

粗大ごみ処理手数料の収納に係る指定納付受託業務委託(クレジットカード、電子マネー)仕様書

1 目的

本仕様書は、発注者(名古屋市を指す。)と受注者(粗大ごみ処理手数料等(以下「処理手数料」という。))のクレジットカード(VISA、MasterCard、JCB、American Express、Diners)及び電子マネー(PayPay、d 払い、au PAY、ファミペイ、メルペイ)による収納に係る指定納付受託者を指す。)の間における処理手数料のキャッシュレス収納に係る納付事務の委託について、必要な事項を定めるものである。

2 概要

インターネットにより申し込まれた粗大ごみの収集について、オンライン上で処理手数料の決済を行うため、処理手数料納付事務を委託するもの。なお、処理手数料の決済にあたっては、「粗大ごみ受付業務及び受付センター運營業務委託」において導入する粗大ごみ受付システム及びインターネット受付サイトと必要な連携を行うこと。

3 契約期間及び履行期間

契約期間: 契約締結日から令和 13 年 3 月 31 日まで
(地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約)

履行期間: 令和 8 年 3 月 1 日から令和 13 年 3 月 31 日まで

※令和 13 年 3 月 1 日から令和 13 年 3 月 31 日の期間については、令和 13 年 2 月までに受付けた申込に係る品目の増加、品目の減少又は申込のキャンセルによる処理手数料の変動への対応を行うものとする。ただし、粗大ごみ受付システムやキャッシュレス等決済連携企業が変更となった場合は別途協議とする。

4 契約の締結

受注者は、発注者との間に、処理手数料のキャッシュレス収納に係る納付事務の委託に係る契約を締結する。

5 契約方法

全クレジットカード等共通の手数料率による単価契約とする。

6 加盟店加盟料

無料とすること。

7 用語の定義 本仕様書において使用する用語の定義は、次のとおりとする。

(1) クレジットカード等

クレジットカードや電子マネー等のキャッシュレス決済サービス

(2) クレジットカード等決済

クレジットカード等による、処理手数料の新規決済、受付済決済の変更及び取り消し

(3) 粗大ごみ受付システム

本市が別途契約している「粗大ごみ受付業務及び受付センター運營業務委託」で導入する粗大ごみ受付システム

詳細は別紙 1 を参照のこと。

(4) インターネット受付サイト

本市が別途契約している「粗大ごみ受付業務及び受付センター運營業務委託」で導入する粗大ごみの収集受付を行うインターネットサイト

(5) 指定納付受託者

地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 231 条の 2 の 3 第 1 項に定める指定納付受託者

(6) 預り金

本仕様書で定める処理手数料の納付事務で、納入義務者に代わり指定納付受託者から発注者に支払われる納付金であって、粗大ごみの収集受付時の処理手数料から、収集日の前日(収集受付時から月を跨ぐものも含む)までに発生した品目の増加、品目の減少又は申込のキャンセルによる処理手数料の変動を反映したものとする。

8 委託業務

(1) 取扱クレジットカードブランド

クレジットカードを発行した会社にかかわらず、次の国際カードブランドマークが付されたクレジットカードが使用できること。VISA、MasterCard、JCB、American Express、Diners

(2) 取扱電子マネーブランド

ア PayPay、d 払い、au PAY、ファミペイ、メルペイを導入すること。なお、楽天ペイについては、本市から指示をした場合に導入可能であること。

イ 契約期間中に受注者側で新たな取扱いが可能となった場合、発注者と事前協議の上、原則として、同額の手数料で導入すること。ただし、別途他社との契約が必要なものに関してはこの限りではない。

(3) 導入時期

(1)については、遅くとも令和 8 年 3 月 15 日までに導入すること。(2)の導入時期については別途協議とする。

(4) 収納事務

- ア 納入義務者は、インターネット受付サイトから粗大ごみの収集申込を行う際に、処理手数料のクレジットカード等決済を申し出る。
- イ 支払回数は、1 回払いのみとする。
- ウ 受注者は、クレジットカード等決済された預り金を、発注者が指定する金融機関口座(以下「指定口座」という。)へ一括で納付する。
- エ ウは粗大ごみの申込月単位で行うものとし、発注者は、最も遅い収集日の属する月の翌月の第 3 営業日までに、受注者に対し預り金額を通知する。受注者はその全額を、最も遅い収集日の属する月の翌月の末日までに、指定口座に振り込むこと。
- オ 受注者は、各日ごとのクレジットカード等利用件数及び利用金額がわかる明細等について、発注者に対し提出するか、決済システムにより発注者が閲覧できるようにすること。
- カ クレジットカード等の不正利用等により納入義務者に対する収納金の返還義務が生じた場合には、受注者の責務によらない範囲において、受注者と発注者の協議の上、発注者が還付するものとする。なお、還付に関する手続きについては、発注者の定める方法による。

