

流山市プレミアム付きデジタル商品券事業業務委託仕様書

1 委託事業名

流山市プレミアム付きデジタル商品券事業業務委託

2 事業目的

賃上げ以上の物価高騰が続き、家計への負担が増加しているなか、市内在住者の消費の下支えを目的として、市内店舗等で利用可能なプレミアム付きデジタル商品券事業を実施するもの。

3 委託期間

契約締結日の翌日から令和 8 年 3 月 31 日まで

4 事業の概要

(1) 発行するプレミアム付きデジタル商品券概要

名称	流山市プレミアム付きデジタル商品券（以下「デジタル商品券」という。）
発行総額	600,000,000円
プレミアム分	100,000,000円 ※委託料のうちプレミアム分は前払金により支払うものとする。詳細は委託者と協議の上、契約書に定めるものとする。
発行セット数	100,000セット 1セット6,000円分を5,000円で販売。 1セットの内訳は、共通券3,000円分、専用券3,000円分とする。
商品券の種類	共通券（大型店※を含むデジタル商品券全店舗で使用可能。） 専用券（大型店以外の店舗で使用可能。） ※大型店との区分は売場面積1,000㎡を境とするなど提案によるものとする。
利用期間	令和7年12月中旬～令和8年3月中旬（予定）
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
抽選回数	1回 ※発行セット数に残部がある場合は、先着順での販売を行う。
購入上限	利用対象者1人に付き最大10セット

(2) スケジュール

利用者による購入申込み	令和7年12月上旬頃開始
当選発表	令和7年12月中旬頃
利用者（当選者）による購入期間	令和7年12月中旬～下旬
利用期間	令和7年12月中旬～令和8年3月中旬
利用者・利用店舗向けアンケート	市と協議の上、実施期間を決定する

※詳細な日時や残部が生じた際の先着順の販売スケジュール等は、別途市と協議する。

5 委託業務内容

(1) 業務の管理・執行体制

本仕様書に記載の業務が円滑、かつ確実に実施できるよう、以下の体制を整えること。

ア 情報管理体制

受託者は、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

受託者は、実施にあたっては責任者を定め、運營業務全体の統括、委託者や利用者・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

受託者は委託者に対し、適宜進捗を報告すること。特に利用店舗の登録状況、デジタル商品券の申込み・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 回以上、定期的に委託者への報告が可能な状態にする。

エ 金銭の管理

受託者は、デジタル商品券販売に伴う売上金及びプレミアム分については、換金を行うまで適切に管理する。デジタル商品券販売に伴う売上金とプレミアム分の出納状況及び残高等は適宜、委託者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

(ア) 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。

(イ) 1 セット 6,000 円分を 5,000 円で販売する。

(ウ) 購入対象者を市内在住者に限定し、一人あたりの購入上限は 10 セットとする。

(エ) 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、又はブラウザ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ている場合は、既存分と分けて本事業商品券を個別に、1 円単位での決済や残高の管理が可能なものとする。

(オ) 1 支払い当たりの本事業商品券の利用上限は設けないこと。

(カ) 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であること。

イ 購入申込み

(ア) 購入開始に先立ち申込み促進のために、11 月下旬から 12 月中旬までに市内 4 地区にて、また、操作理解のために 12 月中旬以降に市内 4 地区にて、スマートフォンの操作に不慣れな方向けの説明会（計 8 回以上）を行うこと。

（下記日程から 8 回以上選択すること）

説明会の日時・場所 ※日時場所の変更も相談可

日付	時間	場所
11 月 22 日（土）	午前 10 時～午後 4 時	南流山センター（1 室）
11 月 23 日（日）	〃	東部公民館（1 室）
11 月 24 日（月・祝）	〃	初石公民館（1 室）
11 月 30 日（日）	〃	北部公民館（1 室）

12月3日（水）	〃	北部公民館（1室）
12月4日（木）	〃	東部公民館（1室）
12月8日（月）	〃	初石公民館（1室）
12月14日（日）	〃	南流山センター（1室）
12月18日（木）	〃	東部公民館（1室）
12月20日（土）	〃	北部公民館（1室）
12月21日（日）	〃	初石公民館（1室）
12月24日（水）	〃	南流山センター（1室）

