

鳴門市プレミアム付デジタル商品券発行事業委託業務 仕様書

1 委託事業名

鳴門市プレミアム付デジタル商品券発行事業委託業務

2 事業目的

食料品をはじめとした物価高騰の影響を受ける市民生活や家計を支援するとともに、地域内での経済循環、消費の下支えによる地域経済の活性化を図るため、プレミアム付きデジタル商品券を発行する。

3 委託期間

契約締結日から令和9年1月29日まで

4 事業の概要

(1) プレミアム付デジタル商品券の概要

名 称	鳴門市プレミアム付デジタル商品券（以下「デジタル商品券」という。）
発行総額	250,000,000 円
販売総額	150,000,000 円
プレミアム分	100,000,000 円
発行口数	50,000 口 (1 口 5,000 円分利用可能な商品券を 3,000 円で販売)
利用対象者	市内に在住する者
購入限度	対象者 1 人あたり最大 2 口

(2) スケジュール（予定）

利用者による購入申込	令和8年5月上旬～5月下旬
利用者（当選者）による購入期間	令和8年6月上旬～
利用期間	購入日～令和8年11月下旬
成果物の提出期限	令和9年1月29日

※上記スケジュールは現時点での予定であり、変更する場合がある。

※購入口数が発行口数を下回る場合は、再度期間を設けて販売を行う場合がある。

5 委託業務の内容

(1) 業務の管理・執行体制

ア 全体の執行体制

本仕様書に記載の業務が円滑、かつ確実に実施できるとともに、発注者と利用店舗等との連絡調整が、迅速に行える体制を整えること。実施にあたっては責任者を定め、本業務全体の総括・連絡調整、発注者との調整及び連絡を行うこと。

イ 情報管理体制

本業務を通じて収集した個人情報や決済データ等の情報の全てを、厳密に管理する

体制を整えること。

ウ 事務局の設置

事務局は、業務全体の統括、発注者や利用者・利用店舗等との調整窓口等を担う。契約締結後は、速やかに事務局を開設すること。

エ 全体のスケジュール管理

事業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し、適切に事業を推進するとともに業務の進捗状況や実績等については、適宜、発注者に報告をすること。

オ 金銭の管理

デジタル商品券の販売に伴う売上金及びプレミアム分は、利用店舗への換金が完了するまで適切に管理すること。なお、出納状況及び残高等は適宜、発注者へ報告が可能な状態にすること。

(2) デジタル商品券システム構築・運営業務

ア 全般

- ① 既存のキャッシュレス決済サービスを活用し、市内店舗のみで利用可能なデジタル商品券とすること。
 - ② スマートフォン等で使用する既存のキャッシュレス決済サービスの専用アプリから利用できるものとし、利用者が同サービスの残高を保有しうる場合は、既存分と分けてデジタル商品券を個別に、1円単位で決済や残高管理が可能なものとする。
- また、既存のキャッシュレス決済サービスの残高と合算して、デジタル商品券を使い切ることができるものであること。なお、キャッシュレス決済にあたっては、本件デジタル商品券を優先的に使用できるものであること。
- ③ モバイル端末（スマートフォン等）を活用した発行・決済ができることとし、iOSとAndroidの端末に対応すること。
 - ④ ユニバーサルデザインを考慮し、使いやすさに配慮した設計とすること。また、利用者と利用店舗等の負担軽減に努め、アクセシビリティに配慮したものとする。

イ 購入申込

- ① 既存のキャッシュレス決済サービスの専用アプリやホームページ等で購入申込を受付すること。
- ② 対象者のみが購入可能なシステムを構築し、適切に運用すること。
- ③ 対象者の居住地について、本人確認情報等をもとにしたeKYC方式を採用し、申込者が市内在住者であることを適切に判定し、販売をすることができること。
- ④ 対象者一人あたりの購入上限について、同一人物が複数のアカウントを作成して購入することなどがないよう、適切に制御ができること。
- ⑤ 申込口数が発行口数を下回る場合は申込者全員を当選とし、発行口数を上回る場合は、速やかに抽選を実施して当選者を決定すること。

