

スマートフォン決済ポイント還元事業業務委託 仕様書

1 業務目的

物価高騰の影響を受けている事業者や消費者を支援するため、消費喚起策としてスマートフォン決済（コード決済）を利用したポイント還元事業を実施する。

2 履行期間

契約締結日から令和9年3月1日（月）まで

3 履行場所

相模原市内

4 業務内容

（1）ポイント還元キャンペーンの実施

次のポイント還元キャンペーン（以下「キャンペーン」という。）を実施し、市内の対象店舗において、対象となるキャッシュレス決済事業者（以下「決済事業者」という。）の決済サービス（以下「対象キャッシュレス決済」という。）で決済を行った者に対し、決済額の一定の割合のポイントを付与すること。なお、ポイント付与のタイミングは、キャンペーン期間終了予定日の属する月の翌々月末日以内までとする。

<キャンペーン>

キャンペーン期間	令8年5月20日（水）～6月19日（金）（31日間）
ポイント還元予定額	1,192,000,000円 ※ ポイント還元予定額に達する見込みとなった場合には、市と協議のうえ、各決済事業者と速やかにキャンペーンの早期終了に向けた調整を行うものとする。 ※ ポイント還元にかかった費用の支払いについて、還元ポイントに有効期限がある場合は、事実を知った場合ただちに市へ報告するとともに、実際に発生した失効額を除いた還元額で請求を行うものとする。
対象キャッシュレス決済事務手数料予定額	90,342,000円
対象キャッシュレス決済	次のキャッシュレス決済すべてを含むものとする。 ・ au PAY（KDDI 株式会社） ・ d払い（株式会社NTTドコモ） ・ PayPay（PayPay 株式会社） ・ 楽天ペイ（楽天ペイメント株式会社）
ポイント還元率	大企業の場合：10％ 中小企業の場合：20％ ※ 資本金が5,000万円以下の法人または個人を中小企業とし、それ以外を大企業とする。
ポイント還元上限	1,000円相当／1回、大企業・中小企業を合算して2,500円相当／期間（1対象キャッシュレス決済あたり）

対象店舗の範囲	対象キャッシュレス決済を利用することが可能な市内の店舗
対象外の店舗及び商品・サービス等	<p>【対象外の店舗】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コンビニエンスストア ・ 保険適用医療機関 ・ 調剤薬局 ・ 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律が定める「性風俗関連特殊営業」及び当該営業に係る接客業務受託営業を営む事業者 ・ その他本業務の目的・趣旨から適切でないと市が判断する店舗 <p>【対象外の商品・サービス等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 有価証券、商品券、ビール共通券、図書カード、切手、官製はがき、印紙、プリペイドカード、その他金券等の換金性が高いものに関する支払 ・ 風俗営業等の規則及び業務の適正化等に関する法律第2条に該当する営業に関する支払（ただし、第1項の第1号から3号までを除く） ・ たばこ事業法第2条第1項第3号に規定する製造たばこに関する支払 ・ 公共施設の入場料等、公共料金及び納税の支払 ・ 保険医療又は介護保険等の一部負担金（処方箋が必要な医薬品を含む）に関する支払 ・ インターネット販売等での支払 ・ その他本業務の目的・趣旨から適切でないと市が判断する商品・サービス等の支払

（２）運営体制の構築等

本事業の業務全般の総括、市との連絡調整を行うほか、次の事項を実施するために業務責任者の選定届、実施体制届及び業務実施計画書について、契約締結後速やかに市に提出し、承認を受け事務局を設置すること。

ア 業務に必要な運営体制の構築

- ・ 適正かつ確実な業務運営体制を構築すること。
- ・ 全体スケジュールを管理し、適切に事業の進捗を図ること。
- ・ 本事業にかかる概ねのスケジュールは別紙１「スケジュール」のとおりとする。
- ・ 個人情報、セキュリティの高い場所で管理し、個人情報の流出等がないよう万全な体制を構築すること。
- ・ 複数の決済事業者で、統一的にキャンペーンを行うための調整、管理を行うこと。
- ・ 市及び決済事業者との連携を密にすること。
- ・ その他、本事業実施に必要な業務を行うこと。

