

水道料金等クレジットカード収納構築業務委託仕様書

- 1 業務名 水道料金等クレジットカード収納構築業務委託
- 2 履行期間 契約日から令和8年3月31日
- 3 業務内容 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みシステムの構築等、運用開始に向けた準備業務

第1章 総則

1 目的

水道料金等クレジットカード収納構築業務委託（以下「本業務委託」という。）は、納付手段の多様化を図り、納入義務者の利便性を向上させるため一宮市のウェブサイトからインターネット上の申込専用サイトを通じて、納入義務者が水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の継続払いを行うためにクレジットカード番号等を登録し、立替払方式による水道料金等収納に係る業務（以下「クレジットカード収納業務」という。）を、令和8年度から実施するための受付用サイトの構築等運用開始に向けた準備を行うことを目的とする。

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事項はもちろん、この仕様書に記載のない事項であっても、委託者と受託者が協議して定めた業務はこれを遵守し、業務遂行に当たらなければならない。

3 補足

第4章に記載の令和8年度以降のクレジットカード収納業務に係る契約は、令和8年度当初予算の議決を要することから、当該予算が成立することを条件とする。

第2章 一般仕様

1 法令、規定、基準等の遵守目的

- 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 本業務委託及びクレジットカード収納業務の履行にあたっては、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の趣旨を踏

まえ、情報の取り扱いには最大限の注意を払い、知りえた一宮市の機密事項及び個人情報に関する事項は、契約期間のみならず契約準備期間中及び契約終了後においても一切第三者に漏らしてはならない。

2 委託資料の貸与及び取扱い

委託者が本業務委託に必要と認めた資料等については、受託者に貸与するものとする。受託者は、委託者から貸与された委託資料について、紛失・破損することのないよう厳重に保管・管理しなければならない。

また、業務委託完了後は、すみやかに委託者に返還するものとする。

3 再委託の禁止

受託者は、本業務委託の全部又は一部を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、文書により委託者の承諾を得た場合はこの限りでない。

4 連絡調整

受託者は、業務の内容、期限等について十分把握するとともに、業務遂行については、遅れ、停滞等が生じないよう委託者との密接な連絡調整を図らなければならない。

第3章 業務内容

受託者は、第4章の「クレジットカード収納業務」を行うための準備として、以下の1～5の業務を本業務委託において行うものとする。

1 クレジットカード継続払い受付用サイトの構築

水道料金等のクレジットカード継続払いの申込み希望者が、パソコン・スマートフォン等から、申込み及び決済手続きができるサービスを導入するため、下記を必須要件とし、受付用サイト及びシステムを構築する。

- ① 地方自治法第231条の2の3第1項の規定による指定納付受託者が、受付用サイト構築及び決済システムを運用し、クレジットカード情報等の入力ができる環境を提供する。
- ② 「VISA」「Mastercard」「JCB」「AmericanExpress」「DinersClub」の国際5ブランドが付されたクレジットカードの利用を可能とする。
- ③ クレジットカード番号等決済情報は、委託者のサーバー等を一切経由せず、受託者が保管、管理できるシステムとする。クレジットカード番号等決済情報の安全な管理を提供する。

2 管理画面の構築

申込みデータの閲覧及び取得、請求依頼データの登録、請求結果データの取得等が可能な専用サイトを構築する。なお、登録及び取得等が可能な連携データレイアウトは委

託者と受託者で協議の上決定する。

3 クレジットカード会社とのデータ連携

申込みを受付したクレジットカード情報の有効性を、直ちに受託者の提携するクレジットカード会社に照会できるようシステムを構築する。

4 各種テストの実施（受付用サイト、データ連携、クレジットカード決済）

- ① 受託者は、業務委託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。
- ② テストでは疑似データを作成し、使用するものとする。
- ③ テストに際しては、プログラムの正常な動作を確認するとともに、処理上で発生するエラー処理等についても確認するものとする。

