

「プレミアム付商品券発行事業」事務局運営等業務 基本仕様書

1 業務名

「プレミアム付商品券発行事業」事務局運営等業務

2 業務の目的

本事業では、食料品等の物価高騰による市民の負担を軽減するとともに、消費を喚起し、地域経済の活性化につなげるため、デジタル商品券と紙の商品券でプレミアム付商品券を発行することとしている。

本業務は、プレミアム付商品券の発行に係る専用ホームページの開設・運営、コールセンターの設置・運営、申請の受付及び審査、商品券の販売、精算業務など一連の業務を委託することにより、商品券の発行を迅速かつ的確に行うことを目的として実施するものである。

3 契約期間、履行期間

本業務全体の契約期間は、契約締結日から令和9年3月31日（水）までとする。なお、発注者が想定する主な業務は以下のとおりである。詳細は契約締結後、別途調整することとする。

- (1) 事務局運営業務
- (2) 申請受付業務
- (3) 審査・決定通知業務
- (4) 決済・商品券発行・交付業務
- (5) 商品券使用可能店舗の募集・登録及び精算業務
- (6) 利用者向けホームページ・アプリケーション構築及び広報・情報提供業務
- (7) コールセンター及び窓口対応業務
- (8) システム構築・運用・保守業務

4 商品券の概要

(1) 概要

名称	広島市プレミアム付商品券	
券種	紙商品券	電子商品券
発行額	60億円	115億5,000万円
発行数	400万口	770万口
1口あたりの額面、販売価格	額面：1,500円、販売価格 1,000円 プレミアム率：50%	
購入限度額	一次販売：紙商品券、電子商品券のいずれかを選択し、1人につき10口まで 二次販売以降（電子商品券のみ）：一次販売の結果、残数が生じた場合は、その販売状況を踏まえ、本市と協議の上、購入上限を設定し、必要に応じて抽選により販売を行うことがある。	

最小購入単位	5口単位 (1000円×5枚、500円券×5枚の計10枚綴り)	1口単位
使用期限	令和9年2月28日まで(予定)	
購入対象者	原則として申請時点で広島市内に在住する者(広島市内に住民登録を有する者)とする。 ただし、提案内容に基づき、発注者と協議の上、特定の基準日時点とすることも可とする。	
申請方法	専用ホームページ又は専用申請用紙を郵送、申請窓口にて申請 ※いずれの申請方法にも対応すること。	専用ホームページ又はアプリケーションにて申請
販売方法	販売窓口での販売	クレジット決済及びコンビニエンスストア等での決済
使用可能店舗	広島市内の店舗(概ね5,500店舗以上)	広島市内及び広島広域都市圏内の店舗(概ね6,000店舗以上)
補足	概要は上記を基本とし、詳細は、5業務内容及び提案内容に基づき、事前に発注者と協議の上、決定すること	

(2) 商品券の利用対象にならないもの

ア 出資や債務の支払い(税金、振込手数料、電気・ガス・水道料金など)

※ 商品券使用可能店舗として認められた高齢者施設及び障害者施設等における施設利用料等及びその他これらに準ずると市が認めた費用については、商品券を利用できるものとする。

イ 有価証券、商品券、ビール券、図書券、切手、印紙、プリペイドカード等の換金性の高いものの購入

ウ たばこ事業法(昭和59年8月10日法律第68号)第2条第1項第3号に規定する製造たばこの購入

エ 土地・家屋購入、家賃・地代・駐車料(一時預りを除く)等の不動産に関わる支払い

オ 現金との換金、金融機関への預け入れ、電子マネー等へのチャージ

カ 風俗営業等の規制及び義務の適正化等に関する法律(昭和23年法律第122号)第2条に規定する営業に係る支払い

キ 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

ク その他法令等で使用が制限されるもの

5 業務内容

以下の業務を実施するに当たり、必要に応じて発注者と協議し、また要請があった場合には報告や関連書類等を適宜提出すること。なお、発注者と協議の上で定める事項については、受注者が素案を提示することとし、本業務の各作業を行うために必要となる履行場所等については、受注者が確保すること。

(1) 事務局運営業務

- ア 【運営体制】各業務の統括管理を行う責任者（以下「統括責任者」という。）及び各業務責任者を選任し、契約締結後 10 日以内に発注者へ届け出ること。
- イ 【代行体制】統括責任者及び各業務責任者等の不在時代行者及び緊急連絡体制を明記し、常時有効に保つこと。
- ウ 【定例協議】定例会議を開催し、協議録（決定事項・課題・期限・責任者）を作成の上、必要に応じて、発注者へ提出すること。
- エ 【KPI 管理】応答率、処理リードタイム、不備率、発行速度、精算遅延率、不正検知件数等の KPI を発注者と協議の上設定し、必要に応じて報告すること。
- オ 【是正及び予防処置】KPI の閾値逸脱時は原因分析の上、是正・予防処置を速やかに実施し、効果検証まで行うこと。
- カ 【事務所設置】受注者は、本業務の円滑な遂行のため、事務局として使用する事務所（以下「事務所」という。）を契約締結後速やかに設置し、履行完了まで継続して設置・運営すること。事務所の所在地、規模、設備、通信環境等は、本業務遂行に支障のない水準を確保するものとし、設置後速やかに発注者へ報告すること。
- キ 【要員計画】繁忙期（申請開始直後、販売開始直後等）に応じた増員計画及び欠員補充体制を構築すること。
- ク 【文書・管理】手順書、業務マニュアル等を作成し、適切に管理すること。作成時及び改訂時には、速やかに発注者へ報告すること。
- ケ 【危機管理・BCP】自然災害、停電、感染症流行等を想定した事業継続に関する方針や対応手順を整理していること。
- コ 【監査対応】発注者の監査要請に応じ、業務遂行に係る書類の原本又は写しを提出し、指摘された事項は是正すること。

