

## 仕様書

### 1 業務委託名

富士市くらし応援デジタル商品券配布事業業務委託

### 2 業務目的

物価高騰の影響を受けている市民生活の支援及び市内経済の活性化を図るため、市内参加店舗の商品、サービス等に幅広く使える「くらし応援デジタル商品券」をすべての市民に配布する。

### 3 委託期間

契約締結日から令和8年9月30日（水）まで

### 4 事業概要

富士市公式 LINE を利用したデジタル商品券と紙の商品券の発行を行う。富士市内の全世帯に対し、郵送にて案内（引換券）を送付し、デジタル商品券又は紙の商品券を配布する。

#### （1）発行するデジタル商品券の概要

発行対象者	令和8年1月1日時点、本市の住民基本台帳に登録のある者で、富士市 LINE 公式アカウント登録を有する者（以下、「市友だち登録者」という） ・令和8年1月1日時点の人口 244,718 人 ・令和8年1月1日時点の市友だち登録者数 124,200 人 ※上記市友だち登録者数は、アクティブユーザー数。
券の種類	市友だち登録者に発行する限定デジタル商品券
発行期間	令和8年3月下旬 ～ 4月30日（木）
利用期間	令和8年3月下旬 ～ 7月31日（金）
発行額	1人あたり 5,000 円（定額券×枚数、残高式など） 合計金額 5,000 円×21 万人（想定）＝10 億 5 千万円
利用方法	富士市 LINE リッチメニューからシステムに遷移し、上記利用期間に各登録店に設置する専用QRコードを読み取って会計金額を入力することで商品券を利用する。
換金方法	各登録店の利用データをもとに受注者が事業者の指定する口座に入金
登録店舗数	市内において所在する 1,200 店舗程度を想定

(2) 発行する紙の商品券の概要

発行対象者	令和8年1月1日時点、本市の住民基本台帳に登録のある者で、期間内に、(1)のデジタル商品券を取得していない者。 (参考) 令和8年1月1日時点の人口 244,718 人 対象者抽出基準日：令和8年5月1日
発行予定日	令和8年5月11日(月)
券の種類	富士市が紙で発行する限定商品券
予想人数	40,000 人程度
抽出方法及び配布方法	令和8年4月30日(木)までに4(1)のデジタル商品券を取得していない方に対し、市内最大7か所の交換窓口において、送付した引換券(圧着ハガキ)と交換を行う。デジタル商品券との重複取得は不可。
窓口開設日数(延べ数)	6か所×15日(平日のみ) + 1か所×40日(土日含む) = 130日
引換期間	令和8年5月11日(月)～7月10日(金)
利用期間	令和8年5月11日(月)～7月31日(金)
発行額	1人あたり 5,000 円 (1,000 円商品券×5枚) 合計金額 2 億円 (5,000 円×4万人(想定) = 2 億円)
登録店舗数	1,200 店舗程度 (デジタル商品券と同一)
その他	商品券のデザイン、印刷は受注者が行い、市の承認を得たうえで制作する。 なお、商品券に関しては、複製等が行えないよう一定のセキュリティを設けること。

(3) 商品券の利用対象とならないもの

- ①土地・家屋購入、家賃・地代・駐車料等の不動産に関わる支払
- ②公共料金・各種手数料（振込手数料・電気・ガス・水道料金、保育料等）
- ③国税、地方税等の公租公課
- ④有価証券、当事業以外の商品券、ビール券、おこめ券、図書券、切手、印紙、プリペイドカード、旅行券、乗車券等の換金性の高いもの
- ⑤プレミアム分が加算されている回数券
- ⑥現金への換金、宝くじ、公共ギャンブル、パチンコ等への支払
- ⑦事業に伴って使用する原材料、機器類や仕入れ商品の購入等、買掛金、未払金等の支払
- ⑧たばこ（電子たばこを含む）
- ⑨保険診療
- ⑩風俗営業等の規制及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 項に規定する性風俗関連特殊営業において提供される役務
- ⑪特定の宗教・政治団体と関わるものや公序良俗に反するもの
- ⑫その他、発注者が不相当と認めるもの

(4) 商品券の使用に関する留意点

- ①利用期間内、登録店に限り利用可能とする。
- ②譲渡は禁止する。ただし、家族間の譲渡など発注者が別に定めるものを除く。
- ③転売並びに現金への払い戻し及び引き換えは禁止する。
- ④他の割引、クーポンとの併用は可能とする。

5 業務委託内容

商品券の発行等を行うための事務局の設置、引換券の発行及び送付、コールセンター業務、デジタル商品券発行システムの構築、デジタル商品券の発行、紙の商品券の作成及び引換、商品券の登録店募集、登録店・利用者へのアンケート、登録店への振込、データ管理及び実績報告等の一連の業務を委託する。

(1) 事務局の設置

- ①委託業務の統括管理者を選任すること。
- ②常に連絡の取れる業務担当者を配置すること。
- ③委託業務に必要な人員を配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- ④委託業務実施に係る作業場所、使用機器及び使用材料を準備すること。
- ⑤登録店等との連絡調整を行うこと。
- ⑥適宜、発注者と協議、報告、相談及び連絡を行い、適切に進捗管理を行うこと。
- ⑦その他必要な業務を行うこと。

