

出雲市水道事業及び下水道事業コンビニエンスストア収納及びスマートフォン決済 収納代行業務仕様書

この仕様書は、出雲市水道事業及び下水道事業（以下「本事業」という。）の水道料金及び下水道使用料（以下「上下水道料金」という。）のコンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）店舗での収納及びスマートフォン決済による収納を実施するに当たり、収納代行業務の委託内容等について必要な事項を定めるものとする。

1. 用語の意義

この仕様書で使用する用語の意義は、次のとおりとする。

(1) 納入通知書等

本事業が発行する上下水道料金の納入通知書及び督促状の形状はOCR併記の3連式とする。

(2) 収納代行業者

本事業からコンビニ収納及びスマートフォン決済収納代行業務を受託した者をいう。

(3) 収納取扱店

コンビニ各本部の各直営店及びコンビニ各本部との間でフランチャイズ契約を締結している加盟店等の各店舗のことをいう。

(4) スマートフォン決済提供会社

各アプリケーション決済サービスを提供する会社のことをいう。

(5) 収納金

納入通知書等に基づいて収納取扱店又はスマートフォン決済により収納した上下水道料金のことをいう。

(6) 振込み

コンビニ各本部から収納代行業者への収納金の送金のことをいう。

(7) 払込み

収納代行業者から本事業への収納金の送金のことをいう。

(8) バーコード

一般財団法人流通システム開発センターが定めた、標準料金代理収納ガイドラインに準ずる料金支払帳票用GS1-128（旧称UCC/EAN-128）コードのことをいう。

(9) 速報データ

収納データ（納入通知書等に付されているバーコード情報）に基づき、直ちに送付されるデータのことをいう。

(9) 確報データ

領収済通知書と払込みに係る収納金の金額を照合の上、確定した収納のデータのことをいう。

(10) 速報取消しデータ

速報データを取り消すために送付されるデータのことをいう。

(1 1) 磁気媒体

CD、DVD、USB メモリ等のパーソナルコンピュータで読み取ることができる外部記録媒体のことをいう。

(1 2) 納付者

収納取扱店及びスマートフォン決済の方法により上下水道料金を支払う者のことをいう。

(1 3) 収納代行業務

次に掲げる業務のことをいう。

ア 本事業が作成した納入通知書等に基づき、収納取扱店及びスマートフォン決済提供会社が上下水道料金を収納する業務

イ コンビニ各本部及びスマートフォン決済提供会社が収納金の速報データを収納代行業務者に送付する業務

ウ コンビニ各本部及びスマートフォン決済提供会社が収納金を収納代行業務者の指定する金融機関の口座に振り込む業務

エ 収納代行業務者がコンビニ各本部及びスマートフォン決済提供会社から送付を受けた収納金の確認データを本事業に送付する業務

オ 収納代行業務者が収納した上下水道料金を本事業が指定する金融機関の口座に払い込む業務

2. 収納代行業務者の要件

収納代行業務者は次の要件を満たしていること。

- (1) 現在、国及び地方自治体の公金又は上下水道料金、電気料金、ガス料金、電話料金等の公共料金におけるコンビニ収納及びスマートフォン決済収納代行業務を受託していること。
- (2) 収納代行業務を適切かつ確実に遂行するに足りる事業規模であり、安定的な経営基盤を有していること。
- (3) 業務運営に関し、各種法令に基づく許可、認可、免許等を必要とする場合において、これらを受けていること。
- (4) 個人情報に関する法令等を遵守し、プライバシーマークの使用許可又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を取得しているなど、本業務の履行に関して安全かつ安定的な運用が将来にわたり確保できることを具体的に提示できること。
- (5) 緊急時には相当の知識を持った社員が迅速に対応できる体制を有していること。
- (6) 収納金を遅滞なく確実に速やかに払い込むことができること。
- (7) 収納業務を行うコンビニには、セブン-イレブン、ローソン、ファミリーマート、ポプラ、ミニストップ、デイリーヤマザキ、コミュニティストア、MMK設置店の全てを必ず含むものとする。
- (8) 各コンビニの倒産リスクを回避するための対策をとっていること。また、収納代行業務者自身の破綻についても十分な対策をとる体制ができていること。
- (9) 本事業で使用する電算システムにより運用ができること。
- (10) 収納に関する情報を電子機器により確実に管理し、その電磁的記録により速報・確認等の収納情報を報告することができること。

