

キャッシュレス決済導入業務 仕様書

令和8年5月
鶴田町企画交流課

1 業務名

キャッシュレス決済導入業務（以下「本業務」という。）

2 業務の目的

本業務は、鶴田町（以下、「本町」という。）の本庁舎窓口における各種手数料や使用料等の支払いについて、従来の現金払いに加え、キャッシュレス決済を導入することを目的とする。住民の決済手段の多様化や生活様式の変化に対応し、来庁前の現金準備や窓口での現金授受に伴う住民の心理的・物理的負担を軽減するとともに、セミセルフレジシステムや自動釣銭機の活用による非接触で安心・安全な支払環境を整備することで、住民の利便性向上と行政サービスの質の向上を図るものである。

3 導入スケジュール

導入に係るスケジュールは、以下のとおりとする。ただし、詳細なスケジュールについては、本業務の契約締結後、提案内容を踏まえ、本町と協議のうえ決定するものとする。

| | |
|-----------------|-----------------|
| 委託事業者決定、契約締結 | 令和8年7月 |
| 機器設置、設定作業及び職員研修 | 令和8年7月から9月 |
| サービス開始 | 令和8年10月 |
| 保守、指定納付受託者業務 | 令和8年10月から令和9年3月 |

4 業務内容

(1) POS レジ及び周辺機器並びにキャッシュレス決済端末の導入・設置

導入機器の設置場所及び設置数は下表のとおりとし、機器の仕様は「5 POSレジ及びキャッシュレス決済端末並びに周辺機器の仕様」のとおりとする。また、導入したキャッシュレスサービスによる納付が可能であることを利用者に案内するための掲示物を提供すること。

| No | 設置場所 | 設置数 | | | | |
|----|-------|----------------|--------------|-----------------|-------|--------------|
| | | セミセルフ POSレジ | 卓上型 POSレジ | キャッシュレス 決済端末 | 自動釣銭機 | キャッシュ ドロア |
| 1 | 住民環境課 | 1 | | 1 | 1 | |
| 2 | 税務会計課 | | 1 | 1 | | 1 |

(2) POS 環境の設定

機器の設置場所における POS 環境の設定作業は、次のとおりとする。なお、決済端末のインターネットへの接続回線、設置場所における LAN 配線及び電源は本町が用意する。

- ・ POS レジ及び決済端末機の設定

本町が指定する場所に POS レジ及び決済端末を設置し、必要な設定を行うこと。

- ・ 周辺機器の設定
POS レジ及び決済端末に対応する自動釣銭機及びキャッシュドローア等を接続し、必要な設定を行うこと。
- ・ クラウド型店舗管理システムの導入及び設定
決済サービスごとの取引履歴の確認、集計及び帳票出力（日次、月次及び年次）が可能なクラウド型店舗管理システムを提供し、機器との接続及び店舗設定等の初期設定を行うこと。

(3) 職員向け操作研修

次のとおり、POS レジ及び決済端末の設置場所ごとに担当職員を対象とした操作研修を実施すること。

- ・ 操作手順を記載したマニュアルを作成し、実機を用いた対面形式による研修を実施すること。
- ・ 研修の日程、内容等は本町と協議の上、決定すること。

(4) 機器及びアプリケーションの保守並びに運用サポート

- ・ POS システムに障害が発生した場合又は機器が故障した場合は、業務に支障を来さないよう、速やかに対応（原則として当日対応）するとともに、代替機の手配、修理、部品交換及び消耗品の補給等を行うこと。
- ・ 青森県内または近隣市町村に、現地対応が可能なサポート拠点を有すること。
- ・ コールセンター等のサポート体制を整備し、機器の操作方法及びトラブル発生時の問い合わせに対応すること。
- ・ システム稼働後の決済ブランド追加について、適宜対応可能であること。

(5) 指定納付受託者業務

- ・ キャッシュレス決済に係る歳入について、地方自治法第 231 条の 2 の 3 第 1 項に規定する指定納付受託業務を行うこと。
- ・ 納付方法は、納入義務者等に代わり立替払いを行う「立替払方式」であること。
- ・ 各月末日を締め日として月単位で集計し、翌月末日（当該日が土日祝日の場合は前営業日）までに、本町が指定する口座へ振り込むこと。
- ・ 納入義務者等が選択するクレジットカード、電子マネー又は二次元コードによる支払方法（分割払い、リボルビング払い等）にかかわらず、本町への納付は一括で行うこと。
- ・ 振込手数料は指定納付受託者の負担とすること。
- ・ 指定納付受託業務の対象となる収入見込内訳（令和 7 年度取扱実績）

| | 件数（件） | 手数料（円） | 収入の種類 |
|-------|--------|-----------|----------|
| 住民環境課 | 11,260 | 6,199,110 | 手数料、使用料等 |
| 税務会計課 | 2,200 | 469,700 | 手数料 |
| 計 | 13,460 | 6,668,810 | |

