

# 田辺市キャッシュレス決済導入業務 仕様書

## 1. 目的

田辺市（以下「本市」という。）では、スポーツ振興課、市民課及び税務課窓口における支払手段にキャッシュレス決済を導入することにより、市民サービスの向上と業務の効率化及び行政のデジタル化を図る。

なお、今回の業者選定においては、価格のみではなく事業者の業務実績、技術力（UI、UX、機器のサイズ、セキュリティ等）、価格等を勘案し、総合的な見地から判断して最適な事業者と契約を締結するため、プロポーザル方式により契約の相手方となる候補者を選定する。

## 2. 業務内容

主な業務内容は以下のとおりとする。

### （1）対面式セミセルフPOSレジ（以下「POSレジ」という。）導入

- ア キャッシュレス決済端末と連動可能なPOSレジ等の導入
- イ POSレジ等の設置及びセットアップ
- ウ POSレジ等の操作研修の実施
- エ 運用業務に必要なマニュアルの提供
- オ 運用、機器保守の実施
- カ 決済データ等を管理集計するクラウドサービスの提供
- キ その他、本業務に必要なもの

### （2）キャッシュレス決済端末の導入

- ア 本件で導入するPOSレジと連動可能なキャッシュレス決済端末の導入  
※POSレジとキャッシュレス決済端末一体型も可とする。
- イ キャッシュレス決済端末の設置及びセットアップ
- ウ キャッシュレス決済端末の操作研修の実施
- エ 運用業務に必要なマニュアルの提供
- オ 運用、機器保守の実施
- カ その他、本業務に必要なもの
- キ キャッシュレス決済を行った対象の歳入科目等に係る地方自治法第231条の2の3

第1項に規定する指定納付受託業務

### （3）キャッシュレス決済による各種手数料等徴収の指定納付受託業務

### （4）クラウド型集計システムの提供

### 3. 導入機器の設置場所及び数量等

導入する機器等の数量及び設置場所の一覧は以下のとおり。

設置場所	住所	POSレジ（台）	キャッシュレス 決済端末（台）
市民課	和歌山県田辺市東山一丁目 5番1号	1	1
税務課	和歌山県田辺市東山一丁目 5番1号	1	1
スポーツ振興 課	和歌山県田辺市上の山一丁 目23番1-1号	1	1

- ・調達物品は全て新品とし、市が買取るものとする。
- ・設置場所の広さに限りがあることから、現地の状況を確認の上、導入機器等の提案を行うこと。カウンター等への施工を行った上でレジの設置をすることも可とする。施工前にあらかじめ作業計画書を提出の上、本市の承諾を得た後に設置作業を実施すること。なお、設置について疑義が生じた場合、質疑書にて質問を行うこと。
- ・カウンターの施工やケーブルの養生等のPOSレジ等設置に必要な費用は、受託者側の負担とする。
- ・ネットワーク接続前に本市と必要な協議を行うこと。

### 4. 導入機器の要件

#### (1) POSレジ端末

##### ア 必須と考えている機能等

- ① POSシステムを有し、また各種集計、データの蓄積機能を備えていること（少なくとも翌年度4月1日から起算して5年間保管できること）。また、売上情報のデータベース化やこれらの情報の集計処理を機械的に処理する機能を有すること（クラウド型集計システム（後述）での対応も可とする）。
- ② 集計されたデータは、POSレジ設置場所ごとに収納年月日、手数料等の種類等の区分で集計が可能であり、CSVファイルで出力が可能であること。
- ③ 指定納付受託業務で発生する手数料が把握できるようにキャッシュレス決済毎の決済額や件数等が確認可能であること。
- ④ バーコードの読込が可能であるバーコードリーダー等を備えること。
- ⑤ キャッシュレス決済端末（後述）と一体、もしくは連動可能であること。連動とは、登録時、訂正時のPOSシステムと決済端末の2度打ち操作が不要であることを指すものとする。また、集計作業等においても、データが連動しており、決済端末、POSシステムそれぞれに操作する必要がないことが望ましい。
- ⑥ クラウド型集計システム（後述）と連動可能であること。
- ⑦ 決済手段に関わらずレシート発行が可能なこと。担当者変更による収納者名変更

