

徳島市キャッシュレス決済ポイント還元事業委託業務仕様書

1 業務名称

徳島市キャッシュレス決済ポイント還元事業委託業務

2 業務目的

徳島市キャッシュレス決済ポイント還元事業（以下「本事業」という。）は、国が目指すキャッシュレス決済を推進するとともに、物価高騰の影響を受けた徳島市内に店舗等を構える事業者への支援をはじめとして、消費の下支え等を通じた生活者の支援を行うために、キャッシュレス決済で支払いをした場合にポイント還元を行うことで消費を喚起し、徳島市経済の活性化を図る。

3 履行期間

契約締結日から令和7年10月31日（金）まで

4 事業概要

徳島市内の対象店舗等において、所定のキャッシュレス決済（二次元コード決済）を利用して、商品・サービス等を購入・利用した方に、予算の範囲内で、次の条件のポイントを還元する事業を実施する。

(1) キャンペーン期間

令和7年7月1日（火）から令和7年7月31日（木）まで

※事業費の執行状況等により期間を変更する場合がある。

(2) ポイント還元率及びポイント上限額

決済額の10%とする。ただし、1決済あたりの付与上限額は1,000円相当とする。

また、キャンペーン期間中の付与上限額は、1キャッシュレス決済事業者あたり3,000円相当とする。

5 業務内容

受託者は、本事業においてポイント付与に活用する二次元コード決済サービスを実施する事業者（以下「対象キャッシュレス決済事業者」という。）を統括して、次の内容を実施するものとする。

(1) 事務局の設置

契約締結後速やかに、業務全般の総括や市との連絡調整窓口を担う、事務局を設置すること。

具体的な業務内容は、次のとおりとする。

- ① 適正かつ確実な業務遂行体制を構築すること。
- ② 全体スケジュールを管理し、適切に業務の進捗を図ること。
- ③ 個人情報、セキュリティの高い場所で管理し、個人情報の流出がないよう体制を確保すること。
- ④ 複数のキャッシュレス決済事業者で、統一的にキャンペーンを行うための調整、管理を行うこと。
- ⑤ 契約期間中は、市専用の問い合わせ対応窓口を常時設置すること。
- ⑥ 市及び対象キャッシュレス決済事業者との連携を密にすること。
- ⑦ 対象店舗等との連絡調整を行い、対象店舗等のフォローを速やかに行うこと。
- ⑧ 対象店舗等データ、利用金額、ポイント還元額等の管理を行うこと。
- ⑨ その他、業務実施に必要な業務を行うこと。
- ⑩ 市から要望があった場合、キャンペーン期間中であっても中止すること。

(2) 対象キャッシュレス決済事業者の選定

- ① 対象キャッシュレス決済事業者について、公平性と利便性に留意し、事業目的が十分に達成されるよう4者以上選定し、提案すること。
- ② 対象キャッシュレス決済事業者の選定に当たっては、加盟店舗数や導入及び利用のしやすさなどを考慮し、できるだけ多くの利用者及び事業者が利用し、徳島市内で広く普及が進んでいる事業者を中心に選定すること。
- ③ 受託者は、対象キャッシュレス決済事業者と緊密な協力関係のもと、事業効果が十分に達成されることを勘案し、対象キャッシュレス決済事業者を選定すること。
- ④ 対象キャッシュレス決済事業者は、企画提案書に基づき、受託者決定後に市と協議の上、最終決定するものとする。

(3) 対象店舗等の選定

① 対象店舗等

次の条件を全て満たす店舗等（ECサイトは除く。）を対象店舗等とし、②に示すア～エに該当する商品、サービス等を除く。

ア 徳島市内に事業所を有しており、徳島市内で物品、飲食、サービス等を消費者に提供する店舗等であること。

イ 対象キャッシュレス決済事業者の決済手段を導入していること。

ウ 上記ア・イの店舗等のうち、次の店舗等は対象外とする。

- ・ コンビニエンスストア
- ・ 保険適用施設（病院、診療所、調剤薬局、介護施設等）
- ・ 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律で定める「性風俗関連特

殊営業」、及び当該営業に係る接客業務受託営業に規定する施設

・その他、公序良俗及び事業趣旨の観点から市が不相当と判断する店舗等

② ポイント還元対象

次に掲げるものを除く商品、サービス等とする。

ア インターネット販売等の決済

イ 公共施設の入場料等、公共料金及び納税に関する支払い

ウ たばこ事業法第2条第1項第3号に規定する製造たばこの購入

エ 有価証券、商品券、ビール券、図書券、切手、官製はがき、印紙、プリペイドカード、その他回数券等の換金性が高いもの。

③ 選定等に関する業務

ア 対象店舗等リストをMicrosoft Excelで作成し、市に提出すること。なお、必要に応じて対象店舗等の除外や追加を市と協議の上行い、その都度、最新の対象店舗等リストを作成し、市に提出すること。

