

# 水道料金及び下水道使用料収納代行業務委託仕様書

松江市上下水道局

本仕様書は、松江市上下水道局（以下「発注者」という。）の水道料金及び下水道使用料のコンビニエンスストアでの収納及びスマートフォン等端末によるアプリ決済サービスを利用しての収納にあたり、コンビニエンスストア収納代行業者（以下「受注者」という。）に委託する業務の詳細及び実施方法について必要な事項を定めるものとする。

## 1 用語の定義

本仕様書で使用する用語の定義は、次のとおりとする。

### (1) 水道料金等

水道料金、下水道使用料をいう。

### (2) 納入通知書

水道料金等納入通知書及び水道料金等督促状をいう。

### (3) 取扱店

コンビニエンスストア本部の直営店舗、及びフランチャイズ契約の店舗をいう。

### (4) スマホ決済事業者

スマートフォン等端末によるアプリ決済サービスを提供する事業者をいう。

### (5) ガイドライン

一般財団法人流通システム開発センター作成の「GS1-128 による標準料金代理収納ガイドライン」をいう。

### (6) 納期限及び CVS 納期限

納期限とは、納入通知書における表示上の納期限をいう。また、CVS 納期限とは、取扱店での収納可能なガイドラインに定義する支払期限日のことをいう。

## 2 契約期間

### (1) 履行期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。

ただし、受注者は契約締結日から本業務の履行開始までの間（以下「準備期間」という。）に、取扱店で水道料金等の収納ができるよう、取扱店及びスマホ決済事業者との連携、発注者が作成するバーコードを印字した帳票の読み取りテスト、収納情報の伝送テスト、受注者において必要となるシステムの整備並びに環境設定等を全て適正に完了しておくこと。

## 3 業務予定数量

業務予定数量は次表のとおりとする。

ただし、過去の実績から今後5年間の推計値を算定したものであり、当該業務予定数量の発注を約束するも

のではない。

また、当該業務予定数量を超える数量にも対応すること。

(単位：件)

	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12 年度	合 計
取扱店決済	148,385	158,956	170,290	182,444	195,476	855,551
スマホ決済	9,220	9,877	10,581	11,336	12,146	53,160
合 計	157,605	168,833	180,871	193,780	207,622	908,711

#### 4 委託料

- (1) 収納 1 件当たりの契約単価（月額基本料金その他手数料等を全て含む）を定める単価契約とする。  
ただし、準備期間に係る一切の経費については受注者の負担とする。
- (2) 発注者は、毎月 1 日から当月末日までの確報データの合計件数に、1 件当たりの契約単価を乗じた額に消費税及び地方消費税を加えた額（1 円未満端数は切捨て）を受注者に委託料として支払うものとする。
- (3) 受注者は、上記(1)記載の当月分の委託料を、確定後速やかに発注者に請求するものとする。また、委託料の請求書とともに、当該取扱収納データにおける収納金の内訳及び件数を示した収納金内訳書を発注者に提出するものとする。
- (4) 発注者は、上記(2)に基づき、受注者から請求書を受理した日から 30 日以内に、当該委託料を支払うものとする。
- (5) 委託料の請求に際しては、収納した水道料金等との相殺は行わないものとする。
- (6) 消費税法(昭和 63 年法律 108 号)の改正等によって消費税額に変動が生じたときには、受注者は、委託料に相当額を加減して支払うものとする。

#### 5 業務概要

- (1) 水道料金等について、提携する取扱店又はモバイル決済サービスを介して収納する。
- (2) 収納した水道料金等（以下「収納金」という。）の取りまとめ、及び発注者が指定する出納取扱金融機関への払い込み。
- (3) 収納金に係る収納データを、発注者が別途契約している水道料金及び下水道使用料徴収等包括業務委託の受注者（以下「システム運用業者」という。）がオンラインでアクセスして取得できるようにする。
- (4) 取扱店及びスマホ決済事業者への収納業務に関する指導・監督、及び収納事務位係る当事者間の折衝、報告等の調整。
- (5) 前各号に付随するもので、発注者及び受注者が協議して合意した業務。

