

高松市市民サービスセンター窓口キャッシュレス決済導入業務委託仕様書

1 業務目的

多くの市民が利用する市民サービスセンターの窓口において、キャッシュレス決済サービス及びPOSレジ（POSシステム）を導入することにより、多様な支払方法の提供、待ち時間の短縮や接触機会の低減などを通じて市民の利便性の向上を図るとともに、POSレジ（POSシステム）を活用した集計管理による収納業務の効率化を目的とする。

2 業務名

高松市市民サービスセンター窓口キャッシュレス決済導入業務

3 業務内容

本業務の範囲は次のとおりとする。なお、本仕様書に記載されていない事項であっても、本業務の目的達成のために当然必要と認められる事項については、受注者の責任において対応すること。

- (1) キャッシュレス決済システムの導入
- (2) キャッシュレス決済システムの運用保守
- (3) キャッシュレス決済に係る指定納付受託業務

4 契約期間

- (1) キャッシュレス決済システムの導入
契約締結日から令和8年3月31日まで
- (2) キャッシュレス決済システムの運用保守
運用開始予定日から令和8年3月31日まで
- (3) キャッシュレス決済に係る指定納付受託業務
運用開始予定日から令和8年3月31日まで

※(2)(3)について、令和8年4月1日以降の業務は別途契約予定

5 運用開始予定日

令和7年12月1日

6 設置場所及び数量

設置場所	数量
高松市市民サービスセンター (高松市常磐町一丁目3番地1 瓦町FLAG 8階)	1式

7 キャッシュレス決済システムの導入

7-1 調達機器の仕様

(1) POS レジ (POS システム)

ア 対面式セミセルフレジとして利用できること。(合計金額算出までの入力を職員が行い、確定した金額を来庁者自身が自動釣銭釣札機で支払う。)

イ クラウド型の POS レジ (POS システム) とし、各種集計データの蓄積機能を備えていること。

ウ 各種集計データについて、業務中又は業務終了後に簡単な操作でいつでも確認できる仕組みであること。なお、集計項目は、決済日時、決済方法、決済ブランド、品目、金額、件数等を含む決済情報を想定しており、単一のシステムで確認及び管理が可能であること。

エ 「ウ」に記載の各種集計データは、発注者が使用しているインターネット接続端末（パソコン）から確認及び管理が可能であるとともに、単一の csv 又は Excel 形式でデータ出力できること。

オ 各種集計データのバックアップ対応が可能であること。

カ POS レジ (POS システム) と連動可能な職員側が操作するためのタブレット等端末を有すること。

キ POS レジ (POS システム) とキャッシュレス決済端末で金額の二度打ちが発生しないこと。

ク POS レジ (POS システム) と連動可能な利用者側が支払額、預かり金額、釣銭等を確認するためのタブレット等端末を有すること。

ケ POS レジ (POS システム) は、キャッシュレス決済端末、自動釣銭機、レシートプリンター及びコードリーダーと連動可能であること。

コ キャッシュレス決済及び現金等決済の両方に対応すること。

サ レシート発行が可能なこと。また、レシートに発注者が定めるデザイン及び文字の印字が可能であること。

シ 定額小為替等、現金以外での取引（手入力）が可能なこと。また、集計において、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。

ス 職員側の操作画面の項目等は変更可能であり、会計時の操作を効率よく行うことができる機能を有すること。

セ レジマイナス機能を有しており、その内容が集計等に反映されること。

ソ 通信障害等のオフライン時であっても、レジ機能が使え、現金等での取引が継続できること。

タ 発注者が指定する手続及びその料金等情報（以下「取扱品目等」という。）の事前登録ができること。また、運用開始後において、職員自ら変更可能であり、取扱品目等の追加設定が容易に行えること。

(2) キャッシュレス決済端末

- ア クレジットカード、電子マネー及びコード決済が可能であること。
- イ キャッシュレス決済端末と POS レジ (POS システム) で金額の二度打ちが発生しないこと。
- ウ POS レジ (POS システム) との連動は、無線接続とすること。
- エ PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) の現行基準に準拠するクレジットカード情報非保持型であること。
- オ 読み取ったカード情報、決済情報等は、暗号化した上でカード会社へ送信すること。
- カ カードリーダーのセキュリティは、PCI PTS (PIN Transaction Security) の認定を取得していること。
- キ キャッシュレス決済を行うに当たって必要となる決済センターとの通信は、無線で行うこと。
- ク キャッシュレス決済が不可である品目は、キャッシュレス決済ができないよう誤操作を防止する機能を有すること。
- ケ 必須とするキャッシュレス決済サービス及び決済ブランドについては、「9 (2) エ」に記載のとおりとする。

