

# 札幌生活応援プレミアム商品券発行等業務 仕様書

令和6年2月

札幌プレミアム商品券実行委員会事務局

(札幌市 経済観光局 経営支援・雇用労働担当部 商業・経営支援課内)

## 1 業務名

札幌生活応援プレミアム商品券発行等業務

## 2 業務目的

札幌生活応援プレミアム商品券（以下「商品券」という。）は、札幌プレミアム商品券実行委員会（以下「実行委員会」という。）が、エネルギー・食料品価格等の物価高騰の影響を受けた市民生活の支援及び地域経済の活性化を目的として発行するものである。

本業務は、商品券の発行事業（以下「当該事業」という。）を円滑に運営・遂行することをその目的とする。

## 3 業務履行期間

契約締結日から令和7年3月14日（金）まで

## 4 事業費

710,000千円（消費税及び地方消費税の額を含む）を上限とする。

※ 上記金額は現時点での予算規模を示すものであり、契約は別途設定する予定価格の範囲内で行う。

## 5 費用負担

受託者が業務を遂行するに当たり必要となる経費は、本仕様書で委託者が負担すると明記している経費を除いて、委託代金に含まれるものとする。

## 6 業務内容

委託する業務は以下のとおりとする。なお、内容の詳細については、企画提案の内容をもとに、委託者と受託者で協議し、調整すること。

### (1) 発行する商品券

#### ① 概要

項目	内容
種類	商品券は「スマートフォンで電子決済が可能な電子商品券（以下「電子商品券」という。）」のほか、スマートフォンを保有していない方も電子決済が可能な「二次元コード付き紙商品券（以下「紙商品券」という。）」の2種類を作成すること。
発行総額	75億円
発行口数	150万口
プレミアム率	25%
1口の額面	5,000円（うちプレミアム分1,000円）
購入価格	4,000円
購入条件	事前の購入申し込みが必要
購入対象者	札幌市内にお住まいの方
購入上限口数	1人当たり5口まで
利用方法	【電子商品券】利用者がスマートフォンにより店舗に設置された二次元コードを読み取る方法（MPM方式） 【紙商品券】店舗が利用者の商品券の二次元コードをスマートフォンなどで読み取る方法（CPM方式）

## ② 商品券の発行等に係るシステムの提供

商品券の発行等について、以下の条件を満たすシステムを構築・運用すること。

ア 商品券の発行、流通、決済、管理、換金を行う上で、必要となる各種システムを構築・運用すること。

イ 商品券の発行等にモバイル端末を活用する場合、推奨ブラウザは Chrome、Safari、推奨 OS は iPhone : iOS15.0 以上、Android : 7.0 以上とし、幅広い機種で利用可能なものであること。

ウ 参加店舗及び受託者において、参加店舗の利用実績、換金状況等を随時確認できる確認画面を作成すること。

エ 参加店舗及び利用者によるシステム利用期間中は常時システムを稼働させるとともに、冗長性を確保し運用の安定性及び信頼性を高め、特にアクセス集中時期(購入申込の開始直後、利用開始直後の決済等)に多くの利用者が同時アクセスしても耐えうる性能を具備すること。

オ 万一、システム障害が生じた場合は、参加店舗及び利用者に損害が生じないように必要な対策を講じるとともに、速やかな復旧を図ること。

## (2) 事業スケジュール

以下の想定スケジュールや委託者の意向を参照の上、具体的な事業スケジュールを提案すること。ただし、最終的な事業スケジュールについては、委託者と協議し決定することとする。

内容	想定スケジュール	委託者の意向
専用ホームページの公開	令和6年4月1日(月)～ 令和7年3月14日(金)	3月中の開始も可
コールセンターの開設	令和6年4月1日(月)～ 令和7年1月31日(金)	開始は専用ホームページの公開日と同日とする。
参加店舗募集	令和6年4月1日(月)～ 令和6年11月22日(金)	開始は専用ホームページの公開日と同日とする。利用期限の1カ月前までに開店している店舗を対象とする。
事前の購入申込	令和6年4月22日(月)～ 令和6年5月24日(金)	最低3週間以上の申込期間とする。
購入期間	令和6年7月1日(月)～ 令和6年8月30日(金)	7月の早い時期の開始を希望。
利用期間	令和6年7月1日(月)～ 令和6年12月31日(火)	開始は購入開始日と同日とする。期間は6カ月以内で、年内の終了とする。
追加販売	購入希望口数の総数が150万口を超えない場合に実施する予定	追加販売を想定した具体的な実施スケジュールを提案すること。