#### 6 収納取扱店の指定

- (1) 収納取扱店には、以下の法人を含む受注者が契約している取扱店。  
ア 株式会社セブン-イレブン・ジャパン

- イ 株式会社ローソン
- ウ 株式会社ファミリーマート
- エ 株式会社ポプラ
- オ ミニストップ株式会社
- カ 山崎製パン株式会社

(2) 受注者は、新たにコンビニエンスストア本部と提携を結んだ場合、又は提携を解除した場合、又はその他変更が生じた場合は遅滞なく発注者に書面にて報告すること。

## 7 スマホ決済事業者の指定

(1) スマホ決済事業者には、以下の4社とする。

- ア ビリングシステム株式会社
- イ 楽天銀行株式会社
- ウ 株式会社みずほ銀行
- エ PayPay 株式会社

(2) 受注者は、新たにスマホ決済事業者と提携を結んだ場合、又は提携を解除した場合、又はその他変更が生じた場合は遅滞なく発注者に書面にて報告すること。

## 8 取扱店及びスマホ決済事業者における収納方法等の留意事項

- (1) 納入通知書により水道料金等を取扱店で収納するにあたっては、POSシステムによるバーコードをスキヤナーで正確に判読し、現金を収納すること。なお、納入通知書が次の各号に該当する場合は収納してはならない。
  - ア バーコードの印字がないもの。
  - イ 支払期限の期日を超過したもの。
  - ウ バーコードがスキヤナーで読み取りが不可能なもの（汚損・き損等による）。
  - エ 記載されている金額が30万円を超えるもの。
  - オ 金額その他指定する印字情報の訂正、納入通知書にバーコードが直接印字されていない等の改ざんがされているもの。
- (2) 取扱店は、上記アからエまでの場合において、納入者に対し、納入通知書の裏面に記載されている金融機関又は上下水道局の窓口にて納付するように説明をすること。また、上記オの場合においては、発注者の窓口に相談するように説明をすること。
- (3) 取扱店は水道料金等の収納と同時に、納入通知書のうち水道料金等納入済原符（以下「原符」という。）、水道料金等取扱店控（以下「取扱店控」という。）、及び水道料金等納入通知書兼領収書（以下「領収書」という。）のそれぞれの収納印欄に、取扱店の領収日付印を押印し領収書を水道料金等の支払者に返却するものとする。
- (4) 上記(3)の取扱いにおいて、納入者に誤って領収書以外を返却した場合、取扱店又は受注者の責任において現状に回復すること。
- (5) 上記(3)の領収書を交付するにあたっては、印紙税法（昭和42年法律第23号）第5条第2号の規定に

より、収入印紙は貼付しないこと。

- (6) 確報データ配信後は、いかなる理由がある場合でも、取扱店より納入者に受領した現金の返還は行わないこと。
- (7) 取扱店が誤って収納印を押印したときは、取扱店は、当該押印が無効であることを明確にする措置を施し、納入者に返還すること。
- (8) 取扱店は、収納印について、紛失、盗難及び目的外使用がないよう善良な管理者の注意義務をもって管理しなければならない。
- (9) スマホ決済事業者における収納方法等は(1)～(8)の規定によるが、納入者がスマートフォン等端末によるアプリ決済サービスを利用してバーコードを読み取り支払うほか、スマホ決済事業者による収納印の押印及び領収書の交付は行わず、原符、取扱店控の保管も行わない。

## 9 収納データの種類及び発注者への報告

### (1) 速報データ

- ア 速報データとは、納入者が水道料金等の払込みをした場合の取扱店で受付した際に配信されるデータをいう。
- イ 受注者は、コンビニエンスストア本部及びスマホ決済事業者からの速報データを毎日集約し、発注者又はシステム運用業者が受信できるように配信するデータを作成すること。
- ウ 受注者は、速報データの取りまとめを収納日ごとの1日単位で行い、収納日の翌営業日（閉庁日の場合は翌開庁日）に速やかに配信すること。