イ 対象店舗の選定

- ・ 対象店舗の範囲のとおりキャンペーンの対象店舗を選定の上、一覧リスト（店舗名、所在地、業種等）を作成し、市に提出すること。なお、一覧リストには店舗検索機能

を付けること。

- ・必要に応じて、市と協議の上、対象店舗の追加や除外を行うこと。なお、一覧リストの作成にあたっては、対象キャッシュレス決済が判別できるように作成するなど、市が判断しやすいように工夫すること。
- ・対象店舗を選定するに当たっては、候補となる店舗に対して事業の概要を周知するとともに、20%店舗については、参加の意思確認を行うこと。
- ・対象店舗の一覧リストを作成するに当たり、疑義が生じた場合は、店舗への架電、店舗のホームページ又は実地調査等により確認を行うこと。
- ・この対象店舗の一覧リストは事業専用の特設ホームページで公開（非公開を希望する店舗を除く）するものとする。
- ・対象店舗の開拓を積極的に行い、可能な限り短期間でキャンペーンに参加できるように対応するとともに、必要に応じて導入支援や導入手続き等個別に対応すること。

ウ ポイント還元額の管理

- ・キャンペーン期間中、利用者の決済総額及びポイント還元予定額並びにポイント還元額に応じた対象キャッシュレス決済事務手数料を把握し、毎日（土・日・祝日は除く）、市に報告すること。なお、市が必要に応じて報告を求めた場合は、速やかに行うこと。
- ・市より要望があった場合、キャンペーン期間中であっても事業を中止し、対象店舗及び利用者に周知を行うこと。

（３）消費者への事業PR及び支援

キャンペーンの効果を高め、より多くの消費者がキャンペーンに参加できるよう、次の事項を実施すること。

ア 消費者向けのチラシ・ポスターの作成及び提出

- ・キャンペーンの周知を公共施設等で行うため、広報用のチラシ・ポスター（以下「広報ツール」という。）を作成し提出すること。
- ・本事業にかかる広報ツールは別紙2「広報ツール・対象店舗ツール配布計画」のとおりとする。
- ・本事業の広報ツールについては、事前に市にデザイン等の確認をとり、市から修正等の指示があった場合には反映させること。

イ 広報媒体を活用した周知

- ・キャンペーンを周知するため、広報媒体を活用した周知を次のとおり行うこと。

媒体	規格等
タウンニュース	・掲載日：5月中旬のうち発注者と協議して決定 ・掲載面：外面 ・サイズ：全(24.9cm)×3段(9.6cm) ・掲載地区：さがみはら中央区版・南区版・緑区版の3版
神奈川中央交通バス窓上ポスター	・サイズ：B3サイズ(364mm×515mm)片面カラー ・掲載枚数：225枚(津久井営業所、相模原営業所を出発の便) ・掲載期間：キャンペーン実施中(31日間)

ウ 特設ホームページの作成・運営・管理

- ・キャンペーンを周知するため事業専用の特設ホームページを作成し、管理運営を行うこと。
- ・当該特設ホームページ内に次に掲げる項目のページを作成すること。

①トップページ（事業概要） ②対象店舗情報（検索機能あり）

③消費者向け情報 ④事業者向け情報 ⑤よくある質問

- ・開設期間は原則、本事業開始の概ね1か月前から開設し、ポイント還元終了日から2週間後まで運営すること。
- ・開設及び随時更新にあたっては市と協議のうえ行うとともに、専用ファイアウォール等の不正侵入検知を実装すること。
- ・対象店舗は毎日（土・日・祝日は除く）更新し、各キャッシュレス事業者の公開する対象店舗と相違がないよう努めること。
- ・対象店舗の掲載にあたっては、事業専用の特設ホームページ掲載の店舗及び決済方法が実店舗で使用できるか、消費者自ら店舗に確認するよう促すこと。

エ デジタルデバйд対策

- ・スマートフォン決済に不慣れな消費者に対し、スマートフォン決済のメリットや利用方法等に関する説明会を次のとおり開催すること。

開催日程	令和8年5月上旬～5月下旬
開催場所	市内の公共施設など地域の方が認知しやすい場所
実施回数	全10回
開催時間	各回6時間程度（10：00～16：00を想定）
開催規模	30人～50人程度

- ・受注者は説明会業務従事者等に対し、本業務が停滞することのないよう説明会開始日までに、本業務を円滑に遂行するために必要な知識、事務処理手順を習得させるとともに、個人情報の保護、守秘義務の遵守、服務規律、ビジネスマナー及びセキュリティ等が徹底されるよう十分な研修を行うこと。
- ・説明会の開催に必要となる会場の確保、物品及び消耗品等は、受注者が準備するものとする。
- ・説明会に参加できない消費者に対しても、スマートフォン決済のメリットや利用方法等を理解できるよう事業専用の特設ホームページ等で簡潔かつ的確な情報発信を行うこと。

