

新潟市生活応援プレミアム付デジタル商品券発行事業業務委託 仕様書

1 業務名

新潟市生活応援プレミアム付デジタル商品券発行事業業務委託

2 用語の定義

本仕様書において用語の定義は、次のとおりとする。

- ・「委託者」とは、新潟市をいう。
- ・「受託者」とは、本業務を受託する事業者をいう。
- ・「利用者」とは、本事業のデジタル商品券を申込・購入・利用する者をいう。
- ・「参加店舗」とは、本事業に参加し、デジタル商品券を利用可能な店舗をいう。
- ・「売上金」とは、利用者がデジタル商品券を購入する際に支払う代金をいう。

3 業務目的

物価高に直面している生活者を支援し、消費の下支えを通じた地域経済の活性化を図るため、プレミアム付デジタル商品券を発行する。

本業務は、商品券の発行に係るシステムの構築・運用、申請の受付・審査、商品券の販売、精算業務など、一連の業務を委託することにより、商品券の発行を迅速かつ的確に行うことを目的として実施するものである。

本市ではこれまで、紙による商品券発行事業が展開されてきたが、紙の商品券は、印刷費や輸送費など多額の経費負担や、参加店舗にあっては、換金などの業務の負担などが課題であった。これらの課題を解決し、より利便性、安全性を高めるため、商品券のデジタル化を図るものである。

なお、本事業が、今後、同様の事業実施時の効率化や他事業への展開などによりさらなる市民サービス、地域経済の活性化につながることを期待する。

4 契約期間

契約締結日から令和9年2月末日まで

5 事業概要

(1) 種類

商品券はスマートフォンなど（以下「モバイル端末」という。）での決済が可能なものに限る。

(2) プレミアム率

20%

(3) 発行口数

150 万口

(4) 1口あたりの構成

3,600 円 (うちプレミアム分 600 円)

(5) 販売価格

3,000 円/口

(6) 販売限度額

1 人あたり 10 口まで

(7) 販売対象者

新潟市に居住する者

(8) 利用可能期間

令和 8 年 8 月～令和 8 年 1 2 月

※利用開始日及び終了日は、委託者と協議の上決定する

(9) 参加店舗の負担

入金にかかる振込手数料や通常参加店舗が換金時に負担する手数料等は事務費に含むものとし、参加店舗の費用負担はなしとする。

(10) デジタル商品券の利用対象外

- ・ 出資や金融商品の購入 (有価証券等)
- ・ 国及び地方公共団体への支払い (税金、国民健康保険料等)
- ・ 換金性があり、広域的に流通するものの購入 (例: 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、金・銀等)
- ・ たばこ事業法 (昭和 59 年法律第 68 号) に規定するたばこの購入
- ・ 事業活動に伴う経費の支払い
- ・ 資産形成となるものや地代等への支払い (土地・家屋の購入、家賃・地代・駐車場料金等)
- ・ デジタル商品券の現金化、金融機関への預け入れ
- ・ 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

- ・特定の宗教・政治団体に関わるものや、公序良俗に反するもの
- ・新潟市有料指定ごみ袋、収入証紙（粗大ごみ）の購入
- ・デジタル商品券を担保に供すること、または質入れすること
- ・その他、法律で禁止されている商品や参加店舗が独自に除外している商品
- ・上記内容は、委託者と受託者との協議により変更となる場合がある。

(11) 留意事項

デジタル商品券は交換、転売、譲渡はできないものとし、これらの行為の防止に対する適切な措置を講じること。

6 本事業の対象とする店舗（参加店舗）について

(1) 参加店舗の要件

新潟市内に店舗のある小売、飲食、宿泊、サービス業の店舗とし、以下の店舗を除く。

- ・風俗営業等の規制およ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項に規定される営業を行う店舗
- ・暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に該当する暴力団、および同条第6号に該当する暴力団員が関与する店舗
- ・その他、委託者が不相当と認める業種及び店舗

(2) 参加店舗数

2,000店舗以上を想定

(3) 参加店舗の審査及び登録

参加店舗の登録にあたっては、申請内容の審査を行い、参加要件を満たすことを確認した上で登録すること。

申請内容の審査方法等、詳細は委託者と協議の上決定する。

7 業務内容

(1) 事務局の設置

契約締結後速やかに、業務全般の統括やスケジュールの作成・管理及び委託者との連絡調整窓口等を担う事務局を設置すること。

(2) デジタル商品券発行システムの構築・運用

- ①申込、購入者確定及び通知、発行、利用、換金までを、原則一連のシステムで完結できること。
- ②決済にあたっては、幅広いモバイル端末で利用可能なものであること。