(2) 申請受付業務（システム要件及び技術的手法に係る事項は、下記⑧参照）

- ア 【受付方法】紙商品券については、専用ホームページを用いたデジタルでの申請に加え、デジタルでの申請が困難な市民に対しては、申請窓口、電話、郵送等により、申請できる受付方法を設けること。電子商品券については、専用ホームページ又はアプリケーションを用いたデジタルでの申請に対応すること。また、市内各所に申請窓口を設置するなど、幅広い市民が申請できる体制を整備するとともに、障害のある市民や外出困難な市民など通常の受付方法で対応できない場合は、訪問による受付を実施するなど、特例的な方法により柔軟に対応すること。窓口の設置・運営にあたっては、発注者が認める範囲において、広島市所有施設を利用することを認めるが、窓口運営に伴って発生する作業及び経費は、受注者が負担すること。なお、提案内容に基づき、申請窓口の設置場所や特例的な対応の運用方針は、事前に発注者と協議の上、決定すること。
- イ 【入力・受付要件】申請用紙等を用いた紙での申請は、必須項目の記載確認を行い、不備を防止するとともに、受付記録を作成し適切に管理すること。専用ホームページ等を用いたデジタルでの申請は、必須項目の入力確認及び形式チェックを実装し、未記載や誤形式の申請を防止するとともに、受付記録を作成し適切に管理すること。
- ウ 【重複排除】同一者の重複申請をシステム及び事後審査で排除すること。

エ 【申請者情報の確認】申請受付業務においては、申請書又は申請フォームにより提出された氏名、住所、生年月日、連絡先その他の申請者情報について、入力漏れ、未記載、誤記、形式不備等がないかを確認し、必須項目が全て適切に記載又は入力されていることを確認する受付上の確認（以下「形式的な確認」という。）を行うものとする。また、申請者が申請者本人であることを確認するため、必要に応じマイナンバーカード認証情報や本人確認書類の画像データ等を、申請受付段階で取得するものとする。

オ 【代理申請】代理申請とは、申請者本人以外の者が、申請者に代わって申請手続きを行う申請形態をいう。申請受付段階においては、代理申請である旨の申告がなされていることを確認するとともに、申請者及び代理申請者に関する必要事項が記載又は入力されているかを確認するものとする。代理申請の受付可否については、商品券の区分に応じ、次のとおり取り扱うこと。

- ・ 電子商品券については、同姓同一住所の親族による代理申請について、受け付けの可否を含め検討するものとする。
- ・ 紙商品券については、別住所の親族又は施設関係者等であっても、申請者本人と代理申請者との関係性が提出資料等により確認できる場合には受け付けるものとする。

提出された書類については、記載漏れや添付漏れ等の形式的な確認にとどめ、代理関係の適否、申請者及び代理申請者の同一性確認等の実体的な判断は、(3)の審査・決定通知業務において行うものとする。

カ 【アクセシビリティ】高齢者・障害者等への配慮を行い、文字サイズ、色覚特性への対応を行うこと。

キ 【多言語・案内】必要に応じ外国語の簡易案内を用意し、問い合わせ先を明示すること。

ク 【不備対応】不備がある申請については、不備の程度に応じた督促を行い、未解消の場合の取り扱い（取消又は保留）については、必要に応じて発注者と協議の上、処理基準を定めるものとする。

ケ 【データ整合】受付データの重複・欠落・異常値を日次で抽出し、補正又は問い合わせを行うこと。

コ 【統計・報告】受付件数、完了率、不備率、処理リードタイム等を集計・可視化し、発注者へ報告すること。

(3) 審査・決定通知業務（システム要件及び技術的手法に係る事項は、下記(8)参照）

ア 【要件適合の審査】申請者が本事業に基づき商品券を購入する権利を有するか否かについては、審査・決定通知業務において最終的に判断するものとする。申請受付業務において受領された申請情報及び提出書類を基に、マイナンバーカード認証結果や、住民基本台帳による照会結果、重複申請防止の結果等を踏まえ、申請者が本事業の申請要件を満たしているかを審査し、購入権の有無及び購入可能額を決定すること。本審査においては、次の事項について確認することを基本とする。

- ・ 申請者が広島市内に在住していること
- ・ 同一の申請者による重複申請が確定的に排除されていること
- ・ 販売条件（購入上限、申請期間等）に適合していること

なお、申請者本人による申請であり、申請書に記載された住民票上の住所宛に決定通知を送付する場合には、状況に応じて申請者の同一性確認を省略することができる。

イ 【電子商品券の同一性確認及び代理申請の審査】電子商品券については、商品券の管理及び決定通知をユーザーID等のアカウント単位で行うことから、なりすまし防止及び適正な利用者特定の観点に基づき、原則として申請者の同一性確認を行うものとする。電子商品券の代理申請は同姓同一住所の親族について、受け付けの可否を含め検討した上で、認める場合は、申請者本人と代理申請者の関係性が提出資料等により確認できる、又は氏名及び住所等を住民基本台帳により照会・突合することにより、当該要件を満たしているかを審査すること。

ウ 【紙商品券の代理申請の審査】紙商品券の代理申請については、申請者本人と代理申請者との関係性が提出資料等により確認できる、又は氏名及び住所等を住民基本台帳により照会・突合することにより、当該要件を満たしているかを審査すること。本審査においては、代理申請者が申請者本人の親族又は施設関係者等であり、申請者本人に代わって申請手続きを行うことが社会通念上相当と認められるかを判断すること。