- (1 1) 通信回線は、インターネット又は専用回線によるものとし、伝送方式は、一般財団法人流通システム開発センターの定める標準電送フォーマットに準拠するものとする。なお、情報保護のために必要なセキュリティ対策を行うものとする。
- (1 2) スマートフォン決済において、2種類以上のアプリケーションに対応できること。
なお、「LINE Pay」及び「Pay Pay」には必ず対応できること。
- (1 3) 上記各要件について、自社単独では提供できない場合、他社との連携による提供でも可能とする。なお、この場合には別紙業務連携届出書を本事業に提出し承諾を得ることとし、契約方法については別途協議して決定することとする。

3. 業務委託期間

- (1) 契約締結日の翌日から令和4年3月31日までとする。
- (2) 実際の収納代行業務の開始は令和4年3月1日からとし、令和4年2月28日までは当該業務の準備期間とし、月額基本委託料の支払いは令和4年2月分（実際の収納代行業務の開始1月前）からとする。

4. 収納代行業務に係る取扱手数料

- (1) 本事業が負担する費用の範囲は次のとおりとする。
 - ア 収納代行業務の実施に向けた導入準備経費（以下、「準備経費」という。）
 - イ 月額基本委託料
 - ウ 確報データに基づく収納1件当たりの取扱手数料
 - エ 上記、ア、イ、ウに係る消費税等（消費税及び地方消費税相当分）
ただし、1円未満の端数があるときは、これを切り捨てるものとする。
- (2) 手数料等の支払方法
 - ア 準備経費及び準備経費に係る消費税等については、準備完了検査に合格した後、収納代行業者の正当な請求に基づき支払うものとする。
 - イ 月額基本委託料及び月額基本委託料に係る消費税等、取扱手数料及び取扱手数料に係る消費税等については、年12回（月単位での請求・支払）とする。
 - ウ 収納代行業者は、手数料請求書に当該取扱収納データにおける収納金の内訳を示した収納金内訳書を添付して、本事業に提出するものとする。なお、収納金内訳書の様式は別途協議して定めるものとする。
 - エ 本事業は、手数料請求書及び収納金内訳書について検査を行う。検査に合格しない場合は、収納業事業者は直ちにこれを修正しなければならない。
 - オ 本事業は、検査に合格した手数料請求書及び収納金内訳書をもとに手数料を支払うものとする。
 - カ 取扱手数料は、当月中に送付された確報データ件数ではなく、本事業が指定する金融機関の口座に払込みまで完了した件数に基づき算定する。

5. 収納取扱店における収納代行業務の方法

- (1) 収納取扱店は、次のとおり収納代行業務を履行するものとする。

- ア 納付者が持参した納入通知書等に基づいて上下水道料金を収納し、領収印を押印する。
押印箇所：領収済通知書、納入書、納入通知書（督促状）兼領収証
 - イ 領収印を押印した納入通知書（督促状）兼領収証を納付者に返却する。
なお、この納入通知書（督促状）兼領収証は、印紙税法（昭和42年法律第23号）第5条第1号に規定する非課税文書に該当するため、収入印紙は貼付しないこと。
 - ウ 納入書を収納取扱店で保管し、領収済通知書をコンビニ各本部に送付する。
- (2) 収納取扱店は、次の事項に留意して上下水道料金を収納するものとする。
- ア 納付者が持参した納入通知書等に付されたバーコードの情報をバーコードスキャナで読み取った上で、その情報に基づき現金を領収すること。
 - イ バーコードスキャナでの読み取りに代え、レジスターキーによりバーコードを入力してはならないこと。
 - ウ 次に掲げる納入通知書等は収納できないこと。
 - (ア) バーコードが表示されていないもの（納入金額が30万円を超える場合は、納入通知書にバーコードを印字しない。）
 - (イ) バーコードの情報を読み取ることができないもの
 - (ウ) 金額、バーコード情報等の表示内容に改ざんが認められるもの
 - (エ) 記載金額の一部を支払おうとするもの
 - エ ウの収納できない納入通知書等の対応は次のとおりとする。
 - (ア)、(イ) に該当する場合
その旨を納入通知書等の持参者に説明し、本事業の窓口又は取扱金融機関窓口での支払いを勧めること。
 - (ウ) に該当する場合
納入通知書等の持参者に対し、本事業に再発行依頼するよう説明すること。
 - (エ) に該当する場合
本事業の窓口での支払いを勧めること。
 - オ 納入通知書等に誤って領収印を押印したときは、その領収印を無効とする措置を施した上で、納付者に返却すること。
 - カ 領収印は、盗難又は目的外利用の生じることがないように、善良なる管理者の注意をもって管理すること。

