

乗車券代金等に係る指定納付受託者業務（Visa、Mastercard） 仕様書

1 業務名

乗車券代金等に係る指定納付受託者業務

2 目的

I C 定期券購入者の利便性向上及びキャッシュレス決済需要への対応を図るため、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 231 条の 2 の 3 第 1 項に規定する指定納付受託者として、川崎市交通局（以下「局」という。）の乗車券発売窓口（以下「発売窓口」という。）においてクレジットカードを利用して支払われる乗車券代金等の納付事務を適切かつ確実にを行うことを目的とする。

3 履行場所

- (1) 川崎乗車券発売所
- (2) 溝口乗車券発売所
- (3) 鷲ヶ峰営業所
- (4) その他本業務の履行に必要な場所

4 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

ただし、クレジットカードによる納付事務の取扱期間は、決済の取扱いに必要な準備が完了した後、局と受注者が協議して定める日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

5 対象となる納付事務

- (1) 歳入

I C 定期券の発売に係る乗車券代金、PASMO 発行に係るデポジット及び払戻手数料

- (2) クレジットカードブランド

本業務において取り扱うクレジットカードブランドは、次のとおりとする。

ア Visa

イ Mastercard

- (3) 決済端末

発売窓口に設置するキャッシュレス決済端末（オムロンソーシアルソリューションズ株式会社製「eZCATS960C」）5 台

- (4) 決済方法

クレジットカード利用者が選択できる支払方法は、一括払いのみとする。

- (5) 予定取扱金額

予定取扱金額等は、次に定めるとおりとする。

ア 取扱期間における I C 定期券売上見込額

376, 000, 000 円

イ キャッシュレス利用率

40%

ウ キャッシュレス取扱見込額

150,400,000 円

エ 対象ブランド構成率

(ア) Visa 55%

(イ) Mastercard 25%

オ 評価用予定取扱金額

(ア) Visa 82,720,000 円

(イ) Mastercard 37,600,000 円

カ 前各号の金額及び割合は、過去の売上実績、想定するキャッシュレス利用率及びブランド構成率に基づき、入札価格の比較のために設定したものである。

キ 前各号の金額及び割合は、実際の取扱実績を保証するものではない。

ク 実際の取扱金額が評価用予定取扱金額を上回り、又は下回った場合であっても、契約手数料率は変更しないものとする。

6 業務内容

(1) 指定納付受託者の指定に必要な手続

受注者は、地方自治法第 231 条の 2 の 3 第 1 項に規定する指定納付受託者の指定を受けるため、局が指定する期限までに、必要な申出書及び関係書類を提出すること。受注者は、指定納付受託者としての指定を受けた後でなければ、納付事務を開始してはならない。

(2) 加盟店契約等

ア 受注者は、局との間で対象ブランドに係る加盟店契約を締結するとともに、決済の取扱開始に必要な登録その他の手続を行うこと。

イ 本仕様書において「加盟店規約等」とは、対象ブランドに係る加盟店規約、特約、端末使用規約、操作マニュアルその他対象ブランドの取扱いに適用される規約及び取扱条件をいう。

ウ 本仕様書において「カード決済」とは、加盟店規約等に定める信用販売をいう。

(3) 決済情報の処理

受注者は、キャッシュレス決済端末及びクラウドサービスから送信される決済情報を受信し、対象ブランドに係る承認、売上処理その他必要な決済処理を行うこと。なお、受注者が管理する決済ネットワーク及び受注者と関係カード会社との間の通信、処理及び調整は、受注者の責任において行うこと。

(4) カード決済の取消し等

ア 受注者は、乗車券の払戻しその他の理由によりカード決済の取消しが必要となった場合は、加盟店規約等に基づき、取消用売上データの処理その他必要な処理に対応すること。

イ 受注者は、元のカード決済額と払戻し後に局が収受する額が異なる場合は、元のカード決済を取り消した後、局が指定する金額による再決済に必要な処理に対応すること。

ウ 受注者は、ア及びイの処理結果を、立替払及び決済手数料に係る明細に反映すること。

(5) 売上データの授受

受注者は、クラウドサービスを経由して送信される売上データを受信し、納付事務及び局への立替払に必要な処理を行うこと。また、受注者は、受信した売上データに不整合、欠損その他の異常を確認した場合は、速やかに局及び関係事業者に連絡し、必要な確認及び修正を行うこと。