エ 【通知先及び送付方法に関する審査】申請者本人による申請であっても、引っ越し等の合理的な理由により、申請書に記載された住民登録住所と異なる住所への決定通知送付を希望する場合には、その理由及び提出資料の内容が合理的であるかを審査し、別住所送付の可否を判断すること。代理申請においては、審査結果を踏まえ、決定通知を申請者本人又は代理申請者のいずれに送付するかを、申請者本人の意向及び代理関係の内容を考慮して適切に判断するものとする。電子商品券の決定通知については、必要に応じて同一性確認を完了した申請者のユーザーID等に紐づく方法により行う方法でも可能とする。

オ 【決定通知】審査の結果、購入権を有すると決定した申請者に対し、購入可能額、購入方法、購入期限その他必要な事項を記載した決定通知を行うこと。

カ 【審査結果の区分及び取扱い】審査結果は、次の区分により整理し、適切に取り扱うこと。

- ・ 決定（承認）：購入権を付与し、決定通知を行うもの
- ・ 保留：照会未了、不足資料がある等の場合に、追完を求めるもの
- ・ 差戻し：申請内容の不整合等により、申請受付工程での再処理が相当なもの
- ・ 不承認：申請要件不適合、代理関係不相当等により購入権を付与しないもの

不承認又は保留とする場合には、その理由を整理し、必要に応じて申請者へ通知すること。

キ 【統計・報告】審査件数、決定通知発行件数、審査完了率、平均審査リードタイム、例外対応件数、不備再審査件数等を集計・可視化し、発注者へ報告すること。

(4) 決済・商品券発行・交付業務（システム要件及び技術的手法に係る事項は、下記⑧参照）

ア 【窓口運営】紙商品券の販売期間中、市内各所に紙商品券の決済・交付を実施できる販売窓口を設置・運営し、幅広い市民が決済・受取できる体制を整備すること。特に販売開始日や販売開始直後の混雑を想定し、待機列の発生抑制や混乱防止のための事前整理、時間帯調整、行列抑制、待機場所の確保、整理誘導、周知等、来場者及び周辺施設に配慮した具体的な対策を講じること。また、販売窓口が自宅から遠い、移動が困難である等の理由により、販売窓口への訪問が合理的でない市民に対しては、郵送や訪問等による決済・交付手続きを実施するなど、柔軟に対応すること。窓口の設置・運営にあたっては、発注者が認める範囲において、広島市所有施設を利用できるものとするが、窓口運営に伴い発生する作業及び経費は受注者の負担とする。なお、販売窓口の設置場所その他の運用方針については、提案内容に基づき、事前に発注者と協議の上で決定すること。

- イ 【決済手段】紙商品券は、販売窓口において現金で支払うことを基本とし、オンラインによるクレジットカード決済手続きの案内や振込用紙の送付など、利用者の利便性を高める方法については、提案内容に基づき、事前に発注者と協議の上で決定すること。電子商品券は、クレジットカード及びコンビニ決済に対応すること。
- ウ 【認証・与信】クレジットカード決済において、3D セキュア等の追加認証を実施するとともに、決済事業者による与信（利用限度額・不正リスク評価）を適切に行うこと。
- エ 【入金消込】決済結果を自動突合し、差異は日次で解消すること。
- オ 【返金・取消】返金・取消の取扱基準は、発注者と協議の上で定め、その基準に従って適正に処理すること。なお、基準外の対応や高額返金が発生する場合は、事前に発注者と協議し、処理結果を報告すること。
- カ 【チャージバック対応】異議申立て等の手続に従い、発注者と協議の上、期限内にエビデンスを整備・提出すること。対応結果は発注者へ報告すること。
- キ 【不正検知】閾値・ルール・機械学習等を用い、不正兆候を検知・遮断し、誤検知時の救済手順を定めること。
- ク 【転売防止】紙・電子いずれの商品券についても、転売・譲渡を防止するための措置（本人確認、利用アカウント紐付け、注意喚起、異常利用監視等）を講じ、転売の疑いが生じた場合は、発注者と協議の上、適切に対応すること。
- ケ 【ブランド順守】クレジットカードブランド及び決済サービス事業者の規約に従い、決済画面や領収書・レシートにブランド名や必要事項を正しく表示すること。
- コ 【障害・遅延時対応】外部要因で決済不可の場合の代替手段・再処理手順を整備すること。
- サ 【電子商品券発行・交付】電子商品券は、アプリケーションを活用し、アカウントに対する額面付与、残高管理、履歴表示、失効管理を行い、利用者に交付すること。
- シ 【譲渡防止】アカウント紐付けにより第三者譲渡を防止し、機種変更・紛失時の再発行フローを整備すること。
- ス 【紙商品券印刷・発行】紙商品券は、最低限、カラーコピー防止の牽制策又はスレッドホログラムのいずれか一つ及び通し番号並びにその他同等の偽造防止機能を備え、複製困難なレベルとすること。また、印刷数量は申請状況を踏まえ、廃棄や不足が極力生じないよう努めるものとするが、販売開始までに必要数量の見込みが立たない場合は、最低 400 万口を原則とし、用意すること。
- セ 【紙商品券交付】販売窓口において、現金での支払と同時に、必要に応じて本人確認や代理人確認を行い、商品券の受領記録を実施したうえで交付することを基本とし、提案内容に基づき、簡易書留等で発送するなど、利用者の利便性を高める方法については、事前に発注者と協議の上、決定すること。
- ソ 【代理決済・交付】代理人による決済及び商品券の交付を認める場合は、代理人確認及び受領記録を適切に実施し、不正防止のための手順を整備すること。なお、(2)オで受け付けた一括代理申請については、一括で代理決済・交付が可能となるような対応を講じること。
- タ 【使用期限】使用期限を紙商品券や電子商品券のシステムに明記し、可能な限り期限前にリマインド通知を実施すること。
- チ 【破損・汚損等の不具合】紙商品券の破損・汚損・印字不良、又は電子商品券の表示不良・残高異常等の不具合については、原因区分に応じて再発行又は代替措置を行うこと。

