

## 鎌倉応援キャッシュレス割引キャンペーン管理運営業務委託仕様書

### 1 件名

鎌倉応援キャッシュレス割引キャンペーン管理運営業務

### 2 業務の目的

多くの市内事業者は、出口の見えない新型コロナウイルス感染症の影響により、売上げが低迷しているとともに将来に不安を抱えている。このため、市内事業者、特に中小企業、小規模事業者の事業継続と市内経済回復の後押しを目的に、キャッシュレス端末を活用した総額 10 億円の市内消費を促す鎌倉応援キャッシュレス割引キャンペーン事業（以下「キャンペーン」という。）を実施し、地域経済の活性化を図ろうとするもの。

### 3 キャンペーン管理運営事業の概要

#### (1) 事業の内容

名 称	鎌倉応援キャッシュレス割引キャンペーン事業
対 象 者	QRコード決済利用者
事業総額	10 億円
割引総額	2 億円（鎌倉商工会議所が負担） ※決済時に消費者側の引落しが割り引かれて行われること。
実施期間	①事業所向け事業周知 令和 4 年（2022 年） 契約締結後～キャンペーン終了 1 か月前まで ②端末配布 令和 4 年（2022 年） 7 月～キャンペーン終了 1 か月前まで ③キャンペーン周知 令和 4 年（2022 年） 4 月以降 ④キャンペーン期間 令和 4 年（2022 年） 8 月以降 3 か月間 事業総額に達し次第終了
決済端末	1,500 台を無償提供
換金期間	決済処理後速やかに行う。
手 数 料	キャンペーン期間中の QR コード決済手数料は、鎌倉商工会議所が負担する。

#### (2) キャンペーンの実施体制

- ア キャンペーンの取扱登録店（以下「取扱登録店」という。）の登録促進及び操作に関するサポートを行うこと。
- イ キャンペーンのためのプロモーション活動を行うこと。
- ウ 取扱登録店における決済端末による決済に対する登録取扱店への売上金の振込処理を行うこと。
- エ 実施期間において必要かつ十分なサポート窓口、事業者からの質問等に回答できる事務所、コールセンターを鎌倉市内に設置し、事業者及び市民からの問合せに対応すること。
- オ 鎌倉商工会議所の指示により、店舗規模、時間等による割引率の設定を随時行うこと。
- カ 事業の内容が円滑に行える体制の構築及び人員等の増強を図ること。
- キ その他提案によること。

### (3) 決済端末の仕様

- ア キャッシュレス決済端末（以下「端末」という。）は、複数のQRコード、クレジットカード、電子マネーが利用可能なオールインワン型とし、参加する事業者は無償で提供し、キャンペーン終了後も取扱登録店で使用できるものとする。  
（1,500台を想定）
- イ QRコード決済の割引率は、最大20%（店舗規模や時間帯によって割引率の変動が可能）とし、1回の決済における上限額を設定できるものであること。
- ウ 端末を利用する際の通信環境は登録取扱店で用意負担するが、その他ランニングコスト等利用に際しては最小限の経費に抑えること。
- エ キャッシュレス決済時の手数料率は、キャンペーン期間外においてもキャンペーン期間中と同等の料率以下にすること。
- オ その他提案によること。

### (4) キャンペーンの実施・精算

- ア 取扱登録店におけるQRコード決済の実績に応じ、売上金の精算を行うこと。
- イ 鎌倉商工会議所が負担する割引額及び決済手数料の精算を行うこと。
- ウ 消費者の不正利用の防止を適切に行うこと。
- エ 本事業におけるQRコード決済の割引は、以下のとおりとする。
  - (ア) 対象経費は、キャンペーン期間中の取扱登録店における消費者のQRコード決済のみとする。
  - (イ) 割引対象者は、QRコード決済利用者すべてとする。
  - (ウ) 割引総額（割引原資）は、契約金総額のうち2億円を上限とし、2億円を超えない時点でキャンペーンを終了すること。
  - (エ) 割引原資の消化が上限の2億円未満であっても、鎌倉商工会議所が負担する決済手数料が、当初予算を上回る見込みが生じた際は、キャンペーンを終了することができる。
  - (オ) 割引総額（割引原資）の精算については、業務委託契約書の記載に関わらず、受注者が鎌倉商工会議所に請求する2億円のうち、キャンペーン期間において取扱登録店で実際に取引された金額とする。受注者は、割引実績を反映させた契約金額に修正した上で、業務委託契約の規定に従い契約金額を鎌倉商工会議所に請求するものとする。ただし、契約締結後、受注者は、キャンペーン期間開始時に割引原資を概算払いとして鎌倉商工会議所に請求することができる。