(6) 売上締日及び立替払日

ア 売上締日は、毎月末日とし、受注者は、毎月初日から末日までに取り扱った乗車券代金等を一の単位として集計すること。

イ 受注者は、利用者から納付の委託を受けた乗車券代金等の額から、対象ブランドごとの契約手数料率に基づき算定した決済手数料を控除した額を、翌月末日までに局が指定する金融機関口座に振り込むこと。ただし、カード決済の取消し、チャージバック、支払停止の抗弁、立替払契約の取消し又は解除その他加盟店規約等に基づき控除又は返還が必要となる金額がある場合は、この限りでない。この場合、受注者は、その理由、対象取引及び金額を明細に記載すること。

ウ 受注者は、加盟店規約等にかかわらず、本項に定める売上締日及び立替払日を遵守すること。

エ 振込期限が金融機関の休業日に当たる場合は、その前営業日を振込期限とする。

オ 振込手数料その他立替払に必要な費用は、受注者の負担とする。

(7) 売上明細等の提供

受注者は、立替払の対象となる取引について、売上日、取引件数、売上金額、取消金額、決済手数料、立替払額その他局が必要とする事項を記載した明細を提供すること。なお、明細は、CSV 形式その他局と受注者が協議して定める形式の電子データにより提供すること。

(8) 売上金額の照合

受注者は、受注者が受信した売上データと受注者が行った決済処理の結果との整合を確認すること。

(9) 問合せ窓口

ア 受注者は、加盟店契約、売上情報、取消し、決済手数料、立替払、チャージバックその他本業務に関する局からの問合せ及び連絡を受け付ける窓口を設けること。

イ 問合せ窓口の受付時間外の連絡先として、営業担当者の連絡先を局に通知すること。

ウ 受注者は、契約締結後、問合せ窓口の名称、電話番号、電子メールアドレスその他の連絡方法を局に通知すること。

エ 受注者は、問合せ窓口の連絡先その他局に通知した事項を変更する場合は、あらかじめ局に通知すること。ただし、緊急の場合は、変更後速やかに通知すること。

(10) 障害対応

ア 受注者は、問合せ窓口の受付時間内に障害の連絡を受け付けた場合は、受付日時、障害の内容、影響範囲その他必要な事項を確認し、速やかに調査及び復旧対応を開始すること。

イ 受注者は、問合せ窓口の受付時間外に障害の連絡を受けた場合は、事象を受け付け、翌営業日に速やかに調査及び復旧対応を開始すること。

ウ 受注者は、受注者が管理する決済ネットワーク、システムその他の環境に障害が発生し、又は発生するおそれがある場合は、速やかに局に連絡し、原因の調査、影響範囲の確認、復旧その他必要な対応を行うこと。

エ 受注者は、障害原因が受注者の管理範囲外にある可能性がある場合は、局、クラウドサービス提供事業者、端末提供事業者、閉域回線提供事業者その他の関係事業者と連携し、原因の切り分け及び復旧に協力すること。

オ 受注者は、障害への対応状況及び復旧の見込みについて、局に適宜報告すること。

カ 受注者は、局が必要と認める場合は、障害の内容、発生日時、影響範囲、原因、対応内容、復旧日時及び再発防止策を記載した障害対応報告書を局に提出すること。

(11) 不正利用等への対応

受注者は、クレジットカードの不正利用、第三者によるなりすまし、売上情報の改ざんその他不正な取引が発生し、又は発生するおそれがある場合は、必要な調査及び被害拡大防止措置を行うとともに、速やかに局に報告すること。

(12) チャージバック等への対応

ア 受注者は、チャージバック、支払拒否その他売上代金の回収に影響する事象が発生した場合は、速やかに局に連絡すること。なお、受注者は、チャージバック、不正利用、支払停止の抗弁その他取引に関する調査に必要な資料を局に求める場合は、対象取引、必要資料及び提出期限を明示すること。

イ 連絡事項には、理由、対象取引、対象金額及び必要となる対応を含むものとする。

ウ チャージバック等の処理、費用負担及び責任分担については、対象ブランドに係る加盟店規約等によるものとする。

(13) 関係事業者との連携

受注者は、決済の取扱開始に向けた設定、試験及び運用調整その他納付事務を円滑に実施するため、局及び関係事業者と必要な調整を行うこと。

7 決済手数料及び入札価格

(1) 契約形態

本業務は、対象ブランドごとの決済手数料率による単価契約とする。

(2) 契約手数料率

ア 契約手数料率は、対象ブランドごとに、落札者が入札時に提示した手数料率とする。

イ 契約手数料率は、履行期間中、変更しないものとする。ただし、法令の改正その他局及び受注者の責めに帰することができない事情により変更が必要となった場合は、局と受注者が協議の上、決定するものとする。