が可能などの機能があること。

- ⑧ インボイス制度に対応したレシートが発行できること。
- ⑨ レシートには、手数料の種類、決済金額のほかPOSシステムに蓄積するデータと紐付けるための番号（レシート番号）の印字が可能であること。
- ⑩ POSレジ端末と一体もしくは連動した自動釣銭機を備えていること。また、令和6年7月からの新紙幣とそれ以前の旧紙幣に対応していること。
- ⑪ 自動釣銭機内の有高を表示でき、釣銭管理が容易にできること。また、金種と枚数等を指定して払い出し等ができること。
- ⑫ 釣銭の取り忘れ防止機能や支払額の確認のための手元撮影録画機能など精算時のトラブル防止機能を有し、POSレジディスプレイに投影が可能であること。
- ⑬ 金種別等で残高情報をデータ出力できること。
- ⑭ 硬貨、紙幣の補充や両替が容易に行えること。
- ⑮ 省スペース化されたものが望ましい。納品する機器一式のサイズや、効率的な運用ができる専用台等があれば提案すること。
- ⑯ 取扱種目（施設利用料、各種証明書発行手数料）ごとの登録が可能であること。また、そのメンテナンスが可能であること。
- ⑰ 決済完了後、手数料等の種類、合計金額及び決済手段のわかる明細が発行できること。
- ⑱ 定額小為替など、現金以外での取引（手入力）が可能なこと。また、集計には現金取引額と現金外取引額（手入力分）が明確にわかること。
- ⑲ 現金及びキャッシュレス決済の誤り等発生時に取消処理が容易に行えること。また、キャッシュレス決済の取消処理ができない場合は、代替策（現金での返金等）を提案すること。
- ⑳ 通信障害等のオフライン時であっても、レジ機能が使用できること。
- ㉑ 1営業日内において、レジ締め回数に制限がないこと。

#### イ 独自の提案機能等（要望）

- ① 音声案内機能など利用者・操作者ともに誤操作防止の機能を有すること。特に高齢者や障がいのある方を想定した、わかりやすい操作サポート機能を提案すること。
- ② カスタマー側のディスプレイに支払額、預り金額、釣銭が表示されること。
- ③ POSレジのタッチパネルレイアウトはカスタマイズが可能であること。
- ④ 多言語対応が可能であること。

#### (2) キャッシュレス決済端末

##### ア 必須と考えている機能等

- ① クレジットカード、コード決済が可能であること。また、コード決済は、キャッシュレス決済端末またはバーコードリーダーで二次元バーコード・バーコードの読み取りが可能であること。電子マネー決済は後で追加することが可能であること。
- ② 提示されたクレジットカード等の信用照会について、与信確認が即時に可能であること又はカード決済承認番号が即時取得可能であること。
- ③ 必要に応じて認証情報やカード番号等、決済に関連する通信は暗号化することな

ど当該業務に相応しい情報セキュリティ技術を有していること。

④ POSレジ端末と一体、もしくは連動可能で金額の2度打ちが発生しないこと。  
(連動については前述)

⑤ クラウド型集計システム(後述)と連動可能であること。

イ 独自の提案機能等

上記以外に独自提案する機能があれば提案すること。

(3) ネットワーク環境

庁内の有線又は無線LANによるインターネット回線への接続環境を、本市において費用負担の上、令和6年10月頃までに整備する予定です。

## 5. 指定納付受託業務について

受託者(又は構成事業者)は、地方自治法第231条の2の3第1項に定める指定納付受託者となり、キャッシュレス決済による支払いを行った納入義務者に代わって当該歳入を納付する事務(以下「納付事務」という。)を行うこと。

(1) 決済手数料

納付事務に係る決済手数料の料率は提案によるものとする。

(2) 手数料等売上の納付方法等

ア クレジットカード等により決済した手数料等売上(以下「売上」という。)は、原則、各月末日を締め日とし、翌月末日(土日祝日の場合は翌営業日)までに、本市が指定する口座に、納入義務者が選択するクレジットカード等の支払方法を問わず、一括で納付すること。この方法に対応できない場合、代替案を提案すること。

