

市民総合窓口課等キャッシュレス決済導入業務委託

仕様書

令和4年9月

千葉市市民局市民自治推進部区政推進課

1 目的

千葉市（以下、「本市」という。）の各区役所市民総合窓口課及び市民センター（以下、「市民総合窓口課等」という。）においてキャッシュレス決済導入に係る機器導入、環境構築及び保守管理等導入、手数料の代理納付その他必要となる業務において、受注者に求める必要な事項を定めるものである。

この仕様書に明記していない事項でも、業務目的達成上当然に必要なと認められるものは、受注者の責任において実施するものとする。

2 設置場所一覧

	名称	場所
1	中央区役所市民総合窓口課	千葉市中央区中央4-5-1 きぼーる11階
2	市役所前市民センター	千葉市中央区千葉港2-1 中央コミュニティセンター2階
3	生浜市民センター	千葉市中央区生実町67-1
4	松ヶ丘市民センター	千葉市中央区松ヶ丘町257-2
5	花見川区役所市民総合窓口課	千葉市花見川区瑞穂1-1
6	犢橋市民センター	千葉市花見川区犢橋町162-1
7	花見川市民センター	千葉市花見川区花見川3-31-102
8	さつきが丘市民センター	千葉市花見川区さつきが丘1-32
9	幕張本郷市民センター	千葉市花見川区幕張本郷2-19-33
10	稲毛区役所市民総合窓口課	千葉市稲毛区穴川4-12-1
11	山王市民センター	千葉市稲毛区六方町55-29
12	若葉区役所市民総合窓口課	千葉市若葉区桜木北2-1-1
13	泉市民センター	千葉市若葉区高根町963-4
14	千城台市民センター	千葉市若葉区千城台西2-1-1
15	緑区役所市民総合窓口課	千葉市緑区おゆみ野3-15-3
16	誉田市民センター	千葉市緑区誉田町1-789-49
17	土気市民センター	千葉市緑区土気町1634
18	美浜区役所市民総合窓口課	千葉市美浜区真砂5-15-1

ア 市民総合窓口課等における詳細な設置場所については、本市と受注者の協議により決定するものとする。

イ 市役所前市民センターは令和5年5月より千葉市中央区千葉港1-1に移転予定。

3 契約期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

令和5年2月28日までに市民総合窓口課等でキャッシュレス決済が開始できるように

すること。なお、スケジュールについては、本市と受注者の協議により決定するものとする。

4 委託内容

- (1) キャッシュレス決済端末及び周辺機器の購入
- (2) 指定納付受託業務
- (3) 導入機器の保守、セットアップ
- (4) 市職員向けの導入機器の研修、マニュアルの作成等

5 導入機器

市民総合窓口課等に以下の機器を各1台（USBメモリは2個）設置すること。

(2)～(7)及びその設置用部品、周辺機器、付属品一式は買い取りとし、本業務の委託料に含むものとする。なお、買い取りする機器の所有権は、本市に帰属する。

導入機器にインターネット接続が必要な場合、回線は本市で準備している回線（光回線）を利用し、プロバイダ契約及び回線敷設については、本市において用意する。

なお、インターネット回線及びプロバイダ契約について、その他の方法を受注者が提示することは可とし、提案事項とする。

(1) キャッシュレス決済端末

ア 接触ICカード、磁気カード、電子マネー、PIN入力装置一体型端末を使用すること。

イ 販売時点情報管理システムを備えたレジ（以下、「POSレジ」という。）と連動または仮連動し、POSレジの操作内容を反映することが可能なこと。

ウ POSレジとの連動が無線若しくはそれに準じた方法で可能なこと。無線連動が不可能な場合、有線接続が可能なこと。なお、有線接続の場合、本市において延長コードに接続して使用する可能性があるため、配慮すること。

