

上下水道料金等クレジットカード継続払い決済代行業務委託仕様書

第1章 総 則

1 目的

本仕様書は、表題の業務委託に関し、信頼性及び効率性の推進向上を図るため。業務の発注者と受注者が、委託契約書に基づき、委託者が履行しなければならない業務（以下「業務」という。）について必要な事項を定めることを目的とする。

2 適用

本仕様書は、業務の実施内容について示すものであるが、業務の性格上、当然実施しなければならないものはもちろん、この仕様書に記載のない事項であっても、発注者と受注者が協議して定めた業務はこれを遵守するとともに受注者の技術者に周知徹底し、業務遂行に当たらなければならない。

第2章 一般仕様

1 法令、規定、基準等の遵守

- (1) 業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規定、基準等については、これを遵守し漏れのないようにすること。
- (2) 宮崎市情報セキュリティポリシー（令和5年3月1日改訂）を遵守すること。

2 業務実施報告書の作成

- (1) 業務の実施記録は、受注者が点検整理のうえ定められた日時までに発注者に提出して確認を受けること。
- (2) 業務の実施結果に関する各種資料については、受注者はその都度作成し、整理しておくこと。

3 一般管理

- (1) 受注者は業務の実施にあたってデータの漏洩、データの滅失、事故等の予防に十分留意し、業務の信頼性及び安全性の確保に努めること。
- (2) 受注者は業務の実施にあたって、オペレーション業務等の他の業務との協調に留意し、業務全体の円滑な進捗を図ること。
- (3) 受注者は受注者の技術者につき、業務の実施に必要な技術水準を確保するとともに、適宜研修を実施し技術及び知識の維持向上に努めること。

- (4) 受注者は受注者の技術者が研修・出張等により業務遂行に不足を生じる場合は、代わりの技術者を補充すること。

第3章 業務内容

宮崎市上下水道局（以下「委託者」という。）は、水道料金、下水道使用料及び農業集落排水処理施設使用料（以下、上下水道料金等）に係るクレジットカード継続払い決済代行業務について次のとおり委託する。

なお、受託者は、委託契約書に定めるもののほか、本仕様書に基づき委託業務を履行しなければならない。

1 委託業務の名称

上下水道料金等クレジットカード継続払い決済代行業務委託

2 業務内容

- ① 上下水道料金等のクレジットカード継続払いの新規受付及び情報の変更や停止に係るウェブサイトによる申込システムの構築
- ② 上下水道料金等のクレジットカード継続払いの決済代行業務

3 履行期間

契約日から令和7年3月31日までとする。ただし、ウェブサイトによる申込システムの構築に関しては、契約日から令和6年3月31日までとし、決済代行業務に関しては令和6年4月1日から令和7年3月31日までとする。

4 用語の定義

本仕様書で使用する用語の意義は、次のとおりとする。

- ① 上下水道料金等：委託者が利用者に請求する水道料金、下水道使用料及び農業集落排水処理施設使用料をいう。
- ② ウェブサイト：パソコン及びスマートフォン等から接続可能な、上下水道料金等のクレジットカード継続払いに係る申込専用サイトをいう。
- ③ ウェブ申込：ウェブサイトにて受け付ける上下水道料金等のクレジットカード継続払いの新規申込、クレジットカード情報の変更申込及びクレジットカード継続払いの停止申込をいう。
- ④ 納付の受託：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よる上下水道料金等の納付をいう。
- ⑤ 納付の受託事務：納付の受託の実施に必要となる事務をいう。

- ⑥ 提携会社：受託者と納付の受託に係るクレジットカードの利用に関する契約を締結しているクレジットカード会社をいう。
- ⑦ 有効性の確認処理：クレジットカード情報の有効性を確認する処理をいう。
- ⑧ 洗替処理：登録されたクレジットカード情報を最新の状態に保つため、毎月提携会社と連携してクレジットカード情報の更新を行う処理をいう。
- ⑨ 承認処理：有効性の確認処理後、クレジットカードの利用限度額の枠内で請求金額を確保する処理をいう。
- ⑩ 売上処理：クレジットカードの請求金額を確定する処理をいう。
- ⑪ 仮受付データ：ウェブ申込により受け付けした申込情報に係るデータをいう。
- ⑫ 本登録依頼データ：仮受付データを精査した結果に基づき、申込状況の更新処理に係るデータをいう。
- ⑬ 本登録結果データ：本登録依頼データに基づき申込状況の更新結果に係るデータをいう。
- ⑭ 請求依頼データ：上下水道料金等の請求を行うための売上処理に係るデータをいう。
- ⑮ 請求結果データ：請求依頼データによる売上処理の結果データをいう。
- ⑯ 削除依頼データ：登録されたクレジットカード情報を無効化するためのデータをいう。
- ⑰ データ連携：委託者と受託者における⑪から⑯の各データの送受信をいう。