5 POSレジ及びキャッシュレス決済端末並びに周辺機器の仕様

(1) POSレジ（セミセルフ及び卓上型共通）

- ・キャッシュレス決済及び現金決済の両方に対応すること。
- ・決済誤り等が発生した場合において、返金処理が容易に行えること。
- ・町税等納付書に印字された指定バーコードの読み取りが可能であり、納付書に記載された金額を手入力することなく処理が可能であること。
- ・取扱種目（各種手数料等）ごとの商品登録が可能であり、商品追加、削除及び名称変更等のメンテナンスを本町において実施できること。
- ・操作ログ（取引履歴、取消履歴等）を一定期間保存し、確認できること。
- ・ネットワーク障害時においてもオフラインで単体稼働が可能であり、通信復旧後にデータの整合性を保った自動復旧機能を有すること。
- ・オートカット機能付きのレシートプリンタを備え、会計完了後に、手数料等の種類、合計金額及び決済手段が判別可能な明細（以下「レシート」という。）を発行できること。なお、レシートに記載するタイトル及び手数料等の名称については、任意に変更可能であること。
- ・インボイス制度に対応したレシートを発行可能であること。

(2) キャッシュレス決済端末

- ・クレジットカード、電子マネー及びQRコード決済に対応可能であること。
- ・導入するPOSレジと連動可能であり、POSレジとキャッシュレス決済端末間において決済金額の二重入力が発生しないこと。
- ・クレジットカード等の信用照会は即時与信とし、承認番号を即時に取得できること。
- ・PCI DSSの現行基準に準拠したクレジット情報非保持型の機種であること。

(3) 自動釣銭機

- ・自動釣銭機又はPOSレジの画面上から、釣銭機内の金額及び枚数を確認できること。
- ・金種及び金額等をPOSレジから指定し、任意に取出しが可能であること。
- ・釣銭の取忘れ防止機能を有すること。

(4) キャッシュドロア

- ・POSレジ又は決済端末の操作に連動して自動開閉する機能を備えていること。
- ・紙幣4種及び硬貨6種を格納できること。
- ・停電時等の非常時に手動で開閉が可能であること。

6 キャッシュレス決済について

(1) キャッシュレス決済サービス

- ・決済手数料率については、決済手段ごとに明示すること。
- ・以下の決済サービス及び各ブランドについては必須とし、その他の決済サービス及びブランドについては提案によるものとする。

- クレジットカード：VISA、Mastercard、JCB
 - 電子マネー：交通系 IC カード、WAON、nanaco
 - 二次元コード：PayPay、楽天ペイ、au PAY、d 払い
- ・ 利用日ごとに、クレジットカード、電子マネー及び二次元コードによる納付に係る利用件数、利用金額等の明細を確認できること。

(2) 決済手数料の請求

- ・ 決済手数料は、収納金額に決済手数料率を乗じた額（税込）とし、原則として、受注者の請求に基づき本町が支払うものとする。ただし、請求書による支払いに代えて、収納金を指定口座へ振り込む際に決済手数料相当額を差し引いて振り込む方式について提案があり、本町が承認した場合は、この限りでない。
- ・ 請求額に 1 円未満の端数が生じた場合は、これを切り捨てること。
- ・ 請求書は、設置場所ごとに発行する方法及び全ての設置場所分を一括して内訳明細を添付の上発行する方法のいずれにも対応可能であること。

7 成果物

次に掲げるものを、成果物として本町に納品すること。

- (1) 導入機器一覧（機器名称、型番、数量、設置場所等を明記したもの）
- (2) 配置図又は設置写真
- (3) 保守及びサポート体制図
- (4) 操作マニュアル（電子データ/PDF 等）
- (5) 業務完了届

8 その他

- ・ 受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部について、業務の効率的な実施に資すると本町が認めた場合は、あらかじめ本町の承認を得た上で、再委託することができる。
- ・ 受託者は、関係法令及び本町の関係規程等を遵守するとともに、本町と綿密な協議を行いながら本業務を実施すること。
- ・ 受託者は、本業務の実施により知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、本業務終了後においても同様とする。
- ・ 業務完了検査の結果、成果物に瑕疵が認められた場合は、受託者は本町の指定する期間内にこれを修正し、再度検査を受けること。
- ・ 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、その都度、本町と受託者が協議の上、決定するものとする。