

令和8年度 磐田市プレミアム付商品券発行運営業務委託仕様書

1 業務の名称

令和8年度 磐田市プレミアム付商品券発行運営業務委託

2 業務目的

近年の食料品等の物価高に対応するため、市民の生活支援と事業者支援を目的として、プレミアム付商品券を発行し、消費の下支えと地域経済の活性化を図る。

また、紙媒体による発行だけでなく電子化した商品券を発行し、併せてキャッシュレス化の推進を図るものとする。

3 業務委託期間

契約締結日の翌日から令和9年1月29日(金)まで

4 商品券事業の概要

(1) 発行する商品券の概要

名 称	磐田市プレミアム付商品券（仮称）	
種 類	電子商品券	紙商品券
発 行 額	10億円	10億円
発 行 数	10万口	10万セット
額 面	10,000円／口	10,000円／セット (1,000円×10枚)
販 売 価 格	5,000円／口	5,000円／セット
プレミアム率	100%	
利 用 期 間	令和8年8月1日～令和8年10月31日(予定)	
販 売 期 間	令和8年7月中旬～令和8年8月下旬(予定)	
購 入 対 象 者	磐田市民 約165,000人	
購 入 限 度 額	1人2口まで	1人2セットまで
	電子商品券と紙商品券どちらかを選択 (売れ残りが発生しても二次販売は行わない)	
購 入 申 込 方 法	インターネットによる事前申込	申込用紙付きチラシまたは インターネットによる事前申込
商品券販売方 法	・WEBブラウザ若しくはアプリケーションによるクレジット決済 ・コンビニエンスストア決済	商品券販売所にて現金で販売 販売場所については提案による ※前回は市内郵便局18か所等で販売
参 加 店 舗	市内の店舗から公募により決定（約1,100店を想定）	

(2) 商品券の利用対象にならないもの

- ・出資や債務の支払い（税金、保険料、振込代金、振込手数料、電気料金、ガス料金、水道料金、電話料金等）
- ・有価証券（商品券、ビール券、図書券等）、切手、印紙、プリペイドカード等の換金性が高いものの購入
- ・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（一時預かりを除く）等の不動産に関わる支払
- ・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適正化等に関する法律（昭和 23 年法律第 122 号）第 2 条第 5 項に規定する営業に係る支払（ただし、料亭など明らかに飲食の提供が主目的である店舗は利用可能とする。）
- ・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、加熱式たばこ及び電子たばこの購入
- ・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
- ・その他この商品券の発行趣旨にそぐわないもの

(3) その他の留意事項

- ・参加店舗において利用期間内に限り利用可能であること。
- ・購入後の返品（返金）はできない。
- ・現金との引き換えはしない。
- ・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（市）は責を負わない。
- ・参加店舗において、本件を利用対象としない商品を独自に定める場合は、予め利用者が認識するよう明示する義務を負う。

5 業務概要

(1) 事務局の設置

- ① 本事業が円滑かつ正確に進行するよう、契約締結後、速やかに事務局を開設すること。
- ② 業務委託の総括責任者を選任すること。
- ③ 業務委託に必要な人員を配置し、トラブル等が生じた場合においても迅速に対応できる体制を構築すること。
- ④ 市、商品券販売所、参加店舗等との連絡調整を密に行うこと。
- ⑤ 詳細なスケジュールや実施内容等を記載した事業実施計画書を作成し、市の承認を受けた上で運營業務を統括すること。
- ⑥ 参加店舗の応募状況、商品券の販売・換金状況、コールセンター等への問合せ件数・内容等は、定期的に報告できる状態にすること。
- ⑦ 金銭は、本業務専用の口座を開設し、商品券の販売に伴う売上金は換金を行う場で適切に管理すること。特に、口座の出納状況、残高等は適宜報告できる状態とすること。
- ⑧ その他事務局運営に必要な業務を行うこと。

(2) 商品券の発行・管理等

- ① 電子商品券の仕様

- ア 1円単位で利用できる電子化された商品券の発行及び決済、利用額、購入履歴等の確認が可能であること。
 - イ モバイル端末(スマートフォン等)を活用した発行・決済等ができること。
 - ウ 1人当たりの購入制限が設定できること。
 - エ 対象者のみ購入可能なシステムを構築し、適切な運用ができること。
 - オ システムに対するウィルス等の不正侵入、個人情報を含む内部情報の流出等セキュリティ対策等を万全に行うこと。
 - カ 利用者がQRコードを読み取って支払う方法(MPM方式)を基本とし、参加店舗が別途読み取り機等を準備する手間や参加店舗の費用負担が発生することがないようにすること。また、QRコードが読み取れないときの支払いについても対策を講じること。
 - キ システム稼働・運用にあたっては、危機管理意識を持って、十分な確認・体制構築に努めること。
 - ク その他、参加店舗及び利用者にとって使いやすい仕様とすること。
- ② 紙商品券の仕様
- ア 商品券を、販売開始日に利用者が販売店で購入できるように準備すること。
 - イ 以下の表に掲げる仕様を基本とし、市と協議した上で決定すること。

