

業 務 仕 様 書

1 委託事業名

池田市プレミアム付デジタル商品券事業業務委託

2 事業目的

物価高騰が継続し家計への負担が増加しているなか、市内在住者への食料品等の物価高騰に対する支援及び消費の下支えを通じた地域経済活性化を目的として、市内店舗で利用可能なプレミアム付デジタル商品券事業を実施するもの。

3 委託期間

契約締結日から令和8年10月30日（金）まで

4 事業の概要

(1) 発行するプレミアム付商品券概要

名称	池田市プレミアム付デジタル商品券（以下「デジタル商品券」という。）
発行総額	700,000,000円
プレミアム分	200,000,000円（プレミアム率40%）
発行口数	100,000口（1口7,000円分利用可能な商品券を5,000円で販売）
商品券の種類	1種類
利用期間	令和8年7月～8月
利用対象者	市内在住者
利用店舗	市内に所在するキャッシュレス決済サービス加盟店舗
購入上限	利用対象者1人に付き最大4口
販売方法	抽選

(2) スケジュール

利用者による購入申込	令和8年6月
当選発表	令和8年6月下旬
利用者による購入期間	令和8年7月～8月
利用期間	令和8年7月～8月
成果物提出期限	令和8年10月30日（金）

※利用者申込期間及び利用期間については、現時点での予定であり、変更する可能性がある。
また、残部が生じた際の対応については、別途市と協議する。

※コールセンターの設置期間は、利用者による購入申込開始の約2週間前から令和8年8月31日（月）までとする予定。

5 委託業務内容

(1) 業務の管理・執行体制

ア 情報管理体制

受注者は、本業務を通じて収集した個人情報や購買データ等の情報の全てを、厳密に管理する。

イ 運營業務全体の統括等の体制

受注者は、実施にあたっては責任者を定め、運營業務全体の統括、市や利用者・市内に所在するキャッシュレス決済サービス加盟店舗（以下、利用店舗）等との調整窓口等を担う。

ウ 全体のスケジュール管理

受注者は市に対し、適宜進捗を報告する。特に利用店舗の登録状況、デジタル商品券の申し込み・販売・換金状況、コールセンターへの問い合わせ件数及び内容については、週1回程度、定期的に市への報告が可能な状態にする。

(2) デジタル商品券システム構築・運營業務

ア 全般

- ① 既存のキャッシュレス決済サービスを活用し、市内店舗のみで利用可能なデジタル商品券とする。クレジットカード未保有者含めて幅広く利用が可能なシステムとする。
- ② 1口7,000円分利用可能なデジタル商品券を5,000円で販売する。
- ③ 販売については、購入対象者を市内在住者に限定し、1人当たりの購入上限は4口とする。なお、残部が生じた際の対応については、追加での販売も含めて、別途市と協議する。
- ④ 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デジタル商品券専用アプリ（以下、専用アプリ）又はブラウザ等から利用できるものとし、利用者が同サービスの残高を保有しうる場合は、既存分と分けてデジタル商品券を個別に、1円単位での決済や残高の管理が可能なものとする。なお、デジタル商品券を有効に活用するため、既存のキャッシュレス決済サービスの残高と合算してデジタル商品券を使い切ることができるようにする。
- ⑤ モバイル端末（スマートフォン等）を活用した発行・決済ができることとし、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とする。
- ⑥ 利用者と利用店舗等の負担軽減に努め、アクセシビリティに配慮したものとする。
- ⑦ 本事業を通じて得られたデータ（利用者情報や利用履歴情報など）を、市の同意なく提供及び自社サービスのために利用しない。
- ⑧ 詳細については市と協議の上、決定するものとする。

イ 購入申込

- ① 既存のキャッシュレス決済サービスの専用アプリ又はブラウザ等で購入申込を

受け付ける。

- ② 同一人物が購入限度数を超える購入ができないようにする。
- ③ 販売は利用対象者が市民に限られることから、申込者の居住地を公的身分証明書等で確認し、申込時点で市内に在住していない者が購入できないようにする。

