

仕 様 書

1 件名

地域商業活性化推進事業業務委託

2 事業の目的

区では、新しい日常における生活応援を図るとともに、デジタルの力を活用した地域経済の活性化を目的として、キャッシュレス決済(QRコード決済等)によるポイント還元やプレミアム付商品券(紙商品券)の発行を行う。

3 履行期間

契約締結の翌日から令和4年3月31日(木)まで

4 履行場所

区指定の場所

5 基本事項

(1) QRコード決済ポイント還元事業

①還元原資 最大6億円

②ポイント還元率 25%

※ポイント還元にかかった費用の支払について、還元ポイントに有効期限がある場合は、別紙「還元ポイントに有効期限がある場合の取扱い」に基づき算定する。

③キャンペーン期間 1か月間

④QRコード決済事業者は1社以上とする。

⑤1回あたりの決済額及び1人あたりの還元上限額は上記①～④を加味した上で提案すること。

⑥還元対象者は区内取扱店を利用した者とし、区内在住者(区民)であることを問わない。

⑦取扱店は中小事業者店舗を基本とするが、上記⑤の提案内容に基づき、区と協議の上、対象店舗を広げることも可とする。

※ポイント還元原資の支払上限額は6億円とし、1か月間キャンペーンを実施することを基本とする。キャンペーン期間中に予算超過が見込まれる場合は、区との協議のうえ、キャンペーンを終了することができる。

※キャンペーン期間中に、キャンペーンを途中終了する場合には、その旨、取扱店及び利用者に対して速やかに周知を行うとともに、ヘルプデスク（仮称）においても、遅滞なく対応できる体制を整えること。

※区は、支払上限額を超える予算超過分については、一切支払わない。

(2) プレミアム付商品券事業

①発行額 6.25 億円（うちプレミアム原資 1.25 億円）

②プレミアム率 25%

③商品券発行枚数 1,250,000 枚（25 枚×50,000 冊）

④1 枚あたり額面 500 円

⑤1 枚あたり販売額 400 円（差額のプレミアム分 100 円は区が負担）

⑥1 人あたり、販売単位 1 冊 25 枚（12,500 円分）を 10,000 円で販売する。

※販売対象者については、区内在住者とし、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、郵送での事前申込抽選制とする。

⑦取扱店 本事業に賛同した小売、飲食、サービス業等の店舗

※店舗所在地が、区内または区との隣接地であること。

※取扱店舗数として、1,000 店舗を目標とすること。

6 主な事業実施スケジュール（予定）

実施予定日・期間	内容
6 月～	取扱店募集開始（区による先行募集）
7 月中旬	委託契約締結
8 月～	コールセンター稼働開始
8 月末	商品券冊子納品
9 月～（1 か月間）	QRコード決済ポイント還元キャンペーン
9 月～	新宿区プレミアム付商品券購入申込開始
10 月～	抽選結果に基づき、購入引換券発送
10 月中旬 ～2 月 28 日	商品券販売期間
10 月 20 日～2 月 28 日	商品券利用期間
11 月～3 月頃	換金処理期間
3 月	事業費精算

7 委託業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとし、それぞれの要件を満たすものとする。

(1) QRコード決済ポイント還元事業

①キャンペーンの企画及びPR業務及び各種印刷物の企画・作成

ア:決済事業者の特徴や取扱店数を踏まえ、還元原資を最大限、利用者に

還元できるような1回あたり還元額及び期間あたり還元上限額を設定し、利用者及び取扱店にとって魅力的なキャンペーンとすること。

イ：区内街頭ビジョンやHPで閲覧可能なスポット映像（15秒程度）の作成を行う。（当該街頭ビジョンの放映手配等は、区が行うものとし、放映手配等の委託業務は本事業の提案に含めない。）その他、複数のメディアを用いた効果的なPRを企画すること。