## (3) 参加店舗の募集等に係る業務

### ① 周知・募集に関する業務

下記ア～ウにより、対象となる店舗(事業者)に対して、広く当該事業の周知及び参加登録申請の募集を行うこと。

参加店舗については、9,000店舗を目標とし、登録状況が芳しくない場合は、委託者と協議の上、委託代金の範囲内で、適宜、追加の広報活動を行うこと。

#### ア 取引先事業者への個別勧誘

取引先事業者に対して、架電や訪問、ダイレクトメールの送付その他の方法により、参加登録申請の個別勧誘を行うこと。

なお、本業務の受託者には、令和5年度の札幌プレミアム商品券事業（以下「R5商品券事業」という。）に参加した店舗情報一覧を委託者より提供するものとする。

#### イ 店舗の参加形態

店舗の参加形態は、「電子商品券のみ対応」「電子商品券・紙商品券の両方に対応」の2パターンとするが、利用者の利便性向上に資する観点から、特に電子商品券・紙商品券の両方に対応する店舗を確保するための具体的な手法について提案すること。

なお、電子商品券・紙商品券の両方に対する店舗を確保するに当たっては、紙商品券の決済に必要な二次元コードの読み取り端末を用意できない店舗に対し、端末の貸し出しなど必要な措置を講ずること。

#### ウ 店舗へのサポート

参加登録申請や商品券の利用対応がスムーズに行えるよう、事前説明会の開催や説明動画の作成など、参加店舗へのサポートに関する具体的な手法について提案すること。

### ② 参加登録申請の受付に関する業務

専用ホームページを経由したWEB申請を原則とするが、インターネット環境がないなど止むを得ない事情がある場合は、コールセンターを活用するなどその他の手法による申請受付も行うこと。

また、後述のイのとおり、個別・複数単位を問わず申請を受付できるシステム又は体制を構築すること。

#### ア 申請時の登録事項

いずれの申請方法による場合も、以下を登録事項とする。

この他に必要な情報がある場合などは、委託者と別途協議の上、決定すること。

#### 【参加店舗の要件】

札幌市内に立地する店舗のうち以下のいずれかに該当するとともに、後述する対象業種に該当する店舗

- ・道内に本社・本店を有する法人が営む店舗
- ・北海道内に居住する個人事業主が営む店舗
- ・本事業に参画する市内商店街に加盟している店舗
- ・本事業において商品券の購入先となっている店舗

#### 【対象業種】

小売業、宿泊業、飲食サービス業、生活関連サービス業など、一般消費者が利用可能な商品又はサービスを提供している店舗。

ただし、以下に該当するものを除く。

- ・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条第5項に定める営業、公序良俗に反する営業を行う店舗
- ・金券・チケット類の売買を主たる業とする店舗
- ・政治活動・宗教活動を主たる目的とする事業所
- ・反社会的勢力（札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成25年

条例第6号)第2条第1号第2号に規定する暴力団及び暴力団員若しくは同条例第7条に規定する暴力団関係事業者をいう。)が営む店舗

- ・日本標準産業分類「中分類 80 娯楽業」に該当する事業者のうち、「小分類 803 競輪・競馬等の競走馬、競技団」及び「小分類 806 遊戯場」のうち「細分類 8063 マージャンクラブ」並びに「細分類 8064 パチンコホール」に該当する店舗
- ・その他実行委員会が不適切と認める店舗

(7) 店舗の名称、業種、住所、電話番号、ファックス番号、営業実態が分かるもの、参加形態(前述の①-イのとおり)

(イ) 店舗を営む者(法人・個人事業主)の名称又は氏名、住所、電話番号、ファックス番号、E-mailアドレス、担当者氏名、法人番号

(ウ) 振込先口座情報(法人・個人事業主の名称又は氏名と一致していること)

(エ) 参加店舗の要件を満たしていること及び要件の充足に疑義がある場合は、実行委員会の判断で参加を認めない又は参加を取り消す場合があることを承諾すること、及び商品券の不正利用はしないこと等の誓約

