

仕 様 書

1. 件名 松山市市民課及び各市民サービスセンターにおけるキャッシュレス決済に係る
指定代理納付業務仕様書

2. 目的

市民課及び各市民サービスセンターにおいて、クレジットカード、電子マネー及びコード決済の3種類の決済方法によるキャッシュレスサービスを導入し、新型コロナウイルス感染症対策及び行政窓口における利用者の利便性向上、並びに地域活性化を図ることを目的とする。

3. 契約期間

【契約期間】 契約締結日～令和8年2月28日

4. 業務実施予定期間

(1) 機器納入 契約締結日～令和3年2月28日

(2) 指定代理納付 令和3年3月1日から

5. 納入場所等

キャッシュレス決済端末の納入場所及び設置台数等については「別紙1」のとおり。

6. 指定代理納付業務の対象となる収入

(1) 対象一覧

「別紙2」のとおり。

※法律・条例等の改正等により取り扱う証明書等が変更となった場合にはその都度対応すること。

(2) 証明書等交付手数料令和元年度実績

「別紙3」のとおり。

7. 指定代理納付で取り扱うブランド

下記のブランドについては、導入開始時点において対応可能とすること。なお、この他の決済手段・ブランドについては協議の上決定する。

・クレジットカード

「VISA」 「Mastercard」 「JCB」

・電子マネー

「Suica」等交通系ICカード 「楽天Edy」 「WAON」

・コード決済

「d払い」 「PayPay」 「auPAY」

8. 指定代理納付の方法

- (1) キャッシュレス決済による立替金の支払い方法については、納付義務者等に代わり立替払いをする「立替払方式」であること。
- (2) キャッシュレス決済による立替金については、各月毎に末日を締め日として集計し、翌月末日までに、施設ごとに一括して松山市があらかじめ指定する方法により支払うこと。立替金は、クレジットカードの分割払い、リボルビング払いといった、支払方法の種類を問わず一括での支払いとする。
- (3) キャッシュレス決済による立替金を振り込む際の手数料は受注者の負担とすること。
- (4) 各月毎のキャッシュレス決済による立替金の内訳明細及び取扱手数料の明細を入金予定日の5営業日前までに発注者まで送付すること。または、入金予定日の5営業日前までにWEB上で確認できること。
- (5) 構成事業者による場合、立替金の納付は、可能な限り一元的に取りまとめること。
- (6) 受注者は取扱手数料を相殺して納付すること。

9. 指定代理納付行為に対する取扱手数料

- (1) 取扱手数料の額は、各月毎の売上金額に契約で定める手数料率を乗じた金額とし、1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てるものとする。
- (2) 各導入場所及び取扱いブランドに関わらず手数料率は同一とすること。
- (3) 受注者は、取扱手数料を差し引いた金額を支払うこと。
- (4) 消費税法（昭和63年法律第108号）及び地方税法（昭和25年法律第226号）の改正により消費税及び地方消費税の税率が変動した場合には、改正以降における上記消費税及び地方消費税相当額は変動後の税率により計算する。

10. その他指定代理納付行為に要する経費

発注者負担

- ・インターネット回線及び終端装置の導入費
- ・インターネット回線使用料及び月額使用料
- ・取引明細レシート用ロール紙購入費

受注者負担

キャッシュレス決済端末費や機器の設置作業及び終端装置からキャッシュレス決済端末までのインターネット回線の配線作業等、上記発注者負担に記載の無い指定代理納付業務に要する経費については、受注者が負担することとする。

11. キャッシュレス決済端末の規格等

- ・接触ICカード、磁気カード、電子マネー、コード決済、PIN入力装置の機能を有する端末とし、他ブランドカード等との共有が可能なものとする。
- ・レジスターとキャッシュレス決済端末で金額入力の二度打ちが発生しないこと。
- ・コード決済についてはCPM方式（ストアスキャン方式）であること。また、来客者自身でスキャンできるよう設置し、固定すること。
- ・発注者が導入する卓上型対面式セミセルフレジスター（POSレジ本体：寺岡精工Web38

00K)と有線にて連動が可能な決済端末であること。

- ・光回線対応機種であること。
- ・端末は新品未使用品であること。
- ・耐久性があり清潔感が保持できるもので、卓上コンパクト型であること。
- ・取引明細レシートが、用紙に印字出力(必要な枚数)されること。
- ・取引明細レシート出力機能を有すること。また、用紙については、サーマル印字方式であり、オートカット機能を有すること。ただし、発注者が導入する卓上型対面式セミセルフレジスター(POSレジ本体:寺岡精工Web3800K)との連携により、レジに接続されているレシートプリンタから取引明細レシートが出力される場合はこの限りではない。
- ・用紙の交換補充等が簡便で随時可能であること。
- ・決済端末の表示画面でも、決済承認済が確認可能であること。
- ・回線障害に対応するデータ蓄積機能やセキュリティ対策を有すること。
- ・「PCI」「DSS」の現行基準に準拠しているクレジット情報非保持型の機種であること。
※「PCI」「DSS」:クレジットカード会員データを安全に取り扱う事を目的として制定された、クレジットカード業界のセキュリティ基準。
- ・決済センターとの通信は、有線によって行うこと。

