

# 令和8年度川崎市プレミアムデジタル商品券発行運營業務委託仕様書

## 1 委託事業名

令和8年度川崎市プレミアムデジタル商品券発行運營業務委託

## 2 事業目的

物価高騰の影響を受けている市民の暮らしと企業活動への影響を踏まえ、消費の下支え、地域経済活性化及び市民・事業者のデジタル化促進を目的として、プレミアムデジタル商品券を発行する。

## 3 委託期間

契約締結日から令和9年3月19日まで

## 4 事業の概要

### (1) 発行するプレミアムデジタル商品券の概要

名称	令和8年度川崎市プレミアムデジタル商品券（以下「デジタル商品券」という。）
発行総額	10,400,000,000円
プレミアム分	2,400,000,000円
発行口数	400万口（1口2,600円分利用可能なデジタル商品券を2,000円で販売）
1口あたりの構成	1口2,600円のデジタル商品券のうち、1,000円分は中小事業者のみで利用可能とし、1,600円分は全ての利用店舗で利用可能とする。
利用期間	令和8年6月下旬～令和8年12月下旬（予定）
利用対象者	市内在住の方（デジタル商品券の利用が困難な市内在住者については、家族による代理購入を可能とする）
利用店舗	小売業、宿泊業、飲食店、生活関連サービス等の業種で市内に所在する店舗
購入限度	対象者1人に付き最大20口

### (2) スケジュール（予定）

利用者による購入申込	令和8年5月下旬頃開始
利用者（当選者）による購入期間	6月下旬～7月下旬
利用期間	6月下旬～12月下旬
利用者及び利用店舗向けアンケート	令和9年2月末まで
成果物提出期限	令和9年3月19日

※スケジュールについては、現時点での予定であり、変更する場合がある。

## 5 委託業務内容

### (1) 業務の管理・執行体制

#### ア 全体の執行体制

本仕様書に記載の業務が円滑、かつ確実に実施できるとともに、発注者と利用店舗等との連絡調整が、迅速に行えるような体制を整えること。実施にあたっては責任者を定め、本業務全体の総括・連絡・調整及び発注者との調整・連絡を行うこと。

#### イ 情報管理体制

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、厳密に管理する体制を整えること。

#### ウ 事務局の設置

事務局は、運營業務全体の統括、発注者や利用者・利用店舗等との調整窓口等を担う。契約後速やかに事務局を開設すること。

## エ 全体のスケジュール管理

事務局は発注者に対し、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・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、定期的に報告が可能な状態にすること。

## オ 金銭の管理

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こと。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、報告が可能な状態にすること。

## (2) デジタル商品券発行運營業務

### ア 全般

(ア) 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。

(イ) 1口2,600円分利用可能なデジタル商品券を2,000円で販売する。

(ウ) 1口2,600円のデジタル商品券のうち、1,600円分は全ての利用店舗で利用可能とし、1,000円分は中小事業者のみで利用可能とする。

(エ) 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20口とする。

(オ) 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またはブラウザ等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うる場合は、既存分と分けて本事業のデジタル商品券について、1円単位での決済や残高が個別に管理可能なものとする。

(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、デジタル機器の操作が苦手な方にも配慮されたものであること。

(キ) ユニバーサルデザインを考慮し、使いやすさを重視すること。また、利用者と利用店舗等の負担軽減に努め、アクセシビリティに配慮したものとすること。

(ク) 本事業を通じて得られたデータを、本市の同意なく、本市以外のものに提供および自社サービスのために利用しないこと。なお、既存のキャッシュレス決済サービス事業者が日常的に収集している情報については本項の対象外とする。

### イ 購入申込

(ア) 既存のキャッシュレス決済サービスの専用アプリやホームページ等で購入申込を受け付ける。

(イ) 申込期間終了までに、延べ14回程度（市内7区で各2回程度を想定）、市民が多く集まる場所やイベント等にブース等を設け、デモ機や動画、フライヤー等を利用してデジタル商品券を紹介するほか、スマートフォンの操作に不慣れな方に対し、申込方法を対面で案内する。

(ウ) 利用対象者が市民に限られることから、申込者の居住地の申告を受け、申し込み時点で市内に在住していない方の申し込みを無効とする。

(エ) デジタル商品券の利用が困難な市内在住者については、家族による代理購入を可能とする。

(オ) 前項に記載の家族分の申込を含め、同一人物による複数回の申込については、1回分の申込のみを有効とし、他の申込を無効とする対策を実施する。

(カ) 購入申し込み口数が400万口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方が購入可能な方式で抽選を実施し当選者を決定する。

### ウ 販売手続等

(ア) イ(カ)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) 初回販売後に残数があれば、再度期間を区切って販売を行う。その際は、発注者と協議の上、完売に向け、販売対象者や販売口数等の調整を行う。