- ③システムは、利用者の利便性が高く、また参加店舗の負担に配慮したものであること。
- ④運用の安定性及び信頼性を高めること。万一、システム障害が生じた場合は参加店舗及び利用者に損害が生じないように必要な対策を講じるとともに、速やかな復旧を図ること。
- ⑤申込方法
デジタル商品券購入の申込は、モバイル端末による申込を基本とし、販売対象者であることが確認できる項目（氏名・住所・生年月日・携帯電話番号等）等が入力でき、操作が簡易であること。
- ⑥購入方法
利用者がデジタル商品券を購入する方法としては、クレジットカード払い、コンビニレジ払い、二次元コード払いなど、利用者の利便性に考慮し、複数の購入手段が選択可能であること。
- ⑦決済方式
決済方式は、二次元コードを用いた方式を基本とし、原則、参加店舗が二次元コードを提示する方式とする。
ただし、店舗の業態、店舗オペレーションに応じて、適切な決済方法も提案できるものとする。
- ⑧障害時等の取扱い
受託者は、利用期間中における安定稼働に努めることとし、システム障害等により決済ができない場合の対応方法（復旧までの措置、問い合わせ対応等）をあらかじめ定め、参加店舗及び利用者に周知すること。
また、障害が発生した場合は速やかに委託者へ報告し、復旧対応を行うこと。
障害発生時の連絡体制（24時間連絡先等）、復旧手順、利用者及び参加店舗への周知方法を整えること。
- ⑨ログ及びデータ保存
不正防止及び監査対応のため、申込、購入、利用、換金、入金等に関するログを取得し、業務終了後も適切に保存すること。保存期間は委託者と協議のうえ決定する。
- ⑩個人情報の取扱い
受託者は、個人情報を本業務の目的の範囲内でのみ利用し、委託者の承諾なく第三者に提供してはならない。
個人情報の保管場所、アクセス権限管理、暗号化等の安全管理措置を講じること。
情報漏えい等の事故が発生した場合は、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従い必要な措置を講じること。

⑪その他

本事業において構築されるシステムについて、事業終了後の利活用の提案をすること。あわせて再利活用までの期間のデータ維持方法やその費用についても提案すること。

(3) 利用者の申込受付・本人確認・販売

- ①利用者が新潟市の居住者であることを確認すること。確認方法は、利用者の申込時に記載する氏名・住所・生年月日・携帯電話番号等による確認を基本とし、委託者と協議のうえ決定するものとする。
- ②モバイル端末の操作が困難な者に対する支援措置（説明会での補助、コールセンターでの案内、マニュアルの作成等）を講じること。
- ③利用者にとって利便性が高く公平な販売方法であること。
- ④より多くの申込者が購入できるよう工夫すること。
- ⑤発行口数を上回る申込があった場合の販売口数の決定方法等について、委託者と協議のうえ定めること。
- ⑥申込者が購入期限までに購入手続を行わない場合は申込を無効とし、必要に応じて追加販売等を実施すること。詳細は委託者と協議のうえ定める。
- ⑦利用開始日にはデジタル商品券を利用可能な状態とすること。
- ⑧アクセス集中に対する対策や、重複申請、不正行為を防止する措置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。
- ⑨販売に伴う売上金は、換金を行うまで適切に管理すること。
また、売上金は受託者の資金と明確に区分して管理することとし、売上金の管理方法（専用口座の設置等）は委託者と協議のうえ定めること。
売上金の利息が発生した場合の取扱いは委託者と協議のうえ決定する。
- ⑩委託者からの要求に応じ、販売状況等を報告できる体制とすること。
- ⑪その他デジタル商品券の販売の詳細については、委託者と協議のうえ決定するものとする。

