

江戸川区プレミアム付デジタル商品券発行等業務委託 仕様基準書

1 目的

江戸川区商店街振興組合連合会（以下「区振連」という。）が実施する「商品券まつり」において、江戸川区プレミアム付デジタル商品券（以下「デジタル商品券」という。）を発行し、区内商店の活性化を図る。

2 履行場所

区振連指定の場所

3 契約期間

契約締結日から令和6年3月31日（日）まで

4 事業概要（デジタル商品券発行規模と販売要件）

発行主体	江戸川区商店街振興組合連合会
発行総額	4億2,000万円（6,000円×70,000セット）
プレミアム率	20%
販売セット数	70,000セット
販売価格	1セット5,000円（6,000円の商品券を付与）
購入上限額	50,000円（10セット）
利用期間（予定）	令和5年10月1日～12月31日（3ヶ月）
商品券販売方法	インターネット等申込による抽選販売
商品券販売対象者	区内在住・在勤・在学の方
利用可能店舗	区振連が加入を認める店舗（想定数約1,000店）

5 委託概要

（1）運営事務局の設置

業務遂行にあたり、運営事務局を設置すること。

（2）システム構築及びデジタル商品券発行

アプリケーション等を用いてプレミアムを付したデジタル商品券を発行すること。
デジタル商品券の決済方法は、店舗での利用時、利用者及び同システムの登録店舗の負担軽減が図れるよう、二次元バーコード決済による運用とすること。

（3）利用者対応

購入希望者の募集、抽選、販売（登録、購入代金受領、発行）を行うこと。

- (4) 登録店舗対応
登録店舗の募集、登録、二次元バーコード設置、換金を行うこと。
- (5) 問合せ対応
購入希望者、利用者及び登録店舗からの問合せに対応するためコールセンターを設置し、対応すること。
- (6) 広報
デジタル商品券の販売にあたり、効果的な方法で広く周知を図り、商品券の販売及び登録店舗開拓を促進すること。
- (7) データ管理及び効果検証等
上記一連の業務において、収集及び作成したデータを適正に管理すること。また、取得した購入及び利用状況等の情報を活用し、効果検証を行い、区振連にデータを提供すること。

6 委託詳細

- (1) 運営事務局の設置
 - ア 運営事務局には、全体を指揮監督する総括責任者及び履行場所ごとの業務責任者を選任するほか、各業務に適切な人員を配置すること。
 - イ 各事業のスケジュールや実施内容を記載した事業計画書、工程表等を作成し、各業務を効率的に行うこと。
 - ウ 進行管理にあたっては、区振連と適宜、協議し進めること。
- (2) システム構築及びデジタル商品券発行
 - ア システム構築
デジタル商品券の発行、流通、決済、管理、登録店舗への売上金の入金等を行う上で必要となる各種システムを運用すること。動作環境は、WEB ブラウザ、またはアプリケーションのいずれかとする。
 - イ 機能要件
 - (ア) スマートフォン等のモバイル端末で利用可能なデジタル商品券の購入及び決済、管理を行うことができる機能を搭載すること。
 - (イ) 利用者が、モバイル端末を登録店舗に設置された二次元バーコードにかざすだけで支払いが行え、登録店舗が新たな機器の設置を行わずに利用できるものとする。
 - (ウ) 同一人物による買い占め防止等、不正購入対策を実施できること。
 - (エ) デジタル商品券の購入は、クレジット決済やコンビニ決済等、利便性を考慮しつつ、安価な手数料で実施できる方法を選択すること。
 - (オ) 利用者が登録情報、利用額、残高及び購入履歴等を閲覧できること。
 - (カ) 登録店舗が登録情報、決済額、売上履歴等、換金処理を行うためのデータを閲覧できること。

- (キ) 登録店において利用者による決済が正常に完了した際は、音を鳴らす等、決済が正常に完了したことを示す機能を搭載すること。
- (ク) 利用者及び登録店舗にお知らせ等最新情報を通知できる機能を有すること。
- (ケ) 申込者、当選者及び購入者にかかるデータは、データの連結等により一元管理及び集計が可能であること。

ウ システム要件

(ア) アプリケーション型の場合

- ① OS は、iOS 及び Android の最新及び最新の一つ前のバージョンに必ず対応すること。又、各 OS のメジャーアップデートに対応すること。
- ② アプリケーションの管理においては、「APP Store」及び「Google Play」への登録申請から配信までの一連の手続きを行うこと。
- ③ 「APP Store」及び「Google Play」からアプリケーションをインストールできる二次元コードを区振連が指定する日までに納品すること。
なお、広報媒体には二次元コードを掲載すること。
- ④ 利用者のモバイル端末（スマートフォン、タブレット等）に保存されているデータを収集する場合は、利用者から同意を得ること。

