

「使おやっ！のべおかプレミアム商品・サービス券」発行業務委託仕様書

1 委託件名

「使おやっ！のべおかプレミアム商品・サービス券」発行業務委託

2 委託期間

契約締結の日から令和7年2月14日まで

3 目的

継続する物価高騰等の影響を受けている市民生活の負担を軽減するとともに、地域経済の回復を図るため、延岡市プレミアム商品・サービス券発行事業実施要綱、本仕様書、使おやっ！のべおかプレミアム商品・サービス券作製仕様書並びに電子版商品・サービス券に関する特記に基づき、「使おやっ！のべおかプレミアム商品・サービス券」発行事業を行う。

4 商品券の概要

- ① 名称 使おやっ！のべおかプレミアム商品・サービス券
- ② 発行総額 351,000,000円
- ③ プレミアム分 81,000,000円
- ④ プレミアム率 30%
- ⑤ 発行セット数 54,000セット
 - ① 紙版 41,000セット
 - ② 電子版 13,000セット
- ⑥ 販売価格 1セット 5,000円
 - ① 紙版 1冊 6,500円分（500円×13枚綴り）を5,000円で販売
 - ② 電子版 6,500円分を5,000円で販売
- ⑦ 予約申込期間 令和6年7月1日（月）～ 7月16日（火）
- ⑧ 販売期間 令和6年8月8日（木）～ 8月23日（金）
 - ※期間中、水曜日、8月18日（日）を除く。
- ⑨ 有効期間 令和6年8月8日（月）～令和7年1月8日（水）
- ⑩ 購入対象者 延岡市内在住で18歳以上の者
- ⑪ 購入上限 1人あたり1万円（2セット）まで購入できるものとする。
 - ※ただし、紙版・電子版の組み合わせは任意とする。

5 委託業務の概要

(1) 延岡市商品券事務局の設置

受託者は、契約締結後、速やかに本業務の統括責任者を選任するとともに、それぞれの委託業務における業務責任者を配置することとし、業務着手前に延岡市に報告すること。

また、事務局を延岡市内に設置し、統括責任者を常駐させること。

統括責任者は、延岡市と緊密に連絡・調整を図るとともに、それぞれの委託業務の処理に必要な人員を確実に確保するなど、トラブル等が生じた場合においても、迅速に対応ができる体制を構築すること。

(2) 紙版商品券の作製

① 商品券仕様

「使おやっ！のべおかプレミアム商品・サービス券作製仕様書」によるものとする。

② 作製業務の再委託

紙版商品・サービス券の作製業務を再委託する場合は、原則として、延岡市内の複数の業者から見積書を徴取し、再委託先を選定すること。

③ 作製時期

販売開始の日（令和6年8月8日）に支障がないよう、作製時期を設定すること。
また、全国的に商品券発行事業が行われており、用紙不足が予想されるため、早めに作製に取りかかること。

(3) 問い合わせダイヤル対応

① コールセンターの設置等

受託者は、契約締結後、速やかにフリーダイヤル番号を取得しコールセンターを設置すること。コールセンターの名称は、「のべおかプレミアム商品・サービス券お問い合わせセンター」とする。

コールセンター業務の内容は、次の各号に掲げる事項とする。

1. 販売時期等、商品券全般に関する問い合わせへの対応
2. 換金、振込、売上等、商品券取扱店からの問い合わせへの対応
3. 予約申込、販売会場、商品券取扱店等、市民からの問い合わせへの対応
4. 換金手続等、金融機関からの問い合わせへの対応

受託者は問い合わせダイヤル対応業務に必要な機器、オペレーター人員等を自らの負担により設置するものとする。

なお、コールセンター業務は、商品券発行事業を円滑に進めるうえで重要な業務であるため、受託者は前述の業務の内容を熟知し、オペレーターに対して研修を実施するなどして、迅速な対応ができる体制を整えること。

オペレーター人員については、運営に支障のない範囲で適宜調整すること。また、業務責任者（オペレーターとの兼任可、1名以上）は、オペレーターへの指揮監督業務を担い、延岡市との連絡調整を行うこと。

