

令和4年6月16日

## 回 答 書

案件名称：商品券を活用した需要喚起事業業務委託

大阪市経済戦略局

※「質問内容」については、質問書に記載されていた内容（文言）をそのまま記載しております。

質 問 内 容 1	
<p>事業広報について</p> <p>各世帯への DM 発送などを目的として、貴市住民基本台帳データの CSV 提供・持ち出しは可能でしょうか？</p>	
	回 答
	<p>本事業では本市住民基本台帳データの提供は致しません。</p>
質 問 内 容 2	
<p>商品券発行口数の考え方について</p> <p>購入希望総数にもよると思われますが、口数 176 万口（購入上限 4 口まで）の考え方として、世帯区分を基準とした、各世帯へよりまんべんなく分配する考え方とするか、または世帯区分関係なく各個人を対象とするか、どちらのお考えでしょうか？</p>	
	回 答
	<p>販売上限は各個人単位で設定しており世帯区分による制限はありません。</p>
質 問 内 容 3	
<p>参加店舗募集・選定について</p> <p>過去の同種案件（非課税世帯及び子育て世帯向けなど条件付きのものも含む）の参加店リストのご共有並びに本事業へのデータ再活用は可能でしょうか？</p>	
	回 答
	<p>事業実施時に過去事業における参加店舗リストの提供は可能です。当該データの活用についても概ね可能と考えていますが、具体的な利用方法や利用範囲等は発注者との協議により決定させていただきます。</p>
質 問 内 容 4	
<p>店舗並びに利用者からの問合せ対応について</p> <p>過去の同種案件実績によるコールセンター口数・受電数などの実績を享受いただくことは可能でしょうか？</p> <p>もしくは公示参加社による経験則からの割り出しでよいでしょうか？</p>	

	<p>回 答</p> <p>過去のコールセンターでの受電数等実績につきましては以下のとおりです。</p> <p>●大阪市買い物応援キャンペーン</p> <p>受電数：約 1.1 万件  設置口数：2 口～20 口（問い合わせ状況に応じて変動）  決済回数（キャッシュレスポイント還元）：約 576 万回  利用期間：2021 年 12 月 1 日～2021 年 12 月 31 日  コールセンター開設期間：2021 年 8 月 13 日～2022 年 2 月 28 日</p> <p>●大阪市プレミアム付商品券発行事業</p> <p>受電数：約 7.0 万件  設置口数：75 口～562 口（問い合わせ状況に応じて変動）  発行冊数（紙商品券）：約 133.5 万冊  利用期間：2019 年 10 月 1 日～2020 年 3 月 31 日  コールセンター開設期間：2019 年 6 月 3 日～2020 年 6 月 19 日</p>
<p>質 問 内 容 5</p>	
<p>再委託について</p> <p>商品券発行業務は再委託不可と記載があります。</p> <p>商品券の発行責任者は代表者として、電子商品券のシステム部分の構築および保守・運用を他業者に再委託する場合、商品券発行業務を再委託したとみなされるのでしょうか？</p>	
	<p>回 答</p> <p>商品券の申込や決済管理等にかかるシステム構築など、事業全体に大きく影響を及ぼす基幹部分の業務は、たとえ受注者（元請）が商品券の発行責任者であったとしても再委託することはできませんが、再委託先として考えている事業者と共同事業体を組んで応募いただくことは可能です。</p> <p>なお、システムの保守や商品券の印刷など、業務委託契約書において再委託を禁止する「主たる部分」にはあたらないと判断される業務の一部について、合理的な理由がある場合（専門事業者で実施することが効果的・効率的等）は、発注者による審査のうえ再委託を承認できる場合があります。</p>
<p>質 問 内 容 6</p>	
<p>参加店舗について</p> <p>仕様書 2P「6. 本事業の対象とする店舗（参加店舗）について」ですが、飲食店はテイクアウト専門店も含めて対象外になりますでしょうか。</p>	

