業務仕様書

１　業務名

札幌市国民健康保険料のコンビニエンスストア等での収納代行業務

２　業務の概要

受託者は、別紙１のコンビニエンスストア本部（以下、「コンビニ本部」という。）及びスマートフォン決済事業者（以下、「スマホ決済事業者」という。）から提供される国民健康保険料及び延滞金（以下、「国民健康保険料等」という。）の下記(1)及び(2)に掲げる収納データの取りまとめを行い、委託者へ送信する。併せて、収納した国民健康保険料等を委託者の指定する金融機関口座に払い込む。

（1） 速報データ

　　　コンビニ本部における全国直営店及びフランチャイズ契約を締結する全国加盟店（以下、「コンビニ店舗」という。）、並びにスマホ決済事業者が提供する電子決済サービス（以下、「スマホ決済」という。）を介して収納した国民健康保険料等について、受託者において１日単位で取りまとめて作成した収納データ及び収納取消データをいう。

（2） 確報データ

　　　コンビニ店舗及びスマホ決済を介して収納した国民健康保険料等について、受託者が次のアからカの区分ごとに取りまとめて作成した収納データをいう。

ア　１日から５日まで（締日 ５日）

イ　６日から10日まで（締日 10日）

ウ　11日から15日まで（締日 15日）

エ　16日から20日まで（締日 20日）

オ　21日から25日まで（締日 25日）

カ　26日から当該月末日まで（締日 月末日）

３　契約期間

契約締結日から令和６年４月30日までとする。

ただし、契約締結日から令和５年５月31日までを準備期間とし、令和５年６月１日から令和６年４月30日までを履行期間とする。

４　取扱予定件数

取扱予定件数は、次表のとおりとする。ただし、あくまでも予定件数であり、次表の件数を約束するものではない。

なお、取扱予定件数を超える数量の発注にも対応すること。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 年度 | 履行期間 | 取扱予定件数 |
| 令和５年度 | 令和５年６月１日から令和６年３月31日まで | 560,000 |
| 令和６年度 | 令和６年４月１日から令和６年４月30日まで | 40,000 |
| 合計 | 600,000 |

５　契約単価

収納１件あたりの契約単価（月額基本料金その他手数料等をすべて含めること。）を定める単価契約とする。

６　受託者における収納業務

（1） コンビニ店舗及びスマホ決済を介して、国民健康保険料等を収納する。

（2） 収納した国民健康保険料等を、委託者の指定する金融機関口座に払い込む。

（3） 収納データを委託者に送信する。

（4） コンビニ本部及びスマホ決済事業者（以下、「コンビニ本部等」という。）に関し、次のアからカの業務を行う。

ア　少なくとも別紙１のコンビニ本部等での国民健康保険料等の収納に対応する。

イ　コンビニ本部等との提携を証する書類(契約書の写し等)を委託者に提出する。

ウ　コンビニ本部等における法人名又は店舗名に変更がある場合は、速やかに委託者に連絡するとともに、名称変更後の提携を証する書類(契約書の写し等)を委託者に提出する。

エ　本業務の履行にあたり、コンビニ本部等に対して、本業務に係る契約内容を周知する。

オ　コンビニ店舗で使用する領収印のひな形となる印影を委託者に提出する。提出した印影を変更したときも、また同様とする。

カ　委託者からコンビニ本部等及びコンビニ店舗に関する照会があった場合は、速やかに回答する。

（5） 業務の実施状況を明らかにするため、「業務実施報告書」(様式１)及び「業務完了届」 (様式２)を毎月作成し、委託者に提出する。

（6） 準備期間については、コンビニ店舗及びスマホ決済での国民健康保険料等の収納が問題なく行えるよう次のア及びイの業務を行う。

ア　コンビニ本部等と連携し、委託者が作成した国民健康保険料等をコンビニ店舗又はスマホ決済で納付する際に使用する納付書（以下、「納付書」という。）に表示するバーコード（以下、「バーコード」という。）の読み取りテスト及び収納データの伝送テストを行う。なお、委託者は、本業務運用に必要なシステムの整備や環境設定等を適正に完了する。

イ　前記アのテストにあたり委託者と打合せを行い、その際に委託者が必要とする資料等を提供する。ただし、委託者が前記アの業務を不要と認めた場合は、この限りではない。

７　業務計画等

（1） 受託者は、業務計画書を１年単位や半年単位の長期間で作成し、委託者に提出する。ただし、業務計画書を毎月作成し、当該月の前月の20日までに提出する場合は、長期間の業務計画書の作成及び提出を省略することができる。