1.2. 運用条件

(1) システム運用及び業務体制等

- ・提示されたクレジットカード等の信用照会は、即時与信が可能であること。
- ・支払金額と回数を入力でき、カード決済承認番号が即時取得可能であること。
- ・紛失・盗難カードの不正使用に対し、十分な防止対策を取っていること。
- ・収納情報データを蓄積し、随時、発注者に情報提供することが可能であること。
- ・各導入場所の開設時間中の障害発生時は、常時サポート体制を取っていること。
- ・個人情報の保持に関する規定があり、対策が徹底されていること。
- ・発注者による金額の入力間違い等によるクレジットカード等利用者への訂正連絡については、受注者は最大限の協力をすること。
- ・利用者に対し、クレジットカード等での支払いが可能であることを案内するため、取扱ブランドのアクセプタンスマークを受託者の負担により提示すること。なお、取扱ブランドに変更が生じた場合は、その都度対応すること。
- ・システム導入時のサポートサービスとして、受注者職員に対し、端末機操作研修を習熟するまで実施すること。ただし、発注者が不要と判断した場合についてはこの限りでない。
- ・端末操作研修で用いる資料は、操作マニュアルを作成の上、紙媒体と電子媒体で発注者に提供すること。
- ・故障、劣化、その他事故がある場合には受注者の責任において速やかに対処し、少なくとも年1回の定期点検を行うこと。
- ・障害発生時の対応とその連絡方法など、サポート体制について明確にすること。

1.3. 個人情報の保護及び情報セキュリティポリシーの遵守

- ・個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければな

らない。

- ・情報セキュリティについては、「松山市情報安全対策指針（情報セキュリティポリシー）」を遵守しなければならない。
- ・前項の定めるもののほか、別記2「セキュリティ要求事項」を遵守しなければならない。

14. その他事項

- ・受注者は、本サービス提供に係る業務の処理を他に委託してはならない。ただし、業務の一部について事前に書面で申請し、発注者の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。
- ・端末の操作及びクレジットカード等納付申出の承認事務等、本業務に関わる事務の一部を発注者が第三者に委託できることとする。
- ・指定代理納付で取り扱うブランドについては、発注者・受注者双方の協議により変更できるものとする。
- ・松山市内の地域電子マネー等の導入については、発注者及び地域電子マネー事業者と実現に向けて積極的に協議すること。
- ・社会情勢・国の政策等により手数料率に大幅な変更が生じた場合は、手数料率の変更について発注者と協議すること。
- ・その他、定めがない事項については発注者と協議して行うこと。

(別紙1)

納入場所及び設置台数等

No.	場所	郵便番号	住所	台数	参考（営業時間等）
1	市民課	790-8571	松山市二番町四丁目7番地2	7	8：30～17：00 月曜日・火曜日・水曜日・金曜日・毎月第2土曜日 8：30～19：00 木曜日 (12月29日から翌年1月3日は除く)
2	市民サービスセンター いよてつ高島屋	790-0012	松山市湊町5丁目1番地1 いよてつ高島屋南館2階	1	10：00～18：00 月曜日・水曜日・木曜日・金曜日・土曜日・日曜日 (12月29日から翌年1月3日は除く)
3	市民サービスセンター フジグラン松山	790-0065	松山市宮西1丁目5番10号 フジグラン松山別棟2階	2	9：00～18：00 (12月29日から翌年1月3日は除く)

※各設置場所の詳細については、発注者の指示、協議に基づき決定する。

(別紙2)

指定代理納付業務の対象となる収入

(令和2年12月17日現在)