名称	磐田市プレミアム付商品券（仮称）
構成	1セット：1000円×10枚
紙質	上質紙 90kg
サイズ	縦 75mm×横 145mm 程度／展開 420mm×280mm
色数	表面：フルカラー 裏面：1色
仕上げ	ミシン 5本 ジャバラ折+2つ折 10枚綴り
校正	文字校正、色校正は必要回（3回程度）
作成期限	商品券販売に支障がないように作成
偽造対策	コピー機やプリンタで再現できないホログラム等の偽造防止対策を施すこと。
発行番号等の印字	商品券には、発行番号を印字すること
その他	切り取り用のミシン折り目を入れること 参加店舗用の見本券を作成し、配付すること ※販売所及び参加店舗が利用期間に活用できるように準備すること

- ウ 紙商品券のデザインを企画提案し、市と協議した上で決定すること。
- ③ 電子商品券・紙商品券共通仕様
- ア 参加店舗に対する支払い（換金処理）を行うためのデータ抽出等が可能であること。
 - イ 市が必要とするデータ(利用実績、参加店舗への振り込み状況など)が随時確認できること。

(3) コールセンターの設置

- ① 市民・参加店舗からの各種問合せに対応できるコールセンターを開設すること。
- ② コールセンターの受付時間は、午前9時から午後5時を原則とし、月曜日から金曜日は開設することとする。土日祝日は提案事項とする。
- ③ コールセンターには、適切な回線数、人員及び設置期間を確保すること。
- ④ 運営マニュアル及びよくある質問（FAQ）等を作成し、あらゆる問合せに対して誠実に対応すること。

また、マニュアル等は、市民からの問合せ内容及び市からの要請により随時更新すること。

- ⑤ メール等による問い合わせフォームを設置すること。
- ⑥ 開設必要な会場費、回線使用料、機器その他の経費は受託者が負担すること。
- ⑦ 個人情報に関する問合せに関しては、特に慎重に対応すること。
- ⑧ 個人情報、各種データの管理を徹底すること。
- ⑨ 問い合わせの対応はコールセンター閉鎖後も事務局が継続して実施すること。
- ⑩ その他実施にあたり効果的な方法を提案すること。

(4) 商品券事業の広報

商品券発行事業の広報宣伝を行うため、次に掲げる広報宣伝物等を作成・配付するとともに、広報媒体への掲載を行うこと。特に、電子商品券については、そのメリットや利用方法について丁寧な広報宣伝に努めること。

- ① 市民及び参加店舗向け専用ホームページを開設し、随時内容を更新すること。
- ② 市民向けの周知として、郵便はがき付きのチラシを 70,000 部作成し、自治会回覧部数ごとにまとめ、令和 8 年 5 月 1 2 日までに市役所および各支所の文書整理室配達棚に納入すること。残部については市に納品すること。なお、郵便はがきは料金後納とし、本委託業務の委託料に含まれるものとする。
- ③ プレミアム付商品券事業を広報するため、SNS、ポスターなどの広報素材を作成し、周知を行うこと。ポスターについては、公共施設等に掲示を行うこと。
- ④ 参加店舗等の募集について、効果的な広報を計画・実施し広く周知すること。
- ⑤ 利用者や参加店舗がわかりやすいように事業に関係する動画等を速やかに作成し、ホームページに公開すること。
- ⑥ その他実施にあたり効果的な方法を提案すること。

