

横浜市プレミアム付商品券発行運営業務説明資料

1 業務名

横浜市プレミアム付商品券発行運営業務

2 委託期間

契約締結日から平成 32 年 6 月 30 日までとする。

3 業務の概要

(1) 目的

横浜市に所在する商店等において共通して使用できるプレミアム付商品券（以下「商品券」という。）を発行することにより、消費税率の引上げが、所得が少ない方や子育て世帯の消費に与える影響を緩和するとともに、地域における消費を喚起・下支えすることを目的とする。

(2) 発行する商品券の概要

名称	横浜市プレミアム付商品券
販売価格	1 冊 4,000 円 (5,000 円分利用可能)
券種内訳	500 円券×10 枚
購入対象者 及び想定人 数	ア 平成 31 年度住民税非課税者 約 51.5 万人（課税基準日：平成 31 年 1 月 1 日） イ 平成 28 年 4 月 2 日以降に生まれた子が属する世帯の世帯主 約 10 万人（基準日：平成 31 年 9 月 30 日）
参加店舗*	横浜市内店舗から広く公募
購入限度	購入引換券 1 枚につき 5 冊まで
販売期間	平成 31 年 10 月 1 日から平成 32 年 2 月末日まで
利用期間	平成 31 年 10 月 1 日から平成 32 年 3 月末日まで

※参加店舗とは、商品券の利用が可能な横浜市に所在する店舗をいう。

(3) 商品券の利用対象にならないもの

- ・ 出資や金融商品の購入
- ・ 国や地方公共団体への支払い（公営ギャンブル含む）
- ・ 金、プラチナ、銀、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）、切手、はがき、印紙、プリペイドカード、旅行券、乗車券等の換金性の高いものの購入
- ・ 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
- ・ 事業活動に伴って使用する原材料、機器類及び仕入商品等の購入
- ・ 土地・家屋購入、家賃・地代・駐車料（一時預りを除く）等の不動産や資産性の高いもの（自動車）に関わる支払い
- ・ 現金との換金、金融機関への預け入れ
- ・ 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 条に規定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
- ・ 商品券の交換又は売買
- ・ 保険診療対象となる医療費の支払い
- ・ 介護保険の対象となるサービス費用の支払いや保育料など、利用者負担の一部を国や地方公共団体が負担しているもの
- ・ 会費、商品及びサービスの引換等代金を前払いするものの内、有効期限が平成 32 年 3 月 31 日を超えるもの
- ・ その他、横浜市プレミアム付商品券実行委員会（以下「実行委員会」という。）及び参加店舗が指定するもの

(4) その他留意事項

- ・ 参加店舗において利用期間内に限り利用可能
- ・ 商品券購入後の返品はできない
- ・ 現金との引換えはしない
- ・ 商品券の交換又は売買はできない
- ・ 釣り銭は支払わない
- ・ 盗難・紛失、滅失または偽造、模造等に対して、発行者は責を負わない
- ・ 参加店舗において、本券を利用対象としない商品を独自に定める場合、参加店舗はあらかじめ利用者が認識できるよう明示する義務を負う

4 業務の内容

(1) 商品券の作成

ア 業務内容

(ア) 商品券の印刷

a 商品券仕様

名称	横浜市プレミアム付商品券
発行部数	269 万冊 [※]
販売価格	1 冊 4,000 円 (5,000 円分利用可能)
券種内訳	500 円券×10 枚
紙質	OCR 用紙とし、偽造されにくいもの
サイズ	縦 160mm×横 76mm
形態	10 枚の 500 円券を 1 冊として製本 (切取用ミシン線入り)
構成	商品券、参加店舗控え
利用期間	平成 31 年 10 月 1 日から平成 32 年 3 月末日まで

※過去の類似事例を踏まえ、実態に応じた発行部数を設定。業務開始後に部数が大きく変動する可能性が生じた場合は適宜、実行委員会と受託者が対応について協議するものとする。

b 校正等

- ・ デザイン及び原稿は実行委員会が決定し提供する。
- ・ 校正を必要回実施する。

c 多言語対応

商品券の利用期限等、利用条件にかかる項目は、日英併記とすること。

d 偽造対策

企画提案によるが、ホログラム、マイクロ文字等の使用や、通し番号を付し換金時に偽造の可能性を検証すること、カラーコピー牽制など、複数の対策を組み合わせること。

e 納入先・期限

- ・販売開始日の数日前までに販売窓口へ納入すること。
- ・販売期間中、複数回に分けて印刷し、販売窓口へ納入することも可能とする。その場合、具体的な冊数及びスケジュールは、実行委員会と協議の上決定する。
- ・印刷した未販売商品券は、施錠できる場所に厳重に保管するなど、十分なセキュリティを講じること。
- ・輸送には十分なセキュリティを講じ、現金と同様の扱いをすること。

