

吹田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

吹田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

コロナ禍における物価高騰等による影響を受ける市民及び商業者に対し、キャッシュレス決済ポイント還元事業を実施することで、生活者支援及び商業の活性化を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

4 提案限度額

吹田市キャッシュレス決済ポイント還元事業 金758,574,000円

ただし、ポイント付与原資については702,813,000円（消費税及び地方消費税を含まない。）以上とする。

※提案限度額を超える提案は失格とする。

※事務費は、提案限度額から付与原資を除いた額の範囲内とする。

※受託者が本業務を遂行するにあたり必要となる一切の費用を含み、提案限度額の範囲内で業務を実施するものとします。

※新型コロナウイルス感染症の影響等による本業務の変更・中止については、契約期間、委託料もしくはその両方を変更する契約変更を行う。その際、変更・中止に伴って発生した費用については、別途協議するものとする。

5 事業概要

市内の対象店舗において、商品・サービス等をキャッシュレス決済により購入・利用した方に、本市予算の範囲内で、決済額の30%分のポイントを付与する事業を実施する。本事業の実施にあたり、対象店舗の選定、事業の広報、事業者並びに利用者からの問合せ対応、ポイント付与の対象期間中に対象店舗を利用した利用者へのポイント付与、事業実績報告等を行う。

提案にあたっては、できるだけ多くの市民及び事業者が利用できるよう、本事業においてポイント付与に活用するキャッシュレス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。）を複数者（3者以上）選定することとする。対象キャッシュレス決済事業者の選定にあたっては、公正かつ本事業の効果的な遂行に適切な対象キャッシュレス決済事業者を選定すること。また、さまざまな決済手段を確保するなど利用者が限定されることのないようにすること。受託者は対象キャッシュレス決済事業者を統括して本事業を実施するため、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。

（1）ポイント付与対象期間

令和4年10月17日から令和4年12月16日まで

※ただし、新型コロナウイルス感染症の感染状況等により、期間を変更・中止する場合がある。

(2) ポイント還元率

決済額の30%とする。ただし、ポイント付与対象期間中の付与上限額は1対象キャッシュレス決済事業者あたり7,000円相当とする。(1決済あたりの付与上限額も同じ。)

(3) 対象店舗

下記6(2)において選定された店舗(以下、「対象店舗」という。)とする。

6 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、以下のとおりとする。

- 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、適切に事業の進捗を図ること。
- 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、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 対象店舗データ、利用金額、ポイント還元額等の管理を行うこと。
- ⑧ 業務に必要な準備を行うこと。
- ⑨ その他

(2) 対象店舗の選定

- ① 以下の条件を全て満たす店舗(ECサイトは除く。)を対象店舗として選定し、対象店舗リストの作成を行い、報告すること。なお、リスト作成にあたっては、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。

ア 吹田市内に事業所を有しており、物品、飲食、サービス等を消費者に提供する店舗であること。

イ 中小企業者(中小企業基本法第2条の規定に基づく中小企業者をいう。以下同じ。)であること。

ウ 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。

エ 新型コロナウイルス感染症防止対策を十分に行っている店舗であること。対象店舗が、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく国・大阪府の要請に従わないなど新型コロナウイルス感染症防止対策を十分に行っていないと、市等から情報提供があった場合は、実地調査等により確認の上、対象外とする等の対応を行うこと。

オ 上記ア～エの店舗のうち、下記の店舗は対象外とすること。

・ 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律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事業を営む者

- ② 必要に応じて、対象店舗の除外や追加を市と協議の上、行うこと。
- ③ 対象店舗リストの作成にあたり、対象業種であるかなど、疑義が生じた場合は店舗への架電や店舗ホームページ、実地調査等により確認を行うこと。
- ④ 対象店舗に対して、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行うこと。
- ⑤ 対象店舗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るように対応する