(5) 商品券の販売

- ① 磐田市内に住所を有する者に対し、1 人当たり 2 口までの購入制限を設けて販売すること。
- ② 購入希望者全般に公平性を確保するため、紙商品券は、はがきまたはインターネットによる事前申込による予約販売とする。
- ③ 電子商品券は、専用ホームページ又はモバイル端末（スマートフォン等）を活用したアプリ等での事前申込による予約販売とする。
- ④ 電子商品券の購入については、クレジット決済、コンビニ決済ができること。
- ⑤ 電子商品券の購入については、決済完了後、遅滞なくモバイル端末（スマートフォン等）にプレミアム分を付加した商品券を取得できること。
- ⑥ 同一世帯者が家族分をまとめて申し込み、購入できるように措置を講ずること。
- ⑦ 事前申込期間終了後の申込セット数が販売セット数を超過した場合は、抽選によって当選者を決定すること。申込者は必ず 1 口は当選とすること。ただし、抽選にあたっては無効（市外居住者、住所不明者等）及び重複（1 人当たりの申込制限数を超えて複数の申込を行った者、紙商品券と電子商品券を重複して申込を行った者等）による申込者を除外すること。
- ⑧ 当選者には当選通知、落選者には落選通知を送付すること。
- ⑨ 同一人物による買い占め、虚偽申込、なりすまし等不正購入の防止の措置を講ずること。その方法について提案すること。
- ⑩ 紙商品券の引換販売場所は地域が偏ることなく市内に複数個所設け、平日の販売を基本とする

が、高齢者や平日勤務の方が購入しやすい販売方法についても提案すること。販売は購入引換券の提示を要件とし、本人確認をすること。

- ⑪ 販売前の紙商品券は、現金と同様の扱いが必要であるため、十分なセキュリティ対策を講じ、適切に管理すること。
- ⑫ 紙商品券の引換販売場所は、委託者と協議の上、決定すること。
- ⑬ 紙商品券の販売業務（販売場所の運営業務）を再委託する場合は、販売場所を選定し、委託者と協議の上、決定すること。この場合、販売場所（店舗等）に対して販売手数料を支払うことができるものとし、販売手数料の額は、本委託業務の委託料に含まれるものとする。
- ⑭ 商品券を購入した者の情報（住所、氏名、年齢、購入枚数等）を整理・分析し、商品券販売データとして委託者に提出すること。特に売上報告については毎日報告すること。
- ⑮ その他実施にあたり効果的な方法を提案によること

(6) 商品券取扱参加店舗への対応

- ① 参加店舗の参加資格については、磐田市内に所在する店舗又は事業所（以下「店舗等」）であり、次の事業者以外とする。
 - ア 風営法第2条第5項に規定する営業を行う店舗等
 - イ 特定の宗教・政治団体と関わる事業者又は業務の内容について公序良俗に反する店舗等
 - ウ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員又は磐田市暴力団排除条例（平成24年磐田市条例第37号）に規定する暴力団員等が営む店舗等
 - エ 「商品券の利用対象とならないもの」に記載の取引、商品のみを取扱う店舗等
- ② 参加店舗等の募集について効果的な方法により、市内の店舗等に対し、募集に係る広報を実施すること
- ③ 募集要項を作成し、参加店舗の要件、申込方法等を周知すること
なお、直近のプレミアム商品券「いわた応援チケット3」および「磐田市電子プレミアム商品券」の参加店舗約1100店舗に募集案内を郵送する。
- ④ 商品券事業に参加を希望する又は検討する店舗等に対する説明会を実施すること。開催日時や場所等は市と協議すること。また、WEB上で同様の説明動画の閲覧ができるようにすること
- ⑤ 参加店舗が事業内容や運営方法を十分理解できるように運営マニュアル等を作成し、プレミアム付商品券の不正使用の禁止や利用対象外物品、換金方法等の注意事項について周知・徹底すること
- ⑥ 利用者の利便性を考慮し、参加店舗の一覧（紙のみ、電子のみ、紙・電子両方利用可能）を作成し、専用ホームページ等で公開するなど周知に努めること
なお、紙商品券の販売時に参加店舗一覧表を配布すること
- ⑦ 利用者が参加店舗、利用期限等を視認できるよう、参加店舗（紙のみ、電子のみ、紙・電子両方利用可能が判別できる）ステッカー等を店舗数分作成すること。加えて、大規模商業施設については、店舗ごとに商品券の使用可否がわかるステッカー等を250部作成すること。
- ⑧ 電子商品券について、参加店舗に検証用アカウントを付与するなど、商品券の利用を開始する前に参加店舗が操作方法等を確認できる期間を設けること
- ⑨ その他実施にあたり効果的な方法を提案すること