#### イ 登録申請手続き(下記2通りを設定)

##### 【本事業に参画する商店街の加盟店舗でない場合の手続き】

商店街非加盟の店舗、及び本事業に参画しない商店街の加盟店舗は、店舗単位での個別申請とする。

なお、単一の事業者(法人・個人事業主)が営む複数店舗について同時に登録申請を行う場合は、事業者単位での申請も受け付ける。

##### 【本事業に参画する商店街に加盟する店舗の場合の手続き】

店舗ごとの添付書類を不要とし、商店街単位で加盟店舗の登録事項を取りまとめた一覧データを提出することにより、参加店舗の申請に代えることができる。

なお、当該データの提出をもって、商店街として本事業への参画を申請したものとする。

#### ウ 登録申請に関する審査

上記イにより申請された内容をもとに、要件を満たしていること等の審査を行い、登録の可否について、特段の事情がない限り、申請日の翌日から起算して14日以内に、申請者に対し、原則メールにて結果の通知を行うこと。メールによる通知が困難な場合は郵送、ファックスその他の方法により結果の通知を行うこと。

なお、登録可否について、疑義が生じた場合は、当該店舗への架電や店舗ホームページの確認、実地調査等を行った上で、委託者に判断を仰ぐこと。

#### エ 参加店舗データの登録

上記ウの審査の結果、登録決定した店舗について、登録事項のデータベース化を行うこと。

#### オ 参加店舗データの公開

購入申込開始日までに登録決定された参加店舗のデータ専用ホームページ上に公開すること(ホームページの製作については後述する(9)を参照)。

## カ 辞退の事前連絡

参加店舗に対し、閉店等により商品券の利用ができなくなる場合には、受託者への事前連絡が必須であることを広く周知すること。

## (4) 商品券の購入申込の募集及び抽選等に係る業務

### ① 募集に関する業務

#### ア 購入対象者及び購入希望口数

購入対象者：札幌市内にお住まいの方

購入希望口数：申込者1人当たり最大5口までとする。

なお、電子・紙どちらか片方のみ申込とする。

#### イ 不正行為への措置

虚偽申込などの不正行為を防止する措置（チェック方法、利用者周知など）をあらかじめ講じるとともに、不正が認められた場合には速やかに必要な措置を講じること。

### ② 購入申込の受付に関する業務

#### ア 申込方法

##### (ア) 電子商品券

専用アプリ又はWEBによる申し込みを受け付けること。

なお、スマートフォンの操作（アプリのダウンロード、商品券の購入申込、商品券の購入・利用など）が苦手な購入希望者に対するサポート窓口を設置することとするが、サポート窓口のサポート内容や設置数、開設期間等については提案事項とする。

##### (イ) 紙商品券

WEB又は専用はがきによる申込を受け付けること。

なお、購入対象者から、WEB又は専用はがきによる申込が難しいとの申し出があった場合に、コールセンターを経由するなど申込受付を可能とする体制を構築すること。

※ 上記(ア)(イ)ともに申込事項のデータベース化を行うこと。

#### イ 郵便料金

専用はがきによる申込に係る郵便料金は、委託代金に含めず、別途委託者が実費分を負担するものとする。

#### ウ 申込時の登録事項

申込者の氏名、住所、年代、性別、希望口数を基本的な登録事項とするが、詳細については、委託者と別途協議の上、決定すること。

なお、専用アプリやWEBによる申込の場合は、申込結果を通知できる仕組みにすること。

#### エ 申込に関する審査

購入対象者の要件を満たしているかの審査をすること。

特に同一人物から重複した申込がないかについて、十分に精査することとするが、詳細については、委託者と別途協議の上、決定すること。

なお、個別の申込内容について疑義が生じた場合は、委託者と別途協議の上、個別の調査等を行うこと。

#### オ 登録事項のデータベース化

審査後の購入対象者に係る登録事項のデータベース化を行うこと。

### ③ 購入希望口数に対する抽選に関する業務（下記2通りを想定）

#### 【購入希望口数の総数が150万口を超えない場合】

申込者全員に購入希望口数を割り当てること。

また、余剰口数が生じた場合、電子商品券の追加販売を想定してい

るが、詳細については、委託者と別途協議の上、販売すること。

**【購入希望口数の総数が150万口を超える場合】**

申込者全員に、購入希望口数の総数に応じて、一定の購入可能口数を平等に配分すること。その上で、配分後の余剰口数については、抽選を行い、購入可能口数が購入希望口数に達しなかった一部の申込者に追加で割り当てる措置を講じること。