(イ) WEB ブラウザ型の場合

- ① 利用者が特別なアプリ等を新たにインストールする必要がなく、WEB ブラウザ（Google Chrome、Safari、Microsoft Edge、Fire Fox）及びスマートフォン端末標準ブラウザで動作可能であること。
- ② 利用者のモバイル端末（スマートフォン、タブレット等）に保存されているデータを収集する場合は、利用者から同意を得ること。

エ 可用性及び性能・拡張性

- (ア) 本システムを構成する機器（利用者及び店舗用の端末除く）については、冗長化した構成とし、単一のサーバ、ネットワーク機器、電源装置等のハード障害の際にも継続して稼働できること。
- (イ) 稼働時間は 24 時間 365 日無停止（計画停止を除く）とすること。
- (ウ) 稼働率が 99.99%以上のサーバを用意すること。
- (エ) 障害発生時に即時・早期の復旧が可能な対策を行うこと。
- (オ) 本システムを停止する必要がある作業（バージョンアップ等）が発生した場合は、必ず区振連と協議すること。
- (カ) 定期的にシステムのバックアップを取得すること。
- (キ) 稼働開始後にシステムの利用ユーザー増加によりシステム処理性能が低下した場合、必要な機器の増設により処理性能の向上ができること。
- (ク) 今後、区振連及び江戸川区商店街連合会が実施する他事業と連携できるシステム構成であること。

オ 使用性

- (ア) あらゆるスマートフォンに応じて、表示が最適化されること。また、直感的に利用しやすいシステムであること。
- (イ) 画面デザインや機能の修正等について、可能な限り柔軟に対応すること。
- (ウ) 今後、画面表示等多言語に対応できるシステムであること。
※対応言語、対応時期、費用等については別途協議する。

カ セキュリティ対策

- (ア) システムを構成するサーバにおいては、ウイルス対策ソフトウェアを導入していること。また、当該ソフトウェアについては随時更新を実施すること。
- (イ) ネットワークセキュリティ対策を実施すること。
- (ウ) アプリケーションとサーバ間の通信については、暗号化を実施すること。
- (エ) ユーザーがアプリケーションへのログインを行う際には、SMSによる二段階認証等、パスワード以外のより強固なセキュリティ対策を合わせて実施すること。
- (オ) システムを構成する要素は、CVSS（共通脆弱性評価システム）等を踏まえ、脆弱性の改善に対応すること。
- (カ) サーバを設置するデータセンターの設置場所は、日本国内とし、災害対策及びセキュリティ対策が講じられた施設とする。

(3) 利用者対応

ア 購入希望者の募集、申込、抽選及び販売

- (ア) 専用サイト等を用いて、購入希望者を募集すること。円滑に申し込みができるよう、申込方法等を分かりやすく周知すること。
- (イ) 募集期間終了後、申込セット数が販売セット数を超過した場合、受託者は、申込者に対して、ランダム機能を付したシステムで公正に抽選を行い、当選者を決めること。
- (ウ) 前項に関する当選結果は、購入希望者へ確実な手段で速やかに通知すること。
- (エ) 抽選販売期間終了時に売れ残ったデジタル商品券は、専用サイト等で先着順での販売を行える体制を整えること。

イ 利用案内・説明

- (ア) デジタル商品券購入者（以下、「利用者」という。）が、円滑に利用できるよう、マニュアル等を用いて利用方法を周知すること。また、対面による説明会を2回程度実施し、利用者が不安なくシステムが利用できる案内を行うこと。
- (イ) デジタル商品券の利用に当たっては規約を定め、利用者に対して遵守事項や注意事項等の周知を徹底すること。
- (ウ) 登録店での支払い時に円滑に使用できるよう、店頭あるいは店舗における有効な対策を提案すること。
- (エ) 当選者が購入分を忘失しないよう、積極的に未使用者へ利用促進を通知する等、対策方法を提案すること。