（2） 受託者は、業務計画書に基づいて業務を行う。なお、業務計画に変更が生じた場合は、変更した業務計画を速やかに提出する。

８　納付書及びバーコードの仕様

（1） 納付書

納付書の仕様は、別紙２の一般財団法人流通システム開発センターが作成した「GS1-128シンボルによる標準料金代理収納ガイドライン（第５版）」（以下、「ガイドライン」という。）に準じ、様式３-１、３-２、３-３、３-４及び３-５のとおりとする。なお、レイアウト及び文言等については、委託者と受託者が協議して定める。

（2） バーコード

ア　バーコードの仕様は、ガイドラインに準じ、別紙３のとおりとする。

イ　バーコードの使用期限は、令和６年４月30日とする。

９　コンビニ店舗における収納業務

（1） 納人が持参した納付書のバーコードを、POSシステム（Point Of Sales System）のスキャナーで読み取り、国民健康保険料等を収納する。ただし、次のアからオに該当する場合は収納してはならない。

ア　バーコードの表示がないもの。

イ　バーコードの読み取りができないもの。

ウ　バーコードの使用期限日を経過し、収納できないもの。

エ　金額その他の事項が訂正又は改ざんされているもの。

オ　納付書記載金額の一部について納付の申し出があったもの。

（2） 国民健康保険料等の収納と同時に、納付書の領収日附印欄３か所にコンビニ店舗の領収印を押印し、領収書を納人に手渡す。

（3） 前記(1)のただし書きにより、国民健康保険料等を収納できない場合は、納人に対しコンビニ店舗で収納できない理由を説明し、ア又はイの場合については、納付書の裏面記載の収納取扱金融機関を案内し、ウ、エ又はオの場合については、納付書の裏面記載のお問い合わせ先を案内する。

（4） 印紙税法（昭和42年法律第23号）第５条の規定に基づき、領収書に収入印紙を添付しないものとする。

（5） 納付書に誤って領収印を押印したときは、その領収印を無効とする措置を講じ、納人に納付書を返還する。

10　スマホ決済事業者における収納業務

納人自身が納付書のバーコードを、スマートフォン等のアプリケーションを介して読み取り、国民健康保険料等を収納することができる電子決済サービスを提供する。なお、収納してはならない場合については、前項(1)のただし書きを準用する。

11　収納データの送受信

（1） 収納データの伝送方式

　　　収納データの伝送方式は、ガイドラインに定める標準伝送フォーマットに準拠するものとする。受託者が伝送フォーマットを変更する場合は、事前に委託者と協議し、改めて伝送テスト等を行う。

（2） 収納データの送信

　　ア　営業日は、札幌市の休日を定める条例（平成２年６月15日条例第23号）に定める休日を除く委託者の開庁日とする。

イ　受託者は、当該収納日の速報データを翌営業日の午後３時までに委託者に送信する。また、受託者は、委託者が当該データ取得を適正に実施できるようにデータの準備をする。

ウ　受託者は、確報データを、前項２(2)アからカに規定する区分ごとの締日の翌営業日から起算して、６営業日の午後３時までに委託者に送信する。また、受託者は、当該データ取得が適正に実施できるようにデータの準備をする。

エ　委託者のシステムにおける速報データ受信のアクセス時間及び確報データ受信のアクセスの日時は、状況により変動することがあるものとする。ただし、その場合においては委託者、受託者において事前に協議するものとする。

（3） 収納データの受信

受託者は、委託者がインターネット回線への接続を介して、収納データを受信するための機能（サーバー等）を設ける。併せて、委託者に受信方法の資料を提供する。

（4） 収納データの送受信のテスト

　　　受託者は、準備期間に委託者と打合せを行い、収納データの送受信テストを行う。併せて、その際に委託者が必要とする資料等を提供する。

12　収納金の払込

（1） 受託者は、コンビニ店舗及びスマホ決済で収納した国民健康保険料等を前項２(2)アからカに規定する区分ごとに取りまとめ、確報データと照合した上で、各締日の翌営業日から起算して７営業日後までに、委託者の指定する金融機関口座に払い込む。なお、払込手数料については、受託者が負担する。