※ 上記のいずれの場合においても、上記オの登録事項に、購入可能口数を追加したデータベースを作成すること。

**④ 購入可能口数の通知について**

- ア 上記③により確定した購入可能口数を全申込者に対して、当選通知を郵送すること（購入可能口数が0口の場合は通知不要）。
- イ 当選通知は商品券の購入及び利用開始前に発送すること（住所相違等により通知が返戻となった場合は、委託者と協議の上、申込者への架電や実地調査等を行うなどの方法により、住所を補正した上で、通知を再送すること）。
- ウ 当選通知を郵送する際は通知内容が外から見えないようにするための措置を講じること。
- エ 申込者から紛失・汚損等の理由による当選通知の再交付の申し出があった場合は、重複購入防止策を講じた上で、再交付すること。
- オ 当選通知に係る郵便料金（再販売時の当選通知を含むが、当選通知の再交付は除く）は、委託代金に含めず、別途委託者が実費分を負担するものとする。

**(5) 商品券の購入等に係る業務**

**① 購入方法**

電子商品券・紙商品券を問わず、すべての購入者が容易に商品券を購入できる方法について、以下の点に留意し提案すること。なお、商品券の購入に当たって一括購入とするか分割購入とするかは提案事項とする。

ア クレジットカード決済やコンビニエンスストアでの決済など、多様な購入方法とすること。

なお、コンビニエンスストアなど店舗での決済とする場合は、特に購入者の混雑緩和に配慮すること。

イ 商品券の重複購入を防止するとともに、購入可能口数以上の購入がなされないよう、適切な措置を講じること。

**② 購入代金の管理**

本事業専用の口座を開設し、商品券の購入代金を適切に管理すること。

**③ 商品券や当選通知の転売防止**

商品券や当選通知について、フリーマーケット又はオークションサイト等に出品されるなどの事象が発生していないか、定期的に確認することとし、出品を確認した場合は、速やかに委託者に報告の上、対応を協議すること。

**(6) 商品券の利用に係る業務**

商品券の利用について、不正利用や二重払いの防止、操作ミスによる誤決済を取り消す手法を提案すること。

**(7) 製作物**

現時点で想定している製作物の内容は以下のとおり。各製作物のデザインイメージ及び仕様、数量等については提案とする。

なお、各製作物は委託者に帰属するものとし、デザイン及び仕様、数量等については、事前に委託者と協議の上、決定すること。

- ① 参加店舗募集チラシ（事業周知用）
- ② 購入申込用チラシ（申込専用ハガキ付）
- ③ 参加店舗一覧パンフレット
- ④ 購入店舗用マニュアル
- ⑤ 店頭用ポスター
- ⑥ 店頭用ステッカー
- ⑦ レジ用ステッカー
- ⑧ 参加店舗用マニュアル
- ⑨ 決済用二次元コード（電子商品券用）
- ⑩ 紙商品券（二次元コード付）

## (8) 使用済商品券の換金

### ① 換金回数

月4回以上換金を行うこと。

### ② 換金方法

具体的な締め日や送金サイクル等の換金方法の詳細については、参加店舗の資金繰りに配慮しつつ、安全確実な方法を提案すること。

なお、方法のいかんに関わらず、発生する経費は受託者が負担することとし、参加店舗にその負担を求めてはならない。

また、受託者と参加店舗間でのトラブルについて、委託者は責任を負わないものとする。

### ③ 送金業務

送金業務に係る特記事項は下記のとおりとする。

ア 送金に要する資金については、販売代金のほか、別途、覚書を取り交わした上で、委託代金とは別に商品券のプレミアム分として仮払いする資金を充てること。

なお、商品券のプレミアム分として仮払いする資金の額については、委託者と受託者が協議の上、決定する。

イ 最終振込日を経過した時点で残高が生じている場合、その全額を委託者に返納することとし、その際の返納期限は契約終了日までとする。

## (9) ホームページの製作・管理運営

当該事業の専用ホームページを製作・開設し、その管理、更新、メールによる問合せ対応（参加店向け・購入者向け）等を行うこと。

なお、編集・更新作業は、委託者の指示又は必要に応じて随時行うこと。

### ① 製作・掲載内容

下記のことを想定している。

なお、当該ホームページは、委託者に帰属するものとし、デザイン製作及び原稿作成は、委託者と協議の上、受託者が行うこと。

また、下記のア～イについてはホームページの公開日に公開することとし、ウ～オについては購入申込の開始日までに公開すること。

ア（購入者及び利用者・店舗向け）当該事業の概要説明・周知

イ（店舗向け）参加店舗の募集・申請受付

ウ（購入者及び利用者向け）購入申込受付

エ（購入者及び利用者向け）購入方法の案内

オ（購入者及び利用者向け）参加店舗の案内及び検索機能

## ② 設備の設置

受託者は、ホームページの管理・運営に必要な機器類を備え付けること。

## ③ その他ホームページ製作の留意事項

ア ホームページの製作に当たっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」の考え方に適合するウェブサイト設計の実施に可能な限り努めること。