5 テスト環境の提供（受付用サイト、管理画面）

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。

第4章 クレジットカード収納業務の仕様等

本章では、第3章で構築したシステムを使って、令和8年4月1日から運用開始するクレジットカード収納業務の仕様を示す。

1 新規受付申込み・クレジットカード情報の変更及び停止に係る業務

- ① 受託者は、受託者が運営管理する受付用サイトにおいて、利用者から水道料金等のクレジットカード継続払いの新規申込み及びクレジットカード情報（以下、「カード情報」という。）の変更の申出を受付する。
- ② 受託者は、本項①にて受付したカード情報の有効性を直ちに受託者の提携会社に照会し、これを有効と認めたときは、受託者にて採番する番号と紐付けて保管し申込み手続きを完了したものとする。
- ③ 受託者は、停止申込を受け付けた場合、直ちにクレジットカード継続払いを停止するものとする。
- ④ 受託者は、入力事項の不備によりウェブ申込を受け付けない場合は、その理由等を納入義務者が分かるように受付用サイトの申込画面に表示する。
- ⑤ 受託者は、納入義務者からウェブ申込を受け付けたクレジットカード継続払いに係る委託者が必要とするデータを申込の日から2営業日以内に委託者に伝送する。データの詳細は、委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。
- ⑥ 委託者の業務システム及びサーバー等にカード情報は一切保持しないこととする。決済業務にあたって、受託者が厳重なセキュリティのもと、カード情報等を保管・

管理できること。また、委託者から受託者へ送信するデータにはカード情報は設定せず、委託者の管理する番号を用いることとする。

- ⑦ 受託者は、受託者がウェブ申込により受け付けたクレジットカード継続払いに係るクレジットカード等の情報を、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。

2 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、委託者と受託者が協議の上定める期日までに受託者へ送付する。
- ② 受託者は、委託者から受信した請求依頼データに基づき、2①にて受付したクレジットカードに対して請求額での売上時承認処理を実施し、これをクレジットカード会社が有効と認めたときは、利用者から代理納付の申出を受け付けたものとする。その後、請求額で売上確定処理を行い、請求依頼データ受領の翌日に請求結果データを作成し、委託者に送付する。
- ③ 受託者は、水道料金等を納付しようとする納入義務者の委託を受けて納付する場合は、売上確定処理日以後のあらかじめ委託者と受託者で定めた日に、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。
- ④ 受託者は、前号により振り込む場合は、事前に振込年月日、収納件数及び収納金額が分かる書類を作成し委託者に送付するものとする。
- ⑤ 受託者が納入義務者の委託を受けて水道料金等を納付した後に還付金が発生した場合は、委託者が当該還付金を納入義務者に支払うものとし、受託者は還付を行わない。

3 洗替処理に係る業務

- ① 受託者は、原則として毎月1回、洗替処理を実施する。
- ② 受託者は、洗替処理の結果、使用できないクレジットカードについて、今後、当該クレジットカードによる納付が行えないよう、受託者が保管しているクレジットカード情報の無効化を行う。
- ③ 受託者は、提携会社からクレジットカード情報の変更の通知を受け取った場合、受託者が保管している当該クレジットカード情報を更新するものとする。

4 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

受託者は、納入義務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、受付用サイトに問い合わせフォームを設ける。

5 納付の取扱予定件数

取扱予定件数は、次のとおりとする。

- ① 事業規模 令和6年度末実績
給水人口：375,771人
給水戸数：169,670戸

② 取扱予定件数

令和 8 年度の利用率を令和 6 年度末実績の給水戸数の 10%と想定し、
 $169,670 \text{ 戸} \times 0.1 = 16,967 \text{ 件}$ を 17,000 件と見込む。

年度	期間	利用率	登録処理件数 (申込時)	売上処理件数 (決済時 年 6 回)	洗替処理件数 (毎月 年 12 回)
令和 8 年度	R8. 4. 1～R9. 3. 31	10%	17,000 件	102,000 件	204,000 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。

6 作業体制

- ① 受託者は、業務委託の管理を行うために必要な能力と経験を有する作業責任者及び業務委託の正確かつ迅速な遂行を図るための専門技術を有する作業担当者を選任しなければならない。
- ② 受託者は、業務委託に従事する作業責任者及び作業担当者に対し、委託契約の趣旨、仕様書及びその他添付資料等の内容を周知徹底し、業務委託遂行に必要な教育を行わなければならない。
- ③ 受託者は、作業責任者及び作業担当者が業務委託に不適格であり、当該業務の遂行に支障があると判断した場合には、委託者に作業責任者等の交代等、必要な措置を申し出ることができる。