	<p>回 答</p> <p>店舗において飲食をさせる業態の店舗を対象外としておりますので、テイクアウト専門店や食品販売の小売店舗は対象となります。</p>
<p>質 問 内 容 7</p>	
<p>販売対象者について</p> <p>仕様書 1P「5. 発行する商品券について」販売対象者に指定なしとございますが、未就学児や新生児なども対象という理解でよいでしょうか？</p>	
	<p>回 答</p> <p>お見込みのとおりです。</p>
<p>質 問 内 容 8</p>	
<p>商品券販売について</p> <p>代理人による購入や利用に制限はありますか？（受刑者や要介護など）</p>	
	<p>回 答</p> <p>同居の家族又は購入希望者の身の回りのお世話をしている方を代理人として認めることを想定しています。なお、代理人の商品券利用に特別な制限はありません。</p>
<p>質 問 内 容 9</p>	
<p>商品券の換金について</p> <p>本事業のプレミアム分及び商品券販売売上金などを含む口座運用は、受託社側で用意するのでしょうか？</p> <p>または貴市がご用意されたものを使用させていただくのでしょうか？</p>	
	<p>回 答</p> <p>受注者にご用意いただきます。</p> <p>なお、決済用預金など預金保険制度により預入金が全額保護される口座をご用意いただくなど、万が一の際の事業継続に支障が生じないよう配慮ください。</p>
<p>質 問 内 容 10</p>	
<p>商品券の種類について</p> <p>モバイル端末の利用が困難な利用者・店舗への配慮として紙の商品券も必要と思われませんが、電子と紙券の想定比率はどのくらいでお考えでしょうか？</p>	

	<p style="text-align: center;">回 答</p> <p>電子券と紙券の販売比率は想定しておりません。</p> <p>なお、本事業で発行する商品券については、紙等の実券を発行するもの（以下、「紙券」という。）と実券を発行せずオンラインでモバイル端末等に QR コード等の決済用データを発行するもの（以下、「電子券」という。）の需要の偏りによって売れ残るリスクを回避するため、利用者がモバイル端末等を使用して決済を行う場合とモバイル端末等を使用しないで決済を行う場合のいずれにも需要に応じて対応できる商品券を想定しています。</p> <p>例えば、二次元コード等を印刷した紙券を発行して、利用者が自身のモバイル端末にチャージする方法とそのまま紙券で利用できる方法を利用時に選択できるようにする、あるいはあらかじめ種別ごとの発行口数を定めて商品券を用意するのではなく、申込時に紙券又は電子券かを利用者を選択させる方法により、需要に応じた紙券又は電子券の発券を行うことなどが考えられます。</p>
質 問 内 容 11	
<p>商品券の単位</p> <p>商品券 1 枚あたりの金額単位（1 口あたりの内訳）は幾らでお考えでしょうか？</p>	
	<p style="text-align: center;">回 答</p> <p>電子決済を想定しているため、一般的な商品券のように 1 口あたりの券面金額を分割することは考えておりません。</p> <p>ただし、提案される商品券の利用方法等に応じて、券面金額を分割する提案をされることは問題ありません。</p>
質 問 内 容 12	
<p>販売対象者について</p> <p>購入者の年齢制限は設ける予定でしょうか？</p>	
	<p style="text-align: center;">回 答</p> <p>年齢制限を設ける予定はありません。</p>
質 問 内 容 13	
<p>仕様書（5）②に記載されている説明会の開催について</p> <p>参加店舗向け説明会の会場は、どの程度の人数規模を想定されていますか？</p> <p>会場について、受託者側が民間の会場を確保する必要があるのか、又は大阪市が保有する会場を借りることは可能でしょうか？</p>	