### (2) 速報取消データ

- 速報取消データとは、速報データを取り消すために配信されるデータのことをいう。
- 速報取消データは、事由発生後、速やかに配信すること。

### (3) 確報データ

- ア 確報データとは、納入通知書と払込に係る収納金の金額を照合のうえ、確定した収納データのことをいう。
- イ 確報データの取りまとめは、5日程度の期間を一つの単位として行うものとする。

## 10 発注者の預金口座への収納金の送金及び収納事務予定表の提出

受注者は、毎月20日（当該日が発注者の閉庁日にあたるときは、直前の開庁日）までに翌月分の収納事務予定表を発注者に提出し、その予定に従い、発注者の指定金融機関の預金口座へ収納金を送金すること。

- (1) 収納金の払込回数は、月4回以上とする。ただし、金融機関の休業日等、特別な事情がある場合は、この限りでない。
- (2) 送金する額は、確報データとして取りまとめた一つの単位の収納金額と必ず一致すること。
- (3) 送金時に必要な手数料等は受注者の負担とする。
- (4) 確報データと収納金が一致しない事態が発生した場合は、確報データを正しいものとして送金すること。この場合において、受注者は、速やかに原因を調査しその結果を発注者又はシステム運用業者へ報告すること。

## 11 収納票及びバーコードの表示

ガイドラインに定める収納票は、発注者が発行する納入通知書とする。なお、当該ガイドラインが改定されたときは、それに対応したものに切り替えるものとする。

### (1) 納入通知書の様式

納入通知書の様式は、ガイドラインに定める「ハガキ両面開きタイプ」とし、右から納入通知書兼領収書（お客様控）、納入通知書控（店控）、納入済通知書（本部控）とする。

### (2) バーコードの表示

ガイドラインに定める「GS1-128」バーコードにおいて、自由使用欄のうち発注者が設定し使用する桁数は、発注者及びシステム運用業者と受注者との協議により詳細を決定する。

## 12 収納データの伝送手段

- (1) 伝送手段は全国銀行協会 TCP/IP 手順に従うものとする。
- (2) 伝送フォーマットはガイドラインに定める標準伝送フォーマットに準拠したものとする。
- (3) 通信回線の不具合などにより、上記の伝送手段により収納データを受渡しすることができない場合は、別の媒体に保存した収納データにより受渡しを行う。なお、これらに係る費用は、障害発生の原因者が負担する。

## 13 収納データの取得方法等

- (1) システム運用業者が、発注者の事務所に設置した受信用端末から受注者に接続し、伝送により収納データを取得する。
- (2) 収納データの再取得が可能であること。
- (3) 収納データの再配信が可能であること。

## 14 テストの実施

- (1) 受注者は、稼働準備期間にバーコード読取テスト、通信回線テスト等標準的なテストを実施するとともに、松江市上下水道料金システムの開発者であるシステム運用業者との協議により詳細を決定すること。
- (2) 契約期間中に発注者が使用する上下水道料金システムに変更があるときには、上記(1)と同様の標準的なテストを実施するとともに、システム運用業者との協議により詳細を決定すること。

## 15 収納事務に係る書類等の整理・保管・廃棄

収納事務に係る証拠書類等の整理・保管・廃棄については、下記のとおり行うものとする。

- (1) 受注者は、収納データを磁気媒体により作成日の属する年度の翌年度から 1 年間保存するものとする。
- (2) コンビニエンスストア本部は、納入通知書の本部控を発注者からの照会に対応できるよう収納日ごとに整理し、収納印日付の属する年度の翌年度から 5 年間、確実に保存しなければならない。
- (3) 受注者、取扱店及びスマホ決済事業者は、収納データ及び納入通知書の保存にあたっては、外部漏洩又