9 決済システム

(1) 決済システム

受注者は、別紙 1 の4に記載する企業と協力し、クレジットカード等決済を行うためのシステム(以下、「決済システム」という。)を構築すること。また、納入義務者がクレジットカード等の情報を決済システムに入力し、決済する仕組みとすること。

(2) 受付システムとの連携

- ア 決済システムは、WebAPI により受付システムと連携を行うこと。
- イ 受付システムから処理手数料の情報を受け取り、納入義務者が入力した決済に関する必要な事項に基づき、キャッシュレス決済の可否について即座に審査し決済を行う。また、決済結果を直ちに受付システムに伝えること。

(3) 誤操作の防止

納入義務者が誤操作(クレジットカード番号の誤入力等)をした際に、注意喚起を行う工夫がなされていること。

(4) 受託通知

クレジットカード等決済が正常に完了した際は、納入義務者に対し、納付を受託したことを画面表示すること。併せて受付システムと連動し、納入義務者に対して決済完了メールの通知を行うこと。なお、領収証の発行は不要とする。

(5) 申込内容変更時等の対応

ア 粗大ごみ収集の申込内容の変更により、処理手数料に増減が発生した場合は、再決済等を行うことにより、変更後の処理手数料に自動で変更すること。

イ 申込内容の変更により、処理手数料が減少した場合は、システムによる自動返金が行えること。

ウ 同一の申込において、納入義務者が二重に決済を行った場合は、受付システムと連携して重複分の決済をキャンセルし、自動的に返金を行うこと。

(6) 利用環境

決済システムは、パソコンやスマートフォン等の代表的なウェブブラウザで正常に動作するものとし、特別なソフトウェア等(PayPay アプリを除く)をインストールすることなく利用できること。ただし、代表的なウェブブラウザの仕様変更により、一時的に正常な動作ができない場合を除く。

(7) カード不正利用の防止

クレジットカード決済において、EMV3-D セキュアによる本人認証を行うこと。

10 決済システムの運用

受注者は、決済システムを常時安定運用すること。ただし、次に掲げる事由が発生した場合は、本市への説明の上、一時的な決済システムの停止を認めるものとする。

(1) 決済システムの停止を伴う保守作業の必要がある場合

(2) 受注者が提供するサービスの運用上又は技術上の事由により、決済システムを停止する必要がある場合

11 納付事務における手数料の支払い

(1) 発注者は、クレジットカード等の月間利用額に、本契約により決定した手数料率を乗じて得た額の手数料を受注者に支払うものとする。

(2) クレジットカード等の手数料率は、取り扱いブランドに関わらず原則同一とすること。

(3) 受注者は、インターネット受付サイトにて提示されたクレジットカード等の利用金額に対する手数料を、原則としてクレジットカード等が利用された月ごとに一括して翌月末までに請求することとし、発注者は、適法な請求を受けた日から 30 日以内に手数料を支払うものとする。

(4) 受注者は、手数料について、第 8 項第 4 号エの規定により支払うべきクレジットカード等の利用金額との相殺による決済を行ってはならない。

12 第三者への委託

受注者は、発注者が本契約に係る業務の一部を、本契約外の第三者に委託することを承認するものとする。

13 納付事務に係る報告及び連絡

受注者は、納付事務の開始までに納付事務に係る報告及び連絡体制を発注者に提出する。また、受注者は本市との間で指定納付受託者の指定に係る調整を行った上で、発注者に対して申出書を提出する。