	<p>回 答</p> <p>会場規模は説明会以外の周知手段なども含め、想定する参加店舗の理解浸透度合いを勘案し、ご提案ください。</p> <p>また、本市保有施設の使用に関しては取次ぎなど可能な限り協力は致しますが、会場は原則として受注者で確保し、会場の使用料金についても、受注者において負担をしてください。</p>
<p>質 問 内 容 14</p>	
<p>仕様書（7）コールセンターについて</p> <p>設置場所は、大阪市内でなければいけないでしょうか？</p> <p>電話回線は、フリーダイヤル・ナビダイヤル・通常の06-番号等指定はありますか？</p>	
	<p>回 答</p> <p>大阪市内でなくても構いません。</p> <p>また、電話回線の指定はありません。</p>
<p>質 問 内 容 15</p>	
<p>仕様書（9）②に記載されているアンケートについて</p> <p>利用者向け・参加店舗向けアンケートは、WEBサイトと紙ベースで両方必要でしょうか？</p> <p>アンケートの設問内容は委託者/受託者どちらが設定するのでしょうか？</p> <p>アンケートの回収目標数値はありますか？</p>	
	<p>回 答</p> <p>アンケート方法は有効性の高いデータを広く抽出することが可能であれば、どのような方法でも構いません。また、設問内容については発注者と協議のうえ受注者において設定いただきます。</p> <p>アンケートの回収目標数値はありませんが、客観的に調査結果が妥当であると評価されるサンプル数の抽出は必要と考えています。</p>
<p>質 問 内 容 16</p>	
<p>紙の商品券の保管について</p> <p>使用済み商品券・未販売商品券の保管はいつまで行う必要がありますか？</p>	
	<p>回 答</p> <p>決済や店舗の商品券換金はコード読み取り等を介した電子的な方法を用いることを想定しており、店舗と利用者間で商品券を受け渡すことは想定していませんので、コード付き商品券等の紙券がある提案の場合でも使用済の商品券は受注者が回収する必要はないと考えています。また、同様に未販売商品券の紙券がある提案の場合には利用期間終了後に発注者の承諾を得たうえで受注者において破棄いただきます。</p>

質 問 内 容 17	
『一括再委託等の禁止に関する特記仕様書1, (2) 委託業務における商品券の発行業務』について 商品券の発行業務とは何を指すのでしょうか？システム開発を指すのか？運營業務を指すのか？具体的な発行業務内容を教えていただきたいです。	
	回 答 商品券の発行業務の業務内容については提案事項となるため具体的にはお示しできませんが、本事業の主たる部分や再委託の禁止範囲の考え方につきましては「質問内容5」の回答をご覧ください。
質 問 内 容 18	
仕様書5, 『発行する商品券について-利用方法』 モバイル端末の利用が困難な利用者及び店舗の双方に配慮した手法であること。について 店舗、利用者ともにモバイル端末がない場合は紙の商品券を発行するという趣旨ですか？その場合発行口数176万口の解釈はどの様になりますか？	
	回 答 本事業では非接触決済の推進を目的としつつ、利用者がモバイル端末で決済可能、かつモバイル端末を保有していない方も利用可能な商品券（仕様書5.「種類」参照）としておりますので、紙券の発行も想定しておりますが、これによらない手法で仕様を満たすのであればご提案頂いて結構です。 発行口数は総数で176万口です。なお、電子券と紙券の販売比率は想定しておりません。
質 問 内 容 19	
仕様書5, 『発行する商品券について-留意事項』 商品券の発行にあたっては偽造防止や販売場所の確報等、必要な措置を講じること。について紙の商品券の作成、販売の事を指しているのでしょうか？また紙の商品券であれば、発行冊数・1枚あたりの額面・綴り枚数等の仕様のご指示をお願いします。 また、偽造防止、真贋判定に関し仕様が定められているか。	
	回 答 本事業で提案を求める商品券は紙券・電子券のいずれかに限るものではありません。また、電子決済を想定しているため、一般的な商品券のように1口あたりの券面金額を分割することは考えておりませんので額面・綴り枚数等の仕様は定めておりません。 ただし、提案される商品券の利用方法等に応じて、券面金額を分割する提案をされることは問題ありません。 なお、偽造防止対策を含む商品券の形態・仕様等は、仕様書に定める内容や趣旨を踏まえ、ご提案ください。