## (2) 引換券の発行及び送付

### ①掲載内容

- ・発注者から提供された住民基本台帳のデータを用いて、世帯ごとに引換券を作成すること。
- ・引換券には、住所、世帯員の氏名を記載すること。
- ・世帯員ごとに商品券を取得するためのIDを付与すること。

### ②引換券の送付

- ・令和8年3月中旬頃発送予定。
- ・発送に係る費用は委託費に含む。

### ③その他

- ・発送前に引抜作業を行うため、発注者との協議のうえに対応すること。
- ・圧着ハガキを使用し、個人情報の取扱いに留意すること。
- ・発注者において、引換券の再発行等ができるように対応すること。

## (3) コールセンター業務

### ①業務内容

利用者（紙商品券の利用者を含む）及び登録店からのデジタル商品券の取得・利用、換金、紙商品券の引換・利用、販売等に関する問い合わせに対応する。苦情を受けた場合またはトラブルが発生した場合等は、発注者へ速やかに報告し、調整の上、速やかに対応すること。

### ②開設期間及び時間

令和8年2月中旬～令和8年8月末日

商品券の利用期間外は平日9時～17時での対応

商品券の利用期間内は平日及び土日祝も同様の時間にて対応する。

### ③開設準備

発注者の庁舎外に設置するものとし、開設及び運営に必要な使用料、賃借料、通信回線、光熱水費、運営・維持管理に要す経費は委託料に含めること。

### ④電話回線数

本市の人口、市友だち登録者数、想定登録店舗数等を踏まえ、3月から5月までは5回線以上、6月以降は3回線以上設けること。

### ⑤研修体制

ア コールセンターの開設までに、受注者は、接遇、情報セキュリティ及びデジタル商品券等に関する研修を従事者に実施し、開設後、円滑に対応すること。

イ コールセンターの開設までに、問い合わせ対応のマニュアルを作成し、発注者の承認を得た上で使用すること。

#### (4) システムの構築及びデジタル商品券の発行等

- ①市友だち登録者に対して、デジタル商品券を発行、利用及び管理するためのシステムを構築する。
- ②デジタル商品券の利用希望者が、市友だち登録者となった後、発注者が作成するリッチメニューから受注者が構築するシステムに遷移し、年代、在住地域等の必要事項を登録（初回のみ）し、引換券に記載されたＩＤ等の個人を識別できるものを登録することでデジタル商品券を利用できるようにする。
- ③受注者が作成・提供した登録店情報（Excel データの想定）をもとに、利用者がデジタル商品券を利用できる登録店を容易に探すことができるシステムとする。登録店の掲載内容は、事前に発注者と協議のうえ決定する。
- ④デジタル商品券は、「４ 事業概要（１）発行するデジタル商品券の概要 利用期間」に１回発行する。
- ⑤デジタル商品券の利用方法は、スマートフォン等のモバイル端末で登録店に設置する専用ＱＲコードを読み取り利用するなど、専用機器等の設置を行わずに利用できるものとする。
- ⑥デジタル商品券の発行状況、登録店ごとの利用状況、登録店への振込状況を随時確認できるなど、発注者が事業の進捗及び予算管理を適切に行うことができる仕組みとする。
- ⑦利用期限を過ぎたデジタル商品券を利用できないように制御する。
- ⑧利用者の情報を一覧データ（Excel データの想定）で出力できるようにする。
- ⑨本市の人口、市友だち登録者数等を踏まえ、デジタル商品券の利用時におけるシステムへの同時アクセスに耐えうるシステムを構築する。
- ⑩システムへの不正アクセス、ウイルス侵入等への防止策及び情報流出等のセキュリティ対策を講じるとともに、デジタル商品券の不正利用防止に係る対策を十分に講じる。
- ⑪システムは、市公式アカウントの友だち登録をできる仕組みを構築すること。
- ⑫システムの構築について、業務の再委託を可とするが、システムを提供する会社は「プライバシーマーク」もしくは「ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）」の資格を有する会社を選定すること。
- ⑬システムを構築する会社は、同事業（デジタルクーポン又は商品券）の実績を有すること。
- ⑭参加店舗及び利用者へのアンケートを実施すること。なお、アンケートの方法・項目は発注者と協議の上決定する。

(5) 紙の商品券の作成及び引換

- ①令和8年1月1日時点で、本市の住民基本台帳に登録のある者で、スマートフォンなどを持っていない等の理由により、デジタル商品券を取得していない者に対して、商品券を作成し指定箇所にて引き換え交換を行う。
- ②商品券の発行数については、発注者が定める。
- ③本市が指定する施設に交換場所を開設し、交換希望者にデジタル商品券の発行履歴が無いことを確認した上で、交換希望者の引換券を回収し、紙の商品券を交付する。
- ④事務に必要な郵送料、振込手数料、引き換え交換に関する費用などは全て委託料に含めること。