(4) 登録店舗対応

ア 店舗等の開拓・募集・登録

- (ア) デジタル商品券を利用できる店舗を開拓及び募集し、区振連と協議の上、登録すること。
- (イ) 開拓及び募集は、専用サイト、チラシ及びポスター等の広報媒体の活用その他、受託者の優位性を活かした取組を実施すること。
- (ウ) 開拓及び募集にあたり、十分な時間を確保し計画的に行うこと。また、具体的な計画（開拓開始日、開拓方法、実施体制等）について提案すること。
- (エ) 開拓及び募集は、デジタル商品券の利用開始後も随時募集し、利用できる店舗等の拡充を図ること。又、利用期間が最大限確保できるよう、登録作業は速やかに行うこと。
- (オ) 登録店舗に二次元バーコード等の必要物品一式を、確実な方法で速やかに提供すること。
- (カ) 登録は、アプリケーション等を用いて行うほか、書面でも受け付ける等、実情に応じて円滑に登録できるよう対応すること。
- (キ) 登録に際しては規約を定め、登録店舗の同意を得ること。
- (ク) 登録店舗用のシステム操作マニュアルを作成すること。マニュアルは多言語（英語・中国語は必須）に対応したものとすること。また、対面による説明会を2回程度実施し、登録店舗が円滑にシステムを利用できる体制を整えること。

イ 登録店舗一覧及びマップの作成

- (ア) 一覧及びマップは専用サイト、またはアプリケーション等に掲載すること。
- (イ) 一覧及びマップは、申込及び利用開始のスケジュールを鑑みて掲載し、随時更新すること。
- (ウ) 一覧及びマップには登録店舗の検索機能を搭載すること。
- (エ) マップには登録店舗が自由に画像を掲載できる店舗紹介ページを設けること。
- (オ) 登録店舗の変更等があった場合は、速やかに一覧及びマップを更新すること。

ウ 換金

- (ア) 登録店舗の指定口座に1ヶ月あたり2～3回入金すること。具体的な換金スケジュールは、区振連と協議の上、決定すること。
- (イ) 専用サイトまたはアプリケーションに、登録店舗が換金実績（換金明細、換金額、締め日、振込日等）を閲覧できる機能を搭載すること。

(5) 問合せ対応

- ア 受託者は、購入希望者、利用者及び登録店舗等からの問合せに対応するコールセンターを設置すること。問合せが多い内容については、専用サイト、またはアプリケーション等に掲載し、デジタル商品券の利便性向上につながる対策を適宜、実施すること。

- イ コールセンターは以下の条件で設置すること。

(ア) 開設時間

9時から17時まで

(イ) 開設準備

- ① コールセンターの設置場所は受託者にて確保すること。
- ② 電話回線及び電子メールによる問合せフォーム等を設置すること。
- ③ 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・維持管理に要する経費は受託者が負担すること。

(ウ) 電話回線数

利用者及び登録店舗、それぞれの対応に必要な回線数について繁忙期等を考慮して配備すること。また、具体的な配置計画について提案すること。なお、配置計画によらず受電率が著しく低調と区振連が判断した場合は、区振連の指示に従い回線を増やす等の対策を速やかに講じること。

(エ) 取扱内容

- ① 購入希望者、利用者、登録店舗及び登録を希望する店舗からのデジタル商品券の購入、利用等に関する問合せに対応すること。
- ② 登録を希望する店舗からの登録方法、登録店舗からのデジタル商品券の取扱及び換金等に関する問合せに対応すること。
- ③ 問合せ内容を分類し、集計データを作成すること。
- ④ 苦情を受けた場合またはトラブルが発生した場合等は、区振連へ速やかに報告し、協議の上、対応にあたること。

(オ) 研修体制

- ① コールセンターの開設までに、受託者は、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すること。
- ② コールセンターの開設までに、問合せ対応のマニュアルを作成し、区振連の承認を得た上で使用すること。

(6) 広報

ア 専用サイトを製作すること。また、ポスター、チラシ等の作成、各種メディアを活用した事業周知等、店舗及び利用者向けに効果的な広報を行い、事業の認知度向上を図ること。

