消費活性化・生活支援キャンペーン業務委託　仕様書

１　事業目的

市民や市内事業者が物価高騰の影響を受けている状況を踏まえ、物価高騰下における支援を効果的かつ速やかに実施するとの認識の下、市民や市内事業者にとって支援策の実施に当たっての準備や手続き等の負担が少なく、比較的短期間で開始可能なキャッシュレス決済（※）によるポイント還元の方法を活用した事業（以下「本事業」という。）を実施することにより、市民生活を支援するとともに、市内消費を喚起し地域経済を活性化することを目的とする。

※本事業では、スマートフォンアプリ等においてＱＲコードを用いたキャッシュレス決済手法を基本としています。

２　委託業務の名称

消費活性化・生活支援キャンペーン業務委託

３　業務概要

本事業の実施に当たっては、キャッシュレス決済ポイント還元に関する運営・管理全般を総括する事務局を設置し、以下の（１）から（５）の業務を行う。

（１）キャッシュレス決済ポイント還元原資の管理業務
（２）コールセンターの管理運営業務
（３）広報業務
（４）店舗管理業務
（５）効果検証業務

４　契約期間及び想定スケジュール

（１）契約期間

契約締結日から令和６年２月２９日まで

（２）スケジュール（想定）

８月上旬　　委託契約締結
８月中旬～　広報開始（※）
１０月～　　　キャンペーン実施（１か月想定）
（キャンペーン終了後から２か月以内）　ポイント付与終了
（ポイント付与終了後から１週間後）　　コールセンター運営終了
２月末　　事業終了

（※）特設サイト公開・コールセンター設営及び事前広報の始期は、本契約締結後１か月を目安として市と協議の上、決定する。
なお、終期はキャンペーン期間により変動する。

５　業務内容の詳細

本事業の業務全般の総括、市との連絡調整窓口を行うほか、以下の事項を実施する事務局を契約締結後速やかに設置すること。

（１）キャッシュレス決済ポイント還元原資の管理業務

市内の対象店舗（下記オを参照）において、キャッシュレス決済により購入・利用した方に、以下の条件でキャッシュレス決済ポイントを付与するものとすること。

ア　キャンペーン期間の設定

１か月の期間とし、開始時期は令和５年１０月からを目途として、市と協議の上、詳細を決定すること。

なお、ポイント付与対象のキャッシュレス決済状況等によって、予定よりも早くキャンペーンを終了することとなる場合や、予算額に大幅な残額が見込まれ、キャンペーン期間の延長等を行う場合等については、市と協議の上、期間を変更等する場合があることに留意すること。

イ　還元率等の設定

（ア）還元原資　１０億円　※市はこれを超えた額は負担しない。
（イ）還元率　　１０％
（ウ）対象取引１回当たりのポイント付与上限額
　　１，０００円相当
（エ）キャンペーン期間中の１人当たりのポイント付与上限額
　　５，０００円相当　※キャッシュレス決済事業者ごとの上限額とする。

ウ　対象となるキャッシュレス決済

キャッシュレス決済は、少なくとも次の５者が取り扱う「ＱＲコード決済」を対象とすること。

キャッシュレス決済加盟店舗数、導入・利用のしやすさ及び参加店・市民等の利用者の増加の期待等を考慮し、その他のキャッシュレス決済事業者についても可能な範囲で提案すること。

【市が指定するキャッシュレス決済事業者】

・ＰａｙＰａｙ、ｄ払い、ａｕ Ｐａｙ、楽天Ｐａｙ、ＡＥＯＮ Ｐａｙ

エ　付与上限額の管理

（ア）事務局は、各キャッシュレス決済事業者のポイント付与状況を毎日把握すること。
（イ）複数のキャッシュレス決済事業者のポイント付与状況を取りまとめ、市に報告を行い、還元原資の額を超えない範囲でポイント付与を行うこと。

なお、事務局は、市の指示に従い、各キャッシュレス決済事業者へポイント付与を中止させること。

オ　対象店舗

対象店舗は、市内に所在し、本事業に参加する上記ウのキャッシュレス決済を導入済みの店舗を基本とすること。

また、対象店舗の決定時期は、より多くの店舗が参加できるように設定するものとし、市との協議により決定すること。

なお、対象店舗数については、市民生活の支援や消費喚起による地域経済の活性化の効果を最大化できるよう、キャッシュレス決済事業者の対象店舗の数等を考慮し、提案すること。

