

八尾市「キャッシュレスポイント還元事業」委託業務仕様書

業務名称 八尾市「キャッシュレスポイント還元事業」委託業務
履行期間 契約日から令和4年3月10日まで

1 趣旨

この仕様書は、八尾市「キャッシュレスポイント還元事業」（以下「本事業」という。）の受託候補者を公募型プロポーザル方式により選定するために必要な事項を定めた本事業公募型プロポーザル実施要領の業務内容の詳細を示し、企画提案書等の提出に必要な事項を定めるとともに、本事業の実施に当たって必要な事項を定めるものとする。

2 事業の実施方針

本事業は、新型コロナウイルス感染症の影響等で低迷が懸念される市内消費を喚起し、地域活性化を図るとともに、「新しい生活様式」を実践するキャッシュレス決済の普及促進を図ることを目的とする。

3 実施期間

契約日から令和4年3月10日まで

4 事業費上限額

八尾市「キャッシュレスポイント還元事業」 金 447,000,000 円

ただし、ポイント付与原資については 405,000,000 円（消費税及び地方消費税を含まない。）以上とする。

※事務費は、事業費上限額からポイント付与原資を除いた額の範囲内とし、消費税等、本業務に係る一切の費用を含む。市は契約金額以外の費用を負担しない。

5 委託事業の概要

市内の対象店舗において、商品・サービス等をQRコードキャッシュレス決済により購入・利用した方に、予算の範囲内で、決済額の30%分のポイントを付与する事業を実施する。当該事業の実施にあたり、対象店舗の選定、事業者及び利用者に対する広報並びに問い合わせ対応、ポイント付与の対象期間中に対象店舗を利用した利用者へのポイント付与、事業実績報告等を行う。

提案にあたっては、本事業においてポイント付与に活用するQRコードキャッシュレス決済サービスを実施する事業者（以下「対象キャッシュレス決済事業者」という。）を複数者（3者以上）選定すること。受託者は対象キャッシュレス決済事業者を統括して本事業を実施することとなるため、対象キャッシュレス決済事業者と緊密な協力関係が必要となること等を勘案するとともに、本市の経済規模、キャッシュレス決済加盟店舗数、ポイント還元率、導入・利用のしやすさ、及び参加店・消費者の増加の期待等を十分に考慮の上、予算効果が最大限に発揮できるよう対象キャッシュレス決済事業者を選定すること。

【ポイント付与の対象期間】

令和3年10月20日から令和3年11月30日まで

※ただし、新型コロナウイルス感染症の再拡大、感染状況等によって、期間を変更する
場合がある。

【ポイント還元率】

決済額の30%とする。ただし、1回あたりの付与上限額は1,000円相当とし、また、期間中の付与上限額は1対象キャッシュレス決済事業者あたり5,000円相当とする。

【対象店舗】

下記6(1)①において選定された店舗とする。(以下、「対象店舗」という。)

6 業務内容

(1) 対象店舗の選定にかかる業務

- ① 以下の条件を全て満たす店舗（ECサイトを除く。）を対象店舗として選定すること。
 - (ア) 八尾市内で物品、飲食、サービス等を消費者に提供する店舗であること。
 - (イ) 中小企業者（中小企業基本法第2条の規定に基づく中小企業者をいう。以下同様。）であること。
 - (ウ) 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。
 - (エ) 新型コロナウイルス感染症防止対策を十分に行っている店舗であること。
 - (オ) 上記(ア)～(エ)の店舗のうち、下記の店舗は対象外とすること。
 - ・ コンビニエンスストア
 - ・ 保険適用医療機関
 - ・ 風俗営業等の規制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
 - ・ 中小企業者でない者（以下「大企業」という。）とフランチャイズ契約を結んでいる店舗