(ウ) 当選したが購入していない方に向け、販売期間内に電子メール等により期間内の購入を複数回働きかける。

(エ) 当選者から1口あたり2,000円の支払いを受け、デジタル商品券として2,600円の利用が可能な状態にする。また、1口2,600円のデジタル商品券のうち、1,600円分は全ての

利用店舗で利用可能とし、1,000円分は中小事業者のみで利用可能とする。

- (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、対面での支払い等複数の方法を設定し、特定のサービスに加入していなければ支払いができないことがないようにする。
- (カ) 1口あたり2,000円の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、利用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、齟齬のないよう留意すること。
- (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、利用者へ適切に周知するなどの対策を講じること。
- (ケ) 虚偽申込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、発注者に速やかに報告するとともに、対応について協議すること。
- (コ) その他、デジタル商品券の販売の詳細については、発注者と協議の上、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) 出資や債務の支払い（税金、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関わる支払い
- (オ) 現金との換金、金融機関への預け入れ
- (カ) 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
- (キ) 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
- (ク) その他、各利用店舗及び川崎市が適当と認めないもの

#### 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できない。
- (エ) 利用店舗等において、デジタル商品券を利用対象としない商品を独自に定める場合、受託者は予め利用者が認識できるよう利用店舗等に徹底させること。

### (3) コールセンター運營業務

#### ア 業務内容

契約締結後、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。

#### (ア) 期間

デジタル商品券申込開始の約1週間前から令和9年1月31日まで（予定）。

#### (イ) 営業日・時間

平日の9時00分～18時00分

※デジタル商品券の申込開始時期、利用開始時期等、問い合わせが集中することが見込まれる時期はこの限りではない。

#### イ 留意事項

- (ア) 円滑な業務遂行が可能な回線数を準備すること。
- (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。（問い合わせが多くない時期は、受託者に電話が転送されるよう設定を行い、対応することも可とする。）
- (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、発注者に速やかに報告すること。

(オ) 個人情報に関する問合せについては、特に慎重に対応すること。

(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、定期的に発注者に報告すること。

#### (4) ホームページ開設・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ホームページを開設し、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 開設期間

令和8年5月から令和9年3月19日までとする。

##### ウ 留意事項

(ア) 利用店舗等、利用者向けの各専用ページ、利用者個々のアカウント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、申込方法、販売方法、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) 申込方法、販売方法、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事業者や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とともに、業種や地域の記載がある一覧表を掲載する等、利用者にはわかりやすい案内とすること。

(エ) ホームページの更新履歴を記録し、共有できるようにしておくこと。

(オ) ホーム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利用促進

利用するキャッシュレス決済サービスのうち、川崎市内に所在する店舗（通信販売専業店舗やキッチンカー等、固定店舗を持たない店舗については、川崎市内が納税地となっている店舗や個人事業主）については、専ら「5（2）エ デジタル商品券の利用対象とならないもの」を取り扱っている店舗、及び加盟店舗からの辞退があった店舗以外を登録対象とすること。

(イ) 新たな利用店舗等の募集及び登録

a 市が想定する利用店舗等には、一般の小売店全般やレストラン、弁当屋等の飲食店全般、スーパー、コンビニ、家電量販店の物販全般、美容室、趣味や習い事等の暮らしに関すること全般、ホテルや旅行等の観光業全般、レジャー施設やスポーツ施設等の遊技施設全般、地元商店街も含めた、消費の下支え及び地域経済活性化を念頭に置いた幅広い業種、かつ市内全域で利用できるよう利用店舗等の開拓を行うこと。

b 令和6年度川崎市プレミアムデジタル商品券の参加店舗へ本事業の周知のため、情報提供を行うこと。

c デジタル商品券利用店舗等の要件の確認を行い、登録を随時受け付け、データ管理を行うこと。

(ウ) 利用店舗等確保

デジタル商品券の利用開始時点で4,500店舗を上回る利用店舗等を確保すること。

(エ) 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一覧の公開

利用店舗等をキャッシュレス決済サービスに登録すること。利用店舗等は、発注者が指示する方法で中小事業者とその他店舗に区分を行うこと。なお、利用開始後においても利用店舗等の募集を継続し、アプリ等で公開する利用店舗の情報を適宜更新すること。発注者からの要求に応じ、利用店舗等のリストを提出すること。また、このリストのインターネット等での公開を認めること。