ただし、以下の店舗や取引については、対象外とし、受注者の責任をもって対象店舗・対象取引から除外すること。

（ア）対象外となる店舗

本事業の対象外とする店舗は、以下を原則とし、市との協議により最終的に決定するものとする。

ａ　国、地方公共団体、公共法人
ｂ　金融商品取引業者
ｃ　金融機関、信用協同組合、信用保証協会、信託会社、保険会社、生命保険会社、損害保険会社、仮想通貨交換業者
ｄ　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条に該当する施設

e　保険医療機関、保険薬局、介護サービス事業者、社会福祉事業、更生保護事業を行う事業者

f　その他、本事業の目的、趣旨から適切でないと市が判断するもの

（イ）対象外となる商品、サービス等の取引

以下の取引については、対象店舗に該当する場合でも、本事業のポイント付与の対象外とすることを原則とし、市と協議により最終的に決定するものとする。

a　インターネット販売等、実店舗外での決済

b　有価証券等、郵便切手類、印紙、証紙、物品切手等（商品券、プリペイドカード等）、交通乗車券、その他金券等の換金性の高いものの購入

c　公共施設の入場料等、公共料金及び納税に関する支払い

d　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。）

e　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係る支払い

f　その他、本事業の目的、趣旨から適切でないと市が判断するもの

（ウ）対象店舗リストを作成し、市に提出すること。作成に当たっては、業種及び区域別にするなど、工夫すること。

なお、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。

（エ）対象店舗リストを作成するに当たり、疑義が生じた場合は、店舗への架電、店舗ホームページ又は実地調査等により確認を行うこと。

（オ）適宜、本事業の実施に必要な対象店舗との連絡調整を行うこと。

（２）コールセンターの管理運営業務

対象店舗や市民等からの問い合わせに対応するため、コールセンターを設置し管理運営すること。

ア　体制

（ア）開設期間（目安）

・開　始：キャンペーン開催に係る事前広報の開始日

・終　了：キャンペーンに係るポイント付与終了日から１週間後

（イ）運営時間等

９：００～１８：００を原則とする。土日祝は除く。

ただし、キャンペーン期間中は、土日祝を含めること。

詳細は、キャッシュレス決済事業者が運営する既存のコールセンター等との連携が適切に行えるよう、市と協議の上、決定すること。

（ウ）対象店舗数や利用者数から入電数を推定し、必要な人員及び回線等の体制とすること（過去の実績等を踏まえて具体的な体制を提案すること）。受電率は契約後決定すること。

なお、業務開始後も問い合わせ件数に応じて、適時体制を見直すこと。

（エ）問い合わせが集中し、電話がつながらない場合の対応について、対処方法、改善策を検討、実施すること。

（オ）問い合わせ対応業務従事者に対して、相談、問い合わせの対応に必要な知識、技能等の習得研修等を行うこと。

イ　対応方法

（ア）キャッシュレス決済事業者が運営する既存のコールセンター等との連携を適切に行うこと。

特に、キャッシュレス決済サービスを利用、導入したいと考えている市民等の利用者、対象店舗等からの問い合わせについては、利用、導入までのフォローアップを行

える体制を構築すること。

（イ）入電数、応答数、放棄率及び問い合わせ概要について、翌日（翌日が休日の場合は翌開庁日）までに市に報告すること。（報告様式は任意）

（ウ）対応した情報などは、問い合わせ内容を記録し、容易に検索できる形で一元的に登録、管理すること。

（エ）コールセンターへの問い合わせ内容を踏まえ、市と協議の上、専用ホームページ内の「よくある問い合わせ（ＦＡＱ）」の内容を定期的に更新し、コールセンターでの使用と併せてウェブサイトでの閲覧に供すること。

ウ　対応する問い合わせ内容

（ア）キャンペーン開催内容に関すること。

（イ）キャッシュレス決済サービスの利用に関すること。

（ウ）店舗におけるキャッシュレス決済サービスの導入に関すること。

（エ）その他市が指定すること。

（３）広報業務

ア　キャンペーン名称

本キャンペーンの効果を高め、多くの市民や店舗の参加を促進するよう、認知度やインパクトを十分に考慮したキャンペーン名称を提案し、市と協議の上、決定すること。

イ　キャンペーン開催に関する広報

（ア）対象店舗用資材の作成及び発送

市民等の利用者にキャンペーンの対象店舗であることを周知するため、対象店舗に設置する資材を作成し、各対象店舗に発送すること。資材（ポスター等）の内容は提案すること。