(2) 商品券の販売等

ア 業務内容

(7) 商品券の販売期間・販売日等

- ・販売期間は、平成 31 年 10 月 1 日から平成 32 年 2 月末日までとする。
- ・販売日については、販売期間中にできるだけ多く設定することとし、利用者が購入しやすい環境となるよう、利便性を考慮した曜日・時間帯とすること。

(4) 商品券販売窓口（以下「販売窓口」という。）の設置

- ・販売窓口は、地域に偏りが生じないよう利便性の高い場所を中心に、最低 1 区 2 か所以上設置することとし、提案時において既に見込みがある場合はその場所と数を、ない場合は公募などによりその方法を企画提案すること。また、本人確認や個人情報の取扱いがあるため、プライバシーの保持に配慮した適切な場所を選定すること。
- ・前述の販売窓口のほか、別途横浜市が指定する場所及び期間に販売窓口を設置すること。この場合、必要と考えられる人員及び机・仕切り等の設備のほか、現金及び商品券の保管・輸送の手段及び費用は本業務の中で見込むこと。（別紙 参照）
- ・上記のほか、販売を希望する一般社団法人横浜市商店街総連合会加盟の商店会があった場合、一定の要件を満たすものについては、販売を認めるものとし、受託者はその他の販売窓口と同様に取り扱うこと。
- ・販売窓口一覧をできるだけ速やかに公開できるようにすること。

(5) 商品券の販売方法

- ・販売窓口では、横浜市の発行する購入引換券を持参した者に対して、対面販売することを必須とする。
- ・商品券を販売する際には、実行委員会の指示する方法で本人確認を行い、購入引換券に記載されている購入単位（1 冊）を販売する毎に、専用の確認印を購入引換券の所定の欄に 1 回押印する。
- ・確認印は、実行委員会の指定する印影のもと、受託者で作成し、各販売窓口に必要な数を配付する。また、販売窓口分のほかに、別途横浜市が設置する事務処理センター分として 3 個及び予備 3 個作成する。
- ・購入引換券に誤って確認印を押印した場合には、訂正の対象となる確認印の印影に二重線を引き、当該二重線を引いた印影の近傍に訂正日等を記載するなど、実行委

員会が指定する所定の事務を行う。また、訂正を行った場合は、訂正日、訂正した購入引換券に記載された氏名及び住所並びに訂正した印影の数を市に報告すること。この場合、市への報告に必要な個人情報の取扱いについては、関係法令の規定に則り、管理の徹底及び漏えいの防止策等を講じるものとし、市への報告が済み次第速やかに機密抹消処理すること。

(エ) 販売窓口への定期的な商品券の追加納品

- ・販売窓口で扱う商品券は、各販売窓口の在庫が適切な数量となるように、定期的に追加納品を行うこと。
- ・迅速に補充を行うことができる体制を作り、不足が生じないようにこまめに確認し、在庫管理を行うこと。

(オ) マニュアルの作成及び配付

- ・販売窓口においては、(イ) に定める販売方法を徹底できるように、マニュアルを作成し販売窓口へ配付すること。特に、販売窓口業務を委託する場合は、販売窓口向け説明会を開催するなど周知徹底を図ること。

(カ) 広報物の作成及び配付

- ・商品券購入希望者が販売窓口を判別できる目印となるものは必ず作成し、販売開始日までに販売窓口へ配付すること。

(キ) 使用済購入引換券の失効事務

- ・上限である5冊全てを引き換えた使用済購入引換券は、失効印を押印の上、購入者に渡すこと。
- ・失効印の押印数は、各販売窓口で集計し、実行委員会に報告すること。
- ・失効印は、実行委員会の指定する印影のもと、受託者で作成し、各販売窓口に必要な数を配付する。また、販売窓口分のほかに、予備3個作成する。