ただし、利便性等を向上させるために必要と認められる場合については、委託者と協議の上、デザイン、機能、その他の仕様を変更することができるものとする。

イ 利用者の操作性を高め、利用者が目的の情報に容易にたどり着けるよう整理されたデザイン・レイアウトにするとともに、各ページのデザインには統一性を持たせること。

ウ ホームページは不具合なく円滑に稼働するよう、公開前に動作検証を行い、検証結果と公開するホームページ案を委託者に提出し、確認を受けること。

なお、検証に使用するサーバー等は受託者が用意することとする。

エ ホームページのサーバー等の設置については、設置場所やファイアーウォールの設置、保存データの暗号化、ICカードによる認証、ファイルのバックアップ及び取得情報の取り扱い等、札幌市の情報セキュリティポリシーに基づき適正に取り扱うこと。

オ ホームページの製作に当たっては、ウェブサイトの安全を維持するための対策を実施すること。また、ホームページの管理に当たっては、個人情報及び店舗情報の保護等のため、不正アクセスやプログラムのぜい弱性を利用されることのないようセキュリティ対策及び日常の管理を徹底すること。

カ 参加店舗の登録申請や商品券の購入申込の受付などにおいては、情報保護の観点から、SSL通信による送信データの暗号化を行うこと。

キ ホームページの制作に当たって取得したドメインは、なりすまし等の悪意のある第三者利用を防ぐため、ホームページ閉鎖後も一定期間（1年以上）第三者が利用できない措置を取ること。

## (10) コールセンターの設置・運営

参加店舗及び商品券の購入者等からの商品券に係る全ての問合せに、迅速かつ的確に対応するため、札幌市内にコールセンターを設置すること。

コールセンターについての基本的な事項は、以下のとおりとするが、詳細については、委託者と協議の上、決定することとする。

### ① 開設期間

令和6年4月1日（※提案スケジュールにより変更あり）から令和7年1月31日（金）までとする。

ただし、契約終了日までは参加店舗及び購入者向けの回線を1回線ずつ残しておくこと。

### ② 履行時間（対応時間）

平日9時から18時までとする。

ただし、下記の期間は土曜、日曜、祝日であっても対応すること。

ア コールセンター開設から購入期間終了まで

イ 令和6年12月28日（土）から令和6年12月29日（日）

### ③ 応答率

概ね月平均90%以上となるように努めること。

#### ④ 設備等

コールセンターの運営に必要な電話設備及び電子メールアドレス等については、全て受託者の負担により準備し、通話料等も受託業者が負担すること。

電話回線はフリーダイヤル等（かかってきた電話の通話料金を契約者が負担するサービス）にせず、市外局番『011』の電話番号を問い合わせ番号とし、かつ、購入者用と参加店舗の問い合わせ用に別の電話番号を用意すること。

なお、電話設備等は、問い合わせへの応対や応対記録の作成などが円滑に行えるような専用設備の構築（C T I システムの利用など）を行うのが望ましい。

さらに、コールセンターの電話番号及び電子メールアドレスは、契約後、速やかに委託者に報告すること。

#### ⑤ F A Q 整備等

業務の中でよく尋ねられる事項について、F A Q を作成すること。また、F A Q は、随時更新し、更新の都度、委託者と共有すること。

#### ⑥ 問合せ対応の記録と報告

ア あらかじめ業務開始前に問合せ対応を記録するためのフォーマットを作成しておくこと。

イ 問合せ1件毎に問合せ内容や対応等を記録し（必要に応じ録音も含む。）、必要に応じて委託者が確認できるようにすること。

ただし、単純な問合せのみのときは、報告書を作成することのできる範囲内で簡略化（項目毎に件数のみの記録等）して差し支えない。

ウ 対応記録については、可能な限りシステム端末に記録し、その他重要な記録は委託者に引き渡した上で、残りの原本は事業終了時まで保管し、事業終了後速やかに廃棄すること。