ツ 【統計・報告】決済件数、決済成功率、返金・取消件数、チャージバック件数、商品券発行件数（電子・紙別）、発送完了率、障害発生件数、不正検知件数等を集計・可視化し、発注者へ報告すること。

(5) 商品券使用可能店舗の募集・登録及び精算業務（システム要件及び技術的手法に係る事項は、下記(8)参照）

ア 【募集】募集要項を発注者と協議の上で定め、公表し、対象業種、申請方法、必要書類、締切等を明示したうえで、申請を受け付けるとともに、必要に応じて「としポ」への加盟意向を確認すること（広島市外の広島広域都市圏内の店舗については、「としポ」への加盟を条件とすることを想定）。また、商品券使用可能店舗の確保を図るため、積極的かつ計画的に募集活動を行い、加盟店舗数の確保に最大限努めること。なお、既存の「としポ」加盟店舗（約 500 社）については、全社に対し商品券使用可能店舗への参画意向を確認すること。この際、広島市内を中心に、概ね 5,500 店舗程度の確保を目標として募集活動を行うこと。

イ 【審査】参加要件の確認を行い、反社会的勢力の排除チェックや法令遵守確認等については、必要に応じて発注者と協議の上で、実施すること。

ウ 【登録】加盟登録、店舗 ID 付与、必要な機器・QR の配布・設定を行うこと。

エ 【店舗教育】加盟店向けマニュアル、対象外品目、返金・取消手順等を周知すること。

オ 【検収・換金】利用データ又は回収された紙商品券を検収し、重複・不正・改ざんの有無を確認すること。あわせて、換金業務については以下を遵守すること。

- ・ 換金請求場所、方法等は企画提案によるものとする。
- ・ 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。
- ・ 使用店舗からの使用済み商品券の換金請求に対して、円滑に換金を行うこと。
- ・ 換金手数料が必要な場合は委託料で賄うこととし、その額は他の事例と比較し適正な額とし、企画提案によるものとする。
- ・ 換金期間内に使用店舗から換金請求が行われなかった商品券は換金しないこと。
- ・ 販売又は換金されなかった商品券のプレミアム分の残額は発注者へ返納すること。
- ・ 換金されなかった商品券の売上金は発注者へ引き継ぐこと。
- ・ 換金時には偽造等不正が行われていないか確認し、本事業で発行した商品券以外の金券類等が混入していないかも確認すること。
- ・ 換金時に疑義が生じた場合は原因究明を行い、責任を持って対応すること。
- ・ 換金済み商品券は確実に廃棄し、廃棄にあたっては換金手続きに影響が出ないよう考慮すること。
- ・ 換金にあたって金融機関への振込手数料が生じる場合は委託料で賄うこと。

カ 【精算】月次等の期間締めにより精算を行い、差異は店舗別に調査・調整すること。精算は速やかに実施し、店舗への入金を遅滞なく行うこと。なお、入金に係る手数料等は受注者負担とすること。また、取扱金額が多額となる場合や早期の入金を求める場合のほか、災害、金融機関休業日、システム障害、口座情報変更等の事情など、事務処理上又は経営上の事情により、通常の精算スケジュールでの対応が困難と認められる店舗については、事務処理の状況や公平性に配慮した上で、必要に応じて柔軟に対応すること。

キ 【違反对応】違反行為が判明した場合は、加盟停止、返金等の措置を講じること。

ク 【統計・報告】加盟店数、利用回数、精算額、精算件数、検収件数、違反对応件数等に加え、地域別（区・エリア別）及び業種別の商品券利用状況、電子商品券と紙商品券の利用傾向等を整理・分析し、図表等により経済効果等を可視化し、発注者へ報告すること。

(6) 利用者向けホームページ・アプリケーション構築及び広報・情報提供業務

（システム要件及び技術的手法に係る事項は、下記(8)参照）

ア 【専用ホームページの運用】委託契約締結後速やかに商品券の専用ホームページ（ウェブサイト）を制作し、管理・更新を行うこと。サイトには事業概要、申請・購入方法、店舗検索、FAQ、障害・メンテナンス情報を掲載し、必要に応じて随時更新すること。なお、掲載内容は事業の進捗に応じて段階的に公開・更新することを可とし、公開開始時点で本仕様書に定める全ての情報が備わっていることを求めるものではない。また、以下の事項を含めること。

- ・ メールによる問合せ対応を行うこと。
- ・ 専用ホームページにおいて、購入申請や参加店舗登録申請の受付を行うこと。
- ・ 商品券の申請方法、申請期間を市民に対して分かりやすく周知すること。
- ・ 編集更新作業は、本市の指示又は必要に応じて随時行うこと。
- ・ 商品券使用可能店舗の情報については、エリアや業種、位置情報等の条件による検索ができるようにすること。
- ・ アクセシビリティ（JIS 等）に配慮し、読みやすさ・分かりやすさを確保すること。
- ・ コールセンター・窓口への連絡先、受付時間等を明示し、問い合わせ導線を確保すること。

