

「TOYAMA ONE Wallet」事業運營業務委託仕様書

1 委託業務の名称

「TOYAMA ONE Wallet」事業運營業務

2 委託業務の目的

「TOYAMA ONE Wallet」事業（以下、「本事業」という）の基本的な事務局機能を整備し、消費喚起事業等を実施する団体の事務負担やコスト負担を軽減するとともに、デジタル地域ポイント事業を促進し、物価高対策への支援・データの利活用を通じた県民サービスの向上を図るもの。

3 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日

※ 令和7年5月31日時点において、県内各団体で下記「5 委託業務の内容」がすべて利用できる環境を整備すること。

4 定義

(1) 利用者

富山県公式地域ポイント決済アプリ「TOYAMA ONE Wallet」（以下、「アプリ」という）の利用者

(2) 加盟店

アプリを活用したデジタル地域ポイント等の決済可能店舗 等

(3) 実施主体

アプリを活用したデジタル地域ポイント等の発行元団体 等

5 委託業務の内容

(1) 事務局の設置・運営・全体管理

① コールセンター業務

- ・ 本事業に係るコールセンターを設置し、利用者、加盟店、実施主体に対する下記のような各種問合せ対応を行うこと。

利用者向け : アプリの利用方法、事業に関する一次対応 等

加盟店向け : アプリの店舗用管理サイトの利用方法、事業に関する一次対応、店舗掲出用QRコードに関する一次対応 等

実施主体向け : アプリの実施主体用管理サイトの利用方法、各種データの確認方法、各種相談の一次対応 等

- ・ 対応時間 : 平日10:00-17:00
- ・ 利用者、加盟店、実施主体等からの問い合わせに対応するために、電話、メールで対応できるようにすること。
- ・ 専用の電話番号、メールアドレスを用意すること。

- ・ 県及び実施主体と相談の上、FAQを作成し対応すること。受け答えに困る問合せを受けた際には、県及び実施主体に相談の上、対応すること。またFAQは随時更新をすること。
- ・ 対応記録管理を行うこと。

② 加盟店開拓支援業務

- ・ 実施主体等が開催するアプリ利用に係る説明会等へ、説明員を派遣するなど、支援を行うこと。
- ・ 県が指定する、本事業に係るシステム運用事業者（以下、「運用事業者」という）と連携し、実施主体等が提供するリストに基づく加盟店登録に係る入力、調整作業を行うこと。
- ・ 「とみいくデジタルポイント」等、すでに加盟店に設置されている店舗掲出用QRコードを、県が指定する「統一QRコード」に差し替える作業を行うこと（店舗数：約1,200店舗）。
 - ※ 統一QRコードの印刷、加盟店への説明・送付を含む

③ 加盟店対応業務

- ・ 運用事業者と連携し、加盟店からのアプリ上での各種申請・依頼（登録情報の変更やお知らせ発信依頼、クーポン発行依頼等）を確認し、アプリの管理サイトにて承認・否認処理を行うこと。
 - ※ 承認フロー等については、必要に応じて、実施主体等と別途相談の上決定する。
- ・ 加盟店の管理を行い、随時、店舗等の参加時の登録、脱退時の削除を行うこと。
- ・ 加盟店リストの作成、管理を行うこと。

④ 実施主体対応業務

- ・ 各実施主体で実施するデジタル地域ポイントごとに、必要な資金、情報を管理すること。
- ・ 運用事業者と連携し、実施主体に対してデジタル地域ポイント等の運用に係る助言・相談対応を行うこと。
- ・ 実施主体と、発行するデジタル地域ポイントやアプリを活用したスタンプラリーやクーポンなど、事業内容に関する打合せを行い、実施主体が実施する事業が円滑に開始・運営できるよう支援すること。
- ・ ポイントの付与・還元に係る処理については、原則、運用事業者が行うため、それらに必要な情報等を正確に実施主体及び運用事業者へ伝達すること。

⑤ 利用者対応業務

- ・ 新たにデジタル地域ポイント等が発行されるタイミングや終了するタイミング、また、新たな加盟店が追加されるタイミングや脱

- 退するタイミング等で、アプリにて、利用者へ周知をすること。
- ・ その他、県や実施主体の指示するタイミングで、利用者へ周知や注意喚起を行うこと。

⑥ 運営計画

- ・ 運営計画を作成し、その計画に沿って運営を行うこと。さらに事務局の運営マニュアルを作成すること。

⑦ その他

- ・ 上記以外の業務においても、県が必要と認める業務については、受託者と県の両者協議の上、必要に応じて実施すること。

(2) 参加事業者との精算・支払

① 精算・支払業務

- ・ 加盟店ごとのデジタル地域ポイント等の利用実績に基づき、振込データを作成すること。
- ・ 上記振込データに基づき、加盟店へ決められた期日まで滞りなく支払いを行うこと。
- ・ 加盟店への支払いは、原則、月1回（月末締め、翌月15日払い）加盟店が指定する口座への振込みによるものとする。
- ・ 振込に係る手数料は、実施主体に別途実費を請求すること。
 - ※ 金融機関と連携するなど、請求する振込手数料は低廉となるよう設計すること。
- ・ デジタル地域ポイントの販売を行っている加盟店等に対し、必要に応じて、デジタル地域ポイントの販売額の請求や、当該金額を差し引いて支払う等、精算の対応を行うこと。