(4) 参加店舗の募集・選定・支援

- ①店舗からの参加申請を受け付けるシステムを構築し、募集・申請受付・審査・登録を行うこと。
- ②店舗の参加申込はWeb方式を基本とし、必要に応じて補完的手段を講じること。
- ③上記6（1）に記載の要件を満たす店舗であるか確認し選定すること。
- ④参加店舗からの申請時には、参加要件等への同意及び店舗参加規約等を遵守する旨の誓約を義務付けること。
- ⑤参加店舗の募集期間は委託者と協議のうえ決定すること。
- ⑥参加店舗の募集・選定にあたっては、本市の商工会議所や商工会または商業者団体等と協力・連携し実施すること。

- ⑦参加店舗数が上記6（2）の想定店舗数を著しく下回る場合は、委託者と協議のうえ参加店舗の増加に向けた必要な措置を講じること。
- ⑧委託者からの要求に応じ、参加店舗のリストを提出すること。
- ⑨参加店舗に対して、デジタル商品券の決済に必要なとなる二次元コード等、デジタル商品券の利用に必要なとなるツールを漏れなく提供するとともに、分かりやすい運用マニュアル（店舗参加規約を含む）を作成し提供すること。
- ⑩参加店舗に対して、デジタル商品券の利用方法への理解を高め、利用を円滑に進めるために必要な措置を講じること。
- ⑪決済エラー発生時等の対応方法を有すること。
- ⑫参加店舗に対して、参加店舗であることの目印となるポスターやステッカーなどを作成し提供すること。
- ⑬参加店舗に対して、店舗の裁量でも広報活動が行えるよう、広報ツールのデータ等の提供を行うこと。
- ⑭その他参加店舗の募集・選定・支援の詳細については、委託者と協議のうえ決定するものとする。

（5）デジタル商品券の換金方法

- ①参加店舗の事務負担が極力少なく、安全確実な方法によること。
- ②換金は、デジタル商品券の利用後、原則1か月以内に完了すること。
- ③換金は月1回以上とし、参加店舗への支障が生じないよう配慮すること。
- ④デジタル商品券が利用期間内に利用されない等、換金されなかった売上金については、業務終了後速やかに精算のうえ委託者に納付すること。
- ⑤その他デジタル商品券の換金に必要な事項は、委託者と協議のうえ決定するものとする。
- ⑥返品、取消等により決済を取り消す必要がある場合の手順及び精算処理について、参加店舗向けマニュアルに明記すること。

（6）参加店舗及び利用者への対応（コールセンター・説明会・マニュアル作成等）

- ①本事業にかかるコールセンターを設置し、参加店舗及び利用者等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（4）の参加店舗の募集開始までに開設し、デジタル商品券の利用終了まで設置すること。ただし、利用の状況等により、委託者と協議のうえ期間を短縮できるものとする。
- ③開設時間は、平日午前9時から午後5時までを基本とし、問い合わせ件数の増減に応じ柔軟に体制を調整できること。
- ④問い合わせ内容、件数、対応結果等について記録し、委託者からの要求に応じ報告すること。
- ⑤参加店舗及び利用者に対する説明会の開催計画を作成し、実施すること。

- ⑥説明会は利用者が参加しやすい日程、会場を設定すること。なお、区役所や公民館等本市所有の施設の利用を想定できるものとする。
- ⑦説明会の開催回数は、事業の目的を考慮し、利用者の周知に十分必要な回数を想定し提案すること。なお、説明会は参加者の増減に応じ、柔軟に体制を調整できること。
- ⑧利用者・参加店舗双方向けに、一連の手順をまとめたわかりやすいマニュアル及びFAQを作成し、Web掲載等により周知を図るものとする。
- ⑨デジタルに不慣れな方への対応の工夫をすること。
- ⑩その他、コールセンター、説明会の詳細は委託者と協議のうえ決定するものとする。

(7) 広報

- ①広報にあたっては専用のWebサイトを作成するとともに、参加店舗及び利用者向けに効果的な広報を行い、事業の認知度向上を図ること。
- ②Webサイトを適正に管理できる体制を整えること。
- ③Webサイト等広報媒体においては、参加店舗を簡易に確認できるようにすること。また、地図検索サービス等の活用により、参加店舗の場所が分かるようにすること。なお、参加店舗一覧は販売開始までにその時点の最新情報を掲載し、以降は参加店舗の増加に応じて速やかに最新情報に更新していくこと。
- ④チラシ、ポスター、WEB掲載用素材等、広報に必要な媒体を作成すること。
- ⑤本市が所有する広報媒体（市ホームページ、公式LINE、市報など）の利用を想定できるものとする。
- ⑥その他広報の詳細については、委託者と協議のうえ決定するものとする。