コールセンターの設置場所については受託者の責任において決定するものとするが、緊急な対応を要する事案が生じた場合等に備え、延岡市と密接に連絡可能な体制とすること。

② 設置期間

契約締結後13日以内～令和7年1月17日(金)まで

③ 運営時間

9時00分～17時00分（土曜、日曜、祝日、12/29～1/3を除く）

④ Q & Aの追加、修正等

受託者は業務運営の状況や問い合わせへの対応実績等に応じ、延岡市が作成したQ & Aを加除修正し、その内容の充実を図るとともに、オペレーターへの周知を徹底し、適切な応答を行わせること。なお、Q & Aの加除修正は、延岡市の確認を経たうえで行うこと。

⑤ 月次報告

受託者は問い合わせへの対応実績等を月末締めでまとめ、当該月の翌月初めまでに延岡市へ報告を行うこと。

(4) 商品券取扱店の登録等

① 商品券取扱店の登録

延岡市は、令和5年度に実施した「使おやっ！のべおかプレミアム商品・サービス券」、及び「地元商店で使おやっ！のべおか市民生活応援商品・サービス券」事業の取扱店に対し、「取扱店への登録に関する意向確認書」を送付し、令和6年度の取扱店として登録を行うか、意向確認を行う。また、引き続き取扱店登録希望の確認が得られた取扱店の「取扱店への登録に関する意向確認書」を受託者へ送付する。

受託者は、送付された「取扱店への登録に関する意向確認書」を基に、商品券取扱店の登録（データベース化）を行うこと。

また、新たな商品券取扱店の募集、登録申請書の受理及び登録の可否の判断は、延岡市が行い、受理した登録申請書を受託者へ送付する。

受託者は、送付された登録申請書をもとに商品券取扱店の登録（データベース化）を行うこと。

商品券取扱店の登録が完了したときは、取り扱う商品券の種別（紙版・電子版）がわかるようにし、業種ごとに区分した商品券取扱店の一覧を「(7) 広報等の実施」において開設する専用ホームページ（以下、「専用ホームページ」という。）に掲載し、常時、最新の状態に更新すること。

また、「商品券取扱店一覧」を作成し、換金窓口金融機関、フェリカポケットマーケティング(株)に送付、かつ商品券の販売時に購入者へ配布すること。ただし、換金窓口金融機関については、商品券取扱店が新たに追加された際には最新の商品券取扱店一覧を送付すること。

併せて、専用ホームページへの掲載、報道各社への情報提供等により、商品券取扱店を周知するとともに、商品券取扱店へは商品券の取扱店とわかる掲示物（破損しにくい厚紙等の用紙を使用すること。）を900枚程度、作成・配布し、店頭等の目立つところに表示させること。

② 登録情報

商品券取扱店の登録は、次の各号に掲げる事項をデータベース化することにより行う。

1. 店舗・事業所名
2. 店舗・事業所の住所
3. 代表者氏名
4. 電話番号及びFAX番号
5. メールアドレス
6. 取扱券種（紙版・電子版）
7. 業種
8. 換金振込先金融機関情報
9. 受付番号

③ 商品券取扱店への配布物の送付

商品券取扱店へ以下の資料等を送付すること。

6月28日までに登録を完了した商品券取扱店への資料等の送付は、7月19日までに行うこと。

また、7月1日以降に登録を完了する商品券取扱店についても、登録完了後、可能な限り短期間で送付すること。

【商品券取扱店への配布物】

1. 商品券取扱店用商品券利用・換金マニュアル（延岡市が原稿を作成）
2. 商品券換金申込書
3. 商品券換金窓口金融機関一覧
4. 商品券取扱店掲示物
5. 商品券見本
6. 電子版商品券決済用QRコード（電子版商品券の全取扱店）
7. QRコード用サインホルダー（電子版商品券取扱店）

上記の配布物に加え、取扱店の登録番号を記載した案内文書も送付すること。

なお、取扱店の登録番号は、前回の商品券事業と同じ番号を使用するが、その場合も必ず通知すること。

④ 商品券取扱店への厳守事項の周知徹底

延岡市プレミアム商品・サービス券発行事業実施要綱及び使おやっ！のべおかプレミアム商品・サービス券取扱店募集要項に違反する行為が認められた場合は、換金の拒否、取扱店の登録抹消、不正行為により損害金が発生したときの損害賠償請求等を行うこととなることから、延岡市が作成する「商品券取扱店用商品券利用・換金マニュアル」に掲げる遵守事項について、取扱店への周知を徹底し、厳守させること。