さらに、専用ホームページについては、申請受付業務及び審査業務と連携した利用者向け機能を備えることとし、以下の要件を含めること。

- ・ 申請フォームにおいて、必須項目の入力確認、形式チェック、本人確認書類の添付等を備えること。
- ・ 申請データが重複申請排除処理と適切に連携されるよう、システムと整合した入力仕様とすること。
- ・ 紙申請を前提とした代理申請の運用に対応し、代理人申請時の必要事項・条件分岐が分かりやすく表示される UI とすること。
- ・ 加盟店舗情報は最新データが自動的に反映される仕組みとし、地図表示、キーワード検索、複数条件検索等により、利用者が容易に店舗を検索できること。
- ・ スマートフォン利用を前提に、レスポンスデザインを採用し、画面サイズや操作性に応じて最適に表示されるようにすること。
- ・ 障害発生時には、トップページ等に障害情報を即時掲示できる告知機能（バナーやポップアップ等）を備えること。

イ 【アプリケーションの運用】住民向けアプリ（「としポ」アプリ）等の既存基盤活用を検討した上で、利用者にとって使いやすい電子商品券となるアプリケーションを選定、構築し運用すること。電子商品券の購入申請・利用に関する情報を市民に分かりやすく周知すること。なお、提供する情報及び機能は事業の進捗に応じて段階的に拡充することを可とし、提供開始時点で本仕様書に定める全ての機能及び情報が備わっていることを求めるものではない。また、以下の事項を含めること。

- ・ アプリケーションにおいて、購入申請の受付を行うこと。
- ・ 商品券の申請方法、申請期間を市民に対して分かりやすく周知すること。
- ・ 編集更新作業は、本市の指示又は必要に応じて随時行うこと。
- ・ 商品券使用可能店舗の情報については、エリアや業種、位置情報等の条件による検索ができるようにすること。
- ・ アクセシビリティ（JIS 等）に配慮し、読みやすさ・分かりやすさを確保すること。
- ・ コールセンター・窓口への連絡先、受付時間、専用ホームページ URL 等を明示し、問い合わせ導線を確保すること。

加えて、アプリケーションについては電子商品券の購入・利用機能を円滑に提供するため、以下の利用者向け機能要件を備えること。

- ・ 申請フォームにおいて、必須項目の入力確認、形式チェック、本人確認書類の添付等を備えること。
- ・ 申請状況（受付済、審査中、決定通知済等）がアプリ内で確認できる画面を設けること。
- ・ 電子商品券の残高、利用履歴、利用可能額、使用期限等を閲覧できる画面を備えること。
- ・ 使用期限が近づいた際には、プッシュ通知等により利用者へリマインドを行う機能を備えること。
- ・ 機種変更・紛失時には、アカウント紐付けにより電子商品券の残高等が引き継がれる仕組みを備えること。
- ・ 加盟店舗検索について、地図表示、キーワード検索、複数条件検索等により、利用者が容易に店舗を検索できる UI とすること。
- ・ 障害発生時に、アプリ内メッセージ又はプッシュ通知等により、利用者へ速やかに告知できる仕組みを備えること。
- ・ アプリケーションの構築及び運用にあたっては、Apple Inc. が定める App Store のレビューガイドライン、Google LLC が定める Google Play のデベロッパーポリシー、その他関連するプラットフォーム事業者の規約を遵守し、アプリケーションがストアからリジェクトされることのないよう、また公開後に削除されることのないよう適切に管理すること。

※ 専用ホームページにて申請受付を補完する場合、アプリでの申請関連機能は必ずしも提供する必要はないものとする。ただし、電子商品券の利用機能は本仕様書どおりアプリで提供すること。

ウ 【広報物の作成】購入案内チラシ及びポスターを申請開始時期までに作成し、各区役所や商品券使用可能店舗等に設置するなど、市民や商品券使用可能店舗候補者に対して広く周知すること。

エ 【その他広報】プレス、SNS、交通広告等の市民や商品券使用可能店舗候補者に対して広く周知する手法について、提案内容に基づき、事前に発注者と協議の上、決定・実施すること。

オ 【電子商品券への誘導】電子商品券は、紙商品券と比較して利便性が高く、事務費も低コストであることから、その利点（残高管理の容易さ、紛失リスクの低減、受取手続の簡便さ、使用期限のリマインド通知、利用履歴の確認等）を、専用ホームページ、アプリ、チラシ、窓口案内、コールセンター対応など全ての周知媒体において分かりやすく説明し、市民が電子商品券を選択しやすいよう誘導すること。特に申請画面や案内文では電子商品券の選択導