(3) 入札手数料率

入札者は、Visa 及び Mastercard のブランドごとの手数料率を、それぞれ百分率で小数点以下3位まで提示するものとする。

(4) 入札金額

ア 入札金額は、対象ブランドごとの評価用予定取扱金額に、当該対象ブランドの入札手数料率を乗じて得た額を合計して算定した評価用総額とする。

イ 対象ブランドごとの算定額に1円未満の端数が生じた場合は、当該端数を切り上げるものとする。

(5) 実際の決済手数料

ア 各月の決済手数料は、対象ブランドごとの当該月の実績取扱金額に、当該対象ブランドの契約手数料率を乗じて算定した額を合計するものとする。

イ 実績取扱金額の集計単位及び1円未満の端数の取扱いは、加盟店規約等によるものとする。

ウ 受注者は、集計単位、対象ブランドごとの実績取扱金額、契約手数料率、端数処理及び算定結果を明細に表示すること。

(6) 決済手数料に含まれる費用

本業務に係る費用は、契約手数料率に基づいて算定する決済手数料のみとする。加盟店登録料、加盟金、初期費用、月額固定費、取引1件当たりの処理費用、最低利用料金、振込手数料、明細発行料、問合せ窓口の設置及び運営に係る費用並びに障害対応に係る費用その他本業務の履行に必要となる費用は、全て決済手数料に含むものとし、受注者は、局に別途請求することができない。

8 指定納付受託者の要件

受注者は、地方自治法、地方自治法施行令及び地方自治法施行規則に定める指定納付受託者の要件を、履行期間中継続して満たすこと。

- (1) 納付事務を適切かつ確実に遂行することができる財産的基礎を有すること。
- (2) 納付事務を適切かつ確実に遂行するために必要な知識及び経験を有すること。
- (3) 十分な社会的信用を有すること。
- (4) 納付事務に必要な業務実施体制及び情報セキュリティ体制を有すること。
- (5) 対象ブランドの全てについて、アクワイアリング業務を行うことができること。
- (6) 地方公共団体又はこれに準ずる団体におけるクレジットカード決済に係る実績を有すること。

9 業務実施体制

受注者は、本業務を適切かつ確実に履行するため、必要な知識及び経験を有する者を配置すること。また、受注者は、契約締結後、次に掲げる事項を記載した業務実施体制表を局に提出すること。

- (1) 業務責任者
- (2) 問合せ窓口
- (3) 障害対応に係る連絡体制
- (4) 個人情報及び情報セキュリティに関する責任者
- (5) 関係事業者との連絡調整体制
- (6) その他局が必要と認める事項

10 情報セキュリティ

- (1) 受注者は、本業務において取り扱う決済情報、取引情報その他の情報を適切に保護するため、不正アクセス、情報漏えい、情報改ざん、コンピュータウイルスその他の脅威に対し、必要なセキュリティ対策を講ずること。
- (2) 受注者は、クレジットカード情報を取り扱う環境について、PCI DSS 及び対象ブランドが定めるセキュリティ基準を遵守すること。
- (3) 受注者は、情報セキュリティ事故が発生し、又は発生するおそれがある場合は、直ちに局に報告し、被害拡大防止、原因調査、復旧及び再発防止に必要な措置を講ずること。

11 成果物

受注者は、次に掲げる成果物を局が指定する期限までに提出し、局の確認を受けること。なお、成果物の作成形式、電子データのファイル形式及び提出方法は、局と受注者が協議の上、決定するものとする。

- (1) 業務日程表 1 式
- (2) 業務実施体制表 1 式
- (3) 加盟店登録情報一覧 1 式
- (4) 立替払明細及び決済手数料明細 1 式
- (5) 障害対応報告書 1 式
- (6) 業務完了届 1 式

12 契約終了時の対応

受注者は、契約終了に伴い、法令、加盟店規約等又は監査上保存が必要な情報を除き、局に属する情報を返却し、又は復元できない方法で削除すること。なお、保存を継続する情報がある場合は、保存する情報、理由、保存期間及び削除予定時期を局に報告すること。また、後継事業者への移行が必要となる場合は、局及び後継事業者と連携し、納付事務に支障が生じないよう必要な協力を行うこと。