エ 問合せの対応件数や問合せ内容の日別集計結果を、土曜、日曜、祝日、年末年始を除く毎日、翌営業日の正午までに、また、月別集計結果を翌月7営業日目までに委託者へ書面で提出すること。（電子メールによる提出も可）

オ クレームがあった場合、翌営業日の正午までにその内容及び対応に係る報告を委託者へ書面で提出すること。（電子メールによる提出も可）

ただし、委託者による対応が必要であるなど、緊急性の高い案件については、電話等にて委託者へ速やかに報告を行った上で、書面での報告も行うこと。

カ 対応記録の集計結果等の統計資料の作成に当たっては、内容に誤りがないよう精度の確保に努めること。

#### ⑦ 使用言語

日本語とする。

なお、日本語以外の言語による問い合わせの対応のために外国語対応スタッフを常駐させる必要はないが、対応可能なスタッフから折り返し架電するなどの方法により、適切に対応すること。

#### ⑧ その他

コールセンターに問い合わせがあった場合は、センター内で対応を完結させること。止むを得ず委託者へのエスカレーションが必要となった場合は、一旦切電した上で、委託者の指示を仰ぎ、折り返し架電する対応とすること。

この他、コールセンター業務の遂行に関して疑義が生じた場合は、委託者と協議すること。

**(11) 広報業務**

以下の①から⑥について、ポスターの掲示やチラシの配架などはもちろん、専用ホームページ、新聞広告、テレビ、SNS等の各種メディアを活用し、店舗及び市民の参加促進につながる周知方法を提案すること。

- ① 参加店舗となるための申請期間や申請方法に関する周知
- ② 商品券の購入申込期間や申込方法に関する周知
- ③ 商品券の購入方法や購入期間に関する周知
- ④ 参加店舗に関する周知
- ⑤ 商品券の利用方法や利用期間に関する周知
- ⑥ 参加店舗の換金期限に関する周知

**(12) 当該事業の効果測定**

商品券の利用実績（店舗別・業種別・利用日別・券種別・区ごとなどのエリア別等）の集計や、利用者・参加店舗へのアンケートの実施等により当該事業の分析・検証を多角的に行うこと。

