

仕様書

1 委託業務名

デジタルクーポン事業実施業務

2 委託期間

契約締結日から令和7年11月28日（金）まで

3 事業概要

西尾市LINE公式アカウント（以下、「市LINEという。」）友だち登録者に対し、市内登録店舗で割引が受けられるデジタルクーポンを発行する。

（1）概要

発行対象者	市LINE友だち登録者 （参考） ・令和6年12月1日時点の人口 169,657人 ・令和7年1月時点の西尾市公式LINE友だち登録者数 143,271人
発行期間	第1弾：令和7年8月1日（金）～22日（金） 第2弾：令和7年9月8日（月）～29日（月） ※発注者の定める額に達した場合、期間の途中でも発行を中止する。
発行額	各割引実施期間に1人あたり最大2,000円分（200円クーポン×10枚）
利用方法	市LINEリッチメニューまたはブラウザからシステムに遷移し、上記発行期間に各登録店に設置する二次元バーコードを読み取ってデジタルクーポンを利用する。
換金方法	各登録店の利用データを事務局が取りまとめ、その利用データを発注者に提供し、発注者が各登録店の指定する口座に入金
取扱店舗	市内に事業所を有する店舗とする。取扱店舗数の最大値は1,000店舗程度を想定し、公募の方法で募集すること。

（2）デジタルクーポンの利用対象とならないもの

- ① 土地・家屋購入、家賃・地代・駐車料等の不動産に関わる支払
- ② 公共料金・各種手数料（振込手数料・電気・ガス・水道料金、保育料等）
- ③ 国税、地方税等の公租公課
- ④ 有価証券、商品券、ビール券、おこめ券、図書券、切手、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

- ⑤ 現金への換金、宝くじ、公共ギャンブル、パチンコ等への支払
- ⑥ 事業に伴って使用する原材料、機器類や仕入れ商品の購入等、買掛金、未払金等の支払
- ⑦ たばこ（電子たばこを含む）
- ⑧ 保険診療
- ⑨ 風俗営業等の規制及び業務の適正化に関する法律（昭和 23 年法律第 122 号）第 2 条第 5 項に規定する性風俗関連特殊営業において提供される役務
- ⑩ 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
- ⑪ その他、発注者が不相当と認めるもの

（３）デジタルクーポンの使用に関する留意点

- ① 利用期間内、登録店に限り利用可能とする。
- ② 譲渡及び転売は禁止する。
- ③ 現金への払い戻し及び引き換えは禁止する。
- ④ 他の割引、クーポンとの併用は可能とする。（併用時、他の割引後の支払金額が「４ 業務委託内容（３）⑦」に記載の利用条件を満たす場合に本割引を適用。）

４ 委託業務内容

デジタルクーポンの発行を行うため、事務局の設置、コールセンター業務、システムの構築及びデジタルクーポンの発行、参加店舗募集、登録店対応、利用者対応、アンケート実施、データ管理及び実績報告等の一連の業務を委託する。

（１）事務局の設置

- ① 委託業務の統括管理者を選任すること。
- ② 常に連絡の取れる業務担当者を配置すること。
- ③ 委託業務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 委託業務実施に係る作業場所、使用機器及び使用材料は、受注者で準備すること。
- ⑤ 登録事業者等との連絡調整を行うこと。
- ⑥ 適宜、発注者と協議、報告、相談及び連絡を行い、適切に進行管理を行うこと。
- ⑦ その他必要な業務を行うこと。