(5) 商品券の販売

① 販売方法

販売方法は、予約販売（はがき又はWEBによる申込）とする。

なお、発行セット数が申込者数を上回る場合も想定されることから、1人あたり2セットまでを基本条件とするが、希望者にはさらに追加で1セットを購入できる申込欄を、申込はがき（WEBフォーム）に設けること。

受託者は、契約締結後、速やかにWEB予約用の申し込みシステム（フォーム）を準備し、専用ホームページから当該システムを利用できる環境を構築すること。

なお、予約申込の受付期間は、令和6年7月1日（月）から7月16日（火）までとする。

予約開始にあたっては、地元夕刊紙への広告掲載（4段通し・2色）や専用ホームページ、報道各社への情報提供、チラシの作成（15,000枚）等により、広く市民に周知すること。

受託者は、予約申込者リストデータ（氏名、住所、年齢、購入セット数〈紙版・電子版の別〉、購入金額、追加申込希望）をエクセル形式で作成し、予約申込締切後、速やかに延岡市に提出すること。

なお、申し込み多数の場合は、市が立ち会いのもと、抽選を行うが、受託者は、事前に抽選システム（方法）を構築し、延岡市への確認を行うこと。購入者の決定後に、購入者情報（購入者の住所、氏名、年齢、購入セット数〈紙版・電子版の別〉、購入金額）を市へ送付する。

※販売期間中のキャンセル等により商品券の売れ残りが生じる場合は、市が立ち会いのもと、再抽選を行うが、受託者は、事前に抽選システム（方法）を構築し、延岡市への確認を行うこと。購入者の決定後に、購入者情報（購入者の住所、氏名、年齢、購入セット数〈紙版・電子版の別〉、購入金額）を延岡市へ送付すること。

受託者は、延岡市の指示に従い、購入者ごとに購入会場及び購入日時を指定する。指定後、前述の購入者情報とともに延岡市が様式を定める「引換券」に記載した後、印刷し、封書またはハガキにて郵送すること。なお、同一世帯であっても、個人ごとに郵送すること。

② 販売期間

令和6年8月8日（木）～ 8月23日（金）

③ 販売会場及び日時

令和6年8月8日（木）から8月23日（金）まで、販売会場を設置する。

各販売会場における日時、販売窓口数は、下表のとおりとする。

なお、受託者は、販売会場の運営にあたり、設営準備及び設営を行うこと。設営における必要な机・椅子等については延岡市と連絡を密にし、事前協議を十分に行うこと。また、販売窓口1つ当たり2名の販売員を配置するほか、販売会場の運営全般について管理・監督を行う責任者（販売員との兼任可）を、2名以上、各会場に常駐させること。

<販売会場一覧>

販売会場	予約販売日	販売時間	販売窓口数
島野浦島開発総合センター	8月8日（木）	10:00～16:00	2
北川コミュニティセンター	8月8日（木）	10:00～16:00	2
北方文化センター会議室	8月9日（金）	10:00～16:00	2
北浦公民館	8月9日（金）	10:00～16:00	2
野口遵記念館	8月10日（土） ～8月23日（金）	9:00～20:00	2～11

上記期間内で、商品券の販売を行った結果、売れ残った商品券はキャンセル扱いとし、キャンセル数を整理したうえで、次点者リストを作成し、再販売日前までに次点者に連絡を行うこと。

なお、以下の日時と販売窓口数で再販売を行う可能性があるため、販売会場の運営全般について管理・監督を行う責任者（販売員との兼任可）と販売窓口1つ当たり2名の販売員を配置できるよう準備をすること。また、販売方法等に関して、延岡市と連絡を密にし、事前協議を十分に行うこと。