ウ 販売手続等

- ① 当選者には当選した旨を通知し、専用アプリ又はブラウザ等でデジタル商品券を販売する。
- ② 当選したが購入していない方に向け購入期間内に電子メール等により期間内の購入を複数回働きかける。
- ③ 当選者から1口当たり5,000円の支払いを受け、デジタル商品券として7,000円の利用が可能な状態にする。
- ④ デジタル商品券代金の支払いは、クレジットカード払いのほか、複数の方法を設定し、特定のサービスに加入していなければ支払いができないことがないようにする。
- ⑤ 1口当たり5,000円の販売代金以外の手数料、サービス利用料等は本契約金額に含めるものとし、当選者は負担しないものとする。
- ⑥ 随時、デジタル商品券の販売金額、売上、残数を突合し、齟齬のないように留意する。
- ⑦ デジタル商品券を装った振り込め詐欺などの「特殊詐欺」や「個人情報の詐取」等の被害が発生しないよう、利用者へ適切に周知するなどの対策を講じること。
- ⑧ 虚偽申込や転売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。また、不正の疑いが認められる事象については、市に速やかに報告するとともに、対応について協議する。

エ デジタル商品券の利用対象にならないもの

- ① 出資や債務、国・地方公共団体への支払い
- ② 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、はがき、印紙、プリペイドカード等の換金性の高いものの購入
- ③ 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）
- ④ 医療保険や介護保険等の一部負担金（処方箋が必要な医薬品も含む）
- ⑤ 現金との換金、金融機関への預け入れ
- ⑥ 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（但し、第1項の1号から3号は除く）
- ⑦ 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
- ⑧ 各種電子マネーのチャージ

⑨ その他市が不相当と認めるもの

オ その他留意事項

- ① デジタル商品券は利用店舗において利用期間内に限り利用可能とする。
- ② 第三者への売買、現金との引き換えはできない。
- ③ デジタル商品券購入後の返金はない。
- ④ 利用店舗等において、デジタル商品券を利用対象としない商品を独自に定める場合、利用店舗等は予め利用者が認識できるよう明示する義務を負う。

(3) コールセンター運營業務

ア 業務内容

契約締結後、速やかにフリーダイヤルによる電話回線を設置し、利用者、利用店舗等からの問い合わせの対応等を行う。

① 稼働期間

利用者による購入申込開始の約2週間前から令和8年8月31日(月)まで(予定)

② 稼働時間

利用者、利用店舗の利便に十分配慮して設定すること。

イ 留意事項

- ① 円滑な業務遂行が可能な回線数を確保する。
- ② 問い合わせの増加が想定される期間は、オペレーター人員の確保や時間延長を行うなど問い合わせに対し速やかに対応できる体制を整える。
- ③ デジタル商品券に関する内容の他、スマートフォンやキャッシュレス決済に不慣れな方については特に丁寧な説明を行う。
- ④ 苦情等については、特に慎重に対応することとし、苦情の内容及び対応については、市に適宜報告する。
- ⑤ 本業務によって知り得た個人情報については、特に慎重に取り扱うこと。
- ⑥ 問い合わせの傾向が把握できるよう、項目毎に分類・集計し、適宜に市に報告する。

(4) 専用アプリ又はウェブページでの周知運營業務

ア 業務内容

契約締結後、利用者向けの情報、利用店舗向け、法令で表示が定められている情報等を、専用アプリ又はウェブページで掲載するとともに、必要に応じて更新する。

イ 開設期間

令和8年5月から令和8年9月まで(予定)

ウ 留意事項

- ① 利用者向け、利用店舗等の各専用ページによるデジタル商品券の利用を管理するウェブページ(または専用アプリ内項目)の作成は必須とし、デジタル商品券

の概要、申込方法、購入方法、利用方法、禁止事項、利用店舗等の内容が分かるような構成にすること。

- ② 申込方法、購入方法、利用方法等については動画や紙媒体を利用しスマートフォンの取り扱いに慣れていない利用者の利便性を図ること。
- ③ 利用店舗等の情報については、地図から検索ができるようにするなど利用者によりわかりやすい案内とすること。
- ④ 専用アプリ又はウェブページは、ポスターやフライヤー等と統一した意匠等を利用するとともに、ウェブアクセシビリティに配慮し作成・運営を行うこと。