※看板、屋号などの外見で、大企業の運営する店舗か中小企業者が運営する店舗かの区別がつかない場合は対象外店舗とします。

 - ・ その他市が別途指定する店舗
- ② 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。
- ③ 対象店舗リストを作成するにあたり、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。
- ④ 対象店舗に対して、次に掲げる事項について書面の徴取による確認を行い、対象店舗の確定を行うこと。
 - (ア) キャンペーンへの参加の意志を有すること
 - (イ) 6(1)①に定める対象店舗であること
 - (ウ) 6(1)⑦の取引については、対象キャッシュレス決済を利用しないこと
- ⑤ キャッシュレス決済の新規導入を促すべく、対象キャッシュレス決済事業者と協力し、対象店舗の開拓を積極的に行い、可能な限り短期間でキャンペーンに参加できるように対応すること。
- ⑥ 対象店舗のリストを作成し、市に提出すること。
- ⑦ ポイント還元の対象は以下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、実店舗外での決済
- ・有価証券、商品券、ビール券、図書券、切手、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。）
- ・風俗営業等の規制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
- ・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

（2）決済及びポイント還元に係る業務

- ① 期間中に、対象店舗において、対象となるキャッシュレス決済をおこなった消費者に対し、対象キャッシュレス決済事業者を通じ、決済額の30%分のポイントを還元する。受託者以外の対象キャッシュレス決済事業者とは再委託契約を行った上で、ポイント還元相当額及び本事業に必要となる経費の支払いを行うこと。
- ② ポイント付与状況の進捗管理を行い、1週間に1回程度、または市が求めた場合に付与状況の報告を行うこと。

（3）事業の広報

- ① 効果的な告知方法（事業専用ホームページ、SNS等）をとるとともに、市と協力のうえ、市の広報媒体を活用し、事業者及び利用者に向けた効果的な広報を行い、広くキャンペーンの周知を図ること。なお、事業専用ホームページは必ず作成すること。
- ② 事業専用ホームページ等の作成、更新など告知にあたっては市と協議のうえ、行うこと。
- ③ 市と協議のうえ、対象店舗に配布するチラシやポスター等の広報物を作成し、対象店舗へ配布すること。
- ④ 対象店舗に配布する広報物については、キャンペーンの内容が分りやすく、市が独自で行う施策であることが伝わるデザインにすること。
- ⑤ 本キャンペーン中だけでなく、終了後においても対象店舗を含む八尾市内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。
- ⑥ 市においてインターン学生との協同による事業広報を検討しているため、学生との協同広報について協力をすること。

（4）問合せ対応業務

- ① 本事業にかかるコールセンターを開設し、事業者及び消費者等からの問合せに対応すること。
- ② コールセンターは上記（3）の事業の広報開始までに開設すること。
- ③ 開設期間は事業広報開始前からとし、問合せ数を考慮し、配置人数及び開設期間を設定すること。
- ④ 開設時間は市開庁日（休日開庁日を除く。）の午前9時から午後5時までとする。
- ⑤ コールセンター開設期間以外においても、問合せ対応ができる体制を確保すること。
- ⑥ 対象キャッシュレス決済事業者でなければ対応できない事項については、対象キャッシュレス決済事業者と連携し、消費者及び事業者からの問い合わせに対して、円滑かつ誠実

に対応すること。

- ⑦ 問い合わせの概要や件数について、進捗状況報告書に含めて報告すること。

(5) キャッシュレス決済普及促進にかかる業務

- ① 市内店舗のキャッシュレス化を進めるため、事業者に対し、本事業にかかるキャッシュレス決済導入手続きや経営上のメリットなどを効果的に伝える機会を提供すること。
- ② キャッシュレス決済を普及させるため、消費者に対し、スマートフォンの使い方やQRコード決済のメリットや利用方法などを効果的に伝える機会を提供すること。
- ③ 上記(5)①、②については、集客イベント等を実施する場合は、新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで実施すること。
- ④ シニア世代など、決済アプリやスマートフォン操作に不慣れな方やスマートフォンを所有していない方等への支援を工夫して行うこと。