<再販売を行う場合>

販売会場	再販売日	販売時間	販売窓口数
延岡市中小企業センター	9月7日（土） ～9月8日（日）	9:00～17:00	2

④ 販売会場での注意事項

販売会場における売上金の管理について、専用の金庫や鍵のかかるキャビネット等で保管するなど盗難防止のセキュリティ対策を講じること。

事故等が発生した場合は、警察や市等関係機関へ速やかな連絡が取れるような体制を整えること。

また、感染症の感染拡大防止については、次の各号に掲げる対策を講じること。

1. 商品券購入者へ間隔を空けて整列するように指導すること。
2. 必要に応じて待合スペースを設けるなど、販売会場の混雑緩和を図ること。
3. 販売窓口については、窓口間の間隔を十分に保つとともに、購入者と販売員の間
に透明な仕切りを設置するなど、感染予防対策を講じること。
4. 会場の定期的な換気を行うこと。

⑤ 販売する際の注意事項

販売窓口用運用マニュアルを作成し、管理・監督責任者及び販売員に業務内容、留意事項等の徹底を図ること。販売方法は対面販売とする。商品券販売の際には、購入者に対し、本人確認（氏名の確認のみ。証明書の提示は求めない。）、購入セット数の確認を行い、販売員が引換券に押印すること。電子版商品券においては、「電子版商品・サービス券に関する特記」に従って販売を行うこと。商品券の交付と金銭の受領については、販売員が購入者とともに確認し、トラブルの防止に努めること。また、商品券裏面に記載された注意事項を遵守するよう伝えること。

⑥ 商品券の保管及び管理

販売用の商品券については、販売終了までの間、受託者の責任において、専用の保管庫など盗難や紛失等の危険のない安全な場所で厳重に保管し、適正に残数を管理すること。また、運搬する際、複数の人員で行うなど盗難防止策を講じること。

なお、販売会場への輸送上のリスク回避や販売会場における販売予定セット数の急な変更への対応等を勘案し、商品券の保管場所については、必ず延岡市内とすること。

⑦ 売上金の管理

売上金の回収に係る事故等が発生した際の保証及び補填措置等、具体的な安全確保対策を図ること。また、売上金については、他の資金と分別管理するなど管理体制に係る具体的な措置をとること。

⑧ 必要物品等

商品券販売の際に必要な物品について、次の各号に掲げるものを受託者の負担により、準備するものとする。

1. 販売会場であることの会場入口表示物
2. 購入者リスト（販売ブース用及び管理用）
3. 紙版商品券（最小限度のセット数）
4. 電子版商品券販売用アプリ端末（延岡市が交付）
5. 商品券取扱店一覧（購入者への配布用）
6. 釣り銭
7. 現金保管用金庫もしくはキャビネット
8. 遮蔽ビニール
9. その他販売の際に必要な物品（計数機、パーテーション、折りたたみ式コンテナ、案内板スタンド）など

(6) 商品券の換金

I. 紙版商品券の換金

① 換金場所等

商品券の換金場所については、あらかじめ延岡市が指定する換金窓口金融機関とする。受託者は、「換金窓口金融機関一覧」を作成するとともに、商品券取扱店へ周知すること。

② 換金期間

商品券の換金期間は、商品券販売開始日から、令和7年1月17日（金）までとする。受託者は、商品券取扱店へ換金期間を周知し、換金漏れがないよう商品券取扱店への確認を行うこと。

③ 換金方法

商品券取扱店に、商品券換金申込書と使用済商品券（商品券の裏面には、必ず商品券取扱店の名称を記入させること。）を換金窓口金融機関まで持参させ、受託者は、セキュリティが確保された輸送手段により、毎週1回（火曜日が祝日の場合は、水曜日。）使用済商品券を回収すること。なお、使用済商品券の回収先は各換金窓口金融機関の母店とする。回収の際には、盗難防止、紛失防止等の対策を講じ、事故等が発生した際の保証及び補填措置などを講じること。

また、受託者は、回収した使用済商品券を集計し、集計結果を延岡市に報告するとともに、紙版商品券と電子版商品券による売上の合計が1万円以上となった商品券取扱店については、申請時に指定した口座への振込手続きを行うこと。

II. 電子版商品券の換金

電子版商品・サービス券の換金については、「電子版商品・サービス券に関する特記」の定めによる。

III. 換金等に係る留意事項

受託者は、契約締結後、速やかに担当者を配置し、換金窓口金融機関との連絡体制を構築したうえで、換金データの作成、送金、振込の方法等に関して換金窓口金融機関と確認を行い、換金事務に支障がないよう対策を講じること。