(5) 利用者の募集・要件の確認等

ア 事業を広く周知するための効果的な手法を図る。

イ 事業周知の内容については、デジタル商品券に関すること、利用店舗等・利用方法に関すること、専用アプリ又はブラウザ等に関することを含める。

ウ 専用アプリ又はブラウザ等内で、購入希望の受付ができるようにする。

エ 居住地確認は、専用アプリ又はブラウザ等内で審査を行う。

オ 応募資料の審査及び抽選を実施後、結果を当選者に通知する。

(6) 利用店舗募集・管理業務

ア 業務内容

① 利用店舗での周知・利用促進

利用店舗への事業の周知を行う。また登録対象としては、利用するプレミアム付デジタル商品券が利用できるキャッシュレス決済サービスのうち、池田市内に所在する店舗（池田市が納税地となっているキッチンカー等、固定店舗を持たない店舗を含む）とする。ただし、専ら「5（2）エ デジタル商品券の利用対象にならないもの」を取り扱っている店舗、及び辞退の申し出があった店舗は登録対象外とする。

② デジタル商品券の販売開始時及び利用開始時点における利用店舗のマップ等を作成し、専用アプリ又はブラウザ等で公開する。なお、販売後、利用開始後においても利用店舗等の募集を継続し、専用アプリ又はブラウザ等で公開するマップ等は適宜更新を行う。

③ 新たな利用店舗等の募集及び登録

i これまでキャッシュレス決済サービスの登録をしていない店舗に対し、利用店舗となる条件、メリット、負担等についての情報提供を行い、利用店舗等の拡大を図る。

ii 参加要件と合致しているかの確認を行い、登録を随時受け付け、データ管理を行う。

④ 利用店舗用 QR コード、マニュアル及び広報物等の作成・送付

i ユーザースキャン方式の QR コード、オペレーションに関するマニュアル、ポスター、ステッカー等を必要数作成し、利用店舗等に送付をする。

ii デジタル商品券の利用店舗等であることを利用者が容易に認識できるよう工夫をするとともに、ユニバーサルデザインに配慮を行う。なお、利用店舗が、店内表示やチラシ、自社ホームページ、SNS での発信等のために広報物等の使用を求めた場合、可能な範囲でデータ提供を行う。

⑤ 利用店舗の費用負担

利用するキャッシュレス決済サービスにおいて一般的に店舗が負担する費用を除き、本事業の参加にあたって特別な費用が発生しないこと。

⑥ 換金までの期間

利用日から約 1 か月以内に換金するものとし事業者負担に配慮し提案する。

⑦ その他

利用するキャッシュレス決済サービスにより、店舗ごとの利用金額を各利用店舗等が指定した口座へ支払い、換金データを作成し、偽造・不正の可能性等がないか確認する。また、利用店舗等が自店舗でのキャッシュレス決済の利用状況や振込予定日、履歴等を確認することができるようにする。

(7) 広報業務

ア 専用アプリ又はウェブページによる広報

「5 (4) 専用アプリ又はウェブページでの周知運営業務」参照。

イ 上記以外の広報

デジタル商品券の概要、申込方法、購入方法、利用方法、禁止事項、利用店舗等の広報を行う。

(8) 不正購入・不正利用防止に関する業務

ア 不正購入防止

デジタル商品券の利用者が市民に限られていることから、購入申込を受ける際に市内在住であることを確認するとともに、同一人物が複数の端末を用いて、上限を超える購入申込、実在しない人物からの購入申込ができないよう対策を講じる。

イ 不正利用防止

利用店舗、利用者に対し、禁止事項を明示し周知徹底に努めるとともに、それに反した行為に対する利用者、利用店舗への措置を予め示すこと。また、その他、効果的な不正利用防止に関する取り組みについて検討・実施する。