ウ：店舗利用者にとって、キャンペーン実施の意図が分かる効果的な販促物を企画・作成し、取扱店等へ配布し、その後の掲示状況の確認など、認知度向上に努めること。

エ：キャンペーン開始時には、キャンペーンを途中終了する場合も予め想定した上で、店舗利用者及び取扱店が混乱のないよう、周知を工夫すること。

②<利用者向け>QRコード決済のヘルプデスク（仮称）の設置・運営

QRコード決済を初めて利用する区民等の利用者に対し、利用方法及び問合せ内容に回答するコールセンター、スポット等を設置し運営すること。

③<事業者向け>QRコード決済のヘルプデスク（仮称）の設置・運営

QRコード決済を初めて導入する事業者等の取扱店に対し、利用方法及び問合せ内容に回答するコールセンター等を設置し運営すること。

④本キャンペーン取扱店の募集及びとりまとめ（事務局）

ア：既存のQRコード決済取扱店だけに留まらず、利用者が、利用しやすいよう幅広い業種を募ること。また、新宿区商店会連合会と連携し、商店会加盟店に対し本事業への積極的な参加を促すこと。

イ：取扱店については、利用者が専用ホームページ等で確認できるようにすること。

⑤取扱店に対する換金業務

当該キャンペーン実施分について、責任を持って対応すること

⑥コールセンター業務

上記②③に関連し、以下を踏まえて遅滞なく対応することともに、受託者の既存設備等のインフラを活用することも可とする。

ア：開設は令和3年8月から令和4年3月までの期間内とし、開設日は平日（祝日を除く）とする。開設日、時間、配置人数については、事業全体を踏まえ、過不足なく最適なものを提案すること。

イ：コールセンターの開設日、時間、配置人数については、問い合わせ状況に応じて、改めて区と協議できることとする。

ウ：コールセンターでは、以下の内容について対応すること。個人情報に

係る事項については、区に引き継ぐ。

i) 利用者（区民）からの問い合わせ

- ・本キャンペーンの制度概要
- ・利用可能取扱店、利用方法
- ・意見、苦情等対応 等

ii) 事業者（取扱店）からの問い合わせ

- ・本キャンペーンの精度概要
- ・取扱店登録状況、換金手続 等

エ：区と協議の上、想定されるFAQを作成する。FAQは必要に応じ、適宜見直しを行うものとする。

オ：電話対応者に対しては、十分な教育及び研修を行う。

カ：電話対応者は、FAQをもとに、区民からの質問に対して、丁寧に対応するとともに、FAQにない新たな質問などがあつたときは、区に報告し、FAQの改善を図る。

キ：電話には、自動応答、保留など業務に必要な機能を備える。

ク：問い合わせ状況に応じた柔軟な対応が可能な体制を整えること。

(2) プレミアム付商品券事業

①取扱店一覧冊子の企画・作成

ア：取扱店の一覧は、抽選申込開始時に区内各施設で配布できるよう冊子形式を取るものとする。冊子には、抽選申込用のハガキ（以下、ハガキ）を添付した上で、10万部程度発行するものとする。

イ：ハガキは料金受取人払の処理を施し、受取先は事務局とすること。

ウ：本冊子は、商品券販売時用として、上記アとは別に1万部程度作成し、販売所に配布すること。（抽選申込用ハガキの添付は不要）

②ハガキの受付、内容確認及び抽選作業

ア：受託者は、区民から届いたハガキを遅滞なく確認し、申込データを作成する。申込データは、新宿区情報セキュリティポリシー及び新宿区個人情報保護条例に基づき、パスワード等設定し厳重に扱うとともに、ハガキは併せて整理保管し、区に引き渡すまで鍵付キャビネット等で管理する。

イ：申込データに基づく抽選作業を行う際には、区職員が立ち会うものとする。

③商品券購入引換券ハガキの発送作業

抽選結果に基づき、購入引換券ハガキを作成する。作成後、区による検品の後、発送作業を行う。

④商品券の企画・発行

- ア：新宿区オリジナルの商品券であることが明確であるとともに、偽造や不正防止対策がなされていること。商品券は25枚綴りを1冊とし、切り取りやすいようミシン目等の工夫がなされていること。
- ・1枚あたりサイズ：150mm×70mmを目安とする
 - ・1枚ごとに偽造防止加工及びシリアルNo.を付番する
 - ・その他、提案事項を加えた上で区との協議の上、決定する
- イ：販売開始日までに間に合うよう、納品時期・納品場所、区による検品方法について、区との協議の上、決定する。