こと。

- ⑥ 対象店舗から要望があれば、導入支援や導入手続きについて個別に対応を行うこと。
- ⑦ ポイント還元の対象は以下に掲げるものを除く商品、サービス等とする。
 - ・インターネット販売等、実店舗外での決済
 - ・風俗営業等の規則及び業務の適正化等に関する法律第2条に該当する営業に係る支払い（但し、第1項の1号から3号は除く）
 - ・公共施設の入場料等、公共料金及び納税に関する支払い
 - ・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
 - ・有価証券、商品券、ビール券、図書券、官製はがき、印紙、プリペイドカード等の換金性の高いものの購入
 - ・保険医療や介護保険等の一部負担金（処方箋が必要な医薬品を含む。）
 - ・その他市の指示に従うこと。

（3）決済及びポイント還元

- ① ポイント付与対象期間中に、対象店舗において、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決済事業者を通じ、決済額の30%のポイントを還元する。受託者以外の対象キャッシュレス決済事業者とは再委託を行った上で、ポイント還元相当額及び本事業に必要な経費の支払を行うこと。
- ② 受託者はポイント付与状況の進捗管理を行い、開始当初3日間のほか、原則、1週間に1回、市に対し、ポイント付与額及び決済額に係る報告を行うこと。なお、前記にかかわらず市が求めた場合は、速やかにポイント付与状況の報告を行うこと。

（4）事業の広報

- ① 効果的な告知方法（ホームページ、SNS等）により、広くキャンペーンの周知を図ること。周知にあたっては、概要、キャッシュレス決済の導入方法・利用方法・メリット、対象店舗等キャンペーン内容が分かりやすいものとする。
なお、事業専用ホームページを必ず作成すること。
- ② 市と協議の上、対象店舗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すること。
- ③ 事業専用ホームページの作成、更新など告知にあたっては市と協議の上、行うこと。
- ④ 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。なお、以下については、必ず実施すること。
 - ・新聞折込チラシによる広報
 - ・公共施設等用チラシを作成し、9月上旬に納品
- ⑤ 本キャンペーン終了後も、キャッシュレス決済が定着するよう広報活動を実施すること。
- ⑥ 広報を行う前に、市に確認を受けること。

(5) 問合せ対応

- ① 本事業にかかるコールセンターを開設し、事業者及び利用者からの問合せ等に対応すること。
- ② コールセンターは、上記(4)の事業の広報開始までに開設すること。
- ③ 開設期間は事業広報開始前からとし、問合せ数を考慮し、配置人数及び開設期間を設定すること。
また、開設期間外においても問合せ対応ができる体制を確保すること。
- ④ 対応時間
利用者からの問合せ：9時から17時30分(土曜、日曜、祝日を除く)を基本とする。
事業者からの問合せ：9時から17時30分(土曜、日曜、祝日を除く)を基本とする。
※キャンペーン期間中は土曜、日曜、祝日も実施すること。
- 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合せに円滑かつ誠実に対応すること。
- ⑥ コールセンターにて対応不可な事例や、折り返し連絡が必要な事例が発生した場合や、事故が発生した場合は速やかに市に連絡すること。
- ⑦ 市と協議の上、事前にコールセンター対応マニュアル等を整備すること。
- ⑧ 問合せの概要や件数について、翌日に市に報告すること。(土曜日・日曜日・祝日を除く)