### (5) 対象外事業

- ア 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条第5号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
- イ 国税・地方税や使用料などの公租公課
- ウ 1回の決済における利用上限額20,000円を超えた利用

### (6) その他留意事項

- ア キャンペーン期間中の割引は、取扱登録店の負担なく利用者の決済時に自動で行えること。
- イ 実施期間中に割引実施総額の執行達成が困難な場合は、速やかに鎌倉商工会議

所に報告のうえ、本委託料の範囲内において必要な措置を講じること。

#### 4 管理運営業務の内容

委託する業務内容は、運営管理、取扱登録店への対応、端末への対応、決済システム管理業務、コールセンター業務、広報業務、データ管理業務及び効果測定業務などキャンペーン実施に係る一連の業務とする。各業務の詳細については下記のとおりである。

##### (1) 運営管理業務

- ア 詳細なスケジュールや実施内容等を記載した事業実施計画書を作成し、鎌倉商工会議所の承認を受けたうえで運営業務を統括すること。
- イ 事業の実施に当たって、実施体制を整備し、実施業務の詳細等について鎌倉商工会議所に協議・報告・提案を行いながら進めること。
- ウ 常に連絡の取れる業務責任者を配置し、本事業全体の統括を行うこと。
- エ 最新の決済状況が把握できる集計表等を作成すること。
- オ その他業務実施に当たり、必要な業務を行うこと。

##### (2) 取扱登録店対応業務

###### ア 取扱登録店の募集に関する業務

- (ア) 取扱登録店は、鎌倉商工会議所が定める基準に基づき、受注者が募集し登録する。ただし、基準に基づく判断が困難な場合は、鎌倉商工会議所と協議したうえで決定する。また、鎌倉商工会議所が提供する事業者の情報を活用するなど利用者の利便性の観点から出来る限り早期に取扱登録店を増やすこと。(1,500事業者を想定)
- (イ) 取扱登録店が端末利用に必要な手続をサポートすること。
- (ウ) 鎌倉商工会議所の会員事業者については、キャンペーン期間中のQRコード決済手数料を除き各種決済処理の有利な手数料率を提示すること。
- (エ) 取扱登録店は随時受け付けることとし、募集期間は、鎌倉商工会議所と協議のうえ定めること。
- (オ) 取扱登録店として登録した店舗に対して、取扱登録店登録証(ステッカー等)を交付すること。
- (カ) その他提案によること。

###### イ 取扱登録店との調整に関する業務

- (ア) 受注者と取扱登録店で結ぶ規約を作成すること。なお、規約については鎌倉商工会議所と協議のうえ決定する。
  - (イ) 運営マニュアル及びQ&A等を作成のうえ、説明会等を実施し、取扱登録店の責任者に対して事業内容・運営方法を適切に説明すること。
  - (ウ) 運営マニュアル等は、換金手続きの方法や取扱登録店の遵守事項、違反事項に対する登録取消しなど、取扱登録店の事業者にわかりやすい内容とすること。
  - (エ) 市民からの問い合わせに対応するためのマニュアルを作成し、取扱登録店に配布すること。
  - (オ) 問い合わせに対して、誠意ある丁寧な対応を行うこと。
  - (カ) キャンペーンに不具合が生じないよう、機器類の迅速な保守業務を行うこと。
  - (キ) その他提案によること。
- ウ 取扱登録店一覧の作成