イ 対象店舗等リストを作成するにあたり、疑義が生じた場合は、店舗等への架電、店舗等ホームページ又は実地調査等により確認を行うこと。

ウ 対象店舗等リストは、対象キャッシュレス決済、地域及び業種単位で作成するなど、閲覧しやすいように工夫すること。

エ 全ての対象店舗等に対して、キャンペーンの概要を周知するとともに参加の意思確認を必ず行うこと。

オ 対象店舗等の開拓を積極的に行い、可能な限り短期間でキャンペーンに参加でき、対象店舗等が多くなるように対応すること。

カ 対象店舗等から要望があれば、導入支援や導入手続きについて個別に対応を行うこと。

キ 対象店舗等の選定方法（要件等）は、企画提案書に基づき、受託者決定後に市と協議の上、最終決定するものとする。

ク 対象店舗等リストの公表については、市と協議の上決定するものとする。

(4) 決済及びポイント還元に係る業務

① キャンペーン期間中に、対象店舗等において、対象となるキャッシュレス決済を行った利用者に対し、対象キャッシュレスで決済した金額に所定のポイント還元率を乗じた金額相当のポイントを付与すること。また、対象店舗等に対して対象外商品によるポイント還元を行わないよう働きかけること。

② ポイントの付与は、対象キャッシュレス決済事業者を通じて行うこととし、受託者は、対象キャッシュレス決済事業者と契約し、ポイント還元相当額及び本事業に必要な経費の支払いを行うこと。

なお、受託者が事業完了後、市に委託料を請求する際、対象キャッシュレス決済

事業者への支払い額及び内訳を明らかにし、それらを証する書類を添付すること。

- ③ 受託者はポイント付与状況の進捗管理を行い、原則として毎日（土曜、日曜、祝日を除く）、市に対してポイント付与状況の報告を行うこと。

(5) 広報業務

- ① 効果的な告知方法（ホームページ、SNS等）により、利用者や事業者に対して、広くキャンペーンの周知を図ることができるよう広報内容・手法等を提案し、企画提案書に基づき、受託者決定後に市と協議の上、詳細を最終決定するものとする。
- ② 市と協議の上、対象店舗等に配布するチラシやポスター、店頭掲示物等の広報物を作成し、対象店舗等へ配布のうえ掲出の依頼をすること。
キャンペーンの内容が分かりやすく、市が独自で行う施策であることが伝わるデザインとし、各広報物のデザインは統一性を保つこと。
- ③ 本事業専用ホームページを作成することとし、利用者ガイドを作成するなど事業を分かりやすく理解できるような内容にすること。また、作成、更新など告知にあたっては市と協議の上、行うこと。
- ④ 本事業専用ホームページには、市との協議により対象店舗等リストを公表することとなった場合、常時、最新の対象店舗等リストを掲載すること。
- ⑤ キャッシュレス決済に不慣れな利用者向けに、利用方法に関するわかりやすいチラシ等を作成するなど、利用者に配慮した周知を行うこと。
- ⑥ 広報を行う前に、市の確認を受けること。
- ⑦ 受託者は、対象キャッシュレス決済事業者に対し、自社のアプリ・ホームページ内で本事業のキャンペーンの告知を行うことを指示すること。

(6) 問い合わせ対応

- ① 本事業に係る通話料無料の専用コールセンターを開設し、専用の人員を配置するとともに、利用者・事業者からの問い合わせ等に対応すること。
- ② コールセンターは、上記(5)を開始するまでに開設すること。
- ③ 事業の進捗状況や問い合わせ数を考慮し、利用者・事業者が支障なくキャンペーンに参加できるよう、配置人数及び開設期間を設定すること。（キャンペーン期間以外においても、事前事後の問い合わせ等に対応できるようにすること。）
- ④ 対応時間については、次の内容を基本とする。
 - ア 利用者からの問い合わせ：9時から17時30分（土曜、日曜、祝日を含む）
 - イ 事業者からの問い合わせ：9時から17時30分（土曜、日曜、祝日を含む）
- ⑤ 対象キャッシュレス決済事業者と連携し、利用者及び事業者からの問い合わせに円滑かつ誠実に対応すること。
- ⑥ 問い合わせの概要や件数については、翌日市に報告すること。（土曜、日曜、祝