（2） 受託者は、前月収納分について次のアからウを示す内訳書（受託者独自様式とするが、委託者の承認を得ること。）を作成し、翌月月末日までに委託者に提出する。なおアからイについては、コンビニ本部及びスマホ決済事業者ごとの内訳を示すこととする。

ア　収納件数

イ　払込金額

ウ　取扱手数料金額等

13　各種データ及び書類等の保管

（1） 受託者は、事故等に備えて、収納データ及び本業務関連データをデータ作成日が属する年度の翌年度から起算して１年間保管する。

（2） 納付書の原符控（コンビニ本部控）は、委託者からの各種問合せに対応するため、収納日ごとに整理し、外部漏えい及び滅失等をすることのないよう、コンビニ本部において、国民健康保険料等の収納日の属する年度の翌年度から起算して５年間適正に保管する。

（3） 納付書の領収書控（コンビニ店舗控）は、委託者からの各種問合せに対応するため、外部漏えい及び滅失等をすることのないよう、コンビニ店舗において、国民健康保険料等の収納日から起算して３か月間適正に保管する。

（4） 委託者は、必要に応じて、受託者の原符又は領収書控の保管場所等に立ち入り、調査をすることができる。

（5） 受託者において保管していた収納データ、本業務関連データ、原符及び領収書控については、保管期間終了後、復元不可能な状態とするため、焼却又は溶解等の確実な方法により廃棄処分する。なお、廃棄処分に係る費用等については、受託者の負担とする。

14　担当者

委託者は、本業務の履行に関し、次の権限を有する担当者を定め、受託者に通知する。また、担当者を変更したときも同様とする。

（1） 業務の進捗状況の確認及び履行状況の管理監督

（2） 受託者の届け出た業務責任者に対する指示、承諾及び協議

（3） 受託者からの本業務の履行にあたっての質疑等への回答

15　業務責任者

受託者は、本業務の履行に関し、その運営を行うほか、契約金額の変更、契約期間の変更、履行期間の変更、契約代金の請求及び受領、業務関係者に関する措置請求並びに契約の解除に係る権限を除いた権限を有する業務責任者を定め、「業務責任者届」（様式４）によって委託者に届け出ることとする。また、業務責任者を変更したときも同様とする。

なお、委託者への質疑等は、原則として業務責任者から担当者に行うものとし、コンビニ本部等及びコンビニ店舗が個別に行わないようにする。

16　公金の保護

受託者は、その責において納人が納付した公金の安全且つ確実な管理を図り、委託者の行政運営に支障をきたすことのないようにする。

なお、その事務を担保するための金銭信託、履行保証保険又はロックアカウント口座等の手法を用いて確実に公金を保護できる措置を講じるものとし、受託者の売上金等とは別に口座を設けて管理するものとする。

17　収納業務の検査

（1） 委託者は、受託者、コンビニ本部等及びコンビニ店舗に検査を行う場合は、検査日時の１か月前までに書面にて検査の日時、場所、範囲、方法及び検査員を通知する。

（2） 委託者は、受託者、コンビニ本部等及びコンビニ店舗に臨時に検査を行う場合は、事前に理由を明らかにし、書面にて検査の日時、場所、範囲、方法及び検査員とともに、検査の対象物件又は収納事務の立会い内容等を通知する。

（3） 受託者、コンビニ本部等及びコンビニ店舗は、委託者から収納事務に係る是正を求められたときは誠意をもってこれに対処し、書面によりその処理結果を委託者に報告するものとする。

18　トラブル等への対応

（1） 受託者は、委託者から次のトラブルが報告された場合又は委託者から調査の要請があった場合には、原因の調査を行う。また、当該調査には、コンビニ本部等及びコンビニ店舗への調査を含むものとする。なお、委託者は、原則として必要最小限のやむを得ない場合に限り調査を依頼する。

ア　確報データを取り消すような事態が発生した場合

イ　納人から領収書の提示があるにも関わらず、収納データが作成されていない場合

ウ　同一の収納データが複数作成されている場合

エ　誤った収納データが作成されている場合

オ　収納データの作成、伝送等の遅延が発生している場合

カ　速報データと確報データが一致していない場合

キ　明確な収納誤りがあると思われる場合

（2） 受託者は、各種トラブル又は業務遂行上の事故等が発生した場合は、直ちに電話、ファックス又はEメールで委託者に連絡するとともに、その顛末を書面により委託者に報告する。また、回線の不通（短期間での復旧が見込まれ、本業務に直接支障をきたすことがない場合を除く。）、委託者又は受託者のいずれかの通信用端末が使用不能となった場合は、委託者と必要な協議を行い、DVD等の記録媒体を使用した方法等により受託者から委託者へ収納情報を送付するものとする。