⑤商品券の販売

- ア：販売所は、郵便局等の区民にとって利便性が高く、金券及び現金管理を行うに足る施設で行う。施設の配置については、本庁舎及び特別出張所所管区域を基準とし、11箇所以上の販売所を設けること。
- イ：販売時期は、全体スケジュール及び抽選券の発送状況を加味した上で、最適な期間を提案すること。
- ウ：販売時間は、平日、午前9時から午後5時までを基本とする。土日の販売についても別途考慮のうえ、提案すること。
- エ：販売方法は、対面販売を基本とし、購入引換券の提示を要件とし、販売時に日付印の押印等を行うことで、購入引換券の消込を行い、回収は不要とする。決済手段は、現金のみとする。
- オ：販売管理について、販売実施日、販売所ごとに商品券販売枚数、売上金の管理をおこなうとともに、商品券在庫状況とあわせ、適宜、区に報告すること。なお、販売時において商品券と現金との数量相違が発生した場合、原因究明を行い、責任を持って対応すること。
- カ：販売残の商品券の取扱いについて、最終的な販売残の商品券在庫は、受託者が責任をもって管理し、区の立ち合いのもと、最終残数を確定するものとする。確定後の商品券の取扱いについては、区との協議の上、決定する。

⑥商品券取扱店の募集、とりまとめ及び問い合わせ対応（事務局）

- ア：新宿区商店会連合会と連携し、商店会加盟店に対し本事業への積極的な参加を促すこと。
- イ：取扱店の申込審査及び結果通知、取扱店一覧の作成を行うこと。
- ウ：取扱店の一覧は、(2)①に準じて対応すること。
- エ：取扱店からの事務手続き等の対応につき、コールセンター等を準備し、責任を持って対応すること。運営方法については、(1)⑥に準

じて対応すること。

⑦PR業務（使用媒体の選定、販促物の企画・作成）

複数のメディアを用いた効果的なPR活動を行うとともに、販促物の配布及びその後の掲示状況の確認など認知度向上に努めること。

⑧取扱店検索のためのWEB特設サイト企画・運営

SEO対策等認知されやすいWEBサイトとなっているとともに、利用者にとって店舗検索がしやすく、店舗所在地・店舗概要等が分かりやすいこと。

⑨商品券換金業務

ア：換金業務を完了するまで商品券の売上金等を適切に管理すること。

イ：取扱店からの使用済み商品券の換金請求に対して、円滑に換金手続きを行うと共に、取扱店の利便性を考慮すること。（最低月2回の換金時期を設けること）

ウ：換金時において商品券とデータとで枚数相違の場合、原因究明を行い、責任を持って対応すること。

エ：使用済み商品券及びデータは、安全・確実に保管すること。

⑩＜利用者向け＞コールセンターの設置・運営

本制度を利用する区民等の利用者に対し、利用方法及び問合せ内容に回答するコールセンターを設置し、(1) ⑥に準じ運営すること。

(3) 共通項目

- ① 受託者は、契約締結後、区と協議の上、本事業の実施に係る計画書（実施内容、実施体制、スケジュール等）、その他必要な関係書類を提出すること。
- ② すべての業務について研修を行い、事務作業が滞らないように事前準備に万全の体制を整える。
- ③ 人材は適材適所に配置し、業務経験を有する熟練者を中心に組織する。
- ④ 各業務について責任者を常駐させ、業務の進捗管理、履行管理及び作業場所の管理を行わせる。
- ⑤ 業務で不明な点が生じた場合は、現場で判断することのないよう、体制を整えること。
- ⑥ 受託者は、不測の事態が起きたときは、責任者は、すぐに区に報告し、適切な処置をとる。