6. コンビニ各本部における収納代行業務の方法

コンビニ各本部は、次のとおり収納代行業務を履行するものとする。

- (1) 収納データは、1日を単位として取りまとめの上、速報データを作成し、収納代行業者へ送付する。
- (2) 収納代行業者に送付した速報データと収納取扱店から送付された領収済通知書の照合を行う。
- (3) (2)の照合結果に基づき、次のデータを作成し収納代行業者に送付する。
 - ア 確報データ
 - イ 速報取消しデータ

- (4) 確報データに係る収納金を収納代行業者に振り込む。
- (5) 収納取扱店から送付された領収済通知書を保管する。

7. スマートフォン決済提供会社における収納代行業務の方法

- (1) 収納データは、1日を単位として取りまとめの上、速報データを作成し、収納代行業者へ送付する。
- (2) 次のデータを作成し収納代行業者に送付する。
 - ア 確報データ
 - イ 速報取消しデータ
- (3) 確報データに係る収納金を収納代行業者に振り込む。
- (4) 各納付者の決済履歴状況を各納付者のアプリケーション上に記録する。

8. 収納代行業者における収納代行業務の方法

収納代行業者は、次のとおり収納代行業務を履行するものとする。

- (1) 収納代行業者は、収納代行業務開始前に納入通知書等に印字されたバーコードがコンビニにて収納可能なものであるか十分テストを行い、コンビニにおいて収納可能な納入通知書等を本事業が発行することに協力する。なお、納入通知書等の様式について、一般財団法人流通システム開発センターが定めた標準料金代理収納ガイドラインに準じて本事業から提示した際には、それを優先して使用することとする。
- (2) コンビニ各本部から送付のあった速報データを本事業に送付する。
- (3) コンビニ各本部から送付のあった確報データとコンビニ各本部から振り込まれた収納金額の照合を行う。
- (4) (3)の照合結果が一致しないときは、その原因を究明するとともに、直ちに所要の措置を講ずる。
- (5) (3)の照合結果を一致させた上で、確報データ及び速報取消しデータを本事業に送付する。
- (6) 収納金の金額を確定した後、その確定した収納金を本事業が指定する金融機関の口座に払い込む。ただし、収納金を払い込むときの手数料等については、収納代行業者の負担とする。

9. 収納代行業務予定表の作成

収納代行業者は、次のとおり収納代行業務予定表を作成するものとし、収納代行業者はこの予定表に基づき収納代行業務を行うものとする。

- (1) 速報データ及び確報データの送付、収納金の払込み、その他の収納代行業務の処理に関する1か月間の日程を記載する。なお、この場合における標準的な処理期限は次のとおりとする。
 - ア 本事業への速報データの送付
収納取扱店において上下水道料金を収納した日又はスマートフォンにより決済した日の翌日（本事業の閉庁日に当たる場合は、翌々日以降の最初の開庁日）

イ 収納代行業者への確報データの送付

収納取扱店及びスマートフォン決済提供会社における収納日毎の締日の翌日から起算して5日以内（この期間中にコンビニ各本部又は収納代行業者の休日が含まれる場合は、その日は不算入とする）

ウ 本事業への確報データの送付

収納代行業者に確報データが送付された日の翌日から起算して4日以内（この期間中に本事業の閉庁日が含まれる場合は、その日は不算入とする。）

エ 本事業への収納金の払込み

収納代行業者に収納金の振込があった日の翌日から起算して5日以内（収納金の振込みがあった日又はその翌日が指定金融機関の休日に当たる場合は、その日は不算入とする）

ただし、年末年始その他特別な事情がある場合はこの限りではない。

(2) 当月分の収納代行業務予定表は、前月の20日までに本事業に提出するものとする。

(3) 収納代行業者は、収納代行業務予定表を変更しようとするときは、本事業に連絡するものとする。

10. データの伝送仕様

(1) 通信回線は、電話回線又は常時接続を前提としたインターネット回線等によるものとし、Windowsに対応したものとする。又、一般財団法人流通システム開発センターの定める標準電送フォーマットに準拠したものとする。なお、通信に当たっては、個人情報保護のために必要なセキュリティ対策を行うものとする。

(2) データ伝送に使用する機器、通信回線に係る費用については、本事業に設置するものは本事業が、収納代行業者が設置するものは収納代行業者が、それぞれ負担するものとする。

11. 収納代行業者から本事業へのデータの電送方法

(1) 本事業への速報データ、確報データ及び速報取消しデータは、これらのデータを送付すべき日の午後4時までに収納代行業者の電子情報処理機器等に登録しておく。

(2) 本事業は、通信回線等を通じて(1)のデータを取得する。

(3) 収納代行業者は、(1)のデータに瑕疵があるときは、再度これらのデータを作成する。

12. 通信回線又は電子情報処理機器等に不具合が生じた場合の措置

収納代行業者は、通信回線等の不通（短時間で復旧すると認められる場合を除く。）又は事故若しくは本事業の電子情報処理機器等の不具合により、本事業に速報データ、確報データ又は速報取消しデータを送付できなくなったときは、その送付できなくなったデータをあらかじめ指定されたフォーマットで磁気媒体により本事業に提供すること。この場合における、データ提供に係る費用は収納代行業者の負担とする。