イ アで納付された売上に決済手数料率を乗じた額(税込)及び月額使用料については、原則、納付確認後、指定納付受託者からの請求を受け支払うものとする。この方法に対応できない場合は、指定納付受託者が、収納金から指定納付受託業務の取扱手数料を差し引いた金額を、市指定口座に振り込む方法(繰替払)等の代替案を提案すること。なお、この請求額に1円未満の端数が出たときはこれを切り捨てるものとする。

ウ アの振込手数料は、原則受注者が負担すること。

(3) 不正使用への対応

キャッシュレス決済の不正使用に対し、十分な防止対策及び補償制度を有すること。

(4) 決済手段及び決済ブランド

取り扱う決済手段等の種類は、以下のとおりとし、決済ブランドの追加等の将来的な機能追加については都度提案すること。

なお、各決済ブランドの利用について、必要な登録手続を代行すること。

### 【決済手段概要】

・クレジットカード決済

取り扱う国際ブランドは、少なくともVISA、JCB、MasterCardに対応可能であること。(その他のブランドは提案による)

・コード決済 PayPay、楽天ペイ、d払い、auPAY を含む5つ以上に対応可能であ

ること。（提案による）

## 7. クラウド型集計システムの要件

### (1) 必須と考えている機能等

- ア 本市設置の端末から決済データをダウンロードできること。（CSVまたはEXCEL形式）
- イ POSレジ端末及びキャッシュレス決済端末と連動可能であること。
- ウ 手数料等の種類をコード等で体系化し、体系ごとに集計が可能な提案とすること。
- エ 設置箇所ごとに日計、月計、年計の集計が可能であること。
- オ クラウドサービスへのアクセスに関し、必要な通信手段、セキュリティ担保の方法等について明示した提案とすること。

## 8. 保守要件

### (1) 保守体制

保守体制について、カスタマーセンターなどの1次受付や責任者・保守内容及び保守依頼時の連絡先等を明記した体制表を提出すること。

### (2) 保守対応時間

#### 【通常の開庁（開館）時間】

- ・スポーツ振興課（田辺スポーツパーク）  
8時30分から19時30分（年末年始（12月29日～1月3日）を除く）
- ・市民課及び税務課  
8時30分から17時15分（土曜、日曜、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）

### (3) 保守内容

保守内容は、下記を想定しているが、詳細なサポート体制等については、提案すること。

- ア 市からの問合せ対応（項目名変更などの設定変更を含む。）
- イ 定期的な機器及びシステムのメンテナンス
- ウ 障害発生時の対応
- エ その他保守要件

区分	内容
システム監視管理	① ネットワークの稼働状況やトラフィックを監視すること。 ② 業務停止を伴う障害が発生した場合、障害箇所及び影響範囲と特定すること。
サーバ監視	① サーバ稼働、プロセス監視の監視を行うこと。 ② パフォーマンスしきい値監視（リソース、ディスク使用率、データベースの空き容量等）を行うこと。

	<p>③ 業務停止を伴う障害が発生した場合、障害箇所及び影響範囲と特定すること。</p> <p>④ 監視業務は、24 時間 365 日実施すること。</p>
障害対応	<p>① 障害対応時の連絡体制を確立すること。</p> <p>② 業務停止を伴う障害の発生時には、30 分以内を目途に本市管理職員に連絡すること。</p> <p>③ 障害回復作業を実施し、速やかに復旧させること。</p> <p>④ 障害対応の報告を行い、再発防止策を講じること。</p>
問い合わせ	<p>① 電話や電子メール等での問い合わせに対応すること。</p>
バックアップ	<p>① あらかじめバックアップ手法を定め、日次でバックアップを実施すること。</p> <p>② 障害発生時、バックアップ時点までデータ復旧できること。</p>
リストア	<p>48 時間以内を目途にリストアを実施すること。</p>
ドキュメント管理	<p>技術資料や操作説明書等を整備の上、必要に応じて改定し、常に最新の状態に保つこと。</p>

## 9. 研修及びマニュアルの提供

### (1) マニュアル

下記のマニュアルを電子データ及び書面で提供すること。

ア 運用操作マニュアル

イ システム管理用マニュアル

### (2) 教育・研修

職員に対する操作研修は、マニュアルを用いて導入時に行うこと。研修は、市役所本庁舎（市民課・税務課）及び田辺スポーツパーク（スポーツ振興課）において、運用開始までにそれぞれ1回以上を予定している。