8 著作権の取扱い

本委託で作成したすべての印刷物の著作権（著作権法第27条及び28条の権利を含む。）は、区に譲渡すること。受託者は著作者人格権の行使をしないものとする。この規定は、受託者の従業員及び本委託遂行に当たり再委託を行った場合の再委託先又はそれらの従業員に著作者人格権が帰属する場合にも適用する。

第三者から著作権、特許権、その他の知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、受託者の責任と費用を持って処理すること。

9 支払方法

(1) QRコード決済ポイント還元原資

- ① 上記5(1)に記載のQRコード決済ポイント還元原資の半額（3億円）を還元キャンペーン開始予定日（9月1日）までの概算払とする。
- ② 残額については、ポイント還元状況を加味し、必要額、支払時期を区と協議した上で概算払とする。
- ③ 還元ポイントに有効期限がある場合は、別紙「還元ポイントに有効期限がある場合の取扱い」に基づき算定した上で、金額を支払うものとする。
- ④ ①②いずれも受託者からの請求書の提出を受けて口座振替払とする。

(2) プレミアム原資について

- ① 上記5(2)に記載のプレミアム原資の半額（6,250万円）を商品券利用開始予定日（10月20日）までの概算払いとする。
- ② 残額については、商品券の状況を加味し、必要額、支払時期を区と協議した上で概算払とする。
- ③ ①②いずれも受託者からの請求書の提出を受けて口座振替払とする。

(3) その他の経費について

- ① 原則、委託契約終了後の一括払いとするが、区との協議の上、概算払での対応も可とする。
- ② 一括払い、概算払のいずれも受託者から請求を受理した日から起算して30日以内に支払うものとする。

(4) 商品券販売に伴う売上金のうち、換金されなかった売上金など本委託事業により得た収入は区に納入すること。

10 概算払分に関する精算

上記9(1)(2)(3)の概算払分について、受託者は、ポイント還元付与分及び使用済み商品券の実績を記載した精算書を、事業終了後速やかに区に提出しなければならない。

区は、精算書に基づき、まとめて精算を行うものとする。

受託者は、精算残金が生じたときは、速やかに当該精算残金を区に返納しなければならない。

11 特記事項

(1) 一括再委託の禁止

受託者は、委託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することができない。ただし、区の承諾を得たときは、この限りでない。

(2) 個人情報の保護

受託者は、本事業の履行に当たって個人情報を取り扱うときは、新宿区個人情報保護条例（平成17年新宿区条例第5号）等に基づき、その取扱いには十分注意し、漏洩、滅失又は毀損の防止その他個人情報の保護に最大限の配慮をもって行うこと。

また、個人情報の管理にあたりクラウドサービスを利用する場合は、他案件のデータと隔離した管理を行うとともに、サーバ監視を行っていることを確認すること。

(3) 守秘義務

受託者は、本事業の履行に当たっては、業務上知り得た秘密を漏らし、又は自己のために利用してはならない。本事業終了後も、同様とする。

(4) 受託者が事業の実施にあたり、前記各号の規定に反した場合には、区は、委託契約額の一部又は全部を返還させる権利を有するものであること。

(5) 契約の履行にあたっては、「新宿区における障害を理由とする差別の解消を推進するための職員対応要領」にある障害者への配慮等の実践に努めること。

(6) 契約の履行にあたっては、新宿区環境マネジメントの取り組みに協力すること。

(7) 委託契約締結後に不正行為が明らかになったときは、契約を解除する。

(8) 受託者は、事業の実施にあたり、新型コロナウイルス感染症防止のため、最大限の注意を払うとともに、感染防止策を徹底すること。

(9) 区は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、必要があると認めるときは、受託者と協議の上、この契約の内容を変更し、又は履行を一時中止させることができる。この場合において契約金額を変更するときは、その実情に応じ、区との協議の上、契約変更金額を定めるものとする。

(10) 本仕様書に定めのない事項や、疑義の生じた事項については、双方協議の上、決定するものとする。