14 利用広告

受注者は、インターネット受付におけるクレジットカード等の利用取扱いについて、新聞等のマスコミに対して通知、広告掲載等を行う場合は、事前に発注者の了承を得ること。

15 操作の研修

受注者は、発注者に所属する職員に対し、決済システムの操作方法に対し必要な研修及び指導等を行うこと。

16 事故等が発生した時の対応

- (1) 受注者は、納付事務の履行に当たり、故意又は過失により、何らかの事故や不適切な事務処理等が生じ、情報保全ができなかった又は保全できていない可能性が生じ発注者へ影響を及ぼした場合、直ちに発注者と協議の上対応するものとする。なお、この場合に生じた費用は、全て受注者が負担することとする。
- (2) 発注者及び受注者は、事故等の発生を確認した際は、直ちに電話等で他の当事者に報告するとともに、協力して必要な措置を講じるものとする。
- (3) 発注者は、事故等が発生したときは、当該事故等の発生事由等に応じ、受注者の中から報告書の作成者を指名するものとし、当該指名を受けたものは、事実を明らかにした報告書を作成し、速やかに他の当事者に報告するものとする。
- (4) 発注者は、事故等が発生した場合において、必要があるときには、受注者に指示を行うこととする。

17 延滞金

受注者が、正当な理由がないのに預り金の払込を第 8 項に規定する期日より遅延したときは、遅延日数に応じ、契約金額につき、契約締結日における政府契約の支払遅延防止等に関する法律(昭和 24 年法律第 256 号。以下「支払遅延防止法」という。)第 8 条第 1 項の規定に基づき財務大臣が決定する率を乗じて計算した額を延滞金として納付しなければならない。

18 妨害または不当要求に対する届出義務

- (1)受注者は、契約の履行にあたって暴力団または暴力団員から、妨害(不法な行為で、業務履行の障害となるものをいう。)または不当要求(金銭の給付等一定の行為を請求する権利もしくは正当な利益がないにもかかわらず、これを要求し、またはその要求の方法、態様もしくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。)を受けた場合には、名古屋市へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。
- (2)受注者が(1)に規定する妨害もしくは不当要求を受けたにもかかわらず、(1)の報告または被害届の提出を行わなかった場合には、競争入札による契約または随意契約の相手方としない措置を講じることがある。

19 個人情報保護

受注者は、別紙 2「情報取扱注意項目」を遵守しなければならない。

20 障害者差別の禁止

受注者は、別紙 3「障害者差別解消に関する特記仕様書」を遵守しなければならない。

21 情報の開示

この契約において知りえた手数料率をはじめとするカード会社の営業情報は機密情報にあたらぬものとし、名古屋市契約事務手続要綱による契約の公表、行政文書公開請求など、名古屋市の判断で公表することがある。

22 指定納付受託者の指定

本契約の実施にあたり、受注者を本市の指定納付受託者に指定するため、下記の要件を満たすこと。

- (1)地方自治法第 231 条の 2 の 3 第 1 項に定める規定により納入義務者に代わって歳入を納付する事務(以下「納付事務」という。)を適切かつ確実に遂行することができる財産的基礎(資本金の額、資産・負債の状況等から財政的基盤が十分に整っていること及び累積欠損がなく、かつ、経営状況が良好であること)を有すること。
- (2)その人的構成等に照らして、納付事務を適切かつ確実に遂行することができる知識及び経験を有し、かつ、十分な社会信用(経営陣の体制、業務に対する十分な知識・経験を有する業務精通者の確保の状況が十分に整っていること及びコンプライアンス体制等の業務執行体制が十分に整っていること)を有すること。
- (3)納付事務に関する諸法令、通知及び本市の財務に関する諸規程に基づき、適正に納付事務を遂行できること。
- (4)帳簿を備え付け、これに納付事務に関する事項を記載し保存することができること。

- (5)発注者が指定納付受託者制度の適正な運用のために必要と認めるときは、受注者は、その必要な限度で報告することができること。
- (6)発注者が指定納付受託者制度の適正な運用のために必要と認めるときは、その必要な限度で受注者の事務所に立ち入り、帳簿書類その他必要な物件を検査し、又は関係者に質問することができること。

23 指定納付受託者の指定の取消し

本契約実施にあたり、指定納付受託者が次のいずれかに該当するときは、地方自治法第 231 条の 2 の 7 第 1 項の規定に基づきその指定を取り消すこととする。

- (1)第 22 項の指定納付受託者の要件に該当しなくなったとき。
- (2)第 22 項(4)の帳簿を備え付けず、帳簿に記載せず、若しくは虚偽の記載をし、又は帳簿を保存しなかったとき。
- (3)第 22 項(5)の報告をせず、又は虚偽の報告をしたとき。
- (4)第 22 項(6)の立入検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は質問に対して陳述をせず、若しくは虚偽の陳述をしたとき。

24 その他

- (1)キャッシュレス等決済が正常に完了でなくなった場合は、本市及び受付システム受託者と情報を共有し、相互に連携して不具合の解消に取り組むこと。
- (2)本業務を履行する上で疑義が生じた場合は、発注者と受注者が十分な協議の上、対応すること。