（２）コールセンター業務

① 業務内容

利用者及び登録店からのデジタルクーポンの取得、利用、換金等に関する問い合

わせに対応する。苦情を受けた場合またはトラブルが発生した場合等は、発注者へ速やかに報告し、調整の上、速やかに対応すること。

② 開設期間及び時間

開設期間は令和7年6月1日（日）から9月30日（火）までとする。開設時間は9時から17時までとする。土日祝日も同時間で開設する。

③ 開設準備

発注者の庁舎外に設置するものとし、開設及び運営に必要な使用料、賃借料、通信回線、光熱水費、運営・維持管理に要す経費は委託料に含めること。

④ 電話回線数

電話回線数は3～5回線程度とする。

⑤ 研修体制

ア コールセンターの開設までに、受注者は、接遇、情報セキュリティ及びデジタルクーポン等に関する研修を従事者に実施し、開設後、円滑に対応できるよう研修を行うこと。

イ コールセンターの開設前に、問い合わせ対応のマニュアルを作成し、発注者の承認を得た上で使用すること。

（3）システムの構築及びデジタルクーポンの発行等

① 市LINE友だち登録者に対して、デジタルクーポンを発行、利用及び管理するためのシステムを構築する。

② 当該システムは、LINE APIとの連携により、システムを利用する際に市LINEとの友だち登録を必要とするシステムであることとする。

③ デジタルクーポンの利用希望者が、市LINE友だち登録者となった後、発注者が作成するLINEリッチメニューまたはブラウザから受注者が構築するシステムに遷移し、年代、在住地域等の必要事項を登録（初回のみ）した上でデジタルクーポンを利用できるようにする。

④ 受注者が作成した登録店舗情報をもとに、利用者がデジタルクーポンを利用できる登録店を容易に探すことができるシステムとする。登録店の掲載内容は、事前に発注者と協議のうえ決定する。

⑤ デジタルクーポン（200円券×10枚）は、「3 事業概要（1）概要 発行期間」の初日に発行することとし、利用期間は各実施期間中とする。

⑥ デジタルクーポンの利用額が発注者の定める額に達した場合、発行を中止する。

⑦ 各実施期間中、同一店舗で利用できるデジタルクーポンは5枚までとし、1枚利用の場合は1,000円以上の会計で、2枚利用の場合は2,000円以上の会計で、3枚

利用の場合は 3,000 円以上の会計、4 枚利用の場合は 4,000 円以上の会計で、5 枚利用の場合は 5,000 円以上の会計で利用できる条件とする。

- ⑧ 各実施期間中、各店舗におけるデジタルクーポンの上限枚数を 1,500 枚（300,000 円）とする。
- ⑨ 各実施期間中、各店舗の利用可能なデジタルクーポンの枚数が 200 枚以下になった時点で、残りの利用可能枚数が分かるようにシステム上に表示すること。
- ⑩ 各実施期間中、デジタルクーポンの残りの利用可能枚数と上限に達した店舗が随時確認できるようにすること。
- ⑪ デジタルクーポンの利用状況を適切に管理できるシステムを構築する。
- ⑫ デジタルクーポンの利用方法は、専用機器等の設置を行わずに利用できるものとする。
- ⑬ 発注者が事業の進捗及び予算管理を適切に行うことができる仕組みとする。
- ⑭ 利用期限を過ぎたデジタルクーポンを利用できないように制御する。
- ⑮ 本市の人口、市LINE友だち登録者数等を踏まえ、デジタルクーポンの取得及び利用時におけるシステムへの同時アクセスに耐えうるシステムを構築する。
- ⑯ システムへの不正アクセス、ウイルス侵入等への防止策及び情報流出等のセキュリティ対策を講じるとともに、デジタルクーポンの不正利用防止に係る対策を十分に講じる。

（４）参加店舗募集

- ① 参加店舗は公募による申込制とし、参加店舗の受付方法は、WEB 申請と紙申請を併用することとする。
- ② 店舗数を最大限確保するために、必要に応じて電話、郵送、訪問で参加案内を実施することとする。
- ③ 令和 6 年度に当市において実施したデジタルクーポン事業の登録店舗に対して、発注者が提供するデータにより個別に募集を行うこと。
- ④ 参加店舗募集チラシを 5,000 枚作成すること。
- ⑤ 発注者の判断基準に基づき、参加決定可否通知を送付すること。

（５）登録店対応

- ① 登録店に設置する二次元バーコードシール（予備含む）、台紙、登録店であることを判別できる啓発品や登録店用マニュアルを作成し登録店へ送付すること。また、登録店の情報について電子データを発注者に提供すること。