は滅失することのないよう必要な措置を講じなければならない。

(4) 受注者、取扱店及びスマホ決済事業者は、保存期間の終了した収納データ及び証拠書類について、個人情報の保護に配慮し、焼却、溶解、消磁等適切かつ確実な方法により廃棄処理をしなければならない。

## 16 収納金の安全管理策

受注者は、収納金についてその保全のために適切な安全管理策を図ること。

## 17 立入検査

発注者は、業務遂行上必要があると認めるときは、委託業務の処理状況について調査を行い、受注者の帳簿、書類等を検査することができる。受注者は、発注者から請求があったときは、速やかに関係書類及び報告書を発注者に提出するものとする。

## 18 事故発生時の対応

受注者、取扱店及びスマホ決済事業者は、委託業務の履行に際して事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、指示を仰がなければならない。

また、その状況及び処理内容を文書にて市に報告するものとする。

## 19 損害賠償責任

受注者、取扱店及びスマホ決済事業者は、委託業務の履行にあたり、下記の事項のいずれかに該当し、発注者又は納入者に損害が生じた時は、その損害賠償責任をそれぞれの帰責事由に応じて負うものとする。

ただし、発注者の責に帰すべき事由により生じた損害については、受注者は責を負わないものとする。

(1) その損害が、取扱店又はスマホ決済事業者の倒産、破綻等による場合。  
(2) その損害が、受注者の故意若しくは重大な過失による責に帰すべき事由により生じた場合。

## 20 個人情報の取り扱い

受注者は、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

## 21 協議事項

本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議の上、決定する。

〔別記〕

## 個人情報取扱特記事項

### (基本的事項)

第1条 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

### (秘密の保持)

第2条 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容を他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

### (収集の制限)

第3条 受注者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適正な方法により収集しなければならない。

### (適正な維持管理)

第4条 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失、毀損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受注者は、この契約による業務の責任者及び従事者（以下この項において「責任者等」という。）を定めるとともに、責任者等の管理体制及び実施体制並びにこの契約による業務で取り扱う個人情報の管理の状況についての検査に関する事項について、書面により発注者に報告するものとする。

### (個人情報の持出しの禁止)

第5条 受注者は、この契約による業務の実施に当たって、個人情報を事業所から持ち出してはならない。ただし、発注者の承諾がある場合は、この限りでない。

### (目的外利用及び提供の禁止)

第6条 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的外に利用し、又は第三者（受注者の子会社を含む。以下同じ。）に提供してはならない。

### (再委託の禁止)

第7条 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、この契約による業務を自ら行うものとし、第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

### (第三者への委託等の準用)

第8条 この特記事項は、受注者が、発注者の承諾に基づき、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせるときに準用する。

(従業者に対する教育・監督)

第9条 受注者は、その業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報の内容を他人に知らせ、又は不当な目的に利用した場合には、罰則が科せられることその他個人情報の保護に関して必要な事項を教育するとともに、その監督を行うものとする。

(複写又は複製の禁止)

第10条 受注者は、この契約による業務を処理するため発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を発注者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還)

第11条 受注者は、この契約による業務を処理するために、発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等は、この契約の完了後直ちに発注者に返還するものとする。ただし、発注者が別に要請したときは当該方法によるものとする。

(資料等の廃棄)

第12条 受注者は、この契約による業務を処理するために、受注者自らが収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の完了後速やかに廃棄するものとする。ただし、発注者が別に要請したときは当該方法によるものとする。

(調査)

第13条 発注者は、受注者がこの契約による業務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況について、必要に応じ、実地検査により確認することができる。

(事故報告)

第14条 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告しなければならない。

(事故発生時の責任)

第15条 受注者は、個人情報の漏えいにより発注者及び第三者に損害を与えた場合、その損害額等について協議のうえ、この契約及び特記事項の解除の有無にかかわらず、この契約の定めに従い、責任を負うものとする。

(改善)

第16条 発注者は、受注者がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取り扱いが不適当と認められるときは、受注者に対して必要な改善をさせることができる。