(7) 使用済み商品券の換金等

- ① 参加店舗からの換金請求に対して、少なくとも月2回以上を基本に円滑な換金手続きの機会を設けること。
- ② 換金期間については、商品券利用開始から利用終了後1か月程度とする。
- ③ 換金業務を完了するまで商品券の売上金等を参加店舗ごとに適切に管理すること。
- ④ 商品券の売上金にプレミアム分100%を足した額を原資として、換金すること
- ⑤ 換金に係る振込手数料等は、本契約に含めるものとし、参加店舗はこれを負担しない。
- ⑥ 換金期間内に換金されなかった商品券は、換金しないものとする。ただし、天災など避けがたい事象による場合は、市と協議するものとする。
- ⑦ 発行したプレミアム付商品券が利用期間内に利用されない等、換金されなかった売上金及びプレミアム分の残額については、相当額を市へ返還すること
- ⑧ 換金時において枚数相違が発生した場合は、原因究明を行い、責任をもって対応すること
- ⑨ 換金手続きについては、不正に対応できる方法とすること
- ⑩ 使用済み紙商品券は受託者が適切な方法で回収し、一括して市へ受け渡すこと
- ⑪ その他実施に当たり効果的な方法を提案すること

(8) データ管理

- ① 業務に伴い収集、作成したデータは適切にデータ管理すること
- ② 換金業務のほか、円滑な事業実施に必要なデータを作成すること
- ③ 効果検証業務に活用すること
- ④ 個人情報の取り扱いを適正に行うこと
- ⑤ その他実施に当たり効果的な方法を提案すること

(9) 効果検証

- ① 参加店舗及び市民アンケートを実施すること
- ② 上記①のアンケートで得られたデータを分析すること
- ③ 電子商品券および紙商品券の利用者や利用店舗を関連付けた、消費の実態を分析すること
- ④ 報告書を作成すること
- ⑤ その他実施に当たり効果的な方法を提案すること

(10) 成果物の提出

- ① 随時提出するもの
 - ア コールセンターや窓口対応状況
 - イ 商品券の申込、販売・利用等の状況
 - ウ 参加店舗への換金振り込み等の状況
 - エ その他市が指示するもの
- ② 業務完了後に提出するもの
 - 収集・作成したデータを分析して経済効果等を分析・検証すること。また、電子商品券・紙商品券の販売状況や利用傾向を分析・検証するとともに、機密書類の処理を行った場合は、「機密書類溶解処理済み証明書」等の証明書の写しも添付し、事業報告書として提出すること。また、事業報告書は、紙及び電子データとしてCD等で提出すること。

(11) 委託料支払い等

- 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。
- ② 委託料は、必要と認めた場合、受託者の請求に基づき概算払いをすることができる。
- ③ 委託料のうちプレミアム分に残金が生じた場合は、その相当額を委託者に返還すること。
- ④ 売上金が参加店舗への換金に充てられなかった場合、その相当額を委託者に返還すること。

(12) 再委託について

- ① 受託者は、個別の業務を再委託する事ができる。その場合、委託者に事前に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、商品券を取り扱う業務においては、盗難・紛失、滅失等が発生した場合の責任の分担を予め取り決めておくこと。
- ③ 受託者は、再委託する場合は市内事業者への発注に努めるとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理のもとに業務を実施しなければならない。

(13) 事業スケジュール(予定)

令和8年3月下旬	業務委託契約締結
令和8年4月下旬	専用ホームページ開設
令和8年4月下旬	参加店舗の公募
令和8年5月15日	申込用紙付きチラシの配布(市回覧折込)
令和8年5月中旬～6月下旬	商品券購入申込受付期間
令和8年7月上旬～7月中旬	審査・抽選作業
令和8年7月中旬	購入引換券発送、抽選結果通知
令和8年7月中旬～8月下旬(予定)	商品券販売期間
令和8年8月1日～10月31日(予定)	商品券利用期間
令和8年8月中旬～令和8年11月下旬	換金処理期間
令和9年1月下旬	業務委託料精算

(14) その他留意事項

- ① 本業務のため作成し、配布・公表する資料等の内容及びデザインは全て委託者と協議の上、決定すること。また、市は校正を必要回行うことができる。
- ② 印刷業務については、市内に本社及び印刷工場を有する業者とすること。
- ③ 販売窓口、参加店舗、利用者に対し、禁止事項を明示し周知徹底に努めること。また、それに反した行為に対する措置を予め示し、事業の目的及び趣旨に反するものにならないようにすること。
- ④ 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。
- ⑤ 本仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。
- ⑥ 受託者は、常に委託者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。
- ⑦ 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。

(15) 関係法規等の順守

- 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。）を順守しなければならない。

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 磐田市（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、個人情報を適性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処理の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。