

藤沢市キャッシュレス決済ポイント還元事業仕様書

1 事業の名称

藤沢市キャッシュレス決済ポイント還元事業

2 業務目的

エネルギー価格や物価の高騰等により、引き続き市内経済が大きな影響を受けていることから、市内でキャッシュレス決済を利用した際に一定のポイント還元しその還元分を市が負担することにより、消費の下支えを行うことで、中小事業者を支援し市内経済の維持・活性化を図るとともに、キャッシュレス決済を普及させることで、市が進めるスマートシティの実現を図る。

3 履行期間

契約締結日から2024年（令和6年）2月29日（木）まで

4 事業概要

（1）事業実施期間

2023年（令和5年）10月23日（月）から2023年（令和5年）12月22日（金）までの連続した30日以上の期間のうち、受注者が提案する期間を基に市と協議の上、決定する。

※予算額に達する見込みのある場合は、期間の途中であっても事業を終了する。

（2）ポイント付与上限額およびポイント還元率

1会計当たり、および実施期間当たりのポイント付与上限額を設定するものとする。

ポイント付与上限額およびポイント還元率については、受注者がポイント付与原資や実施期間等を勘案し、効果的と認め提案する額および率を基に市と協議の上、決定する。

5 業務内容

（1）ポイントの付与

ポイント付与対象者（対象店舗等において商品、サービス等を対象キャッシュレスで決済した方）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。なお、ポイント付与のタイミングは、決済日から概ね30日後を基本とする。

（2）キャッシュレス決済普及促進（市内店舗等及び市民向け説明会の開催）

ア 市内店舗等のキャッシュレス化を進めるため、店舗等に対し、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等を開催すること。

イ 高齢者を含むキャッシュレス決済を使い慣れない利用者に対し、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。

※店舗等向け説明会と同日同会場で利用者向けに個別ブース等で説明を行うことは差し支えない。

ウ 説明会を実施する際は、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。

エ 説明会等への参加が困難な店舗等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等を周知する工夫をすること。

オ 事業の対象業種である店舗等が、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。

カ 対象店舗等が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。

キ 上記アからカ以外にも、受注者又は受注者が選定する対象キャッシュレスに関連する店舗等が運営する販売店舗等での個別利用者説明会の実施、対象店舗等や利用者向け説明会を別に実施するなど、キャッシュレス決済の普及促進を図ること。

(3) 事業の広報・プロモーション

ア 効果的な告知方法（事業周知のためのホームページ、SNS等）を実施するとともに、紙媒体（ポスティングや地域コミュニティ紙への広告掲載など）も活用し、事業者及び利用者に向けた広報を行い、広くキャンペーンの周知を図ること。なお、事業周知のためのホームページは必ず作成すること。

イ 市と協議の上、対象店舗が実施期間中に店頭等に掲示するための事業PRツールを作成し、全対象店舗に配布すること。また、公共用に配布するポスター等についても作成すること。利用者が、市が実施する事業であることがわかりやすいデザインとし、作成前に市の校正を受けること。

ウ 期間の途中で予算額に達する見込みとなり、事業が前倒しで終了すること

を想定し、対象店舗や利用者に対し、事業が終了したことを周知できる広告物等を事前に準備すること。

エ 本事業の実施期間中だけでなく、終了後においても対象店舗を含む本市のキャッシュレス決済を定着させるような工夫をもって、イベントや広報活動を行うこと。

オ 各種広報を行う前に、市に広報物の内容等について確認を受けること。

(4) 事業に関する問い合わせ対応

店舗等及び利用者から事業に関する問い合わせにコールセンターで対応できる体制を整えること。なお、コールセンターは事業専用のものである必要はない。

ア コールセンターを独自に開設する場合には、上記(3)の事業の広報開始までに開設すること。

イ コールセンターを独自に開設する場合には、問い合わせ数を考慮し、配置人数及び開設期間を設定すること。また、事業実施期間外においても問い合わせ対応ができる体制を確保すること。