5 ウェブ申込に係る準備

利用者がパソコン、スマートフォン、タブレット等を用いて、上下水道料金等のクレジットカード継続払いの新規及び情報の変更や停止の申込を行うために氏名、住所、水栓番号、クレジットカード情報等の入力ができるシステム環境やウェブサイトの整備を行う。

6 プログラムのテスト

受託者は、委託業務の履行に必要なシステムを構築後、運用開始日までにデータ連携及び提携会社との疎通確認テストを行うこと。また、受託者はテスト用の環境を委託者に提供し、委託者は運用開始日までにデータ連携テストを行うものとする。

7 ウェブ申込に係る業務

(1) クレジットカード継続払いの新規申込及び情報の変更申込に係る業務

- ① 新規申込・変更申込において、受託者は利用者が入力したクレジットカード情報の有効性を直ちに提携会社に照会し、クレジットカード会社がこれを有効と認めたときは、申込を受け付けし、仮受付データを委託者へ連携する。
- ② 委託者は委託者の保有するデータベースと仮受付データを突合し、申込情報に不

備がない場合は、新規申込・変更申込を承認する。

- ③ 委託者は、前号の結果に基づき本登録依頼データを受託者へ連携する。
 - ④ 受託者は、委託者から受信した本登録依頼データに基づき各申込情報の申込状況を仮受付から本登録または却下へと更新し、本登録結果データを委託者へ連携する。
なお、受託者は、却下へと更新した申込情報に紐づくクレジットカード情報を無効化する。
- (2) クレジットカード継続払いの停止申込に係る業務
受託者は、停止申込を受け付けした場合、直ちにクレジットカード情報を無効化し、処理完了後、メールにより処理結果を委託者に通知する。
- (3) 受託者は、受託者がウェブ申込により受け付けた申込情報を、善良なる管理者の注意のもとに保管しなければならない。

8 上下水道料金等の委託者への納付に係る業務

- ① 委託者は、請求依頼データを受託者へ送付する。なお、委託者は利用者との定めにより、利用者ごとに1回の請求金額が10万円を超える場合には、当該データを請求データに含まず、委託者が利用者へ納入通知書で直接請求するものとする。
- ② 受託者は、請求依頼データを受領の翌営業日に請求額で承認処理及び売上処理を行い、処理完了後、請求結果データを作成する。
- ③ 受託者は、前号の処理に成功した請求金額を、同号により申出を受付した日より、毎月15日(1日～当月15日)を締切日とする分については当月末日(金融機関が休業日の場合には前営業日)、毎月末日(16日～当月末日)締め切り分については翌月15日(金融機関が休業日の場合には翌営業日)に、当該締切日における合計額を委託者指定の金融機関口座へ振り込む。なお、振込手数料等の振込に要する費用は受託者が負担する。

《委託者指定の金融機関口座》

金融機関 宮崎銀行 宮崎支店

口座名義 ミヤザキシヨウゲスドウキョク キョウスイウイン

宮崎市上下水道局 企業出納員

口座種別 普通

口座番号 1082247

- ④ 受託者による納付の受託後に還付金が発生した場合は、委託者が当該還付金を利用者に支払うものとし、受託者は還付を行わない。
- ⑤ 受託者は、請求結果データのクレジットカード決済処理結果を、書面又は電磁的記録により、収納日の属する年度の翌年度4月1日から起算して7年間これを保存する。
- ⑥ 受託者は、前号に規定する保存期間の経過により不要となった請求結果データ等に