ウ 販売手続等

- ① 当選者に当選した旨を通知し、専用アプリ等でデジタル商品券を販売すること。
- ② 当選者から 1 口あたり 3,000 円の支払いを受け、デジタル商品券として 5,000 円の利用が可能なものとする。
- ③ デジタル商品券の購入手段は既存のキャッシュレス決済、クレジットカード決済、コンビニ ATM、銀行口座からの支払い等、多様な手段を用意すること。
- ④ デジタル商品券の購入時には、サービス利用料や手数料など、当選者に販売代金以外の負担が生じないものとする。
- ⑤ 購入期間中、購入手続きが完了していない当選者に向けて、電子メール等により購入の働きかけができること。
- ⑥ 発行総額に残額が生じ、再度期間を区切って販売を行うこととなった場合には、発注者と対応を協議の上、完売に向けての取り組みを行うこと。

エ 商品券の利用

- ① 利用店舗の負担にも配慮し、デジタル商品券の取扱い決済方法は、利用店舗に配布した二次元コードを利用者が自己のスマートフォン等で読み取る方式（MPM）、利用店舗が利用者の提示する二次元コードを読み取る方式（CPM）のうち、利用店舗がすでに利用している方法で対応ができること。
- ② デジタル商品券の残高だけでは支払い金額が不足する場合に、既存のキャッシュレス決済と合算して支払いを行うなど利用者、加盟店双方にとって負担の少ない手段で不足分の代金が支払いできること。
- ③ 利用店舗側の管理画面等で、決済の取消が可能であること。
- ④ 利用店舗等が自店舗でのデジタル商品券の取引状況等の履歴を確認することができるようにすること。
- ⑤ 購入されたデジタル商品券に未利用分が残らないよう、利用期限の間近に購入者に通知を行うなど、その利用促進を図ること。

オ セキュリティ体制

- ① 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。
- ② 利用者がアカウントにログインする際、第三者に不正利用される恐れがないように適切に対応すること。
- ③ システム障害等が発生した場合は、その影響度合いを速やかに調査するとともに、迅速に復旧作業を行い、影響を受けた利用者等に対して誠実に対応を行うこと。

カ デジタル商品券の利用対象にならないもの

- ① 不動産、有価証券及び金融商品の購入
- ② 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
- ③ 税金、保険料及び電気・水道・ガス・電話料金の支払い
- ④ 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
- ⑤ 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

- ⑥ 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
- ⑦ 換金及び金融機関への預け入れ
- ⑧ その他発注者が不相当と認めるもの

(3) ホームページ開設・運営業務

ア 業務内容

本業務の契約締結後、デジタル商品券公式ホームページを開設し、利用者及び利用店舗向けの情報、法令で表示が定められている情報等を掲載するとともに、必要に応じて更新すること。

イ 留意事項

- ① 利用者及び利用店舗向けの各専用ページ、利用者が個々のアカウントでデジタル商品券の利用を管理するページ（又は専用アプリ）の作成は必須とし、デジタル商品券の概要、申込方法、販売方法、利用方法、禁止事項、利用店舗等の内容がわかる構成とすること。
- ② 申込方法、販売方法、利用方法等については、動画や紙媒体等を活用し、スマートフォンの取り扱いに慣れていない利用者の利便性に配慮すること。
- ③ 利用店舗等の情報は、地図から検索できるようにするとともに、業種や地域の記載がある一覧表を掲載する等、利用者にわかりやすい案内とすること。
- ④ ホームページの更新履歴を記録し、常時、確認できるようにしておくこと。
- ⑤ ホームページ及び専用アプリは、ポスター等と統一した意匠等を利用するとともに、ウェブアクセシビリティに配慮した作成・運営を行うこと。