(3) 自動釣銭機

- ア POS レジ (POS システム) と連動可能であること。
- イ 紙幣詰まり等のエラー発生時の対処を簡潔に行えるような対策を講じること。
- ウ 両替機能を有すること。
- エ 金種、金額等を POS レジ (POS システム) から指定して任意に取り出しが可能なこと。
- オ 金種別の枚数を任意に POS レジ (POS システム) で確認できること。
- カ 新たな貨幣が発行された場合、アップデート等により対応可能にすること。

(4) レシートプリンター

- ア POS レジ (POS システム) と連動可能であること。
- イ レシート用紙は、交換、補充等が簡易であり、任意のタイミングで可能であること。

(5) コードリーダー

- ア POS レジ (POS システム) と連動可能であること。
- イ コードリーダー読込機能を有するキャッシュレス決済端末の場合、代替を可とする。

7-2 消耗品

- (1) キャッシュレス決済の運用に必要な消耗品については、初回動作分は無償で提供すること。
- (2) レシートプリンター用のロール紙は 20 巻以上提供すること。

7-3 ネットワーク環境

キャッシュレス決済システムで使用するインターネット回線は、発注者で準備する。

7-4 導入サポート及び研修

(1) 端末等のセットアップ

ア 調達機器機器の各種設定を含めたセットアップ及び関連する機器との接続並びに動作確認を行うこと。また、利用者に対してキャッシュレスでの支払いが可能であることを案内するポップ等を用意すること。

イ 導入時の端末の設定内容等については、発注者と調整の上、決定すること。

(2) 操作マニュアル

端末の使用、操作マニュアルを納品すること。操作マニュアルには、決済取消時の対応、誤操作時の対処方法等についてもわかりやすく記載すること。

(3) 端末の操作研修

端末の操作に関する研修を対面で行うこと。具体的な研修の実施方法等は、発注者と調整の上、決定すること。

8 キャッシュレス決済システムの運用保守

(1) 障害発生時の対応とその連絡方法等、サポート体制を明確にすること。

(2) 障害発生時には迅速に対応できる体制を整備し、窓口業務への影響が最小限になるよう対応すること。

(3) 窓口の運用時間（午前10時から午後8時まで、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）において故障や不具合があった場合は、オンラインでの対応や技術者の派遣等、必要な措置を講じること。

(4) 機器等の修理等に時間を要する場合は、代替機を用意すること。

(5) 原則、障害発生時の一次コールを1か所に統一すること。

(6) ソフトウェアのバージョンアップは保守の範疇とし、無償対応できること。

9 キャッシュレス決済に係る指定納付受託業務

(1) 指定納付受託の方法

ア 発注者は、受注者を地方自治法（昭和22年法律第67号）第231条の2の3第1項に規定する指定納付受託者に指定する。

イ 「ア」の指定は、運用開始予定日に間に合うように別途行う予定であることから、必要な書類の提出等を発注者が求めた場合は、随時応じること。

ウ 納付方法は、指定納付受託者が納入義務者等に代わり立替払を行う「立替払方式」とする。

エ 指定納付受託業務の対象となる収入の目安は、次のとおり。

収入項目	金額（円／年）
証明書等発行手数料	6,309,450
施設使用料	5,233,830

※導入窓口における令和5年度の実績

オ 指定納付受託者は、キャッシュレス決済による交付手数料等の立替金（以下「立替金」という。）を、「カ」に定める集計期間ごとに集計し、「キ」に定める期日までに、発注者指定の口座に納付すること。ただし、納付期限が金融機関の休日等の場合は、納付期限を金融機関の翌営業日まで延長することができる。

カ 集計期間は、原則毎月末日を締日とし、月ごとに集計するものとする。この場合において、集計期間が地方自治法第208条第1項に規定する会計年度を超えることはできない。

キ 立替金の納付期限は、利用期日の属する月の翌月末日を超えない範囲内において設定するものとする。

ク 立替金は、納入義務者等が選択するクレジットカード等の支払方法の種類を問わず、原則として一括して納付すること。

ケ 「ウ」に定める立替払は、発注者が利用者に対して有する債権を指定納付受託者が買い取るものではない。

コ 指定納付受託者は、「オ」に定める納付について、正当な理由がなく遅延があったときは、当該遅延日数に応じて、振込を行うべき金額に契約書に定める割合を乗じた金額を、指定する期日までに納付すること。