② 円滑、適正な運営

- ・ 事前に加盟店へ精算・支払のスケジュール等を説明し、円滑な事業運営に努めること。
- ・ 精算において加盟店等による不正が起こらないよう、防止策を講ずること。なお、その防止策については、事前に県及び実施主体へ説明を行い、承認を得ること。
- ・ 加盟店等による本事業の不適正利用が疑われる場合には、県及び実施主体の指示を仰ぎ、必要に応じて立入り検査を行うこと。また、必要に応じて加盟店等に対し不適正利用分の返還を求めること。

(3) 実施主体の求めに応じた追加業務

実施主体において、デジタル地域ポイントの運用に係る以下のような業務を希望した場合、別途費用による個別対応の相談に、真摯に応じること。

- ・ コールセンターにおける平日10:00～17:00以外の日時での対応

- ・加盟店への月1回を超える支払い対応
- ・デジタル地域ポイントの申請の承認対応
- ・お知らせによる情報発信
- ・QRコード印刷、マニュアル印刷、それらの加盟店への送付
- ・商品券申込WEBの作成
- ・商品券の抽選作業
- ・キャンペーン用受付体制準備
- ・ポスター等店舗用ツール作成
- ・キャンペーン用HP 作成、公開
- ・キャンペーンポスター、チラシ、店舗リスト等作成
- ・スタンプラリー・アンケート設定、景品等の選定や支援先選定、仕入、配送等
- ・その他、実施主体において追加で必要な業務

(4) 月次報告

- ・毎月末日までに、前月1ヶ月における運用状況に係る報告を、県と実施主体に対し行うこと。なお、報告する項目は、加盟店の登録・削除状況、ポイント等の発行・消費状況、精算状況、加盟店・利用者・実施主体等からの問い合わせへの対応状況等、県と事前に取り決めること。
- ・また、報告にあたって、月次報告書を作成すること。

(5) その他

- ・受託者は、実施主体において本業務の利用を希望し、県が適当と認めた場合、原則、当該実施主体への本業務の利用をすべて認めること。
- ・各実施主体においては、原則、本業務の利用にあたり、年間を通してそれぞれ定額で利用できること。ただし、実施主体において、上記「(3) 実施主体の求めに応じた追加業務」の各業務を追加した場合は、この限りではない。
- ・本業務に係る作業人員や機器等については、業務繁忙に応じて柔軟に増減できるなど、できる限り経費の低廉化に努めること。
- ・本業務に係る契約は、原則、各実施主体と個別に締結すること。また、本業務に係る費用は、各実施主体に直接請求すること。
- ・運用事業者ごとに、定例会を月1回以上実施すること。
- ・アプリの基本的な操作や知識について理解すること。
- ・本業務は、「2 委託業務の目的」のとおり、実施主体に対し最低限の事務局機能を安価に提供することで、デジタル地域ポイント事業の促進を図ることを主目的としている。本業務を利用する実施主体の費用負担が可能な限り低廉となるよう、本業務を設計すること。

定し、氏名を体制図に記載すること。また、当該職員に秘密保持に係る誓約書を記載させ、写しを県に提出すること。

- ・体制図に記載のない職員が、個人情報等にアクセスする場合は、事前に県の下承を得ること

10 留意事項

- ・委託業務の最終的な仕様（契約書に添付する仕様書）は、県と協議のうえ作成する。また、本業務に係る人件費、旅費、通信費、印刷製本費及び契約費用等の一切の経費は、委託料に含まれるものとする。
- ・受託者は、県と連絡調整を十分に行い、円滑に業務を実施すること。
- ・県は、業務実施過程において本仕様書記載の内容の変更の必要を生じた場合、受託者に仕様変更の協議を申し出る場合がある。この場合、受託者は委託料の範囲内において仕様変更に応じること。
- ・受託者は、本仕様書に定めのない事項が発生した場合及び疑義が生じた場合、速やかに県に報告し協議を行い、その指示を受けること。
- ・受託者は、委託業務上発生した障害や事故については、大小に関わらず県に報告し指示を仰ぐとともに、早急に対応を行うこと。
- ・受託者が本仕様書に違反して回復する見込みがないとき、又は業務を完了する見込みがないときは、県は契約を解除して損害賠償させる場合がある。
- ・受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ県の承諾を得たときは、この限りではない。なお、県の承諾を得る場合は、再委託先の概要、体制、責任者及び業務内容を明記の上、事前に書面にて県に申請しなければならない。
- ・受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密として扱い、契約目的以外の利用や第三者への提供を行ってはならない。
- ・受託者は、本業務（再委託した場合を含む。）における個人情報の取扱いに当たっては個人情報の保護に関する法律を遵守しなければならない。
- ・本業務における委託料は、原則、委託期間終了時の検収後、まとめて請求し支払うものとする。ただし、県や実施主体が必要と認めた場合は、概算払いとすることができる。

11 検収条件

「業務完了報告書」を提出し、県の確認をもって検収とする。