については、切断、溶解、消磁等の復元が不可能な方法により廃棄しなければならない。

9 洗替処理に係る業務

- ① 受託者は、毎月 1 回洗替処理を実施する。
- ② 受託者は、洗替処理の結果に基づき、クレジットカード情報を更新するものとする。
- ③ 受託者は、洗替処理の結果、使用できないクレジットカード情報は無効化し、処理完了後、メールにより処理結果を委託者に通知する。

10 削除処理に係る業務

- ① 委託者は、削除依頼データを受託者へ通知する。
- ② 受託者は、削除依頼データを受領後、速やかにクレジットカード情報を無効化し、処理完了後、メールにより処理結果を委託者に通知する。

11 クレジットカード継続払いに関する問合せ・苦情等の対応業務

- ① 受託者は、利用者及び第三者からのクレジットカード継続払いに関する問合せや苦情等に対応するため、ウェブサイトに問合せフォームを設ける。
- ② 受託者は、利用者及び第三者にクレジットカード継続払いに関する内容以外の説明を一切行わないものとする。

12 納付の取扱予定件数

契約期間中における取扱予定件数は、次のとおりとする。

- ① 事業規模（令和 3 年度末実績）：給水契約者数 185,083 件
- ② 取扱予定件数

年度	期間	登録処理件数	売上処理件数	洗替処理件数
令和 6 年度	R6.4.1～R7.3.31	(1%)1,850 件	11,100 件	22,200 件
		(3%)5,552 件	33,312 件	66,624 件
		(5%)9,254 件	55,524 件	111,048 件

なお、上記表の取扱予定件数はあくまで予定であり、上記件数を保証するものではない。

13 使用可能なクレジットカード

次の各号のいずれかの国際ブランドマークが付されたクレジットカードを使用できるものとする。

- ① V I S A
- ② M a s t e r c a r d
- ③ J C B

- ④ American Express
- ⑤ Diners Club

14 免責

- (1) 受託者は、次の各号のいずれかに該当する事由が発生した場合には、クレジットカード継続払いの中止処理（以下「中止処理」という。）を行う。
- ① 天災地変、戦争、内乱、暴動、停電、内外法令の制定・改廃、公権力による命令・処分・指導その他、受託者の責めに帰することができない事由により、納付の受託事務の全部または一部の履行が困難となった場合。
 - ② その他、受託者が提供しているサービスの運用上または技術上、納付の受託事務を中止または停止する必要があると受託者が合理的に判断した場合。
- (2) 受託者は、14(1)のいずれかに該当する事由により中止した場合、または緊急やむを得ない事由により中止した場合は、委託者、当該利用者及び第三者に生じた損害について、受託者の故意または過失による場合を除き、補償する責任を一切負わないものとする。

15 納付の受託を行わない場合等

- (1) 次の各号のいずれかに該当する場合であって、該当事項が受託者による納付の受託前に発生または判明したときは、受託者は委託者に対し該当事項に係る納付の受託を行わないものとする。
- ① 委託者から提供された請求依頼データが正当なものでないこと、その内容が不実又は不備であること等有効なデータでないと認められた場合。
 - ② 利用者が、第三者又は架空の名義を使用してクレジットカードの会員であることを偽装し、又はクレジットカードを不正に使用した場合。
 - ③ 委託者が本契約に違反して受託者がその是正を求めたにもかかわらずこれに応じない場合。
 - ④ 提携会社が、受託者に対し、当該納付の受託に係る立替金を支払わない場合。
- (2) 15(1)①から③に該当する場合であって、該当事項が受託者による納付を受託後に発生または判明したときは、委託者は、委託者へ納付された金額を受託者に対し速やかに返還するものとする。また 15(1)④に該当する場合については、委託者と受託者が協議するものとする。
- (3) 15(2)により委託者から受託者へ金銭の返還を行う場合、委託者と受託者双方ともに返金のための必要な措置を講ずる。なお、当該措置に掛かる費用負担について委託者と受託者が協議するものとする。