（イ）特設ホームページの作成・運営・管理

ａ　キャンペーンを周知するため専用のホームページを作成し、運営・管理を行うこと。

なお、Ｗｅｂサイトは、以下のコンテンツを基本に構成することとし、市と協議の上、詳細を決定すること。

・キャンペーン概要
・問い合わせ先
・対象店舗（対象の要件、各キャッシュレス決済事業者によるＨＰへの誘導等）
・キャンペーンの対象外となる店舗、ポイント付与の対象外となる取引
・ＱＲコード決済サービス利用手順の案内
・よくある問い合わせ（ＦＡＱ）
・その他市が指定すること

ｂ　開催内容の変更やシステム障害等があった場合、速やかに対応するとともに周知を行うこと。

ｃ　キャンペーンの途中で原資の上限金額に達し、当初予定していた期間終了前にキャンペーンを終了することとなった場合、終了日の周知を行うこと。

また、当初予定したキャンペーン期間を延長することとなった場合、延長後の終了日の周知を行うこと。

なお、これらの場合において適切なタイミングで告知できるよう、事前に告知することとして、市と協議の上、時期等を決定すること。

（ウ）各キャッシュレス決済事業者が提供するスマートフォンアプリ等内での告知について、本事業との連携や所要の調整を行うこと。

（エ）その他、本事業の認知度を高めるために必要な広報として、具体的な実施内容を提

案すること。
例　メディア系広告（ＴＶ、ラジオ、新聞、雑誌等）
インターネット等のデジタル広告

ウ　キャッシュレス決済未利用者への対応

本事業を推進するため、キャッシュレス決済の未利用の者に対しての利用促進策や利用を検討している方への相談等の対応策について、具体的な提案をすること。

特に、デジタルデバイドへの対応として、説明会の開催やキャッシュレス決済利用のための動画、利用方法のチラシ作成など可能な限り具体的な内容や方法を記載の上、提案すること。

エ　市が実施する広報への協力

市の求めに応じ、市政だよりや本市ホームページ等の広報媒体に掲載するための素材を提供すること。

（４）店舗管理業務

ア　市内事業者に対し、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の開催や導入・利用サポートを行うこと。

イ　キャッシュレス決済を新たに導入する市内事業者に対しては、円滑にキャンペーンに参加できるよう運用開始まで丁寧に支援すること。

ウ　本事業の効果を高めるとともに、市内店舗のキャッシュレス化を促進するため、新規の店舗開拓に取り組むこと。

エ　新規開拓に当たっては、対象店舗が少ない地域へ営業を行うなど、対象店舗の市域全体への広がりや偏在の解消に取り組むこと。

（５）効果検証業務

ア　キャンペーンの効果分析

（ア）事業効果を評価するための目標数値を設定し、執行状況の分析を行うこと。

（イ）キャッシュレス決済の利用データ等を活用し、本事業のキャンペーン前後における市民等の利用者の地域別、年齢別、曜日・時間帯別の動向等を比較することにより、消費喚起効果について定量的な効果分析を行うこと。

（ウ）対象店舗や市民等の利用者へのアンケート調査等を行い、消費喚起効果について定量的な効果分析を行うこと。

（エ）その他、１回当たりの額（１回当たりの利用額及びポイント還元額）など、必要なデータについては、市と協議すること。

イ　広報業務の効果分析

専用ウェブサイト閲覧回数及び広告の表示回数等、閲覧者・視聴者等の属性、広報により参加した市民等の利用者数等を分析すること。

ウ　その他市が指定すること

（６）成果物の提出

ア　内容

（ア）業務完了報告書（市民等の利用者数、対象店舗数、ポイント付与額（総額及び利用者１人当たりの額等）、広報実施内容、コールセンター対応状況等）

（イ）効果分析業務報告書

（ウ）本業務で作成したデータ等（対象店舗リスト、広報物等）

（エ）その他市が指定するもの

イ　納入場所

千葉市経済農政局経済部経済企画課
なお、提出方法及び様式は市と協議の上、定めるものとする。

７　委託料の支払

業務完了後、市の検査を経て、受注者の請求に基づき支払うこととする。

なお、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、以下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。