(4) 利用者支援窓口の設置業務

ア 業務内容

スマートフォンの基本的な操作方法をはじめ、デジタル商品券の申込や購入方法、利用方法などについて、専用ブースを設けて、利用希望者に対面で説明を行うこと。

イ 留意事項

- ① 専用ブースは、申込期間終了までに延べ20回程度設けること（市本庁舎及び公民館等の計2カ所、各10回を予定）。
- ② 設置時間は、1回あたり概ね7時間程度とすること。
- ③ 配置人数は、各ブース常時2名以上とすること。

(5) コールセンター運営業務

ア 業務内容

契約締結後、フリーダイヤルによる電話回線を設置（既存のコールセンターでの対応も可）し、利用者及び利用店舗等からの問い合わせ対応を行うこと。

(ア) 開設期間

契約締結後に速やかに開設し、令和9年12月28日（月）まで（予定）とし、土日祝を含むものとする。

(イ) 対応時間

利用者及び利用店舗の状況を考慮して設定するものとするが、利用店舗の営業時間時間帯に対応できるスキームを構築すること。

イ 留意事項

- ① 円滑な業務遂行が可能となるよう、十分な回線数を準備すること。
- ② 申込期間や購入期間など問い合わせ件数の増加が想定される期間は、オペレーターの増員や対応時間の延長など、速やかに対応できる体制を整えること。
- ③ デジタル商品券に関する問い合わせ全般への対応のほか、スマートフォンやキャッシュレス決済に不慣れな方については、丁寧な説明を行うこと。
- ④ 個人情報に関する問い合わせや苦情等については、特に慎重に対応するものとし、その内容及び対応については、発注者に速やかに報告すること。

(6) 利用店舗の募集・管理業務

ア 業務内容

(ア) キャッシュレス決済サービスの利用店舗の加盟・登録促進

市内に所在する店舗において、本事業で利用するキャッシュレス決済サービスを利用する店舗を随時募集し、要件の確認後、登録を行うこと。

(イ) キャッシュレス決済サービスの利用店舗一覧の公開等

デジタル商品券の販売開始前における登録店舗一覧を作成し、利用者に公開すること。なお、利用店舗の追加登録は、デジタル商品券の販売開始後も継続して行うものとし、随時公開データを更新すること。

なお、発注者の求めに応じて、その要求時点における一覧データを提供すること。

(ウ) 利用店舗用ツールの作成・送付

マニュアル、ポスター、ステッカー等を必要数作成し、利用店舗等に送付し、本事業の趣旨、運営方法及び留意事項等について利用店舗等へ十分周知すること。

なお、ポスター及びステッカーについては、ホームページや専用アプリと統一性のある意匠を使用する等、商品券の利用店舗等であることが容易に認識できるよう工夫をすること。

イ 留意事項

- ① 利用する既存のキャッシュレス決済サービスにおいて一般的に店舗が負担するシステム利用料等の費用を除き、本事業の参加にあたって特別な費用が発生しないこと。
- ② 利用店舗の募集から換金完了まで、必要に応じ利用店舗等に対する事務連絡を行い、問い合わせに対しては誠実に対応すること。

(7) 利用者の購入申込・要件確認等

以下の業務を行うものとする。

- ① 広く利用者を募集するため、効果的な方法で事業の周知を図ること。また、本市公式ウェブサイト等において公開するため、デジタル商品券の概要や申込方法、購入方法等を記載した動画を作成し、納品すること。

- ② デジタル商品券の専用アプリ内又は外部サイト等に、本事業の申込フォームを設け、受付を行うこと。
- ③ 市内在住の確認は、キャッシュレス決済システムに実装した本人確認機能により行うこと。
- ④ 申込期間の終了後において、申込者が多数となった場合は速やかに抽選を行い、発注者へ報告及び確認を経た上で、申込者に結果を報告すること。

