

甲斐市プレミアム付デジタル商品券事業業務委託仕様書

1 委託事業名

甲斐市プレミアム付デジタル商品券事業業務委託（以下「委託業務」という。）

2 事業目的

エネルギー・食料品価格等の物価高騰の影響を受けている市民生活を下支えするとともに、市内店舗での消費を促すことで地域経済の活性化及びデジタル化の促進を図るため、市内の店舗等で使用できる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。）を発行、販売する。

事業を円滑、かつ効率的に実施するため、その業務を委託する。

3 委託期間

契約締結の翌日から令和8年3月31日（火）まで

4 事業の概要

（1）発行するデジタル商品券概要

名 称	甲斐市プレミアム付デジタル商品券
発 行 総 額	650,000,000 円
プレミアム分	150,000,000 円
発 行 口 数	100,000口 (1口6,500円分利用可能なデジタル商品券を5,000 円で販売)
利 用 期 間	令和7年7月1日(火)～ 令和7年12月25日(木)
利 用 対 象 者	購入申込時点において市内に住所を有するもの
利 用 店 舗	市内において特定取引を行う者であって、利用されたデジタル商品券の換金を受けることができる事業者として登録された店舗
購 入 限 度	対象者1人に付き最大10口

（2）スケジュール

市民・事業者向け説明ブース設置期間	令和7年6月上旬（予定）
利用者による購入申込期間	令和7年6月2日(月)～令和7年6月30日(月)
利用者(当選者)による購入期間	令和7年7月1日(火)～令和7年7月31日(木)
利 用 期 間	令和7年7月1日(火)～令和7年12月25日(木)

※利用期間については、現時点での予定であり、変更する場合がある。

※購入口数が、発行総数を下回った場合においては、2次申込及び販売を行う。購入申込期間及び購入期間は、発注者と協議する。

5 委託業務内容

(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、迅速に行えるような体制を整えること。実施にあたっては責任者を定め、本業務全体の総括・連絡・調整及び発注者との調整・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購買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 全体のスケジュール管理

受注者は発注者に対し、適宜進捗を報告すること。特に利用店舗の登録状況、デジタル商品券の申込・販売・換金状況、コールセンターへの問い合わせ件数及び内容については、週1回以上、定期的に報告が可能な状態にすること。

エ 金銭の管理

デジタル商品券販売に伴う売上金及びプレミアム分については、換金を行うまで適切に管理すること。デジタル商品券販売に伴う売上金とプレミアム分の出納状況及び残高等は適宜、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

(ア) 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。クレジットカード未保有者含めて幅広く利用が可能なシステムとする。

(イ) 1 口6,500 円分利用可能なデジタル商品券を5,000 円で販売する。

(ウ) 購入対象者を市内在住者に限定し、一人あたりの購入上限は10 口とする。

(エ) 複数のキャッシュレス決済サービスを利用可能とする場合は、全てのキャッシュレス決済サービスでの口数を合計した購入上限を10 口とする。

(オ) 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、又はブラウザ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、既存分と分けて本事業商品券を個別に、1 円単位での決済や残高の管理が可能なものとする。

(カ) 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。なお、デジタルが苦手な方にも配慮されたものであること。

(キ) ユニバーサルデザインを考慮し、使いやすさを重視すること。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こと。

(ク) 本事業を通じて得られたデータ（利用者情報や利用履歴情報など）を、本市の同

意なく、本市以外のものに提供および自社サービスのために利用しないこと。

イ 購入申込

- (ア) 既存のキャッシュレス決済サービスの専用アプリやブラウザ等で購入申込を受け付ける。
- (イ) 利用対象者が市民に限られることから、申込者の居住地を確認し、申し込み時点で市内に在住していない方が購入できないようにする。
- (ウ) 一人あたりの購入上限は10 口としていることから、同一人物が10 口を超える購入ができないようにする。
- (エ) 購入申し込みが発行総数100,000口を下回った場合は全員当選とし、これを上回った場合は抽選を実施し当選者を決定する。ただし、一人あたり最低1口は購入可能な形とする。