オ その他

- ・広報ツールや事業専用の特設ホームページ、説明会の開催及びその他広報・支援に資する取組を行うときは、その内容等について市と協議の上、決定すること。
- ・市の求めに応じ、広報さがみはらや相模原市ホームページ等で掲載するための素材を提供すること。
- ・決済事業者には、自社のアプリ、ホームページ内でキャンペーンの周知を行うよう求めること。

（４）対象店舗への事業PR及び支援

キャンペーンの効果を高め、より多くの店舗がキャンペーンに参加できるよう、次の事項を実施すること。

ア スマートフォン決済の普及促進

対象キャッシュレス決済を未導入の店舗に対し、本事業を周知するとともに、新規の店舗開拓及び対象キャッシュレス決済の導入支援等を行うこと。

イ 対象店舗用のキャンペーンPRツールの作成及び発送

- ・キャンペーンの対象店舗であることが認知されるよう、対象店舗用のキャンペーンPRツール（以下「対象店舗ツール」という。）を作成し発送すること。

- ・本事業にかかる対象店舗ツールは別紙2「広報ツール・対象店舗ツール配布計画」のとおりとする。
- ・本事業の対象店舗ツールについては、事前に市にデザイン等の確認をとり、市から修正等の指示があった場合には反映させること。

ウ その他

- ・対象店舗ツールやその方法、その他広報・支援に資する取組を行うときは、その内容等について市と協議の上、決定すること。
- ・市の求めに応じ、広報さがみはらや市ホームページ等で掲載するための素材を提供すること。

(5) 事業に関する問い合わせ対応

店舗及び利用者等からの事業に関する問い合わせについて、コールセンターで対応できる体制を構築すること。なお、コールセンターは事業専用のものである必要はないが、次の事項の体制等を構築すること。

ア 開設期間

原則、キャンペーン期間開始の概ね1か月前から開設し、キャンペーン期間終了予定日から1か月後まで運営すること。

イ 運営時間等

- ・9時00分から17時30分まで（土・日・祝日は除く）を原則とする。ただし、キャンペーン期間中は、土・日・祝日を含めて運営すること。
- ・必要な人員体制は、次のとおりとする。
 - ①キャンペーン期間前1か月：3名以上
 - ②キャンペーン期間中：4名以上
 - ③キャンペーン期間後1か月：1名以上

ウ 対応する問い合わせ内容

- ・キャンペーンの開催内容に関すること。
- ・対象キャッシュレス決済の利用方法に関すること。
- ・対象キャッシュレス決済の導入に関すること。

エ その他

- ・FAQを作成し、コールセンターとして統一的な回答を行うこと。作成したFAQについては市に提出すること。
- ・業務開始後も問い合わせ件数に応じて適時体制を見直すこと。
- ・決済事業者と連携し、利用者等及び事業者からの問合せに円滑かつ誠実に対応すること。
- ・オペレーターでは対応しきれない問合せ、苦情等については、コールセンター業務責任者等が二次対応を行うこと。
- ・コールセンターで対応できない事案、折り返し連絡が必要な事案や事故等が発生した場合は、速やかに市に報告すること。
- ・問合せの概要や件数について、原則、翌営業日に市に報告すること。
- ・決済事業者に対し、市内の実店舗にて、本事業に関する問合せがあった場合は対応するよう調整すること。

(6) 事業の効果検証

キャンペーン終了後、キャンペーンにおける決済総額、ポイント還元額、対象店舗数、決済状況、利用者数及び利用回数等の分析、利用者及び事業者へのアンケート調査等の手法により、本事業の効果検証を行い、市に報告すること。なお、効果検証に用いる基礎

データ及び検証内容は、市と協議の上、決定すること。

- ・可能な限り詳細な集計分析を行い、事業の効果検証を行ったうえで、対象キャッシュレス事業者からの報告をまとめた統一の事業実績報告書を作成すること。
- ・キャッシュレス決済の利用データ等を活用し、キャンペーン前後における利用者等の地域別、年齢別、曜日、時間帯別の動向等を比較することにより、消費喚起効果について定量的な効果分析を行うこと。
- ・事業専用の特設ホームページの閲覧回数及び広告の表示回数等、閲覧者、視聴者等の属性、広報により参加した方の利用者数分析を行うこと。