**(13) 業務従事者の配置体制の整備**

下記により、業務遂行に支障のない人員配置体制をとること。

**① 責任者の設置**

責任者1名を定め、本業務全体の統括・連絡・調整及び委託者又は委託者が指示するものとの調整・連絡を行うこと。

また、不測の事態に備え、責任者へ緊急連絡ができるようにしておくとともに、不測の事態が発生した場合は、責任者が対応すること。

なお、責任者は業務従事者（スタッフ）の勤務状況及び勤務環境等に配慮すること。

**② その他の配置体制**

責任者以外の業務従事者については、その配置体制をあらかじめ委託者に報告すること。

**③ 人事労務管理**

業務従事者の人事管理、労務管理は受託者の責任において行うこと。

**(14) 委託者への業務報告**

**① 参加店舗に係る報告**

日ごとにおける参加店舗数の報告を行うこと。

**② 商品券の購入申込に係る報告**

日ごとにおける商品券の購入申込数の報告を行うこと。

**③ 商品券の購入状況に係る報告**

日ごとにおける商品券の購入数、在庫数の報告を行うこと。

**④ 商品券の購入代金回収に係る報告**

商品券の購入代金の回収実績について、専用口座の入出金実績が分かる書面等を添付した上で、回収の都度速やかに報告すること。

**⑤ 商品券の換金に係る報告**

各締め日ごとに受付した使用済商品券について、1週間以内に、支払先別の数量（支払金額）及び支払明細データの報告を行うこと。

**⑥ 研修実施に係る報告**

従事人員への研修等を実施した場合、委託者に報告を行うこと。

**⑦ その他**

委託者から指示があった場合及び受託者が必要であると判断した場合

には、適宜報告を行うこと。

**(15) 完了届の提出**

本業務の終了後、速やかに完了届を提出すること。

**7 成果物**

受託者は、以下の成果物を提出すること。

提出期限は令和7年2月28日（金）までとする。

なお、電子媒体の提出に当たってはウイルスチェックを行うとともに、データ形式については、委託者と協議の上、決定することとする。

- (1) 実施報告書… A4縦、カラー両面印刷（枚数制限無し） 10部  
電子媒体（CD-R等）1組

なお、実施報告書の内容を踏まえ、追記・修正等を契約期間の範囲内で別途依頼する可能性があるため、留意すること。

- (2) 参加店舗の登録データ…電子媒体（CD-R等）1組

**8 情報セキュリティの管理**

本業務の実施に当たっては、以下に挙げる機密保持のための要件を備えていること。

- (1) 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び業務従業者を定めるとともに、取扱規定等を策定の上、書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）により委託者に報告すること。  
なお、保護管理者及び業務従業者の変更に当たっては、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- (2) 保護管理者及び業務従業者に対して、守秘義務に関する「誓約書」の提出を義務付けていること。誓約書の原本又は写しを委託者に提出すること。
- (3) 受託者は、業務従業者に対し、業務開始時を含め、定期的な情報セキュリティに対する意識向上及び守秘義務に関する研修の受講を義務付けること。  
また、守秘義務に関する習熟度について委託者が要求するレベルに届かない場合は、業務を行わせないこと。
- (4) 守秘義務違反における罰則が明確化され、周知されていること。  
また、その内容について委託者に報告すること。
- (5) 受託者が業務上使用した情報データ、資料等については、委託者の指示に従い保管又は廃棄を行うこと。
- (6) 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。  
なお、取扱区域の変更に当たっては、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- (7) 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。
- (8) 入退室管理・防犯カメラ設置など取扱情報に応じたセキュリティ要件を満たすこととし、データや資料等の盗難及び紛失等を防止する対策のほか、情報へのアクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス及び情報漏洩等の防止のための措置を講じること。その他札幌市の情報セキュリティ関連項目に従った運用を実施すること。

**9 取得情報の保護**

受託者は、この業務を処理するに当たって取得した情報を取り扱う際には、

下記(1)から(10)までを守らなければならない。

- (1) 受託者はこの業務を処理するに当たって、情報を取り扱う際には、個人及び法人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。
- (2) 受託者は、この業務を処理するに当たって知り得た情報を他に漏らしてはならない。  
また、受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た情報を、他に漏らさないようにしなければならない。契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。
- (3) 受託者は、この業務を処理するに当たって、委託者等から提供された個人情報記録された資料等を、委託者の承諾を得ることなく複製し、又は複製をしてはならない。
- (4) 受託者は、この業務を処理するに当たって、委託者等から提供された個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。
- (5) 受託者は、委託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。
- (6) 受託者は、この業務を処理するに当たって収集した情報が記録されたデータ・資料等を、業務終了後速やかに全て委託者に引き渡さなければならない。  
ただし、受託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。
- (7) 受託者は、受託者の負担においてシステム内の電磁的記録など受託者が保有する委託者の全ての機密データを参照できないように、原則物理的に破壊しなければならない。  
なお、物理的に破壊することが困難な場合は、委託者と事前協議の上、適切な措置を講ずること。
- (8) 使用済データや資料等を廃棄処分する場合は、その数量・処理日時・廃棄方法・廃棄従事者等を書面で、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。  
なお、処分後は、委託者に対し、その数量・処理日時・廃棄方法・廃棄従事者等を書面により報告しなければならない。
- (9) 受託者は、情報の取扱いにつきこの仕様書に定める事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。
- (10) 委託者は、受託者が情報の取扱いにつきこの仕様書に定める事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

## 10 その他特記事項

- (1) 受託者は、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律(令和3年法律第37号)第51条による改正後の個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及びこれに関連する規定等を遵守して事業を行うこと。
- (2) 著作権、肖像権等、他の人・団体等の権利を侵害しないよう十分留意すること。

## 11 危機管理体制の構築、その他必要となる業務等

- (1) 本業務に関して問題が生じた場合、緊急時の対応が必要になった場合、また、本書で明記のない点など疑義が生じた場合には、直ちに委託者と協議し必要な措置を講じること。  
なお、協議、連絡調整機能等を常時維持すること。
- (2) 事故等の発生を確認したときは、直ちに委託者に報告するとともに、必要な措置を講じること。また、その発生原因が受託者にあるときは、受託者が責任をもって適切に対処し、直ちに「事故報告書」を委託者に提出すること。
- (3) 成果品の所有権及び著作権は委託者に帰属するものとする。
- (4) 本業務の履行に関しては、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、以下のとおり環境負荷低減に努めること。
  - ① 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。
  - ② ごみ減量及びリサイクルに努めること。
  - ③ 両面コピーの徹底やミスコピーを減らし、紙の使用量を減らすように努めること。
  - ④ 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。
  - ⑤ 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
- (5) 受託した業務の範囲において、商品券の盗難・紛失・滅失・偽造等により損害が発生した場合には、受託者が責を負うこととする。
- (6) 受託者の契約不履行等により、委託者が損害を被った場合には、賠償を求める場合がある。
- (7) 受託者は、この業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。  
ただし、あらかじめ、委託者が書面により承諾した場合は、この限りではない。