エ PCI DSSの現行基準に準拠しているクレジット情報非保持型の機種であること。

オ 読み取ったカード情報、決済情報は、暗号化した上でカード会社へ送信すること。

カ キャッシュレス決済時に利用明細書等が発行されること。なお、支払手続時に出力される領収書について、表題をその他の文言に変更できること。

(2) POSレジ

ア POSシステムを有し、売上情報の集計（証明種別、決済種別（現金・ブランド別）・データの蓄積機能を備えていること。

イ 売上情報の個別及び集計データを電子データ（CSVもしくはテキスト形式（項目固定））で出力し、USBメモリを使用して外部に取り出しする機能を有すること。

ウ キャッシュレス決済端末と連携する機能を有すること。

エ 自動釣銭機を接続できること。

- オ レジの明細内容を利用者が確認することができ、決済方法を自ら選択することができるディスプレイを備えていること。
 - カ 品目の登録が100以上行うことができること。
 - キ カで登録した品目の並びは、設置場所毎に任意に設定することができること。
 - ク 集計を複数部門に分けて管理することができること。
 - ケ キで設定した品目に決済方法の制限をかけることができること。
 - コ 明細内容を申請書に印字可能なプリンタを接続できること。
 - サ バーコードスキャナーを使用して公金収納用バーコードを読み込み、種別、金額等を反映することができること。
 - シ 現金決済時に領収書、キャッシュレス決済時に利用明細書等が発行されること。なお、発行される領収書等は令和5年10月1日から開始されるインボイス制度（的確請求書等保存方式）に対応していること。また、支払手続時に出力される領収書について、表題をその他の文言に変更できること。
 - ス 集計として商品別売上一覧及び決済別商品別売上一覧をレシート印刷及びデータ出力可能なこと。（CSVもしくはテキスト形式（項目固定））
 - セ ジャーナルをデータで出力可能なこと。（CSVもしくはテキスト形式（項目固定））
 - ソ 無料または手数料免除の品目を設定できること。
 - タ 交付枚数の変更や取消に係る操作が容易であること。
 - チ OSはWindowsを搭載していること。
- (3) 自動釣銭機
- ア 紙幣詰まり等のエラー発生時の対処を簡潔に行えるような対策を講じること。
 - イ 両替機能を有すること。
 - ウ 金種、金額等をPOSレジから指定して任意に取り出しが可能なこと。
 - エ 金種別の枚数を任意にPOSレジで確認できること。
 - オ 新たな貨幣が発行された場合（記念貨幣を除く）、アップデート等により対応可能にすること。
- (4) プリンタ
- POSレジと連動して、明細内容を申請書に印字できること。
- (5) USBメモリ
- ア USB Type-A対応であること。
 - イ メモリ容量が32GB以上であること。
 - ウ Windows10で使用可能なこと。
- (6) 設置用部品、周辺機器、付属品一式
- (7) 消耗品一式
- ア 専用ロール紙（キャッシュレス決済端末用及びPOSレジ用）
 - イ インクリボン（プリンタ用）

上記消耗品について、1か月分の証明書発行件数に対応可能な数量を算出し、キャッシュレス決済開始までに納品すること。なお、本費用は本委託費に含めることし、見積書に記載すること。また、拠点ごとの納品数は本市と協議の上決定する。

(参考) 1か月あたり証明書発行件数：53,945件(内、キャッシュレス決済利用率は15%と想定する)

6 指定納付受託の方法等

(1) 受注者は、地方自治法(昭和22年法律第67号。以下、「法」という。)第231条の2の3第1項に規定する指定納付受注者となること。

(2) 指定納付受託業務の対象となる収入は以下のとおりとする。

市民総合窓口課等における証明等発行手数料

対象となる証明、手数料については、別紙「キャッシュレス決済対象証明一覧」のとおり。

(3) キャッシュレス決済サービス・ブランドの種類について、以下のブランドが使用できること。その他の決済サービス及びブランドについては提案によるものとする。

ア クレジットカード

V I S A、M a s t e r c a r d、J C B

イ 電子マネー

S u i c a、P A S M O、W A O N、n a n a c o

ウ バーコード決済

楽天P a y、P a y P a y、a u P a y、d払い

(4) 指定納付受託の方法

ア キャッシュレス決済による収入金(以下、「収入金」という。)については、各月末日を締め日とし、翌月末日(当該日が千葉市の休日定める条例第1条に定める休日にあたる場合は、その前日とする。)までに、本市があらかじめ指定する口座に、納入義務者が選択する決済サービスの支払い方法を問わず包括して入金すること。なお、あらかじめ指定する口座は本市の指定金融機関である株式会社千葉銀行となる。

イ 収入金を入金する際の振込手数料は受注者の負担とすること。

ウ 各月ごとの収入金の内訳明細及び決済手数料の明細を入金予定日の5営業日前までに本市に通知もしくは他の方法で確認できるようにすること。明細は設置場所ごとの内訳が確認できるようにすること。

エ 本市が払う決済手数料の額は、月ごとの収入金額を確認の上、1円未満の端数が出た時はこれを切り捨てて算出するものとする。決済手数料の支払い(法第231条の2第1項による指定納付受託者の納付)は地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第164条の規定による繰替払により、月ごとの収入金額の総額から決済手数料の総額を差し引いた額を受託者が本市へ入金するものとする。ただし、当該支払方法につい

て他に提案がある場合は、この限りでない。

オ 各決済ブランドの利用については、必要な登録手続きを代行すること。また、決済ブランドの将来的な機能追加等については都度提案すること。

カ 加盟店契約の解除に関して、必要事項の契約書に明記すること。

キ 受注者が定める加盟店規約のうち、1 加盟店契約及びその他の付属書類と内容を異にする事項については、効力を有しないこととし、定めのない事項及び疑義については本市と受注者の協議により決定するものとする。

