

越前市くらし応援商品券発行業務委託仕様書

1 業務委託の名称

「越前市くらし応援商品券」発行業務委託

2 事業目的

長引く物価高騰により市民の消費マインドは冷え込み、市内の消費は落ち込んだまま、市内の小売・サービス店等を取り巻く環境は、今なお厳しい。

この状況を打開するため、令和8年5月1日時点で越前市に住民登録があり、平成19年4月1日以前に生まれた方を対象に市内店舗等で利用できる地域商品券を発行し、消費を誘発し、もって喚起を図る。

3 越前市くらし応援商品券の概要

配布対象 令和8年5月1日時点で越前市に住民登録があり、平成19年4月1日以前に生まれた方。

対象者数：67,600人（想定） 世帯数：32,800世帯（想定）

額 面 配布対象者に対し、デジタル又は紙商品券を、以下のとおり1人あたり5千円を配布する。

デジタル商品券 5千円

紙商品券 5千円（1,000円×5枚）

配布方法 ①対象者個人宛てに、デジタル商品券取得にかかる通知を作成し、令和8年6月下旬までに届くように郵送にて配布する。

（デジタル商品券の取得期間：通知郵送後から令和8年7月31日まで）。

②令和8年7月31日までにデジタル商品券を取得しなかった対象者には紙商品券を世帯宛てに令和8年9月上旬から順次郵送する。

取扱店舗 本市の飲食店・食料品店・小売店・サービス業など

利用期間 デジタル商品券 令和8年7月1日から令和9年1月31日まで

紙商品券 令和8年9月1日から令和9年1月31日まで

4 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

5 業務場所

業務を実施するに相当である場所

6 業務内容

(1) 事務局の設置

- ・ 本業務の実施にあたり事務局を設置すること。
- ・ 事務局の運営に必要となる人員を配置するとともに、事務局の運営に必要となる設備、備品及び消耗品等もあわせて確保すること。
- ・ 契約締結後、速やかに本業務に関する一切の問合せに応じる体制を構築すること。

(2) 事務局の体制

- ・ 事務局には、本業務の実施に必要な知識及び能力を有する者1名を管理者として定め、配置すること。
- ・ 管理者は、本業務が円滑に実施できるよう業務従事者の管理、監督を行うこと。
- ・ 管理者がやむを得ず不在とする場合においても、業務に支障がない体制を確保すること。
- ・ 事務局には、コールセンター及び本業務に関する事務処理を行うにあたり必要な業務従事者を配置すること。
- ・ 業務従事者は、本業務の実施に必要な知識及び能力を有する者とする。
- ・ 業務従事者は、期間中の業務量を踏まえ、市と協議のうえ配置する人員を増員又は減員できるものとする。
- ・ 業務履行時間については、原則平日の午前9時00分から午後5時00分までの時間帯とすること。
- ・ 平日の夜間、土、日及び祝日に業務を行う必要が生じた場合は、事前に市と協議を行うこと。
- ・ 緊急の問い合わせについて迅速に対応できる体制を整えること。

(3) 配布対象者リストの管理

- ・ 市は受託者に対して、配布対象者リストを提供する。
- ・ 住民異動の理由により配布対象者リストに変更が生じた場合は、市から受託者に対して最新の情報を提供することとし、受託者はその変更に対応すること。
- ・ 受託者は、配布対象者リストを情報漏洩等のないよう、適切に管理すること。

(4) 周知・広報

- ・ 業務実施に適切な広報媒体を用い、広く市民の利用を促すこと。
- ・ 越前市から受託して行っている業務である旨を明記すること。
- ・ 商品券に関する専用ホームページを独自で作成すること。
- ・ 以下の言語に対応したチラシ等を作成し、ホームページ上で掲載すること。また、チラシ等の内容については市と協議を行うこと。

対応言語 日本語、ポルトガル語、ベトナム語、英語、中国語

(5) 商品券取得に関する通知の仕様及び取扱について

- ・ 通知には、デジタル商品券取得の流れ、利用期間、専用アプリ取得及び(4)で記載したチラシ等の閲覧を促す多言語での案内文及び二次元コードを印字すること。
- ・ デジタル商品券取得期間内にデジタル商品券を取得しなかった人には、紙商品券が送られることを記載すること。なお、可能な限りデジタル商品券の取得を促すこと。
- ・ 通知の印字にあたっては、市が使用する外字に対応して印字し、通知の発送数を管理すること。
- ・ 通知に印字後、発送不要や発送先が変更となった者については、発送前に抜取り、市の指示により再送等の対応を行うこと。
- ・ 通知には、国の物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金が活用されている旨を明記すること。
- ・ 詳細なスケジュールや仕様は市と協議のうえ確定すること。