ウ 販売手続等

- (ア) イ（エ）の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。
- (イ) 初回販売後に購入口数が発行総数100,000口を下回った場合は、再度期間を区切って2次申込及び販売を行う。既に購入した人の再購入の可否及び一人あたりの購入上限口数については、発注者と協議を行う。また、2次申込及び販売においても購入口数が発行総数100,000口に達しなかった場合は、発注者と対応について協議し、完売に向けた取り組みを行うこと。
- (ウ) 当選したが購入していない方に向け、販売期間内に電子メール等により期間内の購入を複数回働きかける。
- (エ) 当選者から1 口あたり5,000 円の支払いを受け、デジタル商品券として6,500 円の利用が可能な状態にする。
- (オ) デジタル商品券代金の支払いは、クレジットカード払い、ＡＴＭでの支払い、対面での支払い等複数の方法を設定し、特定のサービスに加入していなければ支払いができないことがないようにする。
- (カ) 1 口あたり5,000 円の販売代金以外の手数料、サービス利用料等は本契約金額に含めるものとし、当選者は負担しないものとする。
- (キ) 随時、デジタル商品券の販売金額、売上、残数を突合し、齟齬のないよう留意すること。
- (ク) デジタル商品券を装った振り込め詐欺などの「特殊詐欺」や「個人情報の詐取」等の被害が発生しないよう、利用者へ適切に周知するなどの対策を講じること。
- (ケ) 虚偽申込や転売などの不正行為を防止する措置、チェック方法、利用者周知などをあらかじめ、講じるとともに、不正が認められた場合には速やかに、必要な措置を講じること。また、不正の疑いが認められる事象については、発注者に速やかに報告するとともに、対応について協議すること。
- (コ) その他、デジタル商品券の販売の詳細については、発注者と協議の上、決定するものとする。

エ デジタル商品券の利用対象にならないもの

- (ア) 出資や債務の支払い（振込代金、振込手数料含む。）
- (イ) 有価証券、金券、商品券（ビール券、清酒券、おこめ券、図書券、店舗が独自発行する商品券等）、旅行券、乗車券、切手、はがき、印紙、プリペイドカード等の換金性の高いものの購入
- (ウ) 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（電子たばこを含む）
- (エ) 当せん金付証票法（昭和23年法律第144号）第2条に規定する当せん金付証票（宝くじ）及びスポーツ振興投票の実施等に関する法律（平成10年法律第63号）第2条に規定するスポーツ振興投票券の購入
- (オ) 競馬法（昭和23年法律第158号）第6条に規定する勝馬投票券の購入
- (カ) モーターボート競走法（昭和26年法律第242号）第10条に規定する舟券の購入
- (キ) 自転車競技法（昭和23年法律第209号）第8条に規定する車券の購入
- (ク) 小型自動車競走法（昭和25年法律第208号）第12条に規定する勝車投票券の購入
- (ケ) 国、都道府県、市町村に対する支払い（税金、水道料金・下水道使用料、手数料、保険料等）
- (コ) 土地・家屋の購入等の不動産に関わる支払い
- (サ) 現金との換金、金融機関への預け入れ
- (シ) 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条に該当する営業に係る支払い
- (ス) 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
- (セ) その他、各利用店舗及び甲斐市が適当と認めないもの

オ その他留意事項

- (ア) デジタル商品券は利用店舗において利用期間内に限り利用可能。
- (イ) 第三者への売買、現金との引き換えはできない。
- (ウ) デジタル商品券購入後の返金はない。
- (エ) 利用店舗等において、デジタル商品券を利用対象としない商品を独自に定める場合、利用店舗等は予め利用者が認識できるよう明示する義務を負う。

(3) コールセンター運營業務

ア 業務内容

契約締結後、速やかにコールセンターを設置し、利用者、利用店舗等からの問い合わせの対応等を行う。

(ア) 期間

デジタル商品券申込開始の約1週間前から令和8年2月28日（土）まで（予定）

(イ) 営業日・時間

平日9時00分～18時00分

※原則、土日祝日・年末年始は休業とするが、デジタル商品券の申込開始時期、利用開始時期等、問い合わせが集中することが見込まれる時期はこの限りではない。

イ 留意事項

- (ア) 円滑な業務遂行が可能な回線数を準備すること。
- (イ) 問い合わせの増加が想定される期間は、オペレーター人員の確保や時間延長を行うなど、問い合わせに対し速やかに対応できる体制を整えること。
- (ウ) デジタル商品券に関する内容の他、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特に丁寧な説明を行うこと。
- (エ) 苦情等については、特に慎重に対応することとし、苦情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。
- (オ) 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。
- (カ) 問い合わせの傾向が把握できるよう、項目毎に分類・集計し、定期的に発注者に報告すること。

(4) ホームページ開設・運営業務

ア 業務内容

契約締結後、速やかにデジタル商品券公式ホームページを開設し、利用店舗向け、利用者向けの情報、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。