16 本業務にかかる委託料

委託料については次のとおりとする。

- ① 初期費用
ウェブサイトによる申込システムの構築等、運用開始に向けた準備に要する費用。
- ② 月額費用
クレジットカード継続払いの運用に要する固定費用。
なお、月額費用は単価（消費税及び地方消費税は別途とする）に消費税及び地方消費税（1円未満の端数は切捨て）を加算して得た額とする。
- ③ トランザクション手数料
次の(ア)から(オ)の単価（消費税は別途とする）に当該業務実施数量を乗じて得た額に消費税及び地方消費税（1円未満の端数は切捨て）を加算して得た額とする。
 - (ア) 登録時承認処理費
クレジットカード継続払いの新規申込及び変更申込があったクレジットカード情報の有効性の確認のために承認処理を行う費用
 - (イ) 登録処理費
16③(ア)の承認処理に成功したクレジットカード情報を登録する費用
 - (ウ) 売上時承認処理費
上下水道料金等の納付にあたり、委託者からの請求依頼データについて、クレジットカードの承認処理を行う費用
 - (エ) 売上処理費
16③(ウ)の承認処理に成功した上下水道料金等の請求について、売上処理を行う費用
 - (オ) 洗替処理費
登録済のクレジットカードの有効性を確認し、最新の情報に更新する費用
- ④ 決済手数料
上下水道料金等の請求額に、一定の料率を乗じた費用
取引1件あたりの金額に決済手数料率（消費税は別途とする）を乗じて得た（小数点以下を含む）の累計金額に消費税（1円未満の端数は切捨て）を加算して得た額とする。

17 通信回線によるデータの伝送が不可能な場合の措置

- (1) 通信回線の不通により、日常の処理等に支障をきたす場合及び委託者又は受託者のいずれかの電子計算機が使用不能となった場合は、委託者と受託者で必要な事項を協議し、媒体等を用いて受渡しを行う。
- (2) 通信回線の媒体等の搬送に係る費用の負担区分は、伝送不能の原因に基づき、次に掲げるとおりとする。

- ① 委託者の責めに帰すべき事由による場合は、委託者の負担とする。
- ② 受託者の責めに帰すべき事由による場合は、受託者の負担とする。
- ③ 双方の責に帰することができない事由の場合は、委託者と受託者が等分に負担する。
- ④ 不能の事由が不明の場合は、委託者と受託者が等分に負担する。

18 個人情報の保護

受託者は、本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。

第4章 その他

1 その他

- (1) 業務完了後、受注者の過失にてシステム不具合が生じた場合は、受注者によりプログラム等の修正を行うこと。
- (2) その他、受注者は発注者の要望に対して柔軟に対応を行うこと。
- (3) 本仕様書の変更が必要となった場合及び本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、この契約による事務を処理するに当たっては、個人情報(特定個人情報を含む。以下同じ。)の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)その他の関係法令等を遵守し、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容のみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

(従事者の明確化)

第3条 受注者は、この契約による事務に従事する者を明確にし、発注者から求めがあったときは、発注者に報告しなければならない。

(従事者への監督及び教育)

第4条 受注者は、この契約による事務の処理に従事している者に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督及び教育を行わなければならない。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。

(保有の制限等)

第5条 受注者は、この契約による事務を処理するために個人情報を保有するときは、その目的を明確にし、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により取得しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第6条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務を処理する目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(安全管理措置)

第7条 受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(持ち出しの禁止)

第8条 受注者は、この契約による委託業務の場所から個人情報を持ち出してはならない。やむを得ず持ち出さなければならないときは、発注者の承諾を得たうえで、持ち出しの状況に関する記録を作成し、確実に保管するものとする。

(複写等の禁止)

第9条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事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を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第10条 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、この契約による事務における個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

(資料等の返還等)

第11条 受注者は、この契約による事務を処理するために発注者から貸与され、又は受注者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに発注者に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、発注者が別に指示したときは、当該指示した方法により処理するものとする。

(報告義務)

第12条 受注者は、発注者から求めがあったときは、この契約による個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について発注者に対して報告しなければならない。

(事故報告義務)

第13条 受注者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

(実地調査)

第14条 発注者は、必要があると認めるときは、この契約の遵守状況を確認するために必要な範囲内において、受注者のこの契約による事務に係る個人情報の取扱いについて実地に調査をすることができる。

(勧告)

第15条 発注者は、受注者のこの契約による事務に係る個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、受注者に対し、必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

(契約の解除及び損害賠償)

第16条 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(漏えい等が発生した場合の責任)

第17条 受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が発生した場合において、その責めに帰すべき理由により発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。