以下、余白

【仕様書別紙】令和5年度「札幌プレミアム商品券事業」の実績

<札幌プレミアム商品券の概要>

- 発行冊数：150万冊
- 購入価格：1冊当たり4,000円（500円の券が10枚綴り）
- 購入対象者：札幌市内在住者かつ事前の購入申し込みをした者
- 購入上限：1人当たり5冊まで

<購入者関係>

1. 申込状況

	WEB申請	ハガキ申請	合計
申込人数（有効数）	263,375人	63,816人	327,191人
申込冊数（有効数）	1,247,888冊	291,759冊	1,539,647冊

※有効数は重複申込や申込内容に不備のあるものを除いた数値  
 申込冊数については、約5万3千冊分を無効として処理

2. 抽選結果

発行総数の150万冊に対し、有効な申込冊数が約154万冊であったため、5冊目のみ抽選を実施。購入希望冊数が5冊の申込者（290,210人）のうち、抽選に当選した250,563人が5冊まで購入可能で、残る39,647人は4冊まで購入可能。

<参考：冊数別の申込状況>

	人数	希望冊数	当選冊数
1冊	5,087人	5,087冊	5,087冊
2冊	16,849人	33,698冊	33,698冊
3冊	10,368人	31,104冊	31,104冊
4冊	4,677人	18,708冊	18,708冊
5冊	290,210人	1,451,050冊	➡【抽選】1,411,403冊
合計	327,191人	1,539,647冊	1,500,000冊

3. 商品券の購入結果

購入冊数：1,428,188冊（購入率：95.2%）

<参加店舗関係>

1. 参加店舗の登録総数

8,760店舗（R2事業実績：8,602店舗）

## 2. 換金状況

原則として、毎週火曜日が締切日、翌週金曜日が送金日の換金サイクル

回数	到着締切日	送金日
1	8月8日(火)	8月18日(金)
2	8月15日(火)	8月25日(金)
3	8月22日(火)	9月1日(金)
4	8月29日(火)	9月8日(金)
5	9月5日(火)	9月15日(金)
6	9月12日(火)	9月22日(金)
7	9月19日(火)	9月29日(金)
8	9月26日(火)	10月6日(金)
9	10月3日(火)	10月13日(金)
10	10月10日(火)	10月20日(金)
11	10月17日(火)	10月27日(金)
12	10月24日(火)	11月2日(木)
13	10月31日(火)	11月10日(金)
14	11月7日(火)	11月17日(金)
15	11月14日(火)	11月24日(金)
16	11月21日(火)	12月1日(金)
17	11月28日(火)	12月8日(金)
18	12月5日(火)	12月15日(金)
19	12月12日(火)	12月22日(金)
20	12月19日(火)	12月29日(金)
21	12月26日(火)	1月12日(金)
22	1月9日(火)	1月19日(金)
23	1月16日(火)	1月26日(金)
24	1月23日(火)	2月2日(金)

### <コールセンター関係>

#### 1. 稼働日

令和5年4月1日(日)～令和6年3月15日(金)

※9時から18時までの平日のみ(ただし4/1～8/6までは毎日稼働)

#### 2. コールセンター対応実績 (件)

	購入者	参加店舗	合計
4月	3,709	733	4,442
5月	1,852	263	2,115
6月	355	234	589
7月	4,533	442	4,975
8月	2,350	843	3,193
9月	658	460	1,118
10月	393	234	627
11月	1,450	152	1,602
12月	654	175	829

#### 【参考情報】

- 参加店舗募集期間：令和5年4月1日(日)～11月20日(月)
  - 購入申込期間：令和5年4月24日(月)～5月26日(金)
  - 購入期間：令和5年7月10日(月)～12月30日(土)
  - 利用期間：令和5年7月31日(月)～12月31日(日)
  - リマインド(※)期間：令和5年11月6日(月)～11月14日(火)
- ※商品券を1枚も購入されていない方に購入期限をお知らせする通知