(9) 効果検証業務

本事業の効果検証のため、以下を実施すること。効果測定は利用店舗等の規模別、業種別等、多角的な分析を行うこととする。

ア 利用者の属性情報（年齢・性別・居住地区等）と利用頻度・利用額や利用傾向等の状況等について、属性情報ごとに集計したものを事業報告書に記載する。

イ 利用者に対するデジタル商品券の有益性や利用店舗に対する効果等、事業報告書に記載する。

ウ 効果検証業務における記載事項の詳細については、別途市と協議の上、決定するものとする。

6 事業報告

本事業の委託金額を確定するため、一連の発行業務より収集した販売・換金等データを基に事業報告書を作成すること。事業報告書には、効果検証の結果も含めることとする。

7 成果物

本事業の成果物及び提出期限は以下のとおりとする。

成果物	提出期限
事業報告書（電子データ）	令和8年10月30日（金）
利用店舗データ	随時
利用者データ	随時
販売データ	随時
付与データ	随時
コールセンター対応記録	随時
換金データ	随時

※事業報告書には利用店舗データ、デジタル商品券販売・換金データ、コールセンター対応データ、効果検証結果は必ず掲載し、電子データでの提出とする。

8 再委託

- (1) 受注者は、個別の業務を再委託することができる。その場合、市に事前に書面で承認を受けなければならない。
- (2) 再委託を行う場合、必ず再委託先の事業者と個別に契約を交わし、事故等が発生した場合の責任の分担を予め取り決めておくものとする。

9 検査

- (1) 受注者は、市が定める期間ごとに事業の実施状況を報告するものとし、また事業が完了したときは、完了検査を受けるものとする。
- (2) 受注者は、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。

10 データ保存・調査等

- (1) 市は、必要があると認めるときは、受注者に対して本業務の処理状況について調査し、または報告を求めることができる。この場合において、受注者は、これに従わなければならない。
- (2) 本事業は、市の監査対象事業であるとともに、国の重点支援交付金（以下、「交付金」

という。)を活用するものであり、会計検査院による会計実地検査の対象となっていることから、受注者は、業務に伴い収集、作成したデータや経理に関する帳簿は、事業終了後5年間適切に管理すること。また、交付金の適正な執行を確認するために本仕様書に定める成果物以外にも、市は受注者に対し、必要に応じて資料の作成や根拠を求める場合がある。その際は求めに応じて積極的に協力すること。

1 1 その他留意事項

- (1) 受注者が、本事業のため作成し、配布・公表する資料等の内容及びデザインは全て市と協議の上、決定すること。また、市は校正を必要回数行うことができる。
- (2) 委託料は、プレミアム分も含めてすべて精算払いにより支払うものとする。また、デジタル商品券が利用期間内に利用されない等、利用店舗への精算がなされないデジタル商品券の販売代金及びプレミアム分の残額があった場合、精算後であっても、本市に返還する。
- (3) 受注者は、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、又は他の者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。
- (4) 契約書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、市と受注者が協議の上別途定めるものとする。
- (5) 受注者は、常に市と緊密に連携を図り、効率的な遂行に努めることとする。
- (6) 受注者は、本事業における資料等はすべて明確にしておかなくてはならない。
- (7) この契約に係る訴訟については、専属管轄を除くほか、市の所在地を管轄する裁判所で行うものとする。
- (8) その他、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、市と受注者が協議の上、別途定めるものとする。

1 2 関係法規等の遵守

- (1) 受注者は、関係法令等を遵守し、法令の趣旨に沿って業務を実施しなければならない。
- (2) 受注者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報等取扱特記事項」(以下、特記事項)を遵守しなければならない。
- (3) 受注者は、本業務を市の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受注者に対して、特記事項を遵守させなければならない。

個人情報等取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、委託業務等に関連して個人情報(特定個人情報を取り扱う場合は特定個人情報を含む。以下同じ。)を扱うときは、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)その他関係法令等に基づき、個人情報の保護の重要性を認識するとともに、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。

2 受注者が特定個人情報を取り扱う場合における前項の適用については、同項中「個人情報の保護に関する法律」とあるのは、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)及び個人情報の保護に関する法律」とする。

(秘密保持)

第2条 受注者は、委託業務等に関して知り得た個人情報を他人に漏らしてはならない。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3条 受注者は、委託業務等を行うために個人情報を収集するときは、委託業務等の目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(取扱区域内の特定)

第4条 受注者(特定個人情報を取り扱う受注者に限る。以下この条及び第12条において同じ。)は、特定個人情報を取り扱う場所を定め、委託業務等の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、特定個人情報を取り扱う場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