イ 多くの登録店舗を獲得するための効果的な周知方法を提案すること。

ウ 利用者に対して、商品券の利用方法及び取扱店舗を分かりやすく周知する取り組みを行うこと。

エ 本事業を効果的に周知するため、受託決定後に独自ロゴの制作、ネーミング等を検討し、提案すること。

オ 本委託業務とは別に区振連が並行して実施する紙商品券事業について、専用ページ等で可能な限り広報すること。

カ その他詳細については、区振連と協議の上、決定すること。

(7) データ管理及び効果検証等

- ア 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、紙データは施錠できる書庫で保管すること。
- イ 利用実績（(例) 利用者属性、購入金額、購入日、購入金額、利用店舗等）、利用者、登録店舗及びコールセンター等に関するデータは、区振連の求めに応じて作成し、提供すること。
- ウ 利用実績の集計だけでなく、利用者及び登録店舗へのアンケート等を用いて、様々な観点から効果測定を行うこと。アンケートの作成、実施及び集計並びに分析については、区振連と協議の上、決定すること。
- エ 区振連の業務の必要に応じて、業務に伴い収集及び作成したデータ（個人情報を除く。）を江戸川区等他機関に提供することを容認すること。なお、外部提供及び本事業以外の目的で使用する事については、規約において利用者及び登録店舗の同意を得ること。

7 業務スケジュール

下表について、各業務スケジュールを提案すること。

	業務内容
全 体	広報（周知）、専用サイト・アプリケーション等公開
	コールセンター設置期間
利用者対応	抽選販売申込期間
	当選後購入期間
	説明会の開催時期もしくは開催頻度
登録店対応	登録店開拓期間
	説明会の開催時期と開催頻度
	登録から二次元バーコード等到着に要する期間
	換金期間

8 その他留意事項

- (1) 受託者は業務の実施にあたり、適用をうける関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図ること。
- (2) 受託者は、本契約の履行に伴う委託業務の内容を他の用途に使用しないこと。
- (3) 受託者は、本契約の履行に伴う情報管理について以下事項を遵守すること。
 - ア 本契約の履行に関して知り得た秘密事項を他に漏らしてはならない。本契約が終

了した後、または解除された後も同様とする。

- イ 区振連から提供された帳票、資料、媒体等について、毀損・紛失等が発生しないよう、安全対策を講じること。特に秘密事項に係るものについては、施錠できる保管庫に保存施錠する、入退室管理を行なう保管室に格納する等、適正に管理すること。
 - ウ 区振連から提供された帳票、資料、媒体等について、必要がなくなった際には直ちに返却すること。
 - エ 区振連は、安全対策の内容を確認するため、受託者に対し、安全管理体制全般に係る資料及び情報の管理記録の提出を求めることができる。
 - オ 個人情報の取扱いについては、個人情報保護法に基づき、その取扱いには十分注意し、漏洩、滅失、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。
 - カ 前記ア～オに関する事故が発生した場合には、速やかにその状況を書面にて区振連に報告し、指示を仰ぐこと。
 - キ 受託者の故意または重大な過失により損失が発生した場合、区振連は、受託者に対して、賠償を請求することができる。
- (4) 本契約に基づき制作する著作物の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）、商品化権、使用权、商標権、二次使用权、放送権その他一切の権利は全て区振連に帰属し、受託者は著作物について著作者人格権を行使しないものとする。
 - (5) 受託者は、本契約期間中に区振連または第三者に害を及ぼした場合には、区振連、または第三者に責がある場合を除き、その責を負うものとする。
 - (6) 区振連が必要と認めるときは、受託者に対して、受託業務の履行状況等について調査し、報告を求めることができる。この場合、受託者は、これに従わなければならない。
 - (7) 本仕様に定めのない事項が生じた場合については、区振連と協議の上、決定すること。

9 契約の変更

契約締結後、仕様を変更する必要がある場合は、区振連、受託者協議の上、業務遂行に支障をきたさないよう、方策を講じること。

10 再委託

- (1) 受託者は本業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は受託業務の一部を再委託する場合、当該業務内容、再委託先等について事前に区振連と協議し書面で提出の上、承認を得ること。

11 納品物等

(1) デジタル商品券の販売開始前

納品物
事業計画書、工程表等
システム構築図及び運用管理マニュアル
コールセンター実施体制及びFAQ等マニュアル
制作した広報物

(2) 委託期間終了後に提出する書類

納品物
実績報告書
効果検証報告書

(3) その他提出書類

ア 売上データ（日別・月別）

イ 換金（入金）データ（日別・月別）

ウ 苦情対応報告書

エ 受託者は、その他区振連が求める資料を提出するとともに、次の点に留意すること。

（ア）電子媒体も必要に応じ提出すること。

（イ）電子媒体は、区振連が加除修正できる形式とすること。

（ウ）CD-R または DVD-R で提出すること。

（エ）納入場所は、区振連とすること。

12 支払

全業務完了後、受託者からの完了届に基づく区振連による検査に合格した後、受託者からの書面による請求に基づき支払う。