

令和 5 年度武雄市キャッシュレス決済普及業務仕様書

1. 業務名

令和 5 年度武雄市キャッシュレス決済普及業務

2. 本業務の目的

市内経済は新型コロナウイルス感染症からの回復及び西九州新幹線開業により、国内外からの観光客の増加傾向にあるなか、近年の観光客の動向として、特にインバウンドによる観光客は現金を持たず、クレジットカードや QR コード、電子マネーなどキャッシュレス決済が主流である。

このような中、キャッシュレス決済（クレジットカード決済、QR コード決済、電子マネー）に対応できない店舗（小売、飲食、サービスなど）は、大きく売り上げの機会損出が発生していると思われる。

また、現在多種多様なキャッシュレス決済が存在し、店舗オーナーにとって自身の業務店舗にあったキャッシュレス決済及びキャッシュレス決済代行サービス（さまざまな決済サービス機関との契約を仲介し一括決済を行うサービス）を見出すことは、非常に困難な状況にある。

そこでキャッシュレス決済の導入におけるサポートを行なうことで、武雄市におけるキャッシュレス決済の普及を図り、観光客の利便性の向上、店舗の売上増加及び店舗の業務効率化に寄与することを目的とする。

3. 業務の履行期間

契約締結日から令和 6 年 3 月 29 日（金）までとする。

4. 業務の概要

本業務を受託する者（以下「受託者」という。）は次の業務を行うものとする。

- (1) 市内店舗のキャッシュレス決済導入の状況把握
- (2) キャッシュレス決済の導入サポート
- (3) コールセンターの設置・運営
- (4) その他本業務に必要な業務

5. 業務の詳細

- (1) 市内店舗のキャッシュレス決済導入の状況把握
 - ・ 市内店舗約 600 店（飲食業約 180 店、小売業約 190 店、サービス業約 210 店）のキャッシュレス決済の導入状況を把握すること。
 - ・ 市内店舗約 600 店については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律

第57号) 第2条第1項の「個人情報」に該当しない限りにおいて、武雄市から情報提供を行う。

(2) キャッシュレス決済の導入サポート

- ・ 上記(1)により、キャッシュレス決済未導入(特にクレジットカード決済)の店舗については、経営者の意向を尊重し、戸別訪問等によりキャッシュレス決済のメリットやキャッシュレス決済代行サービス毎の特徴や違いを十分に説明し、3つ以上の選択肢(キャッシュレス代行サービス)の中から最適なキャッシュレス決済の導入に至るよう努めること。
- ・ キャッシュレス決済及びキャッシュレス決済代行サービスの選定・申し込み・契約・設置まで、細かなサポートを行うこと。
- ・ インターネット環境ない店舗については、キャッシュレス決済の導入が行えるようインターネット環境の整備に関するサポートも行うこと。
- ・ 店舗におけるキャッシュレス決済の導入後は、委託業務の履行期間内において自立してキャッシュレス決済の運用を継続できるようサポートに努めること。

(3) コールセンターの設置・運営

- ・ 業務の履行期間中において、(土日祝日を含む)専用コールセンターを設置し、店舗からの問い合わせに応じて、対応すること。
- ・ 店舗および利用者からのいかなる問合せに対しても丁寧な対応を行い、問い合わせ内容に対して誠意をもって臨機応変な対応を行うこと。

(4) その他本業務に必要な業務

- ・ 本業務において可能な限り詳細な集計や分析を行い、業務の効果検証を行うこと。
- ・ 対応件数および内容について定期的に本市へ報告を行うこと。なお、報告の回数や時期については市と協議の上定めることとする。

6. 再委託等

- ・ 受託者は本業務の全部を第三者に委託することはできない。
- ・ 本業務の一部を第三者に再委託を行う場合は、書面により本市の承認を得ること。
- ・ 専門的知識を有しない業務を行うため、必要な人員を雇用する場合は、武雄市内から求人するよう努めること。

7. 報告および検査

- ・ 本市は必要があると認めるときは、受託者に対して、委託業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め、検査することができる

8. 個人情報の保護

- ・ 業務の履行については、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)その他関連法令等に基づき、業務を通じて知り得た情報は、業務目的以外には使用しないこと。また、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざん、その他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。業務完了後も同様とする。

9. 本市との協議

- ・ 本業務の実施に当たっては、本市と十分な連絡・調整を行い、円滑な業務遂行を図るものとする。また、仕様書に定めのない事項については、適宜本市と協議し、業務の履行において疑義が生じた事項については、本市と協議の上対応すること。