(ク) 資格喪失に伴う返金対応等

- ・税更正の反映等により、商品券購入後に本事業の対象に該当しなくなった者に対しては、購入引換券及び商品券を回収した上で、商品券販売代金から使用済商品券のプレミアム相当額分を差し引いた額を返金する等、実行委員会の指示する措置をとること。
- ・上記業務が実施可能な窓口（返金等窓口）を、販売窓口とは別に、市内の利便性の高い場所に最低1か所設置すること。
- ・販売代金の返金やプレミアム分の徴収などに係る出納状況は適切に管理し、実行委員会に報告すること
- ・返金等窓口における個人情報の取扱いについては、関係法令の規定に則り、管理の徹底及び漏えいの防止策等を講じること

イ その他留意事項

- ・販売窓口においては、販売にかかる留意事項の周知を徹底するとともに、販売窓口からの問合せに対して充分かつ誠実に対応できる体制を確保すること
- ・販売窓口において在庫として未販売商品券を保管する必要がある場合は、現金と同様の取扱いとし、管理を徹底させること
- ・商品券の送付が必要である場合、受託者が行う。送付には十分なセキュリティを講じ、現金と同様の扱いをすること
- ・販売窓口でのセキュリティ体制の確保について提案がある場合は記載すること
- ・販売に伴う売上金は換金を行うまで適切に管理すること

(3) 参加店舗の募集等

ア 業務内容

(ア) 参加店舗の募集申込受付

- ・市内で幅広く公募を行い、できるだけ速やかに個別の参加店舗にかかる情報を公開できるようにすること。
- ・広く店舗を募集するために、効果的な周知・広報を行うとともに、募集は一次・二次の二回実施するものとする。
※参加店舗数は平成27年度に実施したプレミアム商品券事業における約11,000店舗を目安とすること

(イ) 参加店舗参加資格確認

- ・参加店舗は受託者が募集し、参加資格の確認を行うこと
- ・申込があった店舗が参加資格を有しているか否かの確認方法は提案による。

(ロ) 申込店舗への審査結果通知（申込を行った全ての店舗が対象）

(ハ) マニュアルの作成及び送付

- ・参加店舗が円滑に商品券を取り扱うことができるように、マニュアルを作成し参加店舗に配付すること。マニュアルは、紙媒体の配付とともに、ホームページへの掲載、参加店舗向け説明会を実施するなど周知徹底を図ること。
- ・なお、ホームページは参加店舗関係者のみが閲覧できるようにするなど、セキュリティ策を講じること。

(ニ) 広報物の作成及び送付

- ・商品券の利用者が参加店舗を判別できる目印となるもの（ステッカー、ポスターなど）を作成し利用開始日までに参加店舗に送付すること。

(ホ) 参加店舗向けコールセンターの設置

- ・参加店舗の募集開始前から換金事務完了まで参加店舗用の専用回線を設置すること
- ・回線の確保にあたっては、必要となる性能を満たし、かつ、安価な通信料金となるよう留意すること
- ・コールセンターには適切な回線数を確保し、人員を配置すること。
- ・少なくとも10月は、平日以外もコールセンターを営業すること。
- ・コールセンターの対応日・時間、1日あたりの入電想定数（通常期・繁忙期）、配置人数を明示すること。

イ その他留意事項

- ・募集時に全ての参加店舗に発行趣旨及び留意事項、運営方法等が周知されるよう努めること
- ・参加店舗が自らの店舗で利用できる商品券を明確に理解できるよう、見本の作成など特に周知方法に配慮すること（偽造された券の判別方法等）
- ・インターネットを利用できない店舗にも配慮をすること