(8) 報告書の作成及び効果検証

- ①事業終了後、利用実績データを分析し、業種別、地域別、利用者（年代）別等の観点から、本事業の効果を十分に検証のうえ報告書を作成すること。報告書には、今後の施策検討に資する提言を含むこと。
- ②参加店舗及び利用者に対しアンケート調査を実施し、報告書にまとめること。なお、アンケートの回収率を上げるための効果的な工夫を行うものとする。
- ③報告書の集計項目、分析項目、アンケート調査の内容等は委託者と協議のうえ決定する。

8 再委託

再委託は原則禁止とする。ただし、再委託により効果的に業務の目的達成が図られるもので、書面によりあらかじめ委託者の承諾を得たときはこの限りではない。

9 成果物の作成及び納入

(1) 成果物

受託者は、次の成果物を作成し、委託者に提出すること。

- ①報告書（業務実施内容及び効果検証を含む）
- ②参加店舗一覧、利用実績、換金データ等の関係資料
- ③利用者向け、参加店舗向けの操作マニュアル
- ④FAQ（よくある質問）等、問い合わせ対応用資料

(2) 提出部数

電子媒体（CD-R 等）及び紙媒体 各 1 部

(3) 納入期限

令和 9 年 2 月 26 日（金）

(4) 納入場所

新潟市経済部商業振興課

（新潟市中央区古町通 7 番町 1 0 1 0 番地 古町ルフル 5 階）

10 データの帰属及び取扱い

(1) データの帰属及び納品

本業務により取得又は作成されたデータ（参加店舗一覧、利用実績、換金データ等）は委託者に帰属するものとし、再利用可能な形式、また、他事業者への引継ぎが可能な形式で納品すること。

(2) 業務終了後のデータ保存及び消去

業務終了後におけるデータ保存期間及び消去については、委託者と協議のうえ定めるものとする。

また、消去したことを証する資料を委託者に提出すること。

11 支払方法

(1) 委託料の支払い

委託契約は総価契約を基本とするが、以下の経費については単価契約とし、契約金額の範囲内で実績に応じて支払う。

- ①プレミアム付デジタル商品券に係るプレミアム原資
- ②商品券購入時にかかる決済手数料
- ③参加店舗の換金時にかかる手数料
- ④参加店舗への売上金の納入にかかる振込手数料

なお、委託料の支払いは業務完了後、検査に合格した後、請求書に基づき行う

ことを基本とするが、やむをえない事情により業務完了前に支払いを必要とする場合には、協議により概算払いを行う場合がある。

(2) 業務委託の中で生じる雑入等の取扱い

商品購入後、使用されないことにより生じる未換金相当額や資金管理の中で生じる利息収入等、本業務委託の実施により生じる雑入はすべて本市に帰属するものとする。

1 2 その他特記事項

(1) 疑義の解釈

疑義が生じたとき、または本仕様書に定めのない事項については、委託者及び受託者で協議のうえで決定する。

(2) 法令の遵守

本業務の履行にあたっては、関係法令及び本市の条例、規則、要綱などを十分理解すること。なお、本市で定める規定類は、本市のホームページの例規集及び要綱集に記載のとおりである。

(3) 秘密の保持

業務の遂行で知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。なお、業務終了後にあっても同様とする。

(4) セキュリティ対策

本業務の履行における様々なセキュリティインシデント（不正アクセス、ウイルス感染、情報漏洩等）に対して適切に予防すること。またコンテンツの改ざん防止等について十分考慮すること。

(5) 業務評価

本業務の履行完了後等、契約終了後に受託業務の内容について、委託者は評価を行う。

なお、受託者は評価結果について異議を申し立てることはできないものとする。

また、評価結果が契約条件に影響を与えることは一切ないものとする。

(6) 留意事項

本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき、委託者と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。

(7) 関係書類の保存及び会計検査対応

本業務は、物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を活用して実施するため、本業務にて使用した書類、伝票、領収等については業務終了の後5年間保存し、国の会計検査時においては、委託者より求めがあった場合に立ち会いを拒まないものとする。

13 問い合わせ

新潟市経済部商業振興課

電話 025-226-1633 FAX 025-228-1611