (各登録店10枚)
・ステッカー	400 枚 (各登録店1枚+予備)
・登録店用マニュアル	400 部 (各登録店1部+予備)

- ③登録店舗数の増加に向け、店舗に周知・啓発すること。
- ④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な内容とする。
- ⑤登録店用のマニュアルには、デジタルクーポンの利用方法のほか、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。
- ⑥予算執行状況等により、割引実施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) 利用者対応 (提案)

- ①利用者向けに、クーポンの利用方法について周知する方法を提案すること。
- ②高齢者等のLINEの使い方がわからない利用者への支援方法を提案すること。

(6) デジタルクーポン利用金額の振込

- 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、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、デジタルクーポン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。

(7) 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、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。

(8) デジタルクーポン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デジタルクーポン分原資を受注者に支払う。
- ②デジタルクーポン分原資は、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デジタルクーポン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デジタルクーポン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。

(9) 委託業務報告書等の作成・提出

- ①本事業におけるデジタルクーポンの利用、換金等に係る委託業務報告書を作成し、発注者に令和8年3月16日（月）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、次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）～（カ）の事項について、随時メール等で状況報告を行うこと。

（ア）市友だち登録者、クーポン利用者に関する事項

（イ）デジタルクーポンに関する事項

（ウ）登録店に関する事項

- (エ) コールセンター対応記録
- (オ) 換金に関する事項
- (カ) 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) 本項については、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、業務の進め方などについて発注者と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られ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。