(4) 周知・広報等

ア 業務内容

(ア) ホームページの開設

- ・契約後速やかに専用ホームページを開設し、情報を随時更新する。

- ・ホームページに参加店舗や商品券の利用方法などを掲載し、常に最新の情報に更新すること
 - ・日本語のほか、主要な内容については多言語（6か国語：英語・中文简体・中文繁體・韓国語・スペイン語・ポルトガル語）版を作成すること
 - ・音声読み上げソフト等を活用し、障害のある方の利用も可能とすること
- (i) 各種媒体を活用した効果的な広報の実施
- (ii) 広報物の作成
- 実行委員会及び受託者が実施する広報活動等で必要となる次の広報物を作成する。その他は提案による。
- ・購入引換券交付時に同封する主な参加店舗及び販売窓口一覧（A4：1枚想定）62万部
 - ・販売窓口で商品券購入者の希望に応じて配布する参加店舗一覧（冊子形式）30万部
 - ・広報活動用チラシ（A4：1枚想定）62万部
- (iii) 利用者向けコールセンターの設置
- ・平成31年9月1日から平成32年3月末まで利用者用の専用回線を設置すること
 - ・利用者用の回線はフリーダイヤルとし、通話料等については本契約に含めるものとする。なお、回線の確保にあたっては、必要となる性能を満たし、かつ、安価な通信料金となるよう留意すること
 - ・コールセンターには適切な回線数を確保し、人員を配置すること
 - ・少なくとも10月は、平日以外もコールセンターを開設すること
 - ・コールセンターの対応日・時間、1日あたりの入電想定数（通常期・繁忙期）、配置人数を明示すること
 - ・FAXによる問合せにも対応すること。（FAX回線については専用回線であることを求めないが、適切な対応を行える体制とすること）
- イ その他留意事項
- ・インターネットを利用できない利用者にも配慮し、利用者対応をホームページだけによらないこと
 - ・実行委員会で指定するもの以外の広報物及び媒体の種類、部数、時期、配置場所などについては、商品券の購入及び利用の促進に向けて効果的で有効な手段となりえるよう検討された提案に基づいたものとする
 - ・広報物のデザインは、受託者が案を実行委員会へ提出し、原稿は実行委員会が決定する。また、校正を必要回実施する
 - ・広報物についてはホームページ（多言語版含む）と連携するなど利用者の利便性に配慮すること
 - ・その他、横浜市健康福祉局が委託した事業者と必要に応じ連携すること
- (5) 商品券の換金
- ア 業務内容
- (i) 使用済商品券の回収
- ・回収の方法は参加店舗の利便性を考慮したものにする。ただし、大量の商品券を扱う店舗に対しては、定期的に輸送車による回収を行うこと
 - ・回収には十分なセキュリティを講ずること

(イ) 参加店舗への支払い手続

- ・小規模店舗の参加が多数見込まれることから、回収から支払いまで可能な限り短い期間かつ適切な換金時期（回数）を設定して行うこと
- ・支払いに係る振込手数料は本契約に含めるものとする

(ウ) 換金データの作成及び確認

- ・換金された商品券のデータを作成し、偽造・不正の可能性等がないか確認すること

(エ) 換金済商品券の適切な処分

イ その他留意事項

- ・本業務専用の口座を開設し、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
- ・参加店舗が自ら購入した商品券を換金してはならない
- ・換金期間を過ぎた後は、使用済商品券を換金しないこと
- ・換金時において商品券とデータに相違がある場合、原因究明を行い、責任を持って対応すること
- ・換金済商品券及び未販売商品券は、実行委員会の確認を取ったうえで確実に廃棄し、実行委員会へ廃棄証明を提出すること

(6) 業務の管理・執行体制

ア 業務内容

(ア) 事務局の設置

運営業務全体の統括、実行委員会との調整窓口等を担う事務局を契約後速やかに開設すること。

(イ) 全体のスケジュール管理

事務局は実行委員会に対し、適宜進捗を報告すること。特に参加店舗の応募状況、商品券販売・換金状況、コールセンターへの問合せ件数及び内容については常に報告が可能な状態にすること。

イ その他留意事項

- ・事務局には常に連絡の取れるスタッフを配置すること
- ・事務局の電話回線、FAX回線、電子メールアドレスを用意すること
- ・適正かつ確実な業務遂行体制を作ること
- ・各業務の費用配分は適切に行うこと

(7) 返納

以下の収入については、実行委員会に返納することとする。

ア 概算払いを行ったプレミアム分から換金されたプレミアム分を差し引いた額

イ 換金されなかった商品券の売上金

(8) 概算業務価格

上限額 36億1,500万円

<内訳> 運営事務費 (上限額 5億9,000万円)

プレミアム分(実行委員会負担金) (上限額 30億2,500万円)

※運営事務費は消費税相当額を含む。また、プレミアム分(実行委員会負担金)は消費

税の課税対象とならない。

5 成果物

本業務の成果物及び提出期限は以下のとおりとする。

※事業報告書には参加店舗データ、商品券販売・換金データ、コールセンター対応データは必ず掲載すること

成果物	提出期限	数量
事業報告書（詳細版）	平成 32 年 6 月末日	30 部
事業報告書（概要版）	平成 32 年 6 月末日	30 部
事業報告書（電子データ）	平成 32 年 6 月末日	詳細版・概要版 CD-R 又は DVD-R 1 枚
販売窓口データ	随時	—
参加店舗データ	随時	—
コールセンター（商品券利用者向け）対応記録	随時	—
コールセンター（事業者向け）対応記録	随時	—
販売データ	随時	—
換金データ	随時	—