日を除く)

- ⑦ コールセンターにて対応困難な事例、又は事故が発生した場合は、速やかに市に連絡すること。

(7) キャッシュレス決済普及促進に向けた説明会等

- ① 説明会については、以下の内容とする。

ア 利用者向け

キャッシュレス決済が不慣れな利用者も利用できるようサポートするとともに、キャッシュレス決済を普及させるため、本事業に係るキャッシュレス決済のメリットや利用方法等に関する説明会等を2回以上は開催すること。

イ 事業者向け

徳島市内店舗等のキャッシュレス化を進めるため、本事業に係るキャッシュレス決済導入の経営上のメリットや利用方法等に関する説明会等を2回以上は開催すること。

- ② 説明会等を実施する際には、その内容や会場について、市と協議の上、決定すること。
- ③ 説明会等の参加が困難な利用者及び事業者に対しても、キャッシュレス決済のメリットや利用方法を周知する工夫や機会を設けること。
- ④ 事業の対象業種である店舗等ができるだけ多く参加するよう、対象キャッシュレス決済事業者と協力し、対象店舗等の開拓を積極的に行い、新規に対象キャッシュレス決済の導入を行おうとする場合、導入や利用のサポートを行うこと。
- ⑤ 対象店舗等が徳島市内の一部のエリアに偏らないよう、対象店舗等の開拓を行うこと。
- ⑥ 上記①～⑤以外にも、個別利用者相談会を実施するなど効果的なキャッシュレス決済の普及促進について提案すること。

(8) キャッシュレス決済動向調査（事業実績等報告業務）

事業完了後の委託業務の適正な検査、適切な効果検証のために、事業実績等の報告を重視することとし、詳細かつ明瞭な事業実績データの提示、キャンペーン実施前後で比較可能な経済効果やデジタル化促進に係る検証などについて、以下の内容を基本としつつ、効果的な事業実績等報告業務の提案を求める。

- ① 上記5(4)③のポイント付与状況の報告のほか、キャッシュレス決済の動向（利用状況）等を調査し、市へ適宜報告すること。
- ② キャンペーン期間終了後、各対象キャッシュレス決済事業者における、対象店舗等数、決済状況、利用者数及び利用回数などについて、可能な限り詳細な集計分析を行い、事業の効果検証を行った上で事業実績報告書を作成すること。

- ③ 事業者や利用者へのアンケート調査等を行い、その結果の分析を行った上でアンケート調査結果報告書を作成すること。
- ④ 事業実績報告書及びアンケート調査結果報告書等をもとに、経済効果や徳島市内でのキャッシュレス決済の定着・拡大についての考察を業務完了報告書に記載すること。

6 委託料の支払

本業務に係る委託料については、市は業務完了後に検査を行い適正に実施できていることが認められる場合、受託者に一括して支払うこととする。

7 成果物

上記1～6で報告を求めているもの及び次の成果物については、紙媒体及び電子データを提出すること。

- (1) 事業実績報告書及びアンケート調査結果報告書については、契約期間終了までに提出すること。

※成果物提出後に、不備等が発見された場合は、受託者の責任において訂正すること。

- (2) 広報物については、作成次第随時、広報を行う前に提出すること。

8 その他留意事項

- (1) 市と受託者は、本業務を円滑に遂行するため連絡調整を密にし、市は、必要があると認めるときは、受託者に対して報告を求め、検査することができる。

- (2) 受託者は、本業務で知り得た情報を本業務においてのみ使用することとし、他の目的に使用又は漏えいしてはならない。業務終了後、又は契約解除後も同様とする。

- (3) 受託者は、個人情報の保護に関する法律や徳島市個人情報保護条例等を遵守すること。

- (4) 本業務における成果物は全て市に帰属するものとし、無断で公表・譲渡・貸与、又は使用してはならない。

- (5) 委託業務の全部又は大部分を一括して再委託することを禁止する。(ただし、本仕様書5(4)に係る業務について、徳島市が認める場合はこの限りではない。)

また、再委託に当たっては、書面により事前に市の承諾を得ること。

- (6) 業務上のトラブルなど、緊急時には遅滞なく市に報告すること。
- (7) 本業務遂行中に受託者が市又は第三者に損害を与えた場合には、速やかに市に連絡すること。また、その場合の損害賠償責任は受託者が負うこと。
- (8) その他、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、その都度市と協議を行い、指示に従うこと。