(6) 取扱店舗

- ・ 越前市内において飲食店・食料品店・小売店・サービス業等を営み、かつ店舗を有する事業所等を対象に募集し、取扱店舗数は500店舗以上を目標とすること。
- ・ 取扱店舗の募集に際し、登録料等は徴しないものとする。
- ・ 次に規定する事業所等は募集の対象外とすること。
 - ①暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成30年法第77号）第2条第2号に規定するもの、暴力団の構成員であると認められるもの、又は暴力団に資金提供を行う等暴力団の維持も若しくは運営に協力し関与するもの。
 - ②法令又は公序良俗に反するもの。

(7) コールセンター業務

- ・ 市民や事業者等からの問合せ、苦情等に対応するためコールセンターを開設及び運営すること。
- ・ 問合せ対応・苦情処理については、原則として受託者の責任により行うものとし、必要に応じて市に報告・相談・協議を行い、受託者において解決すること。
- ・ 問合せ対応・苦情処理については、記録を残すこと。
- ・ コールセンターの開設期間は、令和8年6月1日から令和9年1月31日までの期間とすること。
- ・ 業務履行時間については、原則平日の午前9時00分から午後5時00分までの

時間帯とすること。

- ・ 平日の夜間、土、日及び祝日に業務を行う必要が生じた場合は、事前に市と協議を行うこと。
- ・ 受付時間外の入電については、自動応答等による案内を行うこと。

(8) 商品券の仕様について

ア デジタル商品券の仕様

- ・ 取得期間は、令和8年6月の通知発送後から令和8年7月31日までとすること。
- ・ 発行開始日は令和8年7月1日とすること。
- ・ 利用期間は、令和8年7月1日から令和9年1月31日とすること。
- ・ 令和8年8月1日以降は、デジタル商品券取得ができないようにすること。
- ・ 1人が2人以上の取得ができない設定にすること。
- ・ デジタル商品券取得状況について、事務局で把握できるものとすること。
- ・ デジタル商品券の取得率について、商品券配布対象者の6割を目指すこと。
- ・ 利用期間終了後は、利用可能残高が0円になるよう設定を行うこと。
- ・ 取扱店舗のみで利用可能なデジタル商品券とすること。
- ・ スマートフォン等を活用した発行・決済ができるものとし、iOSとAndroidの端末に対応すること。なお、デジタルが苦手な方にも配慮されたものであること。
- ・ スマートフォン等で使用する既存のキャッシュレス決済サービスの専用アプリを利用して運用すること。
- ・ 利用者は1円単位での決済が可能であり、残高の確認が可能なものとすること。
- ・ 利用有効期日のお知らせを利用者に発信すること。
- ・ デジタル商品券のデザインや仕様については、市と協議を行ったうえで決定すること。
- ・ 国の物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金が活用されている旨を明記すること。

イ 紙商品券の仕様について

- ・ 利用期間は、令和8年9月1日から令和9年1月31日とすること。
- ・ 紙商品券には、二次元コード・管理番号・有効期限を印字すること。
- ・ 二次元コードは1度読み込んだら使用できない設定にすること。
- ・ 利用期間終了後は、二次元コードの読み取りが不可になるよう設定を行うこと。
- ・ 取扱店舗のみで利用可能な商品券とすること。
- ・ 額面1,000円券5枚を1セットとすること。
- ・ 商品券の原紙には、越前和紙を活用すること。また、越前和紙を使用している旨を商品券に印字すること。

- ・ 紙商品券については、デジタル商品券の取得状況に応じて市と協議の上、印刷を行うこと。
- ・ 紙商品券のデザインや仕様については、市と協議を行ったうえで決定し、委託者へサンプルを提出すること。
- ・ 紙商品券の配送については世帯単位で行うものとする。ただし、内容物は世帯構成員ごと個別仕様とし、個人向けに作成・封入すること。
- ・ 国の物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金が活用されている旨を明記すること。

ウ 商品券の利用対象とならないもの

- ・ 出資や公共料金等の支払い（税金、公的保険料、振込代金、振込手数料、水道料金等）
- ・ 有価証券、金券、商品券（ビール券、清酒券、おこめ券、図書券、店舗が独自発行する商品券等）、旅行券、乗車券、切手、案内、印紙、プリペイドカード等の換金性の高いものの購入
- ・ たばこ事業法（昭和59年法律第68号）第2条第1項第3号に規定する製造たばこの購入（電子たばこを含む）
- ・ 土地・家屋の購入等の不動産の保有に係る支払い
- ・ 現金との換金、金融機関への預け入れ
- ・ 宝くじ及びスポーツ振興投票券の購入、競馬、競輪、競艇、オートレースの投票券購入
- ・ 医療保険が適用される医療費等に係る支払い
- ・ 各種電子マネーのチャージ
- ・ インターネット販売等、実店舗外での決済
- ・ 風俗営業等の規制及び業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に係る支払い
- ・ その他、市長が適当でないと認めるものの購入及び、提供を受けたサービスに係る支払い