（3） 記録媒体等の搬送に係る費用の負担区分は、通信不能の原因に基づき、次のとおりとする。

　ア　委託者の責めに帰すべき事由による場合は、委託者の負担とする。

　イ　受託者の責めに帰すべき事由による場合は、受託者の負担とする。

　ウ　回線の不通による事由の場合は、委託者及び受託者が等分に負担する。

　エ　不能の事由が不明な場合は、委託者及び受託者が等分に負担する。

（4） 受託者は、事故等への対応にあたり、委託者の指示に従うものとし、受託者を起因とした事故等の場合については、速やかな復旧に最大限努めなければならない。

（5） 委託者は、事故等の対応にあたり、必要に応じて、受託者との協議、コンビニ本部等及びコンビニ店舗への立入検査又は関係書類等の検査を行うことができる。

19　守秘義務の遵守及び個人情報の保護

　　受託者、コンビニ本部等及びコンビニ店舗は、収納業務において、実施にあたって次の事項を遵守する。

（1） 守秘義務の遵守

業務を遂行する上で知り得た秘密に対する守秘義務を遵守する。この守秘義務は、委託業務終了後も課せられるものであり、委託業務に従事するものが離職した場合も、同様に遵守させること。

（2） 個人情報の管理の徹底

　　委託業務を遂行する上で使用するデータの個人情報について、契約期間及びその終了後においても、保管、管理に万全を期し、紛失及び漏えいの防止のため、適切な処置を講じなければならない。

（3） 個人情報及びデータ等の目的外使用、複写及び第三者への提供の禁止

　　収納業務実施に際して知り得た個人情報の全部又は一部及び委託者が提供する一切のデータ、資料等を本業務遂行以外の目的で使用し、複写し、複製し又は第三者に提供してはならない。

（4） 個人情報に関する情報連携

　　受託者とコンビニ本部又はコンビニ店舗間、コンビニ本部とコンビニ店舗間、受託者とスマホ決済事業者間の個人情報に関する連携において、漏洩が起こらないように、受託者は情報セキュリティ対策に万全を期し、情報セキュリティ対策の状況について委託者に報告しなければならない。

（5） 収納情報、原符及び領収書控等の保管

　　受託者は収納情報、原符及び領収書控等に記載された個人情報の保管場所及び保管方法について、委託者に報告しなければならない。

（6） 収納情報、原符及び領収書控等のデータ消去及び破棄

　　不用となった収納情報、原符及び領収書控等の個人情報は、焼却、切断又は消磁等、復元が不可能な方法により廃棄するものとする。また、これらの個人情報の管理に用いた記録媒体等について、廃棄又は売却等を行う場合には、記録された個人情報等を完全に消去し、復元不可能な状態にすること。

この場合、受託者は廃棄等の方法について、委託者に報告しなければならない。

（7） その他

　　前記(1)から(6)について、委託者から是正を求められたときは、受託者はこれに対処し、書面によりその処理結果を委託者に報告しなければならない。

20　第三者へ業務を再委託する場合

　受託者が第三者へ業務を再委託することは、原則認めないが、事前に委託者の了承を得た場合には再委託することができる。この場合、再委託した業務について、再委託した第三者に対しても、本仕様書に定める事項が及ぶものとし、受託者は、この契約に定める内容を当該第三者に遵守させなければならない。また、その場合においても、受託者は、本契約に定める全ての業務及び責任について免れないものとする。

21　入札資格

本入札告示時点から起算し、過去３年間で、契約期間が1年以上となる政令指定都市又は中核市に対するコンビニエンスストア等での収納代行業務を適正に履行した実績を有すること。

22　その他

（1） 受託者は、本業務の履行にあたり、委託者からの指示等、コンビニ本部等及びコンビニ店舗に周知が必要な事項について、正確かつ速やかに周知する。

（2） コンビニ本部等又はコンビニ店舗から委託者へ連絡を行う場合は、受託者を介して行う。

（3） 受託者は、委託者の求めに応じ、委託者が開催する会議又は打合せに業務責任者を出席させるものとする。併せて、その際に委託者が必要とする資料等を提供する。

（4） この仕様書の解釈について疑義が生じたとき、又は仕様書に定めのない事項については、委託者、受託者双方で協議して定める。