粗大ごみ受付システム

1. 粗大ごみシステム名称: MGX 粗大ごみ受付システム
2. 粗大ごみ受付業務及び受付センター運營業務委託の契約先: HARVEY 株式会社
3. 粗大ごみ受付業務及び受付センター運營業務委託の履行期間: 令和 8 年 3 月 1 日から令和 13 年 2 月 28 日まで
4. キャッシュレス等決済連携企業: GMO ペイメントゲートウェイ株式会社

(参考) 粗大ごみの申込状況(電話申込を含む)及びインターネット利用率

粗大ごみの申込状況(電話申込を含む)

区分	新規申込	変更	キャンセル	手数料歳入額
令和4年度	398,012 件	90,528 件	12,896 件	410,038,250 円
令和5年度	393,898 件	96,678 件	13,353 件	400,048,500 円
令和6年度	398,762 件	91,457 件	14,290 件	393,856,500 円

インターネット利用率

令和4年度	52.1%
令和5年度	55.9%
令和6年度	61.1%

情報の取扱いに関する特記仕様書（業務委託）

この契約による市の保有する情報の取扱いの委託を受けた者は、この契約による市の保有する情報を取り扱うに当たり、下記の「情報取扱注意項目」を遵守しなければならない。

情報取扱注意項目

（基本事項）

第 1 この契約による市の保有する情報の取扱い（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本件業務を履行するに当たり、情報保護の重要性を認識し、情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じるとともに、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

（関係法令等の遵守）

第 2 受託者は、本件業務を履行するに当たり、当該業務に係る関係法令のほか、名古屋市情報あんしん条例（平成 16 年名古屋市条例第 41 号。以下「あんしん条例」という。）、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「保護法」という。）、名古屋市個人情報保護条例（令和 4 年名古屋市条例第 56 号。以下「保護条例」という。）その他情報保護に係る関係法令も遵守しなければならない。

（適正管理）

第 3 受託者は、本件業務に関して知り得た市の保有する情報（名古屋市（以下「委託者」という。）が、利用、提供、廃棄等について決定する権限を有し、事実上当該情報を管理しているといえるものをいう。）の漏えい、滅失又は改ざんの防止その他の市の保有する情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（個人情報の適正取得）

第 4 受託者は、本件業務を履行するために、個人情報（保護法第 2 条第 1 項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を収集するときは、当該業務を履行するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

（第三者への提供及び目的外使用の禁止）

第 5 受託者及び本件業務に従事している者又は従事していた者は、市の保有する情報を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。

2 前項の規定は、契約の終了（契約を解除した場合を含む。以下同じ。）後においても同様とする。

（再委託の禁止又は制限等）

第 6 受託者は、委託者の承認を得ることなく、本件業務を第三者に委託してはならない。

2 受託者は、本件業務を第三者に委託する場合は、市の保有する情報の取扱いに関し、この契約において受託者が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。

3 受託者は、機密情報（名古屋市情報あんしん条例施行細則（平成 16 年名古屋市規則第 50 号）第 28 条第 1 項第 1 号に規定する機密情報をいう。以下同じ。）の取扱いを伴う本件業務を委託した第三者からさらにほかの第三者に委託（以下「再々委託」という。）させてはならない。ただし、再々委託することにやむを得ない理由がある場合であって、委託者が認めたときはこの限りでない。

（複写及び複製の禁止）

第 7 受託者は、委託者から指示又は許可された場合を除き、市の保有する情報が記録された資料及び成果物（委託者の指示又は許可を受けてこれらを複写し、又は複製したものを含む。以下同じ。）を複写し、又は複製してはならない。

（情報の返却及び処分）

第 8 受託者は、市の保有する情報が記録された資料のうち委託者から取得したものを取り扱う必要がなくなったときは、その都度速やかに委託者に返却しなければならない。ただし、委託者の承認を得た場合はこの限りではない。

2 受託者は、前項に規定する場合を除き、市の保有する情報を取り扱う必要がなくなったときは、その都度確実かつ速やかに切断、溶解、消磁その他の復元不可能な方法によって処分しなければならない。ただし、委託者の承認を得た場合はこの限りではない。

(情報の授受及び搬送)

第 9 市の保有する情報並びに市の保有する情報が記録された資料及び成果物の授受は、全て委託者の指名する職員と受託者の指名する者との間において行うものとする。

2 受託者は、市の保有する情報を搬送する際には、漏えい、滅失又はき損が起こらないようにしなければならない。

(報告等)