13. 書類等の検査

(1) 本事業は、本業務に関する収納代行業者及びコンビニ各本部の帳票、書類その他の物件

について必要に応じて立ち入り検査を要求できるものとする。

(2) 収納代行事業者は、本事業から検査の要求があった場合、その日程等を折衝、調整しなければならない。

(3) 本事業は、検査の結果、必要があると認めるときは、収納代行業務の履行に立ち合い、履行状況について検査し、収納代行事業者及びコンビニ各本部に報告を求めることができる。

この場合において、本事業は収納代行事業者及びコンビニ各本部の収納代行業務の履行が不適当と認めたときは、収納代行事業者及びコンビニ各本部に是正を求めることができる。

14. 帳票等の管理

(1) 帳票等の保管

ア 収納代行事業者及びコンビニ各本部は、不慮の事故に備え、収納データを1年保管するものとする。

イ 収納代行事業者及びコンビニ各本部は、収納代行業務に係る証拠書類について、本事業からの照会に対応できるように整理し、外部漏えい並びに滅失、毀損、汚損及び改ざんすることのないよう収納日の属する年度の翌年度から5年間確実に保管しなければならない。

ウ 領収済通知書及び納入書の保管に当たっては、収納代行業務に係る証拠書類として、外部漏えい並びに滅失、毀損、汚損及び改ざんすることのないよう必要な措置を講じ、確実に保管するものとし、本事業から照会があった場合は、速やかに回答するものとする。

(2) 不要書類等の廃棄

収納取扱店、コンビニ各本部及び収納代行事業者は、本業務の履行によって生じた書類(収納情報等その他収納代行業務に関する一切の資料を含む。)について、保管期間経過後不要となったため廃棄しようとするときは、個人情報漏えいしないよう破砕、粉碎、溶解、焼却、消磁その他の手段により第三者が復元できないように処分するものとする。

15. 個人情報の保護・秘密の保持

収納代行事業者は、業務上知り得た個人情報について、別添「出雲市水道事業及び下水道事業コンビニエンスストア収納及びスマートフォン決済収納に係る個人情報取扱特記事項仕様書」により取扱うこと。

16. 事故の報告

収納代行事業者は、事故が発生したときは、直ちに本事業に連絡するとともに、その状況及び処理内容を文書で本事業に報告し、その後の対応は本事業の指示に従うものとする。

17. 収納金の保全

収納代行事業者は、収納金の保全のための適切な措置をとるものとする。

18. 損害賠償

収納代行業務の履行に当たり、次の事項のいずれかに該当し、本事業又は納付者等に損害が生じたときは、収納代行事業者がその損害賠償責任を負うものとする。

- (1) その損害がコンビニ各本部又は収納取扱店の倒産、破綻等により生じた場合
- (2) その損害が収納代行事業者の責めに帰すべき事由により生じた場合

19. 再委託の禁止

収納代行事業者は、本事業から受託した収納代行業務を第三者に委託してはならない。ただし、本事業から書面により承諾を受けた場合はこの限りではない。

20. 収納代行業務開始までの準備業務

収納代行事業者は、本事業が指定する日に収納取扱店及びスマートフォン決済による収納代行業務を開始することができるよう、収納代行業務開始までの準備期間中に次の各号の準備業務を行うものとする。

【準備業務内容】

- (1) 仕様、スケジュールの打合せ等のシステム構築に必要な支援
- (2) コンビニ収納及びスマートフォン決済に対応した納入通知書等の様式設計、データレイアウト等調整支援
- (3) 提携予定であるコンビニ各本部等との各種調整
- (4) コンビニ各本部及び中国管内のゆうちょ銀行への納入通知書等承認申請
- (5) バーコード読取りテスト
- (6) 速報データ、確報データ及び速報取消しデータの送受信接続テスト、本事業における受信端末の調整等支援
- (7) 本事業で使用している上下水道料金システムの改修支援
※当面の間、現行の収納代行事業者との並行稼働を可能とするためのシステム改修を予定している。
- (8) その他必要な業務

21. 協議

本仕様書に定めのない事項については、双方協議の上、定めるものとする。ただし、本事業から書面により承諾を得た場合はこの限りではない。