受注者は、各キャッシュレス決済事業者に対し各実績額を適切に支払うこととする。

【計算式】

［業務完了時点で市民等の利用者に還元されたポイントに相当する額］×［１－失効率］

※「業務完了時点で市民等の利用者に還元されたポイントに相当する額」は１０億円を超えない額とすること。

【失効率の算出方法】

・失効率が算出できるキャッシュレス決済事業者

過去のキャッシュレス決済事業者の実績データ（原則として、契約締結日直近の決算日又は令和５年３月３１日のいずれかから、６か月以上を遡った期間のもの）から算出する。

・失効率が算出できないキャッシュレス決済事業者

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。

なお、ポイントに有効期間が設定されている場合は、別途協議の上、決定する。

８　業務実施体制

（１）契約締結後速やかに、業務実施計画書（目的・目標、全体スケジュール、作業体制、参加するキャッシュレス決済事業者一覧及び失効率等）及び業務従事者等届（業務責任者・スタッフの氏名、業務分担等）を作成後、市に提出し、承認を受けること。

（２）業務実施計画書に基づき、業務全体の進捗管理を行うこと。

（３）会議や情報共有ツールにより、随時、市と進捗や課題の確認等を行うこと。

また、業務の進捗に遅れが生じそうな場合は、速やかに市に報告するとともに、必要な調整を行い、対応案を作成し、市と協議の上、改善を図ること。

（４）各会議の実施後は、速やかに議事録を作成し市に提出すること。

（５）本事業全体の指揮監督を行う者を総括責任者として指定すること。

なお、総括責任者は、受注者が雇用する正規労働者（労働契約に期間の定めのない通常労働者）である者を選任すること。

（６）本事業の実施に当たって、必要なスキルや経験を有する者を確保すること。

（７）市が受注者に対し、随時、契約履行状況に関する確認を行える体制とすること。

（８）業務の従事者に対し、意識の向上を図るため、関係法令や個人情報の保護及び情報セキュリティなど、業務実施にあたり遵守すべき事項について、教育及び研修等を実施すること。

（９）キャッシュレス決済サービス等の不正利用を防止するため、必要な情報セキュリティ対策を講ずること。

(10) 委託期間中に事故等（キャッシュレス決済サービス等の不正利用を含む）が発生した場合には、受注者の責任において対応するとともに、直ちに市に報告すること。

９ その他

（１）本仕様書に記載のない事項については、市と受注者が誠意をもって協議し、法令を遵

守して実施すること。
（２）本事業の遂行に当たっては、新型コロナウイルス感染症の感染状況に応じ、適切な拡大防止策を講じること。
（３）本事業の遂行に当たっては、「千葉市グリーン購入推進方針」を遵守すること。
　また、広報業務などにおいて、ユニバーサルデザインを、可能な限り心がけること。
（４）対象店舗用資材の発送など、可能な限り安価な郵送料が適用できるよう、バーコードの印刷、私書箱の設置等、工夫を施すなど、経費の節減に務めること。
（５）本事業で作成されたデータの使用権等の権利は、市が有する。市が貸与した資料に基づくデータの著作権・所有権等の権利は、市が有する。
（６）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、市と協議の上、決定すること。
　また、市は校正を必要回行うことができる。
（７）原則として、本事業の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、再委託先や再委託内容、再委託理由を明記し、書面により市の承諾を得た場合は、この限りではない。
（８）受注者は、本事業の実施に際しては、千葉市情報セキュリティポリシーに定める基準を満たす情報セキュリティに関する規程を整備し、遵守すること。
　なお、千葉市情報セキュリティポリシーのうち、「千葉市情報セキュリティ対策基準」については、非公開資料であるため、契約締結後に必要に応じて提示する。
　また、情報セキュリティに関する事件、事故等が発生した場合には、市が住民に対し適切な説明責任を果たすため、当該事故の内容を必要に応じてホームページ等により公表することに留意すること。
（９）本事業を通じて取得したすべての個人情報の取扱いについて、受注者は「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
　また、本事業によって知り得た個人情報及び通常秘密とされる企業情報を本業務の目的以外に使用してはならない。委託期間が終了し、又は委託契約が解除された後においても同様とする。
(10) 委託事業の実施に要した経費は、帳簿及びすべての証拠書類を備え、常に状況を明らかにし、委託事業の完了の日の属する年度の終了後、５年間保存すること。
(11) 関係法規を遵守し、法令の趣旨に則って業務を実施すること。
(12) 本事業の実施に伴い、第三者に与えた損害は、市の責に帰すべきものを除き、すべて受注者の責任において処理すること。
(13) 対象店舗及び市民等の利用者に対し、本事業で対象となる条件や禁止事項等を明示し周知すること。
　また、それに反した行為に対する措置を予め示し、事業が目的及び趣旨に反するものにならないようにすること。