（2）キャッシュレス決済手数料

ア 指定納付受託者は、「9（1）カ」に定める集計期間ごとに立替払により納付した交付手数料等の集計を行い、当該交付手数料等に契約書で定めるキャッシュレス決済手数料率を乗じて得た金額をキャッシュレス決済手数料とし、その明細を発注者に通知するものとする。

イ キャッシュレス決済手数料は、立替金と相殺することなく、別途請求書により発注者から指定納付受託者に支払うものとする。

ウ キャッシュレス決済は、「エ」に掲げる決済ブランドに対応すること。また、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。

エ 利用可能な決済サービス及び決済ブランド

次に掲げる決済サービス及び決済ブランドは原則として必須とする。

決済サービス	決済ブランド
クレジットカード	VISA、Mastercard、JCB
電子マネー	WAON、nanaco、iD、Suica、ICOCA
コード決済	PayPay、楽天 Pay、d 払い、auPay

オ 決済サービス及び決済ブランドの追加、機能追加等は、契約締結後であっても都度提案すること。

カ 決済手数料率は3.8%以内とすること。

1 0 納品物

- (1) 調達機器等一式
- (2) 各種マニュアル
- (3) 業務完了報告書

1 1 セキュリティ対策

(1) 一般的要件

- ア 高松市情報セキュリティ基本方針（対策基準）及びそれらに係る規定等を遵守すること。
- イ 本市の情報資産の機密性・完全性・可用性を確保したシステムを構築すること。
- ウ 情報資産を外部からの不正な侵入等から適切に保護するため、情報機器への接続及び操作の制御、ネットワーク管理等に関する技術面の対策が可能な構成とすること。
- エ 契約期間中に、本市より高松市情報セキュリティポリシーを遵守した管理を行っているかを証する資料提出、又はヒアリングの実施を求められた場合は、速やかに応じること。
万が一、高松市情報セキュリティポリシーを遵守できていない状況が発見された場合は、そのリスクを受容するのか（その根拠を含む。）、代替策により安全性を担保するのか等を明らかにし、本市の承認を得なければならない。
- オ 個人情報に関連する法令に基づいて適切に取り扱うこと。
- カ 個人情報の漏えいが発生した場合は、個人情報保護委員会が示すガイドラインに従い報告等を行うこと。

(2) 個別要件

- ア 導入する機器及びシステムについて、不正アクセスを防ぐ対策が講じられていること。
- イ カード会社等の決済センターやPOSレジ（POSシステム）のデータセンターとの通信を暗号化する等により保護していること。
- ウ 決済情報等が第三者に不正に閲覧等されることがないこと。
- エ 脆弱性が生じないよう常にセキュリティ対策を見直しアップデートすること。
- オ データセンターは、地震、火災、落雷等の被害による停電やその他の障害が発生した場合でも利用が継続できる冗長性を備えていること。
- カ データセンターは、不審者の侵入を防止する措置を講じていること。

1 2 その他

- (1) 受託者は、業務の目的を十分達成できるよう本仕様書、関係法令に基づき業務実施前に十分打ち合わせ等を行い、業務中の安全管理に万全を期すること。
- (2) 施行に当たっては、業務内容に適合した資格保持者を配置し、事故防止に努めること。
- (3) 業務実施日については、本市と調整の上、決定すること。
- (4) 受託者は、作業完了後に、施行内容が分かる写真を掲載した業務完了報告書を作成し、本市に提出すること。
- (5) 関係部署への届出書類及び申請が必要な場合は、一切の事務処理等を行うこと。
- (6) 機器の搬入に際しては、施設に損傷を与えないように十分配慮すること。万一損傷を發

生させた場合は、受託者の責において修繕復旧すること。

(7) 本仕様書に定めのない事項、又は、仕様に疑義を生じた場合は、別途本市と協議の上、決定すること。

1 3 問合せ先

高松市市民局市民課市民サービスセンター

(担当者：西村・木村・前田)

〒760-0054

高松市常磐町一丁目3番地1 瓦町FLAG8階

TEL：087-863-2888

Email：shiminse@city.takamatsu.lg.jp