(オ) 利用店舗等向け実施説明

- a 利用店舗等でのオペレーションを簡潔に説明する動画・フライヤー等を作成し、インターネット等を活用し、利用店舗等に向けた説明を行うこと。
- b 利用店舗等に対して広報ツールのデータ提供を行い、利用店舗等の裁量で広報ツールを活用（店内掲示、自社ホームページやSNSでの発信等）できるようにすること。
- c 発注者と調整の上、商店街や商業者団体等と連携し、希望する事業者等にはデジタル商品券の利用方法を説明すること（特にデジタル機器の操作に苦手意識を持つ店舗に対し、デジタル化のメリットや新たな機器の導入が不要であること、パソコン操作が必須ではないことを説明するとともに、必要に応じて利用店舗等でのオペレーションのデモ体験等を実施すること）。

(カ) 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

利用店舗用 QR コード、マニュアル、店舗でのオペレーションのフロー図、ポスター、ステッカー等を必要数作成し、利用店舗等に送付し、本事業の趣旨、留意事項及び運営方法等について利用店舗等へ十分周知すること。なお、ポスター及びステッカーについては、ホームページや専用アプリと統一性のある意匠を使用する等、デジタル商品券の利用店舗等であることが容易に認識できるよう工夫をするとともに、ユニバーサルデザインに配慮を行うこと。

(キ) コールセンターの運営

「5（3）コールセンター運營業務」参照。

(ク) 利用店舗用ホームページ作成

「5（4）ホームページ開設・運營業務」参照。

(ケ) 運用方法の周知

利用店舗等に対し、デジタル商品券の取扱いや換金スケジュール等の運用方法について、適切に周知すること。

イ 留意事項

- (ア) 利用店舗等は、活用する既存のキャッシュレス決済サービスにおいて一般的に店舗が負担する費用を除き、無料で本事業に参加できるものとする。
- (イ) 募集時により多くの対象店舗等に発行趣旨及び留意事項、運営方法等が周知されるよう努めること。
- (ウ) 募集から換金完了まで必要に応じ利用店舗等に対する事務連絡を行い、問い合わせに対しては誠実に対応すること。
- (エ) 利用店舗等が自らの店舗で利用できるデジタル商品券の仕組みを明確に理解できるよう、特に周知方法に配慮すること。

(6) 利用者の募集・要件の確認等

デジタル商品券発行に関連する以下の業務を行うこと。

- ア 市民に広く周知するため、効果的な事業周知を実施すること。
- 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、及び専用アプリ又はブラウザに関すること（利用店舗等、利用方法など）を含めること。
- ウ 本事業の応募フォームを、デジタル商品券専用アプリ内、もしくは外部サイト等で作成し応募受付ができること。
- エ デジタル商品券の利用が困難な市内在住者については、家族による代理購入を可能とすること。
- オ 市内在住確認は、キャッシュレス決済システムに実装された本人確認機能を用いて行うか、委託事業者が審査を行うものとする。
- カ 応募資料の審査及び抽選を実施し、抽選結果を市へ報告の上、当選者へ通知すること。

(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）コールセンター運營業務」参照。

イ ホームページの運営

「5（4）ホームページ開設・運營業務」参照。

ウ 利用者への連絡方法の構築及び案内

必要に応じて、利用者への通知をメールや専用アプリの通知等で行う方法を構築する。メールでの案内については、利用者スマートフォンの設定によってはメールが届かない場合があるので、確実に到達する方法を構築するものとする。デジタル商品券の利用開始時や利用期間終了前、システムメンテナンス等により利用できない期間の前後等に、利用者に向けた案内を行う。

#### (8) 資金管理業務等

##### ア 利用店舗等に関するもの

(ア) 決済手数料等費用負担  
事業者負担に配慮し提案すること。

(イ) 換金までの期間  
1カ月に1回以上換金するものとし事業者負担に配慮し提案すること。

##### (ウ) その他

活用するキャッシュレス決済サービスにより、店舗ごとの利用金額を各利用店舗等が指定した口座へ支払う。換金データを作成し、偽造・不正の可能性等がないか確認する。また、利用店舗等が自店舗でのキャッシュレス決済の利用状況や振込予定日、履歴等を確認することができるようにするものとする。

##### イ 委託料に関するもの

(ア) 支払いについて  
委託料のうちプレミアム分は前渡金とし、事務委託費は概算払により支払うことができる。詳細は発注者と協議の上、契約書に定めるものとする。

(イ) 委託料の額の確定  
発注者は、本業務完了後速やかに業務委託料を確定し、受注者に通知しなければならない。利用期間終了後に、デジタル商品券に未使用分が生じた場合は、市に納付するものとする。

#### (9) 広報業務

##### ア 業務内容

(ア) ホームページによる広報  
デジタル商品券公式ホームページの開設・運営  
※「5(4)ホームページ開設・運営業務」参照

(イ) ポスター、フライヤー、SNSによる広報  
過去の商品券事業と比較して発行規模が大きく、デジタル商品券の完売のためにはより広く市民に周知させる必要がある。