6 検査

- (1) 受託者は、本業務を完了したときは、速やかに委託者に報告するものとし、完了検査を受けるものとする。
- (2) 受託者は、自らの責に帰すべき理由による成果品の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足その他の処置を執るものとする。

7 再委託について

- (1) 受注者は、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務手法の決定及び技術的判断等について再委託することはできない。また、以下の業務を再委託する場合、実行委員会に事前に承認を受けなければならない。

ア 商品券の印刷

イ 使用済商品券の回収及び換金業務

ウ コールセンターの運営

- (2) 市内中小企業や横浜市シルバー人材センターの活用に努めるものとする。

8 調査等

実行委員会は、必要があると認めるときは、受託者に対して本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。この場合において、受託者は、これに従わなければならない。

9 合意管轄裁判所

この契約に係る訴訟については、専属管轄を除くほか、委託者の所在地を管轄する裁判所

に行うものとする。

10 その他留意事項

- (1) 受託者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他のものに漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 本業務に関する内容については、本業務説明資料によるほか、受託者の提案内容に従い、契約後詳細な打合せにより、実行委員会及び受託者双方合意の上、決定するものとする。
- (3) 本業務説明資料に定めのない事項又は本業務説明資料について疑義の生じた事項については、実行委員会と受託者とが協議して定めるものとする。
- (4) 受託者は、常に実行委員会と密接な連携を図り、効率的進行に努めなければならない。
- (5) 当委託事業における経緯、資料等はすべて明確にしておかなくてはならない。
- (6) 契約締結時において、本業務説明資料の内容が変更となる場合がある。
- (7) 商品券や各種広報物の作成、その他本業務に係る事業活動については、温室効果ガスの削減等に向けた環境配慮を可能な限り行うこと。

11 関係法規の遵守

- (1) 関係法令を順守し、法令の趣旨に沿って業務を実施しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。
- (3) 受託者は、7の規定により本業務を実行委員会の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受託者に対して、特記事項を遵守させなければならない。

個人情報取扱特記事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 横浜市プレミアム付商品券実行委員会(以下「委託者」という。)がこの契約において個人情報を取り扱わせる者(以下「受託者」という。)は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は個人情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、管理責任者を特定し、委託者に通知しなければならない。

(従事者の監督)

第3条 受託者は、この契約による事務の処理に従事している者に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第4条 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務を処理する目的以外に利用してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事務を処理するにあたって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、事務を効率的に処理するため、受託者の管理下において使用する場合はこの限りではない。

(再委託の禁止等)

第7条 受託者は、この契約による事務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

2 受託者は、前項ただし書きの規定により個人情報を取り扱う事務を第三者(以下「再受託者」という。)に取り扱わせる場合には、再受託者の当該事務に関する行為について、委託者に対しすべての責任を負うものとする。

3 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、受託者及び再受託者がこの規定を遵守するために必要な事項並びに委託者が指示する事項について、再受託者と約定しなければならない。

4 受託者は、前項の約定において、委託者の提供した個人情報並びに受託者及び再受託者がこの契約による事務のために収集した個人情報を更に委託するなど第三者に取り扱わせることを例外なく禁止しなければならない。

(資料等の返還)

第8条 受託者は、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(報告、資料の提出等)

第9条 委託者は、個人情報を保護するために必要な限度において、受託者に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の説明若しくは資料の提出を求めることができる。

(事故発生時等における報告)

第10条 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれが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。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(研修の実施及び誓約書の提出)

第11条 受託者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項及び民事上の責任についての研修を実施しなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第12条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) この契約による事務を処理するために受託者又は再受託者が取り扱う個人情報について、受託者又は再受託者の責に帰すべき理由による漏えいがあったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、この契約による事務の目的を達成することができないと認められるとき。

横浜市の指定する販売窓口について

1 場所

市内 18 区における区庁舎内又は各区庁舎近隣の本市施設内
(建物内の具体的な場所については契約までに提示予定)

2 販売窓口設置期間等

(1) 設置期間 (予定)

平成 32 年 2 月 3 日 (月) から 2 月 28 日 (金) まで

(2) 開設時間 (予定)

平日の午前 9 時から午後 5 時まで