5 監督等

- (1) 発注者は、業務の処理状況等について受注者に報告を求めることができる。
- (2) 前号に基づく報告の結果、受注者の業務の処理状況につき、不十分な点が認められたときは、発注者は業務の処理に関して必要な指示を受注者に行うことができる。

6 業務完了報告書の提出

- (1) 業務終了後、速やかに業務完了報告書を電子媒体（PDF 及び Word または Excel）にて提出すること。
- (2) 業務完了報告書は、「4 業務内容」の各号の実施結果を記載すること。
- (3) 提出場所は、相模原市産業支援・雇用対策課とする。
- (4) 市は業務の完了を確認するための検査を速やかに実施し、受注者は検査に合格しないときは、直ちに内容の訂正を行い、再検査を受けなければならない。
- (5) 受注者は、検査に合格したときをもって業務の履行を完了したものとする。
- (6) 受注者は、前号に規定する検査に合格したとき、契約金額の支払を請求することができる。

7 提出物

本事業において作成したものは、次のとおり発注者へ提出すること。

(1) 本事業における提出物

	提出方法
実施体制届	P D F
業務責任者選任届	P D F
業務実施計画書	P D F
業務完了報告書	P D F

(2) キャンペーンにおける提出物

	提出方法
F A Q	W o r d または E x c e l
対象店舗一覧リスト	E x c e l
広報ツール	P D F 及び W o r d または E x c e l
対象店舗ツール	P D F 及び W o r d または E x c e l
事業実績報告書	P D F

※ その他、広報ツール、対象店舗ツールにおける現物の提出については別紙2「広報ツール・対象店舗ツール配布計画」のとおりとする。

8 その他

本仕様書に定めのない事項及び記載事項に疑義が生じたときは、市との協議により定めるものとする。

以 上

別紙1「スケジュール」

項目	令和8年4月			令和8年5月			令和8年6月			令和8年7月			令和8年8月		
	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬
対象店舗	参加確認、一覧リスト作成し提出		リストの調整	特設ホームページに対象店舗掲載											
広報ツール	広報ツールの作成、納品														
特設ホームページ	特設ホームページの		特設ホームページの運用												
デジタルデバйд対策				説明会の実施											
対象店舗ツール			対象店舗ツールの作成、納品												
コールセンター			コールセンターの運用												

別紙２「広報ツール・対象店舗ツール配布計画」

	作成物	仕様			作成部数	指定場所への到着期日	指定場所	
		寸法	インク色	材質			市役所	対象店舗
							1	7,000
【消費者ツール】								
1	A 4 チラシ	A 4 判（縦）	両面 4 色（カラー）	コート紙（135Kg）	7,000	令和 8 年 4 月下旬まで	7,000	－
2	A 2 ポスター	A 2 判（縦）	片面 4 色（カラー）		300	令和 8 年 4 月下旬まで	300	－
3	A 1 ポスター（記者会見用）	A 1 判（縦）	片面 4 色（カラー）		5	令和 8 年 4 月中旬まで	5	－
【対象店舗ツール】								
4	A 4 案内状	A 4 判（縦）	両面 4 色（カラー）	コート紙（135Kg）	7,900	令和 8 年 5 月 1 8 日まで	－	1枚/店舗
5	A 3 ポスター（20％店舗用）	A 3 判（縦）	片面 4 色（カラー）		6,600	令和 8 年 5 月 1 8 日まで	－	1枚/店舗
6	A 3 ポスター（10％店舗用）	A 3 判（縦）	片面 4 色（カラー）		1,300	令和 8 年 5 月 1 8 日まで	－	1枚/店舗
7	のぼり（20％店舗用）	H:1800mm W:600mm	両面 4 色（カラー）	テトロンポンジ（防災あり）	6,600	令和 8 年 5 月 1 8 日まで	－	1枚/店舗
8	のぼり（10％店舗用）	H:1800mm W:600mm	両面 4 色（カラー）	テトロンポンジ（防災あり）	1,300	令和 8 年 5 月 1 8 日まで	－	1枚/店舗
9	ステッカー（20％店舗用）	A 6 判（縦）	片面 4 色（カラー）	合成紙ユポ	6,600	令和 8 年 5 月 1 8 日まで	－	1枚/店舗
10	ステッカー（10％店舗用）	A 6 判（縦）	片面 4 色（カラー）	合成紙ユポ	1,300	令和 8 年 5 月 1 8 日まで	－	1枚/店舗