<想定数量>

- ・啓発品 一式
 - ・登録店用マニュアル 1店舗当たり1部
- ② 登録店用のマニュアルには、デジタルクーポンの利用方法のほか、換金に関する事項、登録店としての遵守事項及び禁止事項等を分かりやすく掲載すること。
 - ③ 登録店が、どれだけクーポンの利用実績があったか確認できるシステムを構築すること。
 - ④ 予算執行状況等により、利用期間等を変更した場合、登録店と速やかに連絡調整すること。

(6) 利用者対応

- ① 利用者への事業周知用啓発品（チラシ等）の作成・配布を行うこと。
- ② 利用者向けのHPを作成すること。また、リスティング広告等を利用し、周知PRを図ること。

(7) データ管理

- ① 業務に伴い収集及び作成したデータはセキュリティ対策を施すとともに、紙データがある場合は施錠できる書庫で保管すること。
- ② 利用実績（利用者属性、利用金額、利用日時、利用店舗等）、登録利用者、登録店及びコールセンター等に関するデータは、発注者の求めに応じ提出すること。
- ③ 各実施期間終了後、利用のあった登録店の振込口座等に関する振込データは、発注者の指示する形式で速やかに提出すること。

(8) アンケート実施

- ① クーポンの発行期間終了後、登録店に対してアンケートを実施し、アンケート結果を速やかに発注者に提供すること。
- ② アンケート項目は、発注者の求めに応じ決定すること。
- ③ アンケート方法は、事業者に対しては電子メールと郵送によるものとする。利用者に対しては、WEBアンケートによるものとする。

(9) 委託業務報告書等の作成・提出

- ① 本事業におけるデジタルクーポンの取得、利用、換金等に係る委託業務報告書を作成し、発注者に速やかに提出すること。
- ② 本事業において収集した情報、データベースで管理していたデータ一式等を整理し、以下のとおり発注者に提出すること。

ア 電子データ 1部

イ 以下の（ア）～（カ）の事項について、メール等で状況報告を行うこと。

（ア）デジタルクーポンに関する事項

（イ）登録店に関する事項

（ウ）コールセンター対応記録

（エ）アンケート結果

（オ）換金に関する事項

（カ）その他発注者が指示する事項

③ 上記報告書等の著作権は、本市に帰属する。

5 その他留意事項

（1）法令順守

業務の実施にあたり関連する法令等を遵守すること。また、本業務による事務を処理するため個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）並びに西尾市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年西尾市条例第 33 号）及び関連規定を守ること。

（2）完了報告

業務終了後、直ちに発注者に業務報告とともに完了届を提出しなければならない。業務報告の項目及び成果物の対象については発注者と協議すること。

（3）守秘義務

受託者（退職者等も含む）は、本業務期間の満了または解除等を問わず、本業務委託において知り得た情報（周知の情報を除く）を本業務委託の目的以外に使用してはならない。また、第三者に開示又は漏洩してはならない。さらに、そのために必要な措置を受託者にて講ずること。

（4）連絡調整

発注者との連絡調整については、必要に応じて打ち合わせ会議等を行うこと。

（5）業務実施体制

本業務の遂行に支障をきたすことのないよう、人員体制等万全の業務実施体制を整えること。

(6) 提供資料

本業務委託を実施するにあたり必要なデータや資料等については、発注者から受託者へ提供する。受託者は、使用を完了した資料については速やかに破棄すること。

(7) 再委託の禁止

本業務を一括して再委託することを禁止する。必要に応じて発注者と協議の上、業務の一部を委託することができるものとする。

(8) 損害賠償

委託業務の実施に伴い第三者に与えた損害は、発注者の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において処理すること。

(9) 著作権等の取扱い

- ① 本業務の実施に際し発生する成果物は、特に定めのある場合を除き全て発注者に帰属する。
- ② 成果物等は、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。なお、第三者が有する知的財産権の侵害の申し立てを受けた時には、受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。

(10) その他

- ① 本仕様書に記載されていない事項は、発注者と協議の上決定すること。
- ② 本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は、発注者と協議すること。