市民や利用店舗等に向けた各種募集事項、申請期間の周知及びデジタル商品券の販売・利用方法等、発注者と協議の上、販売状況や利用状況等に応じて複数回ポスター、フライヤー等を作成、配布を行う等、完売に向けた積極的な広報を実施すること。

ポスター、フライヤー等はホームページや、専用アプリと統一性のある意匠を使用するとともに、ユニバーサルデザインに配慮を行うこと。

川崎市内の屋外掲示板(約 5,600 箇所)に A4・縦のポスターを掲示する予定であることから、これに必要なポスターは対候性の高い素材で作成すること。

##### (ウ) その他広報

利用店舗等について、利用者に対しわかりやすく周知すること。また、販売開始及び利用開始時等における、効果的な利用促進に関する広報の取組を行うこと。

購入者に対して、購入したデジタル商品券のうち未利用分が残らないよう期限終了間近に通知を行い、利用促進に努めること。

#### (10) 不正購入・不正利用防止に関する業務

##### ア 不正購入防止

デジタル商品券は利用者が市民に限られていることから、購入申し込みを受ける際に市内在住であることを確認するとともに、同一人物による同じ販売期間内での複数回の申し込みについては重複分を削除、実在しない人物の申し込みを削除する等、不正購入防止を行う。

##### 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について検討・実施し、本事業目的に反するものにならないようにすること。

(11) アンケート調査、効果検証業務

本事業の効果検証のため、利用状況等の実績数値や利用者及び利用店舗に対してアンケート調査を行い、事業効果を検証するとともに、今後の消費喚起策や産業振興に寄与する内容を取りまとめの上、事業報告書に記載すること

ア 効果測定の内容

利用状況等を踏まえた効果測定を実施すること。下記の項目等により本事業の効果測定を行うこと。効果測定は事業者の規模別、業種別等、多角的な分析を行うこと。

(ア) 利用者の属性情報（年代・居住区等）と利用店舗等の数、業種別・地域別の利用頻度・利用額や利用傾向等の状況等

(イ) 利用店舗・利用者アンケート調査等を実施し、デジタル商品券の有益性、利便性等の客観的評価指標等

その他事業効果を測る指標や分析方法等がある場合は市へ提案すること。

イ アンケート調査

(ア) 内容

本事業による市内への資金循環や経済効果等を分析するため、必要な項目についてアンケートを実施する。

(イ) 実施方法

利用者アンケートについては、精度を確保することができる範囲で無作為抽選により回答者を限定することを可とする。回答者に電子メール等によりアンケートを送信し、一定の回答率が確保できるよう実施すること。利用店舗アンケートは、電子入力フォーマット、電子メール、郵送等により行い、全店舗を対象とすること。

(ウ) 実施時期

発注者と協議の上、利用期間中または利用期間後の、効果的な時期に行うこと。

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、利用者及び利用店舗等のアンケートの結果及び事業の効果について記載すること。

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9年3月19日	1式
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、利用者及び利用店舗からのアンケート結果、効果検証結果は必ず掲載すること

※加盟店単位での利用/換金データは、統計化して提出すること

8 再委託

(1) 受注者は、個別の業務を再委託することができる。その場合、発注者に事前に書面で承認を受けなければならない。

(2) 受注者は、発注者中小企業活性化のための成長戦略に関する条例（平成27年発注者条例第84号）を踏まえ、再委託をする場合は発注者内の中小事業者へ再委託をするよう努めるものとする。

(3) 再委託を行う場合、必ず再委託先の事業者と個別に契約を交わし、事故等が発生した場合

の責任の分担を予め取り決めておくものとする。

## 9 検査

- (1) 受注者は、発注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) 受注者は、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) 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年後の年度末まで適切に管理すること。
- (2) 発注者は、必要があると認めるときは、受注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、受注者は、これに従わなければならない。
- (3) 本事業は、市の監査対象事業であるとともに、国の物価高騰対応重点支援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、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、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) 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発注者と協議の上、決定すること。また、発注者は校正を必要回数行うことができる。
- (2) 受注者は、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2年間においても同様とする。ただし、受注者は、本施策実施への参加可否を確認する目的で、必要な範囲に限り、第三者に対して秘密情報を開示することができる。
- (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、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。
- (4) 受注者は、常に発注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) 当委託事業における経緯、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、発注者の所在地を管轄する裁判所で行うものとする。

## 12 関係法規等の順守

- (1) 関係法令等を順守し、法令の趣旨に沿って業務を実施しなければならない。
- (2) 受注者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項」（以下「特記事項」という。）を順守しなければならない。
- (3) 受注者は、本業務を発注者の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受注者に対して、特記事項を順守させなければならない。