(6) 事務局の設置

- ① 事務局を設置し、統括責任者をもって運營業務の統轄を行うこと。
- ② 複数のキャッシュレス決済事業者で、統一的にキャンペーンを行うための調整、管理を行うこと。
- ③ 設置場所は個人情報保持でき、セキュリティの高い場所とすること。
- ④ コールセンター開設期間外の問い合わせに対応すること。
- ⑤ 市及び対象キャッシュレス決済事業者との連絡、調整を行うとともに、事業全体の進捗を管理し、適切に事業を進行すること。
- ⑥ キャッシュレス決済取扱店舗データ、利用金額、ポイント還元額等の管理を行うこと。
- ⑦ 対象店舗等との連絡調整を行うこと。
- ⑧ 適正かつ確実な業務遂行体制を整えること。
- ⑨ 業務に必要な準備を行うこと。 ほか

(7) キャッシュレス決済の動向調査業務

- ① キャッシュレス決済の動向（利用状況）等を調査し、市へ適宜報告すること。
- ② 各対象キャッシュレス決済事業者における、対象店舗数、決済状況、利用者数及び利用回数などについて、エリア別、時間帯別等、可能な限り詳細な集計、分析を行い、事業の効果検証を行った上で、事業実績報告書を作成すること。
- ③ 事業の効果検証について、事業者へのアンケートの手法を活用すること。
- ④ 事業結果及びアンケート調査結果を基に、市内でキャッシュレス決済の定着・拡大に向けた方策について考察を行い、事業実績報告書に記載すること。

7 委託料の支払

業務完了後、市の検査を経て、受託者の請求に基づき支払うこととする。

ただし、受託者は、市が業務の円滑な遂行を図るために必要があると認めるときは、業務完了前に事業実施に必要な額を請求できる。

なお、ポイント付与原資については、使用されずに失効するポイント分を鑑み、下記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。

(計算式) 実施期間中のポイント付与実績 × (1 - 失効率)

【執行率の算出方法】

① 執行率が算出できる場合

・失効率は、過去の当該決済事業者の実績データ（6か月以上の期間のもの）から算出

② 失効率が算出できない場合

・失効率の算出ができない決済事業者については、次の決済手段ごとに本市が設定した失効率を用いて算出

a. 実店舗における利用を主とするポイント：8%

b. 実店舗における利用を主としないポイント：40%

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。

8 成果物

本業務の成果物については、紙媒体及びデータ（Word、Excel、PowerPoint、PDF等）により提出すること。

提出物	納入期限及び頻度
企画書 チラシ等の広報物	作成次第随時。 広報物に関しては、広報を行う前に提出すること。
事業実績報告書 アンケート調査報告書	キャンペーン終了後から3か月以内か、令和4年3月10日のいずれか早い日までとする。
進捗状況報告書	頻度は週1回程度とする。ただし進捗状況がインターネット上などで適切に本市と共有できている場合は、当該報告書の提出は不要とする。

成果物提出後に、不備等が発見された場合は、受託者の責任において訂正すること。

9 その他

- ・個人情報の保護の重要性を認識し、八尾市個人情報保護条例（平成10年条例第15号）と個人情報に関するその他法令を遵守すること。
- ・市が業務の円滑な遂行を図るために必要があると認めるときは、業務完了前に事業実施に必要な額を請求することができる。
- ・業務の実施状況について、定期的に市に報告すること。
- ・本事業の実施で得られた成果物、情報（個人情報を含む）等については本市に帰属します。
- ・本業務中に知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、または他のものに漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、または解除された場合においても同様とする。
- ・全部を一括して、又は主たる部分の再委託を禁止することとし、再委託にあたっては、書面により市の承諾を得ること。（対象キャッシュレス決済事業者との再委託契約を除く）

く。)

- ・業務上のトラブルなど、緊急時には市に遅滞なく報告を行うこと。
- ・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、受託者が作成し、次回打合せまでに市へ提出のうえ、確認を受けること。
- ・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、指示に従うこと。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、本市や国・大阪府が示す方針に準拠すること。