13 加盟店規約等の適用

対象ブランドに係る決済処理、取消処理、チャージバック、月次決済手数料の端数処理その他カード取引固有の取扱いについては、受注者が適用する加盟店規約等によるものとする。ただし、次に掲げる事項については、契約書及び本仕様書の定めを優先する。

- (1) 対象ブランドごとの契約手数料率
- (2) 契約手数料率以外の費用を認めないこと。
- (3) 売上締日及び立替払日
- (4) 立替払における決済手数料の控除
- (5) 振込手数料を受注者の負担とすること。
- (6) 問合せ窓口の受付時間及び障害対応

14 その他

本仕様書に定めのない事項については、川崎市交通局委託単価契約約款の定めるところによる。

個人情報 の 取扱いに 関する 情報セキュリティ特記事項

(趣旨)

第 1 条 この特記事項は、個人情報 の 取扱いを 伴う 事務事業 の 委託に ついて、必要な事項を定めるものである。

(基本事項)

第 2 条 受注者は、業務の履行に当たり情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、必要な措置を講じなければならない。

(情報セキュリティ関連規定の遵守)

第 3 条 受注者は、この契約による業務に関する情報資産の取扱いについては、個人情報の保護に関する法令のほか、川崎市情報セキュリティ対策基準その他の関連規定を遵守しなければならない。

(個人情報の適正な維持管理)

第 4 条 受注者は、この契約の履行に当たり個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「個人情報保護法」という。）に規定する個人情報（以下「個人情報」という。）を取り扱う場合は、個人情報の保護を図るため、個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故等を防止するための必要な措置を講ずることにより、個人情報について適正な維持管理を行わなければならない。

2 受注者は、この契約の履行に必要な業務に従事させる者に対して、業務が適切に履行されるよう、必要な監督を行わなければならない。また、個人情報保護法にある罰則規定を周知しなければならない。

(秘密保持及び第三者への提供の禁止)

第 5 条 受注者は、この契約の履行に当たり知り得た秘密及び個人情報を第三者に開示し、又は漏えいしてはならず、並びにあらかじめ発注者が書面により承諾した内容を除いて、この契約の履行により知り得た情報を第三者に提供してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また、同様とする。

2 受注者は、前項の義務を遵守するために必要な措置として、この契約の履行に必要な業務に従事させる者に対して、秘密保持等に関する誓約書を提出させなければならない。

3 発注者は、第 1 項の規定に違反するおそれがある場合は、受注者に対し関係資料の提出を求め、又は発注者の職員をして履行場所等に立ち入らせ、文書その他の資料を調査させ、若しくは関係者に質問させることについて協力を求めることができる。

(再委託の禁止)

第 6 条 受注者は、この契約による業務の全部を一括して、又は主要な部分を第三者に委託してはならない。ただし、業務の一部（主要な部分を除く。）であって、発注者に事前に書面により申請し、発注

者の書面による承諾を得た場合はこの限りでない。

2 受注者は、前項ただし書により発注者に申請する書面には、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法等を記載しなければならない。

3 受注者は、第1項ただし書により委託する場合は、受託者の当該事務に関する行為について、発注者に対して全ての責任を負うものとする。

（指示目的外の利用の禁止）

第7条 受注者は、この契約の履行に必要な業務に関する情報をその他の用途に使用してはならない。

（情報の複写及び複製の禁止）

第8条 受注者は、この契約の履行に当たり、発注者の指示又は承諾があるときを除き、受託業務に関する情報を複写し、又は複製をしてはならない。

（情報の帰属権）

第9条 業務に関する情報が記録された記録媒体等の内容をなす一切の情報は、当該業務の処理のため発注者が提供した発注者の情報であって、受注者はその内容を侵す一切の行為をしてはならない。

2 発注者及び受注者は、この契約に関わる全ての情報の記録等、当該受託業務完成に必要なものが、発注者の所有物であることを確認する。ただし、受注者が所有するソフトウェア及び著作権、特許権その他の権利でこの契約の履行のために適用したものについてはこの限りではない。

3 受注者は、この契約の履行による成果物の全てについて、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵してはならない。

（情報資産の保護）

第10条 受注者は、受託業務に関する情報資産を発注者の指定した場所以外には、搬出できないものとする。

（情報資産の受渡し）

第11条 この契約による業務に関する情報資産の提供、返却又は廃棄については、受渡票等で確認し、行うものとする。

（情報資産の授受及び搬送）

第12条 この契約で履行する業務に関する情報資産の授受及び搬送は、発注者の管理責任者が指定する職員と、受注者の管理責任者との間で行う。

2 業務に関する情報資産の授受及び搬送を受注者が行う場合は、その費用は受注者の負担とし、受注者の責任において行うものとする。

（厳重な保管及び搬送）

第13条 受注者は、この契約による業務に関する情報資産の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故等を防止するために、情報資産の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

（情報資産の返還又は廃棄）

第14条 受注者は、この契約が終了し、又は解除されたときには、この契約による業務に関する情報資産を速やかに発注者に返還し、又は発注者の指示に従い、情報を復元できないよう措置を講じ、安全適切に廃棄しなければならない。

（入退室管理事項）

第15条 受注者は、発注者の情報セキュリティ管理エリアに入室して業務を行う場合には、発注者の定める入退出に関する規定を遵守しなければならない。

2 発注者の情報セキュリティ管理エリアには、情報機器及び外部媒体の持込み並びに持ち出しを禁止する。ただし、発注者に事前に書面により申請し、発注者が許可した場合はこの限りではない。

（身分証明書の携帯等）

第16条 この契約による業務に従事する受注者の従業員は、その業務を行うに当たり、受託会社の商号及び自己の氏名が記載され、並びに顔写真が付いた身分を示す証明書を携帯し、関係人から請求があったときには、これを提示しなければならない。

（クラウドサービスの利用）

第17条 受注者は、クラウドサービスで業務に関する個人情報を取り扱う場合は、次に掲げる条件を全て満たすクラウドサービスから選定しなければならない。

（1）個人情報のデータが保存されるデータセンターは日本国内にあること。

（2）日本国の法令の範囲内で運用できるクラウドサービスであること。また、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所とすること。

（3）クラウドサービス提供者による情報資産の目的外利用が禁止されること。

（4）各種の認定・認証制度（ISMAP、ISMAP-LIU、ISO/IEC27001等）の適用状況等から、クラウドサービス提供者の信頼性が十分であることを総合的・客観的に評価し、判断可能なこと。

2 受注者は、クラウドサービスで業務に関する個人情報を取り扱う場合は、クラウドサービスの設定の誤り等による個人情報の漏えいその他の事故等を防止するため、必要な措置を講じなければならない。

（事故発生時の報告義務）

第18条 受注者は、この契約による業務に関する情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等が生じ、又は生じた可能性がある

ことを知ったときには、速やかに発注者に報告し、その指示に従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、また、同様とする。

- 2 この場合、受注者は、その事故発生の理由にかかわらず、速やかにその状況、処置対策等を書面により発注者に報告しなければならない。

（業務の報告又は検査等）

第19条 発注者は、必要があるときは、いつでも受注者の業務の処理状況について報告を求め、又は個人情報情報の取扱いについて必要な措置が講じられているかどうか確認するため、受注者及び再委託先に対して検査等を行うことができる。

（教育の実施）

第20条 受注者は、従業員に対し、この契約による業務に関する情報資産を取り扱う場合に遵守すべき事項その他この契約の適切な履行のために必要な事項に関する研修等の教育を実施しなければならない。

（契約の解除）

第21条 発注者は、受注者がこの特記事項に定める義務を果たさない場合には、契約による業務の全部又は一部を解除することができるものとする。

- 2 受注者は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、発注者にその損害の賠償を求めることはできない。

- 3 第1項の規定により契約を解除したときは、契約保証金は発注者に帰属する。契約保証金の納付がない場合は、受注者は、委託契約金の10分の1に相当する額を損害賠償金として発注者に支払わなければならない。

（損害賠償）

第22条 受注者の故意又は過失を問わず、受注者が本特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより、個人情報情報の漏えい等の事故が発生し、発注者に対する損害が発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。

- 2 前項の損害賠償金は、契約金、契約保証金その他受注者に支払うべき債務と相殺することができる。

- 3 第1項の損害賠償の額は、前条第1項により契約を解除する場合には、同条第3項により発注者に帰属する契約保証金又は受注者が発注者に支払う損害賠償金の額を超過した額とする。

（違反事実の公表）

第23条 受注者がこの特記事項に違反した場合、発注者は受注者の名称及び違反事項を公表することができる。

（その他）

第 2 4 条 受注者は、この特記事項に定めるもののほか、情報資産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。