3 受注者は、発注者が指定した場所を除き、特定個人情報を定められた場所から持ち出しではならない。

(目的外利用又は提供の禁止)

第5条 受注者は、委託業務において取り扱う個人情報を当該委託業務等の目的以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(再委託の制限)

第6条 受注者は、委託業務等に関して再委託を行うときは、再委託先の事業者名及び再委

託を行う業務の範囲を明確にするとともに、委託業務の着手前に書面により発注者に申請し、その承諾を得なければならない。

- 2 受注者は、再委託先（受注者の子会社を含む。）に個人情報を取り扱わせる場合には、複製の制限、セキュリティ対策、個人情報の漏えい、滅失、毀損等に係る報告、委託業務終了時における個人情報の消去及び媒体の返却その他の個人情報の保護措置等に関して、当該再委託先に対し受注者と同等の義務を負わせ、その遵守を監督しなければならない。
- 3 受注者は、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

（複写又は複製の禁止）

第7条 受注者は、発注者の承諾がある場合を除き、委託業務等を行うために発注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。

- 2 受注者は、前項の規定により複写し、又は複製する場合は、その対象を必要最小限に限るとともに、不要となった情報を速やかに消去しなければならない。

（漏えい、滅失及び毀損の防止等）

第8条 受注者は委託業務等において取り扱う個人情報について、漏えい、滅失、毀損その他の事故（以下「漏えい事故」という。）を未然に防止し、個人情報を適正に維持管理するために必要な措置を講じなければならない。

（情報システム等のセキュリティ対策）

第9条 受注者は、委託業務において情報システム、電磁的記録媒体、電子メール等を使用して個人情報を取り扱う場合は、権限管理、アクセス制御、不正アクセスの防止、操作ログの取得、ウイルスチェック、暗号化、ファイヤウォールの設定、覗き見防止、バックアップその他の管理体制に応じたセキュリティ対策を講じなければならない。

（漏えい事故発生時の対応）

第10条 受注者は、漏えい事故が生じ、又は生じるおそれがあると知ったときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

- 2 受注者は、漏えい事故が生じた場合、当該漏えい事故の被害を最小限にするため、発注者と協力して必要な措置を講じ、かつ、発注者の指示に従わなければならない。

（消去又は媒体の返却）

第11条 受注者は、委託業務等の終了時に、当該委託業務等において取り扱う個人情報について、消去又は媒体の返却を実施しなければならない。

- 2 受注者は、委託業務等において取り扱う個人情報の消去に際し発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

- 3 受注者は、委託業務等において取り扱う個人情報の消去を媒体の廃棄により行う場合は、当該個人情報が記録された媒体の物理的な破壊その他個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 4 受注者は、委託業務等において取り扱う個人情報の消去を行った後、消去を行った日付、担当者名、消去の内容及び消去の方法を記録し、書面により発注者に報告しなければならない。

(責任者等の届出)

- 第12条 受注者は、特定個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者（派遣労働者を含む。以下この条において「責任者等」という。）を定め、書面により提出しなければならない。
- 2 受注者は、責任者等を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

(従事者等の監督等)

- 第13条 受注者は、委託業務等に従事する者（派遣労働者を含む。以下この条において「従事者等」という。）に個人情報を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報の適正な維持管理が図られるよう、従事者等を限定するとともに、当該従事者等に対し必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- 2 受注者は、従事者等に対して個人情報の保護に関する研修、教育等（委託業務等で情報システムを使用する場合は、その管理、運用及びセキュリティ対策に関するものを含む。）を実施しなければならない。
 - 3 受注者は、従事者等に対して、在職中及び退職後においても、委託業務等に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知しなければならない。

(損害賠償)

- 第14条 受注者は、この特記事項に違反したことにより、発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(契約の解除)

- 第15条 発注者は、受注者がこの特記事項に違反していると認めたときは、この契約を解除することができる。
- 2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(立入検査等)

第16条 発注者は、受注者が委託業務等を行うに当たり取り扱っている個人情報の管理状況（以下この条において「管理状況」という。）について、随時、受注者（委託業務等の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

2 受注者は、発注者から管理状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

3 発注者は、管理状況が不相当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。