- （イ）既存のキャッシュレス決済サービスの専用アプリ等で購入申込みを受け付ける。
- （ウ）購入対象者が市内在住者に限られるように、運転免許証、マイナンバーカード等から申込み者の居住地を確認のうえ、申込みを受け付けること。
- （エ）購入申込みにあたっては一人当たりの上限は 10 セットとすること。申込み者の購入上限を適切に管理すること。
- （オ）購入申込みが 100,000 セットを下回った場合は全員当選とし、これを上回った場合は多くの申込み者が購入できるような形で抽選を実施し当選者を決定する。

ウ 販売手続等

- （ア）イ（オ）の当選者に当選した旨を通知し、専用アプリ等でデジタル商品券を販売する。
- （イ）初回販売後の残数については、先着順で販売を行い、完売に向けて取組むこと。
- （ウ）購入に至っていない当選者に対し、販売期間内に専用アプリ等により期間内の購入を複数回はたらかせること。
- （エ）当選者から支払いを受けたのち、速やかに利用が可能な状態にすること。
- （オ）デジタル商品券代金の支払いは、クレジットカード払い、ATM での支払い等複数の方法を設定すること。
- （カ）販売代金以外の手数料、サービス利用料、送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。
- （キ）随時、デジタル商品券の販売金額、売上、残数を突合し、齟齬のないよう適切に管理すること。
- （ク）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な周知・喚起に努めること。
- （ケ）虚偽申込み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、委託者に速やかに報告するとともに、対応について委託者と協議すること。
- （コ）その他、デジタル商品券の販売の詳細については、委託者と協議の上、決定するものとする。

エ デジタル商品券の利用対象にならないもの

- （ア）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）

- (イ) 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
- (ウ) 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）
- (エ) 土地・家屋の購入等の不動産の保有に係る支払い
- (オ) 現金との換金、金融機関への預け入れ
- (カ) 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
- (キ) 医療保険が適用される医療費等に係る支払い
- (ク) 各種電子マネーのチャージ
- (ケ) インターネット販売等、実店舗外での決済
- (コ) 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
- (サ) 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
- (シ) 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

オ その他留意事項

- (ア) 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。
- (イ) 第三者への売買、現金との引き換えはできない。
- (ウ) デジタル商品券購入後の返金はない。
- (エ) 利用店舗等において、デジタル商品券の「エ デジタル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) コールセンター運営業務

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。

【稼働期間・時間】

令和 7 年 11 月中旬から令和 8 年 3 月中旬まで、開設時間は利用者、参加店舗の利便に十分配慮したものとする。

イ 留意事項

- (ア) 円滑な業務遂行が可能な回線数を確保すること。
- (イ) 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こと。
- (ウ) 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こと。
- (エ) 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、委託者に適宜報告すること。
- (オ) 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。

(カ) 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、適宜に委託者に報告すること。

(4) ウェブページ開設・運営業務

ア 業務内容

契約締結後、速やかにデジタル商品券公式ウェブページを開設し、利用店舗向け、利用者向けの情報、法令で表示が定められている情報等を掲載するとともに、必要に応じて更新する。

イ 留意事項

- (ア) 利用店舗等、利用者向け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ページ（または専用アプリ）の作成は必須とし、デジタル商品券の概要、申込み方法、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。
- (イ) 申込み方法、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。
- (ウ) 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わかりやすい案内とすること。
- (エ) ウェブページおよび専用アプリは、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) 利用店舗募集・管理業務

ア 業務内容

(ア) キャッシュレス決済サービス加盟店舗での周知・利用促進

キャッシュレス決済サービス加盟店舗への事業の周知を行うこと。

また登録対象としては、利用するキャッシュレス決済サービスのうち、流山市内に所在する店舗（流山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こと。

(イ) 利用店舗等のキャッシュレス決済サービスへの登録及び店舗をマップ等で公開

利用店舗等をキャッシュレス決済サービスへ登録すること。

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、キャッシュレス決済サービス等で公開すること。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、キャッシュレス決済サービスで公開するマップ等は適宜更新を行うこと。

(ウ) 新たな利用店舗等の募集及び登録

- a 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こと。
- b 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、データ管理を行うこと。

(エ) 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

- a ユーザーズキャン方式の 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、利用店舗等に送付すること。
- b 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するとともに、ユニバーサルデザインに配慮を行うこと。ただし、彩度等については流山市広告物条例を遵守すること。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こと。

(オ) 利用店舗等向け実施説明

- a 利用店舗等に対してオペレーションに係る動画、フライヤー、インターネット等を作成し、事業説明を行うこと。
- b 運営方法及び換金スケジュール等について、全ての利用店舗等にもれなく周知すること。