イ 開設期間

令和7年5月中旬から令和8年3月下旬までとする。

ウ 留意事項

- (ア) 利用店舗等、利用者向けの各専用ページ、利用者個々のアカウントによるデジタル商品券の利用を管理するページ（または専用アプリ）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分かるような構成にすること。
- (イ) 申込方法、販売方法、利用方法等については動画や紙媒体を利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を図ること。
- (ウ) 利用店舗等の情報については、地図から検索が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。
- (エ) 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。
- (オ) ホームページおよび専用アプリは、ポスターやフライヤ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作成・運営を行うこと。

(5) 利用者説明会開催業務

ア 業務内容

利用者に対して、スマートフォンの基礎的な操作方法を含め、アプリの導入やデジタル商品券の申込・購入方法、また、店舗での利用方法等について対面での説明を

行う。

- (ア) 申込期間終了までに延べ8回程度、各庁舎（竜王、敷島、双葉）においてロビーや会議室等にブースを設けること。
- (イ) 各庁舎での人員について、竜王庁舎では3名以上、敷島、双葉庁舎では各1名以上の配置を行うこと。
- (ウ) ブースの設置時間については、平日午前8時30分から午後5時15分までのうち、来庁者数に応じ、概ね6時間程度とすること。
- (エ) デジタル商品券購入代金の支払いにあたり、A T Mでの入金が必要な場合は、A T Mの操作方法がわかりやすく記載された手順書等を配布すること。

(6) 利用店舗募集・管理業務

ア 業務内容

(ア) キャッシュレス決済サービス利用店舗の登録促進

甲斐市内に所在する店舗において、利用店舗等の募集を随時行い、要件の確認後、登録し利用開始時点で600店舗を上回る利用店舗等を確保すること。

(イ) 利用店舗等のキャッシュ決済サービス利用店舗一覧の公開

デジタル商品券の販売開始時及び利用開始時点における利用店舗等の一覧を作成し、キャッシュ決済サービス等で公開すること。なお、利用開始後においても利用店舗等が追加登録された場合は、一覧を適宜更新すること。発注者からの要求に応じ、要求時点における利用店舗等の一覧を提出すること。

(ウ) 利用店舗等向け実施説明

- a 利用店舗等でのオペレーションを簡潔に説明する動画・フライヤー等を用いて、利用店舗等に向けた登録説明を行うこと。
- b 利用店舗等に対して広報ツールのデータ提供を行い、利用店舗等の裁量で広報ツールを活用（店内掲示、自社ホームページやSNS での発信等）できるようにすること。
- c 発注者と調整の上、デジタル商品券の利用方法を説明すること（特にデジタル機器の操作に苦手意識を持つ店舗に対し、デジタル化のメリットや新たな機器の導入が不要であること、パソコン操作が必須ではないことを説明するとともに、必要に応じて利用店舗等でのオペレーションのデモ体験等を実施すること）。

(エ) 利用店舗用QR コード、マニュアル及び広報物等の作成・送付

利用店舗用QR コード、マニュアル、店舗でのオペレーションのフロー図、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、留意事項及び運営方法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、デジタル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とともに、ユニバーサルデザインに配慮を行うこと。

(オ) コールセンターの運営

「５（３）コールセンター運営業務」参照。

（カ）利用店舗用ホームページ作成

「５（４）ホームページ開設・運営業務」参照。

（キ）運用方法の周知

利用店舗等に対し、デジタル商品券の取扱いや換金スケジュール等の運用方法について、適切に周知すること。

イ 留意事項

（ア）利用店舗等は、活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費用を除き、無料で本事業に参加できるものとする。

（イ）募集時に全ての対象店舗等に発行趣旨及び留意事項、運営方法等が周知されるよう努めること。

（ウ）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。

（エ）利用店舗等が自らの店舗で利用できるデジタル商品券の仕組みを明確に理解できるよう、特に周知方法に配慮すること。

（７）利用者の募集・購入申込受付・販売業務

ア 効果的な事業周知を実施し、多くの利用者を募ること。

イ 本事業の購入申込フォームにより、デジタル商品券専用アプリ内又はブラウザ等で購入申込の受付を行うこと。

ウ 要件を満たし購入することができる者に対し、デジタル商品券専用アプリ内又はブラウザ等で販売を行うこと。

（８）利用店舗等・利用者対応業務

ア コールセンターの運営

「５（３）コールセンター運営業務」参照。

イ ホームページの運営

「５（４）ホームページ開設・運営業務」参照

ウ 利用者への連絡方法の構築及び案内

必要に応じて、利用者への通知をメールや専用アプリの通知等で行う方法を構築する。

メールでの案内については、利用者スマートフォンの設定によってはメールが届かない場合があるので、確実に到達する方法を構築するものとする。デジタル商品券の利用開始時や利用期間終了前、システムメンテナンス等により利用できない期間の前後等に、利用者に向けた案内を行う。