線を分かりやすく提示し、窓口やコールセンターにおいては希望者に対しアプリ操作の支援を行うなど、電子商品券へ自然に移行できる環境を整備すること。

(7) コールセンター及び窓口対応業務

- ア 【体制】 需要に応じて柔軟に増員できる体制とし、責任者を配置すること。また、問い合わせ内容に応じた適切な振り分けが行えるよう、システムの又は運用上の工夫を講じ、処理効率及び応答率の向上を図ること。
- イ 【応対時間（コールセンター）】 原則、平日 8 時 30 分から 17 時 15 分までとすること。紙及び電子それぞれの商品券の申請受付開始及び販売（決済・交付）開始から 3 週間については、休日も同時時間帯で対応することとする。なお、応答率は原則 90%以上を確保すること。
- ウ 【標準応対・エスカレーション】 FAQ 及び応対スクリプトを発注者と協議の上で定め、これに基づき対応を行うこと。一次解決率の向上に努めること。エスカレーションの基準は発注者と協議の上で定め、これに従い迅速にエスカレーションを行うこと。
- エ 【記録・苦情対応】 問い合わせ記録台帳を作成すること。台帳には、商品券の申請、決済・交付、利用、店舗対応、又はコールセンター・窓口の対応に関する苦情を分類し、緊急度・重要度に応じて優先度を付けること。これらについては、発注者と協議の上、必要に応じて原因分析を行い、再発防止策を講じること。
- オ 【品質管理】 モニタリング、録音評価、二者対応レビュー等を定期実施し、誤案内率の低減を図ること。必要に応じて録音処置を講じ、品質評価及びトラブル対応に活用すること。
- カ 【障害時運用】 IVR メッセージ切替、臨時 FAQ 掲載、状況報告の即時化を行うこと。
- キ 【個人情報】 本人確認、最小照会（付与する操作権限は必要最小限とする）、ログ保全等、個人情報を適正に取り扱うこと。
- ク 【統計・報告】 問い合わせ件数、応答率、一次解決率、エスカレーション件数、苦情件数、障害対応件数、平均応答時間、録音評価件数等を集計・可視化し、発注者へ報告すること。

(8) システム構築・運用・保守業務

- ア 【要件定義・設計】 申請受付、審査、決定通知、決済、商品券発行、電子商品券、加盟店管理・精算、専用ホームページ及びアプリケーションに関わる各システムについて、必要な機能や性能、安全性に関する要件を整理し、要件定義書と設計書を作成すること。外部サービス（決済、本人確認等）との連携方法やシステム全体の構成は分かりやすく整理し、変更が生じた場合は適切に更新すること。データの保管場所を国外とする必要がある場合のみ、発注者と協議の上、定めること。
- イ 【開発・試験】 受注者の責任で、単体・結合・総合・ユーザー受入（UAT）試験を計画し実施すること。申請開始直後などアクセスが集中する場面を想定した動作確認を行い、問題が発生しないことを確認すること。本番運用前には、安全性に問題がないか（脆弱性）を点検し、必要な修正を行うこと。
- ウ 【運用・監視】 24 時間相当の監視体制を整え、サーバ、ネットワーク、アプリケーション等で異常が発生した場合に速やかに把握し対応できるようにすること。アラートの基準や対応手順を整備し、システムが安定して利用できるよう必要な措置を講じること。なお、可用性や性能に関し特別な運用方針が必要となる場合は、発注者と協議の上、定めること。
- エ 【バックアップ・災害復旧（DR）】 データを定期的にバックアップし、別の場所にも安全に保管すること。障害発生時に迅速に復旧できるよう手順を整備し、定期的に訓練を行うこ

- と。復旧に必要な時間（RTO）や復旧できる時点（RPO）について、特別な要件が生じる場合は、発注者と協議の上、定めること。
- オ 【権限管理・認証】担当者の職務に応じて、必要最小限の操作権限を設定すること。管理画面には二要素認証等の強固な認証方式を用いること。アカウントの発行、変更、廃止を適切に管理し、定期的に見直すこと。
- カ 【変更管理・構成管理】システムの変更、リリース、元に戻す手順（ロールバック）を整備し、構成管理台帳を適切に管理すること。申請受付や販売開始の直前・期間中など、システムの安定性が特に求められる時期の変更取扱いについては、発注者と協議の上、定めること。
- キ 【インシデント管理】重大な障害が発生した場合は、2 時間以内に復旧方針を示し、24 時間以内に暫定復旧を行うことを原則とすること。復旧後は原因と再発防止策を整理し、発注者へ報告し、承認を得ること。利用者への障害告知は、(6)の手順に沿って実施すること。
- ク 【ログ管理・監査対応】操作、認証、取引などの記録（ログ）を改ざんできない方法で保存し、監査の求めに応じて提出できるよう管理すること。ログを保存する期間は発注者と協議の上、定めること。
- ケ 【セキュリティ対策】通信やデータ保存は暗号化し、設定の点検や脆弱性対策を適切に実施すること。クレジットカード情報は保存せず、決済事業者のルールに従うこと。特に、PCCDSS（PCI DSS: Payment Card Industry Data Security Standard）バージョン 4 を遵守すること。なお、利用者向け専用ホームページ及び関連ウェブシステムの SSL/TLS 証明書については、受注者において取得、設定、管理及び更新を行うものとし、その費用は委託料に含めるものとする。
- コ 【性能・可用性】アクセスが集中する場面でも処理が滞らないよう、必要な性能を確保すること。申請受付や販売期間中の安定稼働を最優先とすること。
- サ 【外部サービス・決済連携】外部サービスや決済連携時にエラーが発生した場合でも適切に再試行できるようにし、障害が広がらないよう配慮すること。決済結果に誤りが生じないよう必要な管理方法を整備すること。
- シ 【データ管理・業務終了時対応】データの重複や異常を定期的に確認し、適切に管理すること。業務終了時には、必要なデータを発注者へ引き継ぎ、不必要なデータは復元できない方法で削除すること。なお、削除したデータを削除日時・削除実施者・削除責任者・削除方法を記載した「削除証明書」を発注者に提出し、承認を得ること。
- ス 【構築環境】個人情報を取り扱うシステムの構築に当たっては、ISMAP もしくは、ISMAP-LIU クラウド サービスリスト（政府情報システムのための評価制度）に登録されたクラウドサービス（Saas）を利用すること。なお、ISMAP もしくは、ISMAP-LIU クラウドサービスリスト（政府情報システムのための評価制度）に登録されたクラウドサービス（Paas・Iaas）上に構築されたサービスも可とする。その場合、必要に応じて当該クラウド又はその上で稼働させる基本ソフトウェア（OS）に関連した資格者の配置をするなど、適切な情報セキュリティ対策を講じること。
- セ 【ドメイン】ホームページの構築に当たっては、独自ドメインの取得は避け、自治体公式ドメイン（*.city.hiroshima.lg.jp）のサブドメインを使用すること。