質 問 内 容 20	
<p>仕様書 6, 『本事業の対象とする店舗について』          昨年度実施のプレミアム商品券事業の参加店舗リストは提供いただきましたのですが、可能でしょうか？</p>	
	回 答
	「質問内容 3」の回答をご覧ください。
質 問 内 容 21	
<p>仕様書 7 業務内容 (5) 事業の広報②店舗に対して説明会を 2 回以上開催すること。について          昨年度は場所 (何名規模) はどこで、何回、何時に実施されましたか？またその際何名来場されましたか？</p>	
	回 答
	昨年度実施の買い物応援キャンペーンでは店舗向け説明会は開催しておりませんが、ローラー活動として市内全域の商店街や個別店舗への直接訪問を行いました。
質 問 内 容 22	
<p>仕様書 6 本事業の対象とする店舗について, (2) 参加店舗数について          約 13,000 店舗以上を想定とありますが、昨年の参加店舗一覧 (店舗名、住所・電話番号) をご提供いただけますか？</p>	
	回 答
	「質問内容 3」の回答をご覧ください。
質 問 内 容 23	
<p>5. 発行する商品券について 販売限度口数について          1 人あたり 4 口とありますが、「モバイル端末を用いた商品券」と「モバイル端末を用いない商品券」を合計して上限 4 口までという認識で相違ございませんでしょうか。</p>	
	回 答
	商品券の種別を問わず、1 人あたり 4 口が販売上限です。



質 問 内 容 24	
<p>5. 発行する商品券について販売対象者（利用者）について</p> <p>大阪市内在住者を優先とのことですが、市外の方が購入できないことを明確に記すような販売方法はご想定されておりますでしょうか。または、告知や広報を市民向けに特化させるなど、購入そのものの受付は誰でもできるようにしておきつつ、全購入者における市内在住者の購入割合をより高められるような販売体制をご想定されておりますでしょうか。</p>	
	<p>回 答</p> <p>ご提案を求める大阪市内在住者への優先販売措置（仕様書7.（3）②）に応じて募集時又は販売時に明示する情報が変わってくるものと思いますが、販売対象者は明確に示す必要はあると考えております。</p> <p>また、告知や広報につきましてもご提案いただく販売方法次第とはなりますが、市内在住者が販売を認知していなかったため購入できなかった（結果的に市外居住者の多くが先に購入してしまい予定口数上限に達した）というようなことにならないよう、完売をめざすことを前提としながらも購入を希望する市内居住者に十分に行き渡ったうえで、余剰が生じた場合にのみ市外在住者が購入できるような効果的な販売方法及び広報戦略をご提案ください。</p>
質 問 内 容 25	
<p>7. 業務内容(7) 店舗並びに利用者からの問合せ対応 について</p> <p>コールセンターの入電予測を立てるにあたり、昨年以前の同種業務など、同規模の事業での受電実績を開示いただけますでしょうか。</p>	
	<p>回 答</p> <p>「質問内容4」の回答をご覧ください。</p>
質 問 内 容 26	
<p>(9) 事業実績等の報告書作成②事業の効果検証について</p> <p>参加店舗・利用者のアンケートについて、質問項目や報告書の提出回数などは仕様書にお示しがございませんので、受託後に協議の上で決定という認識で相違ございませんでしょうか。</p>	
	<p>回 答</p> <p>お見込みのとおりです。</p>