ウ コールセンターの開設時間

(ア) 利用者からの問い合わせ

9時から17時30分まで(土曜、日曜、祝日を除く)を基本とする。

(イ) 店舗等からの問い合わせ

9時から17時30分まで(土曜、日曜、祝日を除く)を基本とする。

※ただし、事業実施期間中の利用者・店舗等からの問い合わせについては、土曜、日曜、祝日も9時から19時までを基本とし、開設すること。

エ コールセンターで対応できない事案や、折り返し連絡が必要な事案が発生した場合や、事故が発生した場合は速やかに市に連絡すること。

オ 問い合わせの概要や件数について、市に報告すること。(報告は、週1回程度を基本とする。)

(5) ポイント付与状況の報告、事業の効果分析及び報告について

受注者はキャッシュレス決済の利用状況の確認、ポイント付与状況の進捗管理を行い、事業実施期間中は原則として毎日、市に対し、ポイント付与状況の報告を行うこと。

事業終了後に、事業の実施効果を分析し、少なくとも次の事項について市に報告すること。

- ・各対象キャッシュレスの決済総額、対象店舗等の数、決済状況、利用者数及び利用回数など
(エリア別、時間帯別等、可能な限り詳細な集計分析を行うことが望ましい)
- ・事務経費等を含めた事業費総額
- ・対象キャッシュレス導入店舗等の増加数
- ・事業の実施中と実施前を比較した対象キャッシュレスの決済額、決済単価、利用者数
- ・店舗等や利用者へのアンケート調査若しくは利用状況を詳細に分析・検証するなどにより効果測定を行い、実施報告書を作成すること。なお、アンケート調査内容については、事前に市と協議すること。
- ・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。

(6) その他業務

対象キャッシュレスを複数選定する場合、対象キャッシュレス決済事業者を統括して、対象店舗等の選定・取りまとめ等を行うこと。

6 提案限度額

金 6 5 0 , 0 0 0 , 0 0 0 円 (消費税及び地方消費税を含む)

7 実施体制の構築及び対象店舗等の選定について

(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。

- ア 適正かつ確実な業務遂行体制を構築すること。
- イ 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。
- ウ 対象キャッシュレスを複数選定する場合、統一的に事業を行うため調整、管理を行うこと。
- エ 契約期間中は、緊急連絡先を設置すること。
- オ 市との連携を密にすること。

カ 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。

キ その他、本事業実施に必要な業務を行うこと。

(2) 対象店舗等の選定

ア 以下(ア)～(ウ)の条件を全て満たす店舗等(ECサイトは除く)を事業実施時期の対象店舗等として選定し、対象店舗リスト(店舗名、所在地、業種等)の作成を行い、データをエクセル形式にて市に報告すること。なお、リスト作成にあたっては、地域や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) 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)の条件を満たす店舗等のうち、次の店舗等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
- ・市が適当でないと認める者又は店舗等

イ 必要に応じて、対象店舗等の追加や除外を市と協議の上、行うこと。

ウ 対象店舗等のリスト作成にあたり、対象業種であるかなど、疑義が生じた場合は店舗等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い市に報告すること。

エ 対象店舗に対して、事業の概要を周知するとともに参加の意思確認を行うこと。

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事業に参加でき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 ポイント還元の対象は次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、実店舗以外での決済
- ・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、市有料ゴミ袋の購入
- ・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）

8 手数料の支払

業務完了後、市の検査を経て、受注者の請求に基づき30日以内に支払うこととする。

受注者は、本手数料契約の範囲内で変動する成果物の数量について、履行した業務の実績数量等に基づき代金を請求することとし、市は発注した業務について、実績数量等に関する完了検査を行い、その代金を支払う。

※受注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、市は契約金額以外の費用を負担しない。

9 成果物

本事業にかかる報告および成果物については、紙媒体及び電子データにより提出すること。

(1) 広報物は作成次第随時、広報を行う前に市の確認を得ること。

(2) 事業実績報告書等は、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、契約期間終了後においても受注者の責任において訂正し、その旨を市に報告すること。

10 その他留意事項

(1) 受注者は、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) 受注者は個人情報の保護に関する法律や藤沢市個人情報取扱特記事項を遵守すること。

(3) 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。

- (4) 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。
- (5) 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、受注者が作成し、次回打合せまでに市に提出のうえ、確認を得ること。
- (6) 天災・疫病等（新型コロナウイルス感染症を含む）の影響など、不測の事態により、本業務を変更・中止する必要がある場合は、契約期間、手数料若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、市と受注者において別途協議するものとする。
- (7) 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、適切に対応すること。

以上