回収した使用済商品券及びフェリカポケットマーケティング(株)から毎日取得する電子版商品券の使用履歴データの集計結果をもとに、商品券取扱店ごとに換金額を整理したうえで、換金用データを作成し、8月16日以降、原則として週に1回以上（4回/月×6ヵ月）、ネットバンキング等にて商品券取扱店への振込手続きを行うこと。なお、フェリカポケットマーケティング(株)からの使用履歴データの取得については、取得時期や取得方法をフェリカポケットマーケティング(株)と事前に協議し、換金事務に支障が出ないよう対策を講じること。

商品券取扱店への振込は、前週末までに整理された換金額を翌週末までに商品券取扱店の指定口座へ振り込むこと。ただし、前述のとおり、換金額の合計が1万円以上となった商品券取扱店に対して振込手続きを行うこと。

受託者は、振込手続きが終了したときは、随時、当該換金用データを延岡市へ提供すること。

商品券取扱店へ振り込む際の振込手数料については、事業完了時に別途、振込実績に応じて精算額を受託者へ支払う。

受託者は、取扱店からの振込時期や金額等の問い合わせに明確かつ適切に対応し、特に、電子版商品券の換金金額等については、フェリカポケットマーケティング(株)から送付されたデータをもとに、利用日や金額等の問い合わせに対応できるよう、フェリカポケットマーケティング(株)と事前調整を図ること。

(7) 広報等の実施

本業務委託契約締結後、5日以内に専用ホームページを開設し、商品券の概要（電子版商品券の利用方法を含む。）、スケジュール、商品券の予約方法、販売場所、販売期間、利用期限、商品券取扱店、商品券利用にあたっての留意事項の詳細は、引換券の送付によりお知らせする旨を掲載し、随時情報更新を行うとともに、商品券購入予約のWEBによる申し込み受付を開始すること。

また、「商品券購入予約受付」、「商品券購入予約受付締切間近」、「商品券販売開始」、「商品券販売終了間近」、「商品券使用期限間近の告知」（全4段・2色刷りを全5回）に関して、地元夕刊紙への広告掲載を行い、広く市民や事業者への周知を図ること。

なお、専用ホームページについては、延岡市公式ホームページ内に開設する、プレミアム商品・サービス券関連のサイトとリンクさせるため、専用ホームページの構築にあたっては、延岡市との事前協議を十分に行うこと。

電子版商品券については、専用アプリへの情報掲載を随時行うこととし、掲載内容等に関して、フェリカポケットマーケティング(株)と事前協議を行うこと。

(8) 業務処理報告書の作成、提出

受託者は商品券売上、換金状況、業務処理報告について商品券販売終了の時点で中間報告を行うこと。

本業務を完了したときは契約の履行について取りまとめた報告書を令和7年2月14日までに延岡市に提出すること。

6 業務委託料の支払

- ① 委託料の支払方法については契約時に延岡市と受託者が協議のうえで決定する。
- ② 商品券取扱店への振込手数料については、前述のとおり、事業完了時に別途、実績に応じた精算額を支払うため、業務委託料の算定には含めないものとする。
- ③ 問い合わせダイヤル対応費用については、準備のための初期費用分、業務管理に係る費用（通信費等含む）分、電話対応（問い合わせダイヤル対応業務に係る入電・架電）一件あたりの単価にかかる実費分とする。

7 その他の留意事項

- ① 本事業を実施するために必要となるプレミアム分の原資 81,000,000 円については、別途前金にて支払うものとし、受託者は商品券の売上金と合わせて委託料とは別に、新たに専用口座を開設し、当該口座において管理すること。

- ② 未販売となった商品券のプレミアム分については全額精算時に延岡市に返金しなければならない。
- ③ 購入者の未使用及び商品券取扱店から換金が行われなかった場合、プレミアム相当分（額面金額の 130 分の 30）及び商品券の原資については、精算時に延岡市に返金しなければならない。
- ④ 商品券購入予約者データなど各種データの取扱については、個人情報等を含むため、厳重に、注意して取扱を行うこと。
- ⑤ 受託者は常に延岡市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。
- ⑥ 契約書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、延岡市と受託者が協議して定めるものとする。