(6) キャッシュレス決済普及促進

- ① 市内店舗のキャッシュレス化を進めるため、事業者に対し、本事業にかか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開催すること。
- ② 利用者に対し、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開催すること。
- ③ 説明会等を実施する際には、その内容や会場について、市と協議のうえ、決定するものとする。
なお、以下日程については、必ず実施すること。以下日程の場所の確保は市が行うものとし、以下の時間内で準備及び片付けも含め説明会を開催すること。
 - ・事業者向け説明会
令和4年8月25日(木) 午前9時から正午 勤労者会館 大研修室(2)
令和4年8月26日(金) 午後6時から午後10時 千里市民センター 多目的ルーム(1)(2)
令和4年9月6日(火) 午後6時から午後10時 勤労者会館 大研修室(2)
令和4年9月8日(木) 午前9時から正午 千里山コミュニティセンター 多目的ホール
 - ・利用者向け説明会
令和4年10月4日(火) 午後1時から午後5時 千里市民センター 多目的ルーム(1)(2)
令和4年10月7日(金) 午後1時から午後5時 勤労者会館 大研修室(2)
令和4年10月20日(木) 午後1時から午後5時 文化会館(メイシアター)第2練習室
令和4年10月24日(月) 午後2時から午後5時 青少年活動サポートプラザ 多目的ホール
令和4年11月2日(水) 午前9時から午後5時30分 市役所本庁舎 正面玄関ロビー
※準備及び片付けに要する時間も含み、説明会開催時間は市と協議の上、決定する。
※新型コロナウイルス感染症の影響等により実施時間の変更や中止等することがある。
- ④ 説明会等の参加が困難な事業者及び利用者に対しても、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を行うこと。

- ⑤ 事業の対象業種である店舗が、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。
- ⑥ 対象店舗が市内の一部のエリアに偏らないよう、対象店舗の開拓を行うこと。
- ⑦ 上記①～⑥以外にも、キャッシュレス決済の普及促進を図ること。

(7) キャッシュレス決済動向調査

- ① 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 ポイント付与期間終了後、各対象キャッシュレス決済事業者における、対象店舗数、決済状況、利用者数及び利用回数などについて、エリア別、時間帯別等、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 事業の効果検証について、事業者や利用者へのアンケートの手法を活用し、報告書を作成すること。
- ④ 事業結果及びアンケート調査結果をもとに、市内でのキャッシュレス決済の定着・拡大に向けた方策についての考察を事業実績報告書に記載すること。
- ⑤ キャッシュレス決済動向調査が適切な分析となるよう実施方法や実施内容について、事前に市と協議を行うこと。

7 委託料の支払

業務完了後、市の検査を経て、受託者の請求に基づき30日以内に支払うこととする。ただし、受託者は、市が業務の円滑な遂行を図るために必要があると認めるときは、協議により部分払いを可能とする。

なお、ポイント付与原資については、使用されずに失効するポイント分を鑑み、下記の計算式で算出した額をポイント付与の実績額として支払う。また、ポイント付与額に伴って発生する経費がある場合は、前述により算出したポイント付与支払額確定後に事務費として支払う。

(計算式) 実施期間中のポイント付与実績額 × (1 - 失効率)

【失効率の算出方法】

- ① 失効率が算出できる決済事業者
 - ・失効率は、過去の当該決済事業者の実績データ（6か月以上の期間のもの）から算出
- ② 失効率が算出できない決済事業者
 - ・失効率の算出ができない決済事業者については、次の決済手段ごとに本市が設定した失効率を用いて算出
 - a. 実店舗における利用を主とするポイント：8%
 - b. 実店舗における利用を主としないポイント：40%
 - ポイントに有効期間が設定されない場合、失効率は0とする。

8 成果物

上記1～7で報告を求めているもの及び以下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) 広報物 作成次第随時、広報を行う前に提出すること。
- (2) 事業実績報告書及びアンケート調査報告書 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。

9 その他留意事項

- (1) 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。
- (2) 受託者は個人情報の保護に関する法律や吹田市個人情報保護条例等を遵守すること。
- (3) 本業務における成果物は全て本市に帰属するものとし、無断で公表・譲渡・貸与、または使用してはならない。
- (4) 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。また、再委託に当たっては、書面により市の承諾を得ること。
- (5) 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。
- (6) 業務の円滑な遂行にあたっては市と綿密に打合せ等を行うこととし、当該打合せ等に係る議事録については、受託者が作成し、次回打合せまでに市へ提出のうえ、確認を受けること。
- (7) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況に応じて、開催中止等も含めて柔軟に対応すること。
- (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。
- (9) 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく国・大阪府の要請に従うこと。