質 問 内 容 27	
対象店舗に関して 対象店舗に対して参加促進活動を行うに当たり一覧表などは用意いただけるのか。	
	回 答  参考として過去事業における参加店舗リストや発注者が施策上把握する商店街団体等の情報提供は可能ですが、対象店舗への参加促進活動については、アプローチ先や方法等も含めご提案ください。
質 問 内 容 28	
商品券購入に関して 商品券を購入した人の個人情報が必要かどうか。販売限度口数（1人あたり4口まで）は購入時のみの制限とする。	
	回 答  1人あたりの販売限度口数の制限や優先販売対象である市内在住者を判別するうえで、個人情報の取得は必要となると考えています。  なお、発行限度口数の上限は、発行口数に余剰が生じる場合を除き、購入時のみではなく、事業期間中に1人4口の購入を上限とするものをご理解ください。（仕様書5.販売限度口数 参照）
質 問 内 容 29	
利用を促進する活動に関して キックオフイベントをする場合スペースの提供はあるのか（大阪市の持ちもの等）	
	回 答  ありません。  本市保有施設の使用に関しては取次ぎなど可能な限り協力はいたしますが、会場は原則として受注者で確保ください。また、会場の使用料金についても、受注者において負担をしてください。
質 問 内 容 30	
事業の効果検証に関して 利用者へのアンケートの内容として現状で想定しているものはあるか (どのような内容が一番知りたいのか。)	

	<p style="text-align: center;">回 答</p> <p>質問内容についてはアンケート実施時にあらためて受注者と調整させていただきますが、現状は少なくとも以下の内容が必要と考えています。</p> <p>&lt;現状想定するアンケート項目&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業認知度【店舗・利用者別】</li> <li>・事業認知経路【店舗・利用者別】</li> <li>・本事業の満足度【店舗・利用者別】</li> <li>・商品券の利便性【店舗・利用者別】</li> <li>・本事業による集客、売上効果【店舗向け】</li> <li>・業種・業態別利用店舗（総合食品スーパー、アパレルなど）【利用者向け】</li> <li>・購入品目別（生鮮食料品、家電など）【利用者向け】</li> <li>・商品券をきっかけとした追加消費額【利用者向け】</li> </ul> <p>また、事業遂行上取得したその他データの分析事項については、以下のとおり想定しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・商品券購入者の男女比、世代構成</li> <li>・参加店舗の業種・業態別構成比</li> <li>・地域別の参加店舗数、利用件数、利用金額</li> <li>・大企業・中小企業別の参加店舗数、利用件数、利用金額</li> </ul>
<p>質 問 内 容 31</p>	
	<p>参加店募集に関して</p> <p>参加店の募集開始とは告知を開始する日でもよいのか。</p> <p>例) 商品券を活用した需要喚起事業を始めます。事業者登録は8月末からなど。</p> <p>でもよいのか。</p>
	<p style="text-align: center;">回 答</p> <p>仕様書7.(4)③に定める、契約締結後14日以内に開始すべき参加店舗の募集につきましては、対象店舗が実際に参加申込を行える状態となっていることをもって開始とします。また、仕様書7.(7)②のとおりコールセンターは参加店舗の募集開始までに開設いただく必要があります。</p>

質 問 内 容 32	
<p>商品券の発行に関して</p> <p>「店舗側が利用者の商品券をモバイル端末で読み取る方法」と仕様書に記載があるが、購入者全員にQRコード付き紙タイプの商品券を発行する必要があるのか。</p>	
	<p>回 答</p> <p>本事業では商品券の種類による需要の偏りを原因とする売れ残りを回避しつつ（「質問内容10」回答参照）、以下の要件を満たす商品券の提案を求めるものですので、QRコード付き紙タイプの商品券に限定するものではありません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者がモバイル端末で決済可能、かつモバイル端末を保有していない方も利用可能な商品券とする。（仕様書5.「種類」参照）</li> <li>・モバイル端末の利用が困難な利用者及び店舗の双方に配慮した手法であること。（仕様書5.「利用方法」参照）</li> <li>・非接触決済の推進を目的とする。（仕様書2.「業務目的」参照）</li> </ul>