なお、運用開始日は令和6年10月1日（火）を想定している。したがって、それまでに研修を終える前提で設置時期等についても協議すること。

## 10. セキュリティに関する要件

### (1) セキュリティ対策について

ア 情報セキュリティに関する管理体制を整えること。

イ 業務データについて、不正更新又は改ざんされること等のないよう対策を講じること。また、業務の処理に関する操作記録が適切に管理及び記録され、不正に改ざんできない対策をとること。

ウ サービス上で取り扱う情報については、暗号化及び暗号鍵の保護並びに管理を確実にすること。

エ 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を提案すること。

オ 認証時等におけるカード情報や暗証番号の通信は暗号化される仕組みとすること。

カ POSシステムは、データ暗号化、ウイルス感染対策等のセキュリティ対策のほか、公金収納データの破損対策を講じること。

キ 年間のシステム稼働率は99.9%を目標とすること。稼働率については、以下のよう  
に定義する。

$$\frac{(\text{窓口開設時間} - \text{計画停止時間} - \text{計画停止以外の停止時間})}{(\text{窓口開設時間} - \text{計画停止時間})} \times 100(\%)$$

ク 操作やアクセスに関するログを取得し、一定期間保管すること。

ケ クライアントOS、ブラウザのバージョンアップ、ブラウザの変更、仕様変更（ユーザー数やデータ量の増加への対応等）及び機能追加に対し柔軟に対応できること。

## (2) 不正アクセス対策について

ア レジシステム及び集計システムに使用するOSなどのソフトウェアは、最新のセキュリティプログラムを適用し、最新の状態に保つこと。

イ 最新のセキュリティ動向を注視し、レジシステム及び集計システムのプログラム強化やシステム設定の確認、情報漏えい等を防止するための対策に漏れがないかの点検等、不正アクセスを防ぎ、情報セキュリティを確保するために十分な対策をシステム全体に対し行うこと。

ウ レジシステム及び集計システムの脆弱性が発見された場合は、直ちに対策を行うとともに被害の有無について調査を行うこと。

## 11. 秘密保持に関する要件

(1) 業務遂行上知り得た秘密及び事実を一切他にもらさないこと。この守秘義務は、契約終了後も課されるものであり、従事する者が離職した場合も同様に遵守させること。

(2) クレジットカード情報等の顧客個人情報を扱う場合は、契約期間はもとより契約終了後であっても保管、管理に万全を期し、漏洩防止のため適切な措置を講じること。

(3) 本市の提供する情報については、記録媒体、メール、インターネット、ファイル転送及びその他いかなる方法によっても、許可なく外部に持ち出さないこと。

## 12. 再委託の禁止

### (1) 指定納付受託業務

ア 指定納付受託者は納付受託業務の全部又は主要な部分を第三者に委託してはならない。ただし、本件決済サービスの提供に必要な業務の一部を、指定納付受託者の責任において決済事業者等に委託することができる。

イ 指定納付受託者が本件決済サービスの提供に必要な業務の一部を委託する場合の、委託先の選択、委託先に対する監督および委託先の行った業務の結果については、当該委託先が本市の指定によるものである場合を除き、指定納付受託者が一切の責任を負うものとする。

ウ 指定納付受託者は、本業務の一部を第三者に委託する場合には、当該第三者の名

称、所在地及び委託した業務内容を本市に報告しなければならない。また、本市が必要と認めた場合には、本市が必要と判断する資料の提供を求めることができる。

(2) その他の業務

ア 本業務の全部又は主体的部分（総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分）を一括して第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。

イ 本業務の一部を再委託してはならないが、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名、再委託を行う業務の範囲、その必要性等について記載した書面を本市に提出し、本市の書面による承認を得た場合は、本市が承認した範囲の業務を第三者（以下、「承認を得た第三者」という。）に再委託することができる。

ウ 再委託をする場合は、再委託した業務に伴う承認を得た第三者の行為について、受託者は本市に対し全ての責任を負うものとする。

### 13. その他

(1) この仕様書に明記していない事項でも、本業務の目的達成上当然に必要なと認められるものは、受託者の責任において実施すること。

(2) 受託者は、仕様書に定めのない事項、又は仕様に疑義が生じた場合には、その都度、本市と協議すること。