(カ) コールセンターの運営

「５（３）コールセンター運営業務」参照。

(キ) 利用店舗用ウェブページ作成

「５（４）ウェブページ開設・運営業務」参照。

(６) 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こと。
- 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、及び専用アプリ又はブラウザに関することを含めること。
- ウ デジタル商品券専用アプリ又はブラウザ内で、購入希望の受付ができること。
- エ 市内在住確認は、デジタル商品券専用アプリ又はブラウザ内で審査を行うものとする。
- 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こと。

(７) 利用店舗等・利用者対応業務

ア コールセンターの運営

「５（３）コールセンター運営業務」参照

イ ウェブページの運営

「５（４）ウェブページ開設・運営業務」参照

ウ 利用者への連絡方法の構築及び案内

- ・以下の者への連絡のためのメールや専用アプリ又はブラウザ内の通知機能等を構築する。
- ・当選者への連絡(購入の案内など)
- ・未購入の当選者への連絡(購入の催告など)
- ・購入者への連絡(利用店舗等の案内、利用期限の周知、システムメンテナンスなど)
商品券未使用分がある購入者への連絡(利用の催告など)

(８) 資金管理業務等

ア 利用店舗等に関するもの

- (ア) 利用店舗等に配慮した決済手数料(率)であること。
- (イ) 上記手数料以外に利用店舗等の負担がないこと。
- (ウ) 利用店舗等に配慮した換金スケジュールであること。
- (エ) 各利用店舗等が指定した口座へ換金額を振り込むこと。
- (オ) 換金データを作成するなど、利用店舗等での偽造・不正の防止策を講じること。
- (カ) 利用店舗等がキャッシュレス決済の履歴等（利用状況、振込予定日等）の確認ができる
ようにすること。

イ 委託料等に関するもの

- (ア) 委託料の額の報告

受託者は、デジタル商品券の利用期間が終了後、速やかに業務委託料を算出し、委託者に報告しなければならない。

(イ) デジタル商品券未使用分の取り扱い

利用期間終了後、デジタル商品券の未使用額については、委託者に納めるものとする。

(9) 広報業務

ア ウェブページによる広報

デジタル商品券公式ウェブページの開設・運営

※「5(4) ウェブページ開設・運営業務」参照

イ ウェブページ以外の広報

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

(10) 不正購入・不正利用防止に関する業務

ア 不正購入防止

同一人物が複数の端末を用いて、上限を超える購入申込み、実在しない人物からの購入申込みができないよう対策を講じること。

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店舗等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組みについて検討・実施すること。

(11) 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。

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、一人あたりの利用店舗等の数、業種別、地域別、年齢別に集計したものを報告書に記載すること。

イ 利用者に対し、属性情報（年齢・性別・居住地区等）、商品券の有益性、利便性等の満足度に関するアンケート調査を実施し、その結果を報告書に記載すること。

ウ 利用店舗に対し、属性情報（規模・地区・業種等）や参加したことによる効果等に関するアンケート調査等を実施し、その結果を報告書に記載すること。

エ 実施時期

「4(2) スケジュール」参照。

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報告書を作成すること。報告書には、効果検証の結果も含めること。

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	数量
事業報告書（電子データ）	令和8年3月31日	1

利用店舗データ	随時	—
販売データ	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すること。

※成果物は、A4縦綴じ20枚以内冊子及びCD-ROMでの提出とする。

8 再委託

受託者は、業務の一部を再委託することができる。その場合、委託者に事前に書面で承認を受けなければならない。

9 検査

- (1) 受託者は、委託者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。

10 データ保存・調査等

- (1) 委託者は、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、また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。
- (2) 本事業は、市の監査対象事業であるとともに、国の地方創生臨時交付金（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、受託者は、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、委託者は受託者に対し、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。

11 その他留意事項

- (1) 受託者が、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委託者と協議の上、決定すること。また、委託者は校正を必要回数行うことができる。
- (2) 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。
- (3) 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、委託者と受託者が協議の上、別途定めるものとする。
- (4) 受託者は、常に委託者と緊密に連携を図り、効率的な遂行に努めなければならない。
- (5) 受託者は、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。
- (6) 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で行うものとする。
- (7) 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、委託者と受託者が協議の上、別途定めるものとする。

1 2 関係法規等の遵守

- (1) 受託者は、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、別紙「委託先における個人情報の取扱いに関する特記仕様書」（以下「特記仕様書」という。）を遵守しなければならない。
- (3) 受託者は、本業務を委託者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、特記仕様書を遵守させなければならない。