	名称	手数料 (円/件)
1	戸籍全部事項証明書	450円
2	戸籍謄本	450円
3	戸籍個人事項証明書	450円
4	戸籍抄本	450円
5	除籍全部事項証明書	750円
6	除籍謄本	750円
7	除籍個人事項証明書	750円
8	除籍抄本	750円
9	戸籍一部事項証明書	450円
10	除籍一部事項証明書	750円
11	戸籍記載事項証明書	350円
12	除籍記載事項証明書	450円
13	戸籍記載事項証明書 (届書に基づく証明)	350円
14	受理証明書	350円
15	受理証明書 (五号ただし書き)	1,400円
16	住民票の写し (除かれた住民票の写し)	300円
17	広域交付住民票の写し	300円
18	住民票記載事項証明書	250円
19	戸籍の附票の写し	300円
20	埋火葬許可証明書 (再交付)	300円
21	印鑑登録証明書	300円
22	印鑑登録	300円
23	身分証明書	300円
24	不在籍証明書	300円
25	不在住証明書	300円
26	再製原戸籍の写し	360円
27	独身証明書	300円
28	市県民税 課税 (所得)・非課税証明書	300円
29	納税証明書	300円
30	固定資産課税台帳記載事項証明書 (評価証明書)	300円
31	住民票閲覧	300円
32	マイナンバーカード再交付	800円

(別紙 3)

証明書等交付手数料 令和元年度実績

	市民課		市民サービスセンター (フジグラン松山)		市民サービスセンター (いよてつ高島屋)	
	件数	金額(円)	件数	金額(円)	件数	金額(円)
戸籍関係	42,821	24,788,350	14,216	7,396,800	2,459	1,238,350
住民票等	73,678	22,052,150	29,481	8,816,250	7,370	2,199,950
住民票閲覧	4,685	1,405,500				
マイナンバーカード再交付	179	143,200				
印鑑証明	21,979	6,593,700	16,330	4,899,000	4,350	1,305,000
印鑑登録証	6,745	2,023,500				
税証明	9,478	2,843,400	11,000	3,300,000	2,392	717,600
その他	2,018	605,400	763	228,900	131	39,300
合計	161,583	60,455,200	71,790	24,640,950	16,702	5,500,200
全体合計	90,596,350 円					

※市民サービスセンターフジグランについては併設しているパスポートセンターでの取扱件数及び金額を合算している。

(別記1)

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、この契約による事務を処理するに当たっては、個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号利用法」という。）第2条第8項に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。）保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

(従事者の明確化)

第3 乙は、この契約による事務に従事する者を明確にし、甲から求めがあったときは、甲に報告しなければならない。

(従事者への周知)

第4 乙は、この契約による事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、これに違反した場合は、番号利用法又は松山市個人情報保護条例（平成16年条例第29号）の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(従事者への監督及び教育)

第5 乙は、この契約による事務に従事する者に対し、個人情報の適正な取扱いについて監督及び教育を行わなければならない。

(収集の制限)

第6 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(使用等の禁止)

第7 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(安全確保の措置)

第8 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止その他の安全確保の措置を講じなければならない。

(持ち出しの禁止)

第9 乙は、この契約による事務を処理するために必要な範囲を超えて、乙がこの契約による事務に係る個人情報を取り扱っている事業所その他の場所から個人情報を持ち出してはならない。

(複写等の禁止)

第10 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務を処理するために甲から引渡しを受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第11 乙は、甲の承諾があるときを除き、この契約による事務における個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

(資料等の返還等)

第12 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引渡しを受け、又は乙が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該指示した方法により処理するものとする。

(報告義務)

第13 乙は、甲から求めがあったときは、この契約の遵守状況について甲に対して報告しなければならない。

(事故報告義務)

第14 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

(取扱要領等の作成)

第15 乙は、個人情報の適正な管理の確保を図るため、個人情報の取扱いに関する要領等を作成し、甲に報告しなければならない。ただし、甲が必要でないとした場合は、この限りでない。

(実地調査)

第16 甲は、必要があると認めるときは、この契約の遵守状況を確認するために必要な範囲内において、乙のこの契約による事務に係る個人情報の取扱いについて実地に調査をすることができる。

(勧告)

第17 甲は、乙のこの契約による事務に係る個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、乙に対し、必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

(契約の解除及び損害賠償)

第18 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(漏えい等が発生した場合の責任)

第19 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責めに帰すべき理由により甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(参考) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律

(定義)

第2条 1～7 (略)

8 この法律において「特定個人情報」とは、個人番号(個人番号に対応し、当該個人番号に代わって用いられる番号、記号その他の符号であって、住民票コード以外のものを含む。第7条第1項及び第2項、第8条並びに第67条並びに附則第3条第1項から第3項まで及び第5項を除き、以下同じ。)をその内容に含む個人情報をいう。

(委託先の監督)

第11条 個人番号利用事務等の全部又は一部の委託をする者は、当該委託に係る個人番号利用事務等において取り扱う特定個人情報の安全管理が図られるよう、当該委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