(8) 資金管理業務

ア 利用店舗の換金に関すること

利用日の翌月末までに換金するものとし、事業者負担に配慮し提案すること。

イ 委託料

(ア) 支払について

委託料のうち、プレミアム分は概算払により、その他経費は精算払により支払うものとする。

(イ) デジタル商品券の未発行等について

利用期間終了後、未発行分・未利用分が生じた場合は、発注者に金額等を報告するものとする。なお、当該金額の返還方法は、発注者との協議により定める。

(9) 広報業務

ア 業務内容

(ア) ホームページによる広報

「5 (3) ホームページ開設・運営業務」参照

(イ) ポスター、フライヤー等による広報

事業内容、利用店舗等の周知のため、ポスターやフライヤー、のぼり等、効果が見込まれる広報素材を作成し、利用店舗へ送付すること。広報素材はホームページや専用アプリと統一性のある意匠を使用するとともに、ユニバーサルデザインに配慮すること。

なお、作成した広報素材は、市公式ホームページにて公開するためデータを提出すること。

(ウ) 広報素材の作成部数

広報素材の作成部数は、利用店舗の登録状況により決定する。

(10) 不正購入・不正利用防止に関する業務

ア 不正購入の防止

デジタル商品券は利用者が市民に限られていることから、申込を受ける際に市内在住であることを確認するとともに、同一人物による複数回の申し込みについては重複分を削除、実在しない人物の申し込みを削除する等、不正購入防止を行う。

イ 不正利用の防止

利用者及び利用店舗に対し、禁止事項を明示して周知徹底に努めるとともに、それに反した行為に対する利用店舗等への措置をあらかじめ示すこと。また、その他、効果的

な不正利用防止に関する取組について検討・実施し、本事業目的に反するものにならないようにすること。

(11) 効果検証業務

本事業の効果検証として、デジタル商品券の利用実績（利用者の属性、業種別・地域別の利用状況等）を踏まえて、事業効果を検証するとともに、今後の物価高騰対策や消費喚起施策に寄与する内容等を取りまとめの上、事業報告書に記載すること。

6 成果物の提出

本業務の成果物及び提出期限は、以下のとおりとする。

提出物	提出時期	数量
事業報告書（電子データ）	利用期間終了日から60日以内	一式
利用店舗リスト（電子データ）	随時	
利用者用動画データ	随時	
広報素材データ	随時	
販売データ	随時	
換金データ	随時	

7 再委託

- (1) 受注者は、個別の業務について再委託することができるものとする。その場合、発注者に事前に書面で承認を受けなければならない。
- (2) 再委託を行う場合、必ず再委託先の事業者と個別に契約を交わし、事故等が発生した場合の責任分担をあらかじめ取り決めておくものとする。

8 データ保存等

- (1) 業務に伴い収集、作成したデータや経理に関する帳簿は、事業終了後5年間適切に管理すること。
- (2) 発注者は、必要があると認めるときは、受注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、受注者は、これに従わなければならない。
- (3) 本事業は、国の交付金を活用するものであり、会計実地検査の対象となることから、交付金の適正な執行を確認するために本仕様書に定める成果物以外にも、必要に応じて資料の作成や根拠を求める場合がある。

9 その他留意事項

- (1) 本事業のため作成し、配布・公表する資料等の内容及びデザインは全て発注者と協議の上、決定すること。また、発注者は校正を必要回数行うことができる。
- (2) 本仕様書に記載のない事項で、必要な事項が発生した場合は、発注者と協議の上、実施するものとする。
- (3) 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、詳細は、発注者と

受託予定者との協議の上、必要な修正・変更を加えて確定するものとする。

- (4) 本業務の遂行にあたっては、必要な関係書類を整備し、発注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。
- (5) 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、直ちに発注者と協議し、必要な措置を講じること。
- (6) 事故等の発生を確認したときは、直ちに発注者に報告するとともに、必要な措置を講じること。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、発注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 関係法令等の遵守

- (1) 関係法令等を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施しなければならない。
- (2) 受注者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。
- (3) 受注者は、本業務を発注者の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受注者に対して、特記事項を遵守させなければならない。