エ その他留意事項

- ・ 商品券の第三者への売買は禁止とする。
- ・ 取扱店舗にはデジタルと紙の2種類の商品券に対応するオペレーションが求められるため、その取扱方法について説明した業務マニュアルを作成し、取扱店舗に渡すこと。
- ・ 取扱店舗等において、(8)の「ウ 商品券の利用対象にならないもの」に定める利

用対象としない商品を取扱店舗等は予め利用者が認識できるよう明示すること。

(9) 換金方法について

- ・ 取扱店舗における商品券利用分の換金は、受託者が一括して行うものとする。
- ・ 換金対象額は、デジタル商品券及び紙商品券の利用実績を合算した金額とする。
- ・ デジタル商品券の利用実績は、決済システム上の利用履歴データに基づき確定するものとする。
- ・ 紙商品券の利用実績は、取扱店舗が専用アプリにより二次元コードを読み取ることにより利用されたデータに基づき確定するものとする。
- ・ 利用実績の集計は、毎月末日を締日として行うものとする。
- ・ 受託者は、前項の締日に基づき確定した利用実績額について、翌月末日（末日が土、日及び祝日の場合は前営業日とする）に取扱店舗が指定する金融機関口座へ振込により支払うものとする。
- ・ 振込に係る手数料の負担については、受託者負担とする。
- ・ 受託者は、取扱店舗から要請があったときは、利用実績及び支払額が確認できる明細を提供しなければならない。

(10) 事務処理

- ・ 市民への通知の発送・返戻・再送付、取扱店舗への振込に至るまでの対応及び処理過程についての進捗管理を行うこと。また、市の求めに応じ、速やかに状況を報告できるよう商品券及びデータを管理すること。
- ・ 発送した通知が不着返戻された場合には、返戻リストを作成すること。未着による再送付依頼があった場合には原則再送付するものとし、その際に再送付リストを作成すること。また、転居等の届出状況の照会が必要になった場合には、市へ照会のうえ、転居先が判明した場合には、転居先へ再送付すること。
- ・ 市の求めにより、利用者の年代、性別、利用店舗、利用金額は少なくとも提供すること。また、各種データをその指定する形式等で提供すること。
- ・ 金融機関での振込処理において、エラーが生じた場合は、必要に応じて事業者等へ連絡する等、早急にエラーの解消に努めること。
- ・ 二重払い、誤った口座への誤送金等、返還請求が必要となった場合には、請求先、請求事由、経緯等を速やかに市に報告すること。なお、受託者の責による誤送金等については、受託者において解決すること。
- ・ 毎月、商品券の使用状況報告書を市に提出すること。
- ・ 利用期間終了後、速やかに本業務に関する実績報告書を市に提出すること。

(11) その他

- ・ (1) から (10) に記載のないものであっても業務に関して必要な事務は市、受託者双方協議のうえ実施するものとする。
- ・ 当該業務についての証拠書類を業務完了の年度の翌年度から起算して10年間整備保存すること。

7 管理者・業務従事者の責務

- ・ 本業務に係る全情報の目的外使用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。
- ・ 個人情報漏洩につながる可能性のあるものについては、管理者が責任を持って管理しなければならない。

8 秘密の保持及び個人情報の保護

- ・ 本業務は、市民の重要な個人情報を取り扱うことから、別添「個人情報保護に関する特記事項」に基づき、個人情報の漏洩対策に万全を期すること。

9 その他

- ・ 市と連絡を密にし、常に協力体制を整え、対応すること。
- ・ 業務遂行にあたって関係する法律及び関係諸法令、条例、規則その他の基準等を遵守し、常に善良たる管理者の注意をもって誠実に業務を遂行しなければならない。
- ・ 受託者は、業務の履行に関し事故等を発見した場合は、迅速かつ適切に対応するとともに直ちに市に報告しなければならない。
- ・ 本仕様書、契約書及び個人情報保護に関する特記事項に定めのない事項又は疑義が生じたときは、信義誠実の原則に従い、市、受託者双方が別途協議して定めるものとする。
- ・ 受託者は、業務の履行に際し知り得た情報について、本業務終了後、速やかに配布対象者リスト等を廃棄及び消去し、受託者にその旨報告すること。