ソ 【不正・詐欺対策（フィッシング等）】フィッシング詐欺・なりすまし・特殊詐欺等、インターネットを悪用した犯罪や情報セキュリティインシデントを防止する対策を提案すること。なお、提案を踏まえて実施の有無を発注者が決定することとする。

タ 【脆弱性診断及び対策】システム開発完了後及び本番運用中に、脆弱性診断を事業開始前に実施し、発見された脆弱性に関するリスク評価と対策計画（対策時期を含む）を速やかに発注者へ報告すること。

6 実施スケジュール

本事業の実施スケジュール（案）は下記を基本とするものとする。ただし、各実施項目の前倒しや実施期間の最大化については、可能な限り検討し、提案すること。なお、契約後は、提案内容に基づき、事前に発注者と協議の上、最終的なスケジュールを決定する。

実施項目	時期
契約締結	令和8年3月初旬
ホームページ開設・公表	令和8年3月中旬～
加盟店募集開始	令和8年3月中旬～
電子商品券一次申請受付	令和8年4月下旬～5月中旬
電子商品券一次交付決定通知	令和8年5月下旬～6月上旬
電子商品券一次販売	令和8年5月下旬～6月下旬
紙商品券一次申請受付	令和8年5月下旬～7月下旬
紙商品券一次交付決定通知	令和8年8月上旬～8月下旬
紙商品券一次販売	令和8年8月上旬～9月下旬
電子商品券二次申請受付～販売	販売状況を踏まえ、本市と協議の上、必要に応じて二次以降の申請受付・販売を実施する。 時期は商品券利用期限（令和9年2月下旬）までの範囲で別途設定する。
電子商品券三次申請受付～販売	
商品券利用可能期限	販売開始日～令和9年2月下旬

7 委託料の支払い及び経費負担について

本業務に係る委託料は、下記(1)～(6)の規定に基づき支払うものとする。委託料の算定に当たって変動し得る要素（金額）については、受注者は提案時に可能な限り詳細を示すものとし、その提案内容を基礎として発注者と適宜協議の上、最終的な金額を決定するものとする。

- (1) 本業務の委託料は、商品券プレミアム分及び事務費分により構成するものとする。なお、紙商品券及び電子商品券の発行口数については、需要動向や販売状況等を踏まえ、発注者と適宜協議の上、紙・電子双方の発行口数を調整することにより、委託料の範囲内で適切に対応するものとする。
- (2) 委託料は、受注者の請求に基づき、概算払いを行うことができる。
- (3) 商品券の販売において売れ残りが生じた場合は、本市と協議の上、二次以降の申請受付及び販売を実施し、販売の最大化に努めるものとする。そのうえで、最終的に委託料のうちプレミアム分に残金が生じた場合は、その相当額を発注者に返還すること。

- (4) 売上金が商品券使用可能店舗に対する換金に充てられなかった場合は、その相当額を発注者に返還すること。
- (5) 本業務を履行する上で必要となる経費（椅子、机、パーテーション、文房具、事務機器、データ入力作業、コールセンター端末・モニタ・周辺機器その他事務用品を含む。）は、原則として本業務の契約金額の範囲内において受注者が用意し、負担すること。
- (6) その他、本業務遂行に必要な費用の取扱いについては、発注者と受注者が協議の上、適宜定めるものとする。

8 成果物

本業務の遂行にあたり、以下の成果物を提出するものとする。なお、提出時期及び様式については、発注者と協議の上、決定すること。

- ・ 委託業務実施計画書（契約締結後 10 日以内）
- ・ 運営体制図・責任者一覧（契約締結後 10 日以内）
- ・ 商品券の申請・審査・決定通知販売・決済・発行等に係る処理結果データ（適宜）
- ・ 加盟店登録一覧及び精算結果データ（適宜）
- ・ 委託業務実施報告書（業務終了時）

9 遵守事項

- (1) 業務を履行するに当たり、関係法令を順守し、本契約における業務を誠実、適切に行うこと。
- (2) 受注者は、本事業の予算規模、業務の対象範囲及び作業期間や申請の多寡等を考慮して、業務が適正かつ効率的に行える体制及び要員の調整等を行うものとする。
- (3) 受注者は、業務に従事する者（以下「従事者」という。）として、各業務の遂行に必要な知識及び技術を有し、かつ、本業務及び職務の重要性を理解し、円滑に業務を行える者を配置すること。
- (4) 業務量の増加等により、発注者から受注者に対し、従事者の増員等の体制変更の要望があった場合は、発注者と受注者で協議を行い、受注者は最大限対応すること。なお、協議結果については、受注者は協議録を作成の上、発注者及び受注者の双方で、内容の確認及び合意を行うこと。
- (5) 本契約における統括責任者を配置し、契約締結後 10 日以内に発注者の承認を得ること。また、従事者の管理については、受注者が責任を持って管理することとし、業務に支障がないよう対応すること。
- (6) 本契約における業務に関して、発注者との調整・協議等は統括責任者が行うこと。ただし、事前に発注者の承認を得た場合は、この限りではない。
- (7) 受注者にて確保した事務所について、統括責任者は、事務所に容易に従事者以外が立ち入らないよう物理的な区画その他必要な措置を講じ、秘匿性を確保するとともに、事務所に立ち入る従事者等をチェックすること。発注者は、必要と認めるときは、受注者に対し、チェックした内容（入退室履歴等）について報告を求めることができる。
- (8) 本業務の実施に当たり、発注者が提供した資料及びデータについては、以下のアからカの点に留意した上で、取り扱うこと。