第 10 受託者は、委託者が市の保有する情報の保護のために実地調査をする必要があると認めたときは、これを拒んではならない。

また、委託者が市の保有する情報の保護について報告を求めたときは、これに応じなければならない。

2 受託者は、市の保有する情報の漏えい、滅失又は改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

(従事者の教育)

第 11 受託者は、本件業務に従事している者に対し、あんしん条例、保護法、保護条例その他情報保護に係る関係法令を周知するなど、情報の保護に関し十分な教育を行わなければならない。

2 受託者は、本件業務が個人情報を取り扱う業務である場合、当該業務に従事している者に対し、保護法（受託者が、市会に係る個人情報の取扱いの委託を受けた者の場合は、保護条例）に規定された罰則の内容を周知しなければならない。

3 受託者は、本件業務に従事している者に対し、あんしん条例に規定された罰則の内容を周知しなければならない。

4 受託者は、情報の取扱いに関するマニュアルを作成し、本件業務に従事している者に対し、その内容並びに守秘義務に関する事項及び市の保有する情報の目的外利用の禁止又は制限に関する事項を周知しなければならない。

(契約解除及び損害賠償等)

第 12 委託者は、受託者が情報取扱注意項目に違反していると認めたときは、次の各号に掲げる措置を講じることができる。

(1) 契約を解除すること。

(2) 損害賠償を請求すること。

(3) 市の保有する情報が漏えいし、市民の権利が害されるおそれがあると認めるときは、あんしん条例第 34 条第 1 項の規定に基づき勧告し、その勧告に従わなかったときは、同条第 2 項の規定に基づきその旨を公表すること。

2 前項第 2 号及び第 3 号の規定は、契約の終了後においても適用するものとする。

(特定個人情報に関する特則)

第 13 受託者は、本件業務が特定個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号利用法」という。）第 2 条第 9 項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）を取り扱う事務である場合、あらかじめ委託者の承認を得た場合を除き、本件業務の履行場所から特定個人情報を持ち出してはならない。

2 受託者は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者を明確にしなければならない。なお、委託者から求めがあるときは、特定個人情報を取り扱う者について速やかに報告しなければならない。

3 受託者は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者に対し、番号利用法その他特定個人情報の保護に係る関係法令を周知するなど特定個人情報の保護に関し十分な教育を行うとともに、特定個人情報の取扱いについて監督しなければならない。

4 受託者は、前 3 項に規定する事項のほか、番号利用法第 2 条第 12 項に規定する個人番号利用事務実施者としての義務を果たすこと。

※ 個人番号関係事務の場合は、「第 2 条第 12 項に規定する個人番号利用事務実施者」を「第 2 条第 13 項に規定する個人番号関係事務実施者」に修正する。

(電子情報の消去に関する特則)

第 14 受託者は、委託者が使用する機器の記録媒体を廃棄又はリース（賃貸を含む。）をしている機器の記録媒体を返却するに当たり、本件業務により当該機器の記録媒体に記録された電子情報の消去を行う場合は、全ての情報を消去の上、復元不可能な状態にしなければならない。

2 受託者は、前項の消去を行ったときは、電子情報を復元不可能な方法によって消去したことを証する写真その他の証拠を添えた証明書等を提出して、委託者の確認を受けなければならない。

障害者差別解消に関する特記仕様書

(対応要領に沿った対応)

- 第 1 条 この契約による事務事業の実施（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本件業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「法」という。）、愛知県障害者差別解消推進条例（平成 27 年愛知県条例第 56 号）、及び名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例（平成 30 年名古屋市条例第 61 号）に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領（平成 28 年 1 月策定。以下「対応要領」という。）に準じて、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障害者に対する適切な対応を行うものとする。
- 2 前項に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領にて示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

(対応指針に沿った対応)

- 第 2 条 前条に定めるもののほか、受託者は、本件業務を履行するに当たり、本件業務に係る対応指針（法第 11 条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。

(再委託に係る対応)

- 第 3 条 受託者は、本件業務を第三者に委託する場合は、障害者差別解消に係る対応に関し、この契約において受託者が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。

調達契約等からの暴力団関係事業者の排除に関する特記仕様書

(妨害又は不当要求に対する届出義務)

- 1 受注者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、市へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。
- 2 受注者が1に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随意契約の相手方としない措置を講じることがある。