ク アに定める収入は、本市が利用者に対して有する債権を受注者が買い取るものではない。

ケ アの履行に正当な理由なく遅滞があった時は、当該遅延日数に応じて、振込を行うべき金額に契約書所定の割合を乗じて金額を、指定する期日までに納付すること。

7 設置機器等の保守

- (1) キャッシュレス決済に関する不具合、設置機器の障害、故障などが発生した場合の統一した初期問い合わせ窓口を設置すること、もしくは問い合わせ先についてのマニュアルを整備すること。また、標準的な復旧時間等をあらかじめ提示し、設置機器の故障時及びトラブル発生時には窓口業務への影響が最小限になるよう迅速に対応すること。
- (2) 設置機器の障害、故障などにより修理又は調整の依頼があったときは、迅速に対応すること。
- (3) 設置機器が通常の使用で故障した場合は無償保証とし、本市の窓口業務に支障をきたすことがないようにすること。
- (4) 自動釣銭機について、少なくとも年1回点検を実施すること。
- (5) 市民総合窓口課等の開庁時間（平日8時30分から17時45分並びに毎月第2日曜日及び本市が指定する3月下旬の休日の9時から17時30分）に問い合わせ受付、保守の提供を行うこと。
- (6) 登録する品目の配置について、事前に市民総合窓口課等に確認を行ったうえで設置場所毎に設定を行うこと。
- (7) 新たな貨幣が発行された場合（記念貨幣を除く）に、自動釣銭機で使用できるように対応すること。

8 セットアップ・研修・マニュアル等について

キャッシュレス決済導入にあたり、POS レジ、キャッシュレス決済端末等のセットアップのサポートを実施すること。また、導入前に導入機器を使用した研修を実施すること。なお、研修場所、研修回数については本市と受注者の協議により決定するものとする。

- (1) POS レジ、キャッシュレス決済端末のセットアップ及び関連する機器との接続を行うこと。

- (2) 設置場所において、利用者に対してキャッシュレス決済での支払いが可能であることを案内する取扱事業者のアクセプタンスマークやポップアップ等を用意すること。
- (3) 導入時のレジ及びキャッシュレス決済端末の設定内容等については、本市との調整の上決定し、動作確認を行った上で本市に引き渡すこと。
- (4) 設置機器、キャッシュレス決済について、設置場所毎に操作マニュアルを準備すること。
- (5) 機器の故障、キャッシュレス決済の取消等、想定される不具合・操作について、トラブル対応マニュアルを対処方法についてわかりやすく記載し、準備すること。また、常に最新のマニュアルを提供すること。
- (6) 各マニュアルは別途、電子データにて本市へ納品すること。

9 運用条件

(1) システム運用及び業務体制等

- ア 提示されたクレジットカード等の信用照会は、即時与信が可能であること。
- イ カード決済承認等番号が即時取得可能であること。
- ウ 紛失・盗難カードの不正使用に対し、十分な防止対策及び補償制度を有すること。
- エ 収納情報データを蓄積し、決済種別ごとにブランド別金額内訳を本市に情報提供すること。
- オ 開所時間中の障害発生時は、常時サポート体制を取っていること。特に端末機の障害については、直ちに対応できる体制を整備すること。
- カ 個人情報の保護に関する規定があり、対策が徹底されていること。
- キ 金額の入力間違い等によるクレジットカード等使用者への訂正連絡については、受注者は最大限の協力をすること。

(2) 契約書記載上の注意事項

- ア 加盟店契約の方式は、第三者納付としての立替払型とすること。
- イ 受注者が定める加盟店規約は、加盟店契約及びその他の付属書類と内容を異にする事項については、効力を有しないこととし、定めのない事項及び疑義については双方の協議により決定すること。

10 個人情報の保護

クレジットカード情報等の個人情報について、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守するとともに、契約期間はもとより契約終了後であっても保管・管理に万全を期し、漏洩防止のための適切な措置を講ずること。

11 情報の開示

本契約において知り得た手数料率をはじめとする営業情報は機密情報にあたらぬも

のとし、契約の公表、行政文書公開請求など、本市の判断で公表することがある。

12 適正な業務の遂行

- (1) 受注者は、法第231条の2の6第1項に基づき、納付事務に関する帳簿を作成し、収入日の属する年度の翌年度の初日から起算して5年間保管保存しなければならない。なお、帳簿の記載項目については本市との協議によるものとする。
- (2) 法第231条の2の6第2項に基づく報告を本市から求められた場合は、求められた事項について本市に速やかに報告すること。
- (3) 法第231条の2の6第3項に基づき、本市から立入検査を求められた場合は、速やかに応じること。
- (4) 本市は、受注者が指定する日までに納付しないときは、法第231条の4に基づき、当該納付額を受注者から強制的に徴収することができる。
- (5) 受注者は、業務の実施に伴い、上記以外に適用を受ける法令、規定、基準、指針等についても、これを遵守しなければならない。

13 その他

- (1) 本市は受注者に必要な情報を提供するものとする。
- (2) 業務中に知り得た事項を第三者に漏洩し、または開示してはならない。
- (3) 本仕様書に示すもののほか、運用方法や拡張性等、将来的に発注者によって有益な提案がある場合は積極的に提案すること。
- (4) 受注者は、本市用に定める事項について疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項が生じた場合について、本市と受注者協議の上決定する。
- (5) 受注者は、キャッシュレス決済の不正使用に対し、十分な防止対策及び保証制度を導入すること。