- ア 受注者は、発注者から提供された資料及びデータを、この契約に基づく業務を処理する目的のためのみに用いるものとし、発注者の許可なく複写又は複製をしてはならない。また、発注者の事前の承諾なく、当該資料及びデータを事務所外へ持ち出してはならない。
- イ 受注者は、業務履行中に作成した中間生成物について、全て電子媒体（ハードディスク、USBメモリ等）に格納することとする。
- ウ 受注者は、発注者から提供された資料及びデータ等について、利用時以外は施錠可能な部屋などに入れ、施錠した上で保管し、統括責任者が管理すること。
- エ また、受注者は、発注者の指示がある場合を除き、この契約によって業務上知り得た資料及びデータを契約の目的以外に利用し、又は発注者の承諾なく第三者に提供しないこと。
- オ 電子情報による連絡やデータの送付等について媒体を利用して行う場合は、ウイルス対策ソフトの導入や最新セキュリティパッチの適用等のセキュリティ対策が図られているパソコンにより、セキュリティチェックを行った媒体を利用すること。
- (9) 発注者は、必要と認めるときは受注者に対して委託業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。
- (10) 契約の目的物に瑕疵があるときは、発注者は受注者に対し、受注者の負担においてその瑕疵の補修を請求するものとする。
- (11) 受注者は、業務において事故が発生したときは、直ちに発注者に連絡した上で、事故復旧のための措置について発注者と協議するものとする。

10 個人情報の取扱い

契約を履行する上で知り得た個人情報に関しては、次の事項を順守するとともに、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。

- (1) 受注者は、本業務に関し知り得た情報について、その秘密を厳守し、第三者への漏洩を防止するとともに、必要かつ十分な管理的措置を施すこと。
- (2) 本業務の従事者は、契約の履行に際して知り得た本市の情報を、契約の期間はもちろん、契約の終了後及び解除後においても第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受注者は、本市の情報の秘密保護に関する誓約書を発注者に提出すること。
- (4) 受注者は、別記「個人情報取扱特記事項」の内容に従事者に周知徹底させなければならない。
- (5) 受注者は、本市の情報を保護管理するための責任者を置き、本市の情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施並びに従事者への教育訓練等を行わなければならない。また、その結果を発注者に報告すること。

11 再委託

- (1) 広島市委託契約約款に基づき、受注者が本業務の一部を再委託する場合には、当該再委託業務の開始までに下記の内容を明記した再委託申請書を発注者に提出し、承認を受けること。
- ・ 再委託事業者名及び代表者
 - ・ 再委託する業務の範囲
 - ・ 再委託契約の期間
 - ・ 再委託先が個人情報を取り扱う場合、再委託先の個人情報取扱状況

- (2) 再委託事業者は、過去に類似形態（再委託、共同企業体等）で業務を請け負った経験を有する事業者とすること。なお、受注者にて準備する什器の保守等の簡易な業務の再委託については、発注者の承諾を必要とせず、本条項の対象外とする。
- (3) 再委託事業者の選定に当たっては、広島市内や広島広域都市圏内の企業を相手方とするよう努めること。
- (4) 再委託先に対しても、本仕様書と同等のセキュリティ水準（個人情報の取り扱いを含む）を契約で義務付けること。また、受注者は再委託先の遵守状況を監督する責任を負い、その管理体制を発注者に報告すること。

12 委託業務実施計画書の提出

受注者は、契約締結後 10 日以内に委託業務実施計画書を発注者に提出し、承認を受けること。

13 委託業務実施報告書の提出

受注者は、本契約の業務終了後、委託業務実施報告書を作成し、発注者に提出すること。

14 業務終了後の処理

受注者は、本契約の業務終了後、次の各号に定める措置を速やかに講じるものとする。

- (1) 本契約の履行に当たって、発注者から提供を受けた資料等（資料などの全部又は複写・複製物を含む。以下同じ。）の全てを、速やかに発注者に返還し、受注者の設備に格納されたデータベース及びその他の資料等の全てを、受注者の責任において完全に消去するものとする。また、消去したことを証明する報告書を作成し、委託業務実施報告書と併せて発注者に提出すること。
- (2) 本契約を経由し、発注者及び受注者の間で送受信したデータの取扱いについては、発注者及び受注者で別途協議の上、決定するものとする。

15 留意事項

- (1) 受注者は発注者の情報セキュリティポリシー、広島市情報システムの導入等に関するガイドライン等、発注者の所定のルールを遵守すること。
- (2) 受注者は一般財団法人日本情報経済社会推進協会の承認するプライバシーマーク又は ISO27001/ISMS を取得していること。

16 著作権等

本業務で作成した全ての成果物は発注者に帰属することとする。

17 その他

- (1) 業務の詳細な事項及び業務の進め方についての協議は、発注者又は受注者いずれかの要請により、その都度行うものとする。
- (2) 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、発注者及び受注者で別途協議の上、定めるものとする。

- (3) 発注者と受注者が協議をした場合、受注者は遅滞なく協議録を作成の上、発注者へ提出すること。