7 クレジットカード継続払いの中止または停止処理

- (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、あらかじめその旨を委託者に通知することにより、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、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判断した場合。
- (2) 受託者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、クレジットカード継続払いの停止処理（以下「停止処理」という。）を行う。
 - ① 委託者から、クレジットカード継続払いの停止処理の依頼を受けた場合。
 - ② ウェブ申込によりクレジットカード継続払いの停止の申出を受け付けた場合。
 - ③ 受託者が保管するクレジットカードが有効でないと確認されたとき。
 - ④ 納入義務者に対する請求依頼データの受領を最後に、別途仕様上定める期間を経過しても、当該納入義務者に対する請求依頼データが送付されない場合。
- (3) 受託者は、停止処理を行った場合、停止処理を行った日から 2 営業日以内に停止処理に係る情報を委託者に送付する。
- (4) 受託者は、停止処理を行った日以降は、当該停止処理を行った納入義務者の水道料

金等について、納付の受託を行わないものとする。ただし、その日以降に当該納入義務者が再度クレジットカード継続払いの新規申込を行った場合は取り扱うものとする。

(5) 受託者は、緊急やむを得ない事由がある場合には、委託者に事後速やかに通知することを条件に、事前に通知することなく納付の受託事務を中止または停止することができる。

8 納付の受託(代理納付)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 納入義務者から納付の委託の申出があった水道料金等に関して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 納入義務者から納付の委託の申出の際に使用されたクレジットカードの名義人から、当該クレジットカードを使用して納付の委託の申出を行っていない旨の申告があった場合。(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) 本項(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) 本項(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必要な処置を講ずる。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。

9 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。

【令和7年度】

① 導入初期費用

受付用サイトの構築等の運用開始に向けた準備に要する費用

【令和8年度以降】

① 運用月額費用

クレジットカード継続払いの運用にあたって固定的に要する費用

② トランザクション手数料

(ア)登録時承認処理料

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確認のための承認処理を行い、結果に関わらず発生する費用

(イ)登録処理料

上記(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)洗替処理料

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

(エ)売上時承認処理料

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

(オ)売上確定処理料

上記(エ)の承認処理に成功した水道料金等の請求について、売上処理を行う費用

(カ)売上時承認・売上取消処理料

承認処理、売上処理を取り消す場合に発生する費用

③ 加盟店への決済手数料

水道料金等の請求額に、一定の料率を乗じた費用

10 委託料の支払い

(1) 受託者は、委託料の支払いについて、次のとおり委託者に請求することができる。

【令和7年度】

① 導入初期費用

契約書に定める検査合格後、委託者に請求することができ、クレジットカード収納業務の開始後初月の請求月に受託者に支払うものとする。

【令和8年度以降】

① 運用月額費用

毎月定めた金額を受託者に支払うものとする。

② 登録時承認処理、登録処理、洗替処理、売上時承認処理及び売上処理料

その月に取り扱った件数に単価を乗じた金額

③ 加盟店手数料

その月に取り扱った1件当たりの決済額に一定の料率を乗じて算出した金額の累計金額

(2) 委託者は、受託者の請求により30日以内に委託料を支払わなければならない。

11 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。

12 納付情報等の保管等

- (1) 受託者は、納付の受託事務の履行に当たり作成した情報、受領した一切の情報及び資料（以下「納付情報等」という。）を紛失、き損、盗難または他の目的への利用等の事故（以下「紛失等」という。）が発生しないよう善良なる管理者の注意のもとに保管するとともに、当該納付情報等を運搬する場合においても紛失等が発生しないよう、高度に個人情報等を集積・運用する企業として必要十分な措置を講じなければならない。
- (2) 受託者は、あらかじめ委託者が承諾した場合を除き、納付情報等を納付の受託事務の履行以外の目的に使用してはならない。
- (3) 受託者は、納付情報等のうち、納付の受託事務に係る次の資料を書面または電磁的記録により、以下のとおり保存するものとする。

請求結果データ：請求結果データ作成日の翌日から起算して7年

- (4) 受託者は、(3)に示す保存の期間が経過した納付情報等は、受託者の負担により復元不可能な方法にて適正かつ確実に処分しなければならない。

13 個人情報の保全

受託者は、個人情報保護法を遵守しなければならない。

14 用語の定義

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 水道料金等：水道料金及び下水道使用料をいう。
- ② 受付用サイト：パソコン及びスマートフォン等から接続可能な、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：受付用サイトにて受け付ける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、毎月提携会社へクレジットカード情報の更新依頼を行う処理をいう。
- ⑨ 売上時承認処理：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 売上確定処理：納入義務者からの納付の委託に基づき、クレジットカード利用額として確定する処理をいう。
- ⑪ 請求依頼データ：委託者が作成する、納入義務者に対する水道料金等の請求データをいう。
- ⑫ 請求結果データ：請求依頼データによる請求に係る結果データをいう。

15 その他

この仕様書の変更が必要となった場合及びこの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。