（９）資金管理業務等

ア 利用店舗等に関するもの

(ア) 決済手数料等費用負担

事業者負担に配慮し提案すること。

(イ) 換金までの期間

利用日から約1か月以内に換金するものとし事業者負担に配慮し提案すること。

(ウ) その他

活用するキャッシュレス決済サービスにより、店舗ごとの利用金額を各利用店舗等が指定した口座へ支払う。換金データを作成し、偽造・不正の可能性等がないか確認する。また、利用店舗等が自店舗でのキャッシュレス決済の利用状況や振込予定日、履歴等を確認することができるようにするものとする。

イ 委託料に関するもの

(ア) 支払いについて

業務終了後、実績に基づき精算払により支払うものとする。

ただし、受注者が実績に基づき部分払を請求できるものとする。

詳細は発注者と協議の上、契約書に定めるものとする。

(イ) 委託料の額の確定

受注者は、本業務完了後、速やかに発注者に実績を報告すること。利用期間終了後に、デジタル商品券に未使用分が生じた場合は、該当分を発注者に納付するものとする。

(10) 広報業務

ア 業務内容

(ア) ホームページによる広報

デジタル商品券公式ホームページの開設・運営

※「5(4)ホームページ開設・運営業務」参照

(イ) ポスター、フライヤー、SNSによる広報

利用店舗等に向けた各種募集事項、申請期間の周知及びデジタル商品券の販売・利用方法等、発注者と協議の上、販売状況や利用状況等に応じて複数回ポスター、チラシ等を作成、配布するとともに、SNSを活用した広報を行う。ポスター、フライヤー等はホームページや、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を行うこと。

(ウ) その他広報

利用店舗等について、利用者に対しわかりやすく周知すること。

また、購入者に対して、購入した商品券のうち未利用分が残らないよう期限終了間近に通知を行い、利用促進に努めること。

(11) 不正購入・不正利用防止に関する業務

ア 不正購入防止

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、購入申し込みを受ける際

に市内在住であることを確認するとともに、同一人物による同じ販売期間内での複数回の申し込みについては重複分を削除する等、不正購入防止を行う。

イ 不正利用防止

利用店舗、利用者に対し、禁止事項を明示し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予め示すこと。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。

(12) 効果検証業務

本事業の効果検証のため、利用状況等の実績数値や事業効果を検証するとともに、今後の消費喚起策や産業振興に寄与する内容を取りまとめの上、事業報告書に記載すること

ア 効果測定の内容

利用状況等を踏まえた効果測定を実施すること。下記の項目等により本事業の効果測定を行うこと。効果測定は事業者の規模別、業種別等、多角的な分析を行うこと。

(ア) 利用者の属性情報（性別・居住区等）と利用店舗等の数、業種別・地域別の利用頻度・利用額や利用傾向等の状況 等

6 事業報告

本事業の委託金額を確定するため、一連の発行業務より収集した販売・換金等データを基に報告書を作成すること。また、事業の効果について記載すること。

7 成果物

本事業の成果物及び提出期限は以下のとおりとする。

成果物	提出期限	数 量
事業報告書（電子データ）	利用期間終了後から30日以内	1 式
利用店舗データ	随時	—
販売データ	随時	—
コールセンター応対記録	随時	—
換金データ	随時	—

※事業報告書には利用店舗データ、デジタル商品券販売・換金データ、コールセンター応対データ、説明会業務に従事した人員及び勤務時間は必ず掲載すること。

8 再委託

- (1) 受注者は、個別の業務を再委託することができる。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の分担を予め取り決めておくものとする。

9 検査

- (1) 受注者は、発注者が定める期間ごとに事業の実施状況を報告するものとし、また事業が完了したときは、完了検査を受けるものとする。
- (2) 受注者は、自らの責に帰すべき理由による成果品の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足その他の処置を執るものとする。

10 データ保存・調査等

- (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、また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、国の物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金（以下、「交付金」という。）を活用するものであり、会計検査院による会計実地検査の対象となっていることから、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。その際は求めに応じて積極的に協力すること。

11 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) 受注者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他の者に漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (3) 契約書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。
- (4) 受注者は、常に発注者と緊密に連携を図り、効率的な遂行に努めなければならない。
- (5) 当委託事業における経緯、資料等はすべて明確にしておかなくてはならない。
- (6) この契約に係る訴訟については、専属管轄を除くほか、発注者の所在地を管轄する裁判所で行うものとする。

12 関係法規等の順守

- (1) 関係法令等を順守し、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、特記事項を順守させなければならない。