第9章 罰則

第67条 個人番号利用事務等又は第7条第1項若しくは第2項の規定による個人番号の指定若しくは通知、第8条第2項の規定による個人番号とすべき番号の生成若しくは通知若しくは第14条第2項の規定による機構保存本人確認情報の提供に関する事務に従事する者又は従事していた者が、正当な理由がないのに、その業務に関して取り扱った個人の秘密に属する事項が記録された特定個人情報ファイル(その全部又は一部を複製し、又は加工した特定個人情報ファイルを含む。)を提供したときは、4年以下の懲役若しくは200万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

第68条～第75条 (略)

第76条 第67条から第72条までの規定は、日本国外においてこれらの条の罪を犯した者にも適用する。

第77条 法人(法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。以下この項において同じ。)の代表者若しくは管理人又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関して、第67条、第68条、第70条又は第73条から第75条までの違反行為をしたときは、その行為者を罰するほか、その法人又は人に対しても、各本条の罰金刑を科する。

2 法人でない団体について前項の規定の適用がある場合には、その代表者又は管理人が、その訴訟行為につき法人でない団体を代表するほか、法人を被告人又は被疑者とする場合の刑事訴訟に関する法律の規定を準用する。

(参考) 松山市個人情報保護条例

(委託に伴う措置)

第12条 実施機関は、個人情報の取扱いを委託しようとするときは、その契約において、当該個人情報を保護するために必要な措置を講じなければならない。

(委託を受けた者等の責務)

第13条 実施機関から個人情報の取扱いの委託を受けた者は、その受託した業務を行うに当たって、個人情報の漏えい、改ざん、滅失及びき損の防止その他の安全確保の措置を講じなければならない。

2 前項の受託業務に従事している者又は従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

(罰則)

第58条 実施機関の職員若しくは職員であった者、第13条第1項の受託業務に従事している者若しくは従事していた者又は第50条第1項の指定管理者の業務に従事している者若しくは従事していた者が、正当な理由がないのに、個人の秘密に属する事項が記録された保有個人情報を含む情報の集合物であって、一定の事務の目的を達成するために特定の保有特定個人情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの(その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。)を提供したときは、2年以下の懲役又は100万円以下の罰金に処する。

第59条 前条に規定する者が、その業務に関して知り得た保有個人情報を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

第60条 (略)

第61条 前3条の規定は、本市の区域外においてこれらの条の罪を犯した者にも適用する。

(注) 甲は松山市を、乙は受注者をいう。

(別記2)

セキュリティ要求事項

(基本的事項)

第1 乙は、この契約を遂行するにあたっては、「松山市情報安全対策指針（情報セキュリティポリシー）」を遵守するとともに、以下の事項について適正に取り扱わなければならない。
(外部委託のアクセス)

第2 乙は、本市の情報、情報システム及び情報処理施設に委託業者がアクセス等する場合は、事前に方法等を報告し、甲の承認を得なければならない。ただし、甲は、必要に応じて本市の情報、情報システム及び情報処理施設へのアクセス等の停止または方法等の変更を求めることができるものとする。

(必要事項)

第3 乙は、この契約を遂行するにあたり、必要に応じて次の事項を考慮しなければならない。

- ①業務の実施にあたっては、乙の職員等が関連法令、規制に違反した場合は、当該従事職員、責任者、データ保護管理責任者及び乙が連帯して責任を負うものとする。
- ②乙は、本市の重要な情報資産へのアクセス及び使用を許可する情報資産等を許可された者のみに制限するための物理的、論理的な管理対策等を講じなければならない。
- ③乙は、乙の所有するハードウェアまたはソフトウェアを甲の所有する装置及び設備で使用する場合は、事前に甲の承諾を得なければならない。
- ④甲は、業務上必要な場合には、乙及び乙の再委託事業者に対して監査することができる。ただし、この場合において、甲は、監査の結果を乙に通知するものとする。
- ⑤乙は、この業務の実施にあたり、コンピュータウイルス及び不正ソフトウェアからの保護を確実にするための安全管理対策等の措置を講じなければならない。
- ⑥乙は、この業務の実施にあたり、ハードウェアやソフトウェアの取り付け・導入・保守に際し、事前に甲の承諾を得るとともに、適正な管理対策及び安全性等の措置を講じなければならない。
- ⑦乙は、業務上必要に応じて、知的財産権及び著作権の保護等に努めるとともに、適正な管理対策等の措置を講じなければならない。

(事故等報告義務)

第4 乙は、このセキュリティ要求事項に違反及び事故等に関する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に通知するとともに原因並びに被害を調査し、報告しなければならない。

(要求事項に定めのない事項)

第5 乙は、このセキュリティ要求事項に定めのない事項において疑義が生じた場合は、甲・乙協議のうえ定めるものとする。

(注) 甲は松山市を、乙は受注者をいう。