- (ア) 一覧に記載する項目は事前に鎌倉商工会議所と協議のうえ決定すること。
  - (イ) 公式サイトを作成し、一覧を随時更新し周知を図ること。
  - (ウ) その他提案によること。
- (3) 決済端末への対応
- ア キャンペーン終了以降も決済端末を無償で提供すること。
  - イ 決済端末は、キャッシュレス化の推進に向けた各種手数料率の軽減措置をすること。
  - ウ 決済端末のランニングコストを軽減すること。
  - エ その他提案によること。
- (4) 決済システム管理業務
- ア 業務内容
    - (ア) QRコード決済の決済データをもとに、各取扱登録店に振込みを行うこと。なお、キャンペーン期間中の月1回の振込手数料は、委託料に含めること。
    - (イ) 取扱登録店への振込みは少なくとも月1回以上行うものとし、取扱登録店からの請求を待たずに実施すること。
    - (ウ) 換金期日について、取扱登録店へ周知を行うこと。
    - (エ) 鎌倉商工会議所は、換金業務の原資としてキャンペーン割引総額を概算払いし、業務終了後に清算を行うこと。
    - (オ) 換金を行うごとに、鎌倉商工会議所に金額等報告を行うこと。
    - (カ) その他提案によること。
- (5) コールセンター業務
- ア 業務内容
    - (ア) 取扱登録店、消費者からの各種問合せについて、コールセンターに専用回線を設置し、迅速に対応すること。
    - (イ) キャンペーン開始前から一定期間は受付時間を拡大するなど、取扱登録店や利用者等にとって利用しやすい対応とすること。
    - (ウ) 苦情については特に慎重に対応することとし、苦情の処理に当たっては、その対応方法等について、鎌倉商工会議所に速やかに報告すること。
    - (エ) その他提案によること。
- (6) 広報業務
- ア 業務内容
    - (ア) キャンペーンの利用を促進するため、動画等の作成や公式サイト及び SNS (Twitter 等) アカウントを作成し、取扱登録店の周知及び募集、消費者も含め利用方法等効果的なPRを実施すること。
    - (イ) 取扱登録店であることを証するポスター及びステッカーを作成のうえ、配付すること。作成に当たっては利用する利用者にとって視認しやすいものとし、キャンペーン利用開始日までに取扱登録店に対して配付を完了すること。
    - (ウ) プロモーションの実施に当たっては、鎌倉商工会議所が通常実施する広報活動と連携に努めること。
    - (エ) その他提案によること。

(7) データ管理業務

ア 業務内容

- (ア) 業務に伴い収集、作成したデータについて、適切に管理すること。
- (イ) QRコード決済情報は、必要に応じて随時にデータの抽出・利用を可能とすること。
- (ウ) その他提案によること。

(8) 効果測定業務

ア 業務内容

- (ア) アンケートを実施し、本事業の利用効果や経済効果を分析し報告すること。
- (イ) その他提案によること。

5 事業実施体制

(1) 責任者の配置

本業務の進捗を管理する責任者を1名配置すること。ただし専任である必要はない。

(2) 業務担当者の配置

本業務の実施に関する担当者を1名以上配置すること。担当者は可能な限り専任とすること。

(3) 実施計画の作成

受注者は、契約締結後、速やかに本業務の実施計画（実施体制表、事業計画、スケジュール表等）を作成し鎌倉商工会議所に提出すること。

6 事業スケジュール

あらかじめ鎌倉商工会議所と調整したスケジュールにより、適切に事業を進捗管理すること。

（予定事業スケジュール）

令和4年（2022年）5月～	登録取扱店募集・システム構築
令和4年（2022年）6月～	登録取扱店審査・契約
令和4年（2022年）8月～	キャンペーン実施

6 履行期間

契約締結日から令和5年（2023年）3月31日まで

7 成果品等

(1) 紙提出

本業務実績報告書 2部

(2) 電子データ提出

- ア 本業務実績報告書
- イ アンケート報告書
- ウ 登録取扱店データ
- エ コールセンター（登録取扱店向け・利用者向け）応対記録
- オ 換金データ

## 8 再委託の制限等

- (1) 受注者は、本業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、本業務の一部を第三者に委託することができる。この場合は、事前に鎌倉商工会議所に対して書面にて、再委託の内容、再委託先（商号又は名称）、再委託の概算金額、その他再委託先に対する管理方法等必要事項を報告しなければならない。

## 9 委託料の支払い

- (1) 業務履行期間満了後、一括払いとし、適法な請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。
- (2) 上記によらず、受注者の請求に基づき、決済手数料、割引原資及び運営費について必要に応じて概算払いする。

## 10 その他

- (1) 受注者は、本業務の目的や意図を十分に理解したうえで、企画案等に基づき、鎌倉商工会議所と打ち合わせを行い、誠意をもって業務を遂行するものとする。なお、打ち合わせごとに協議録を作成し、鎌倉商工会議所の確認を受けること。
- (2) 受注者は、業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。また、受注者は、本業務の実施に当たり、個人情報を取扱う場合は、関係法令等を遵守し、個人情報を適切に取扱わなければならない。
- (3) 本業務で作成した資料、画像、動画等の著作権は、原則として、すべて鎌倉商工会議所に帰属するものとする。
- (4) 本仕様書に記載のない事項又は本仕様書に疑義が生じた場合は、鎌倉商工会議所及び受注者が協議のうえ定めるものとする。