(6) 登録店募集及び対応

- ①登録店の募集及び関係団体への周知を行うこと。
- ②登録店に設置する専用QRコード、登録店であることを判別できるポスター、チラシ、ステッカー及び登録店用マニュアルを作成し、登録店へ送付する。また、製作物は予めPDF等の電子データで発注者に提供し、発注者の承認を受けること。

<想定数量>

- ・専用QRコード 1,200個(各登録店1個)
  - ・A3ポスター 1,200枚(各登録店1枚+予備)
  - ・A4チラシ 6,000枚(各登録店5枚程度)
  - ・ステッカー 1,200枚(各登録店1枚+予備)
  - ・卓上三角POP 1,200部(各登録店1部+予備)
  - ・店舗募集チラシ 3,000枚(各登録店1部+予備)
  - ・登録店舗用マニュアル 1,200部(各登録店1部+予備)
- ③登録店用のマニュアルには、デジタル商品券の利用方法のほか、紙商品券に関する事項、換金に関する事項、登録店としての遵守事項及び禁止事項等を分かりやすく掲載すること。
  - ④登録店舗に関する説明会等を3回以上実施すること。
  - ⑤利用期間等を変更した場合、登録店と速やかに連絡調整すること。

(7) 利用者対応

- ①利用者への事業周知用啓発品を作成すること。
- ②利用者向けに、富士市LINE公式アカウントに登録するための周知用啓発品を作成すること。
- ③利用者向けに、各商品券の利用方法について周知する方法を提案すること。

(8) デジタル商品券利用金額及び、商品券の利用金額の振込

- ①登録店への振込は、金融機関を利用するなど、安全かつ確実な方法で行うこと。

- ②振込は、利用者が登録店で利用する専用QRコードから取得する情報を元に振込データを作成し行うこと。
- ③振込は、登録店の運営に影響を来さないよう、適切な頻度で行うこと。
- ④振込における手数料等の経費は委託料に含むものとし、登録店はこれを負担しない。
- ⑤事業期間が終了するまで、デジタル商品券及び紙の商品券の利用金額等を適切に管理すること。
- ⑥登録店への振込誤りが無いように十分に確認すること。
- ⑦振込において利用金額に相違がある場合等は、原因究明を行い、責任をもって対応すること。

#### (9) データ管理・提供

- ①業務に伴い収集及び作成したデータはセキュリティ対策を施すとともに、紙データがある場合は施錠できる書庫で保管すること。
- ②商品券取得者、利用実績（利用者属性、利用金額、利用日時、利用店舗等）、登録店、コールセンター、及び紙の商品券等に関するデータは、発注者の求めに応じ提供すること。

#### (10) 商品券の原資の支払及び精算について

- ①発注者は提案額にかかる委託料とは別に各商品券の原資を受注者に支払う。
- ②各商品券の原資は、概算払いする。受注者への送金時期、送金時の送金額等については、発注者と受注者が協議の上決定する。
- ③すべての業務を完了するまで、発注者から支払を受けた各商品券の原資を専用の口座において適切に管理すること。
- ④本業務終了後、発注者から支払を受けた各商品券の原資に残額が生じた場合は、発注者が発行する返納通知書により速やかに発注者に返納すること。

#### (11) 委託業務報告書等の作成・提出

- ①本事業におけるデジタル商品券及び紙の商品券の発行利用、換金に係る委託業務報告書を作成し、発注者に令和8年10月16日（金）までに提出すること。
- ②本事業において収集した情報、データベースで管理していたデータ一式等を整理し、以下のとおり発注者に提出すること。

ア 電子データ1部

イ 以下の（ア）～（カ）の事項について、随時メール等で状況報告を行うこと。

（ア）デジタル商品券に関する事項

（イ）紙の商品券に関する事項

（ウ）登録店に関する事項

（エ）コールセンター対応記録

(オ) 換金に関する事項

(カ) その他発注者が指示する事項

③上記報告書等の著作権は、本市に帰属する。

## 6 機密保持・個人情報保護

- (1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。
- (2) 受注者は、この業務の実施に当たって取り扱う事業者及び個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。
- (3) この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を本市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。
- (4) 本業務の遂行のために発注者が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。
- (5) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (6) 本業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。
- (7) 再委託を行う場合は、再委託先においてもこの項を遵守させること。
- (8) 契約の履行に当たっては、富士市個人情報保護条例、富士市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

## 7 その他留意事項

- (1) 受注者は、契約締結後、速やかに発注者と業務の進め方等について打合せを行うものとする。
- (2) 受注者は、本仕様書の内容等について疑義が生じた場合、その都度、発注者と協議の上、その指示に従い業務を進めること。
- (3) 受注者は、業務の実施に当たり、適用を受ける関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図ること。
- (4) 発注者は、業務期間中、いつでもその進捗状況の報告を求めることができるものとする。
- (5) その他業務の遂行上必要と認められるものでこの仕様書に定めのない事項が生じた場合は、受注者は発注者と協議し、その指示に従うこと。
- (6) 本事業を再委託する場合、事前に再委託範囲及び再委託先を発注者に提示し、協議、了承を得ることとする。また、責任者の再委託は認めない。なお、再委託範囲は受注者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は、受注者の責任においてこれを解決することとする。