

水道料金等クレジットカード収納業務委託仕様書

1 業務委託名

水道料金等クレジットカード収納業務委託

2 業務の目的

熊本市上下水道局（以下「委託者」という。）では、水道料金及び下水道使用料の支払いをお客さまの指定するクレジットカードで継続的に支払いするにあたり、使用者からのクレジットカード継続払いの申込の受付、クレジットカード継続払いに係るデータ処理業務を次のとおり委託するもの。

3 履行場所

熊本市中央区水前寺六丁目 2 番 4 5 号 熊本市上下水道局 外

4 履行期間

契約締結日から令和 1 2 年（2 0 3 0 年）1 1 月 3 0 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準備に関しては、契約締結日から令和 7 年（2 0 2 5 年）1 1 月 3 0 日までとし、クレジットカード継続払いに係るデータ処理業務の開始は令和 7 年（2 0 2 5 年）1 2 月 1 日からとする。

5 用語の定義

(1) 水道料金等

水道料金及び下水道使用料

(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、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

ウェブサイトで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 2 2 年法律第 6 7 号）第 2 3 1 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) 登録結果データ

受託者が作成する、申し込み状況の結果に係るデータをいう。

(9) 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。

(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) 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。

(12) 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。

(13) 削除依頼データ

登録されたクレジットカード情報を削除するためのデータをいう。

6 業務内容

受託者は次のとおり業務を履行すること。

(1) ウェブ申込に係る準備業務

納入義務者がパソコン、スマートフォン、タブレット等を用いて、水道料金等のクレジットカード継続払いの新規及び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を整備を行う。

(2) クレジットカード継続払いにおける登録、変更及び停止申込に係る業務

受託者は、クレジットカード継続払いにおける登録、変更及び停止申込に係る業務として、次の業務を行うこと。

ア 受託者は、新規申込又は変更申込を受け付けた場合、クレジットカード情報の有効性の確認処理を行い、これを有効と認めたときは、受託者は納入義務者からのクレジットカード継続払いの新規申込又は変更申込を受け付けし、登録結果データを委託者に送付する。登録結果データの詳細は、委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。

イ 受託者は、停止申込を受け付けた場合、クレジットカード継続払いの停止処理を行い、停止受付したデータを委託者に送付すること。

ウ 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ウェブサイトの申込画面に表示する。

エ 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。

(3) 水道料金等の委託者への納付に係る業務

ア 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。

イ 受託者は、6 (3) アの請求依頼データに基づき、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し、委託者に送付する。

ウ 受託者は、前号の処理に成功した請求金額を、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。

エ 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すること。書類の受け渡し方法については、委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。

オ 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納入義務者に支払うものとし、受託者は還付を行わない。

(4) 洗替処理に係る業務

ア 受託者は、原則として毎月1回、洗替処理を実施する。

イ 受託者は、洗替処理の結果に基づき、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。

ウ 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。

(5) 削除処理に係る業務

ア 委託者は、クレジットカード継続払いを停止する納入義務者について、受託者に削除依頼データを送付する。

イ 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削除し、処理完了後、メールにより処理結果を委託者に通知する。

(6) 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

ア 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、ウェブサイトに問合せフォームを設ける。

イ 受託者は、納入義務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ってはならない。

7 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準備後、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。

8 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5年度末実績）：給水戸数 362,810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7年度	R7.12～R8.3（4か月）	10,600	43,500	43,500
令和8年度	R8.4～R9.3	29,600	208,900	208,900
令和9年度	R9.4～R10.3	23,200	339,400	339,400
令和10年度	R10.4～R11.3	19,000	443,900	443,900
令和11年度	R11.4～R12.3	19,000	548,300	548,300
令和12年度	R12.4～R13.11（8か月）	12,700	417,800	417,800
合計	60か月	114,100	2,001,800	2,001,800

ただし、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。

なお、受託者は上記表の取扱予定件数を超える数量の委託にも対応すること。

9 作業体制及び作業計画

(1) 作業体制について

ア 受託者は、委託業務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委託業務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1名以上選出し、委託者に報告しなければならない。

イ 受託者は、委託業務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、委託業務遂行に必要な教育を行わなければならない。

ウ 委託者は、作業責任者及び作業担当者が委託業務に不適格であり、当該業務の遂行に支障があると判断した場合には、受託者に改善又は作業責任者等の交代等、必要な措置を取らせることができる。

(2) 作業計画について

ア 受託者は、本委託契約締結後速やかに、仕様書に記載された委託業務の作

業計画書（以下「作業計画書」という。）を作成し、委託者に提出すること。

イ 受託者は、作業計画書に従い委託業務を履行するものとする。

ウ 委託者は、委託業務の進行状況により必要と認めた場合は、作業計画書の変更を受託者に指示することができる。

10 使用可能なクレジットカード

使用可能なクレジットカードは、次の各号のいずれかの国際ブランドマークが付されたものとする。

- (1) V i s a
- (2) M a s t e r c a r d
- (3) J C B
- (4) A m e r i c a n E x p r e s s
- (5) D i n e r s C l u b

11 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、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。

ア 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又は一部の履行が困難となった場合。

イ その他、受託者が提供しているサービスの運用上又は技術上、納付の受託事務を中止又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、11(1)のいずれかに該当する事由により中止した場合、又は緊急やむを得ない事由により中止した場合は、委託者、当該納入義務者及び第三者に生じた損害について、受託者の故意又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。

12 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又は判明したときは、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。

ア 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。

イ 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。

ウ 納入義務者が、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。

エ 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。

オ 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) 1 2 (1) アからオ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又は判明したときは、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 1 2 (1) オ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) 1 2 (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。

1 3 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など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を加算して得た額とする。

ア 登録時有効性確認処理費

クレジットカード継続払いの新規申込又は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を行う費用

イ 登録処理費

1 3 (3) アの有効性の確認処理を行い、有効性を認め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

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

1 3 (3) ウ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

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

水道料金等の請求額に、一定の料率を乗じた費用

1 4 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、委託者と受託者が必要な事項を協議し、媒体等を用いて受渡しを行う。なお、媒体等を用いて受渡しを行う場合は、使用する媒体のデータに暗号化を施さなければならない。

(2) 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。

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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。

1 5 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、盗難又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又は電磁的記録により、以下のとおり保存するものとする。

ア 登録結果データ 登録結果データ作成日の翌日から起算して7年以上

イ 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年以上

(4) 受託者は、1 5 (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、切断、溶解、消磁等の復元が不可能な方法により適切に処分しなければ

ばならない。

1 6 遵守事項等

- (1) 本業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）や熊本市情報セキュリティポリシー等の関係法令を遵守すること。
- (2) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後においても同様とする。

1 7 サービスレベル合意書

ウェブサイトによる申込システムなど運用開始に向けた準備終了後、委託者と受託者が協議（合意）のうえ、受託者は委託者に対しサービスレベル合意書を提出すること。

(1) サービスレベル合意書の必須項目

ア サービス中断時の復旧要件

イ 稼働率、目標復旧時間、目標復旧ポイント、バックアップの保管方法などの可用性に関する事項

ウ 情報セキュリティインシデントへの対処方法（責任分担や連絡方法の取り決め）

エ 脅威に対する外部サービス提供者の情報セキュリティ対策（なりすまし、情報漏えい、情報の改ざん、否認防止、権限昇格への対応、サービス拒否・停止等）の実施状況やその他の契約の履行状況の確認方法

オ 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法

カ 外部サービス提供者による利用規約、各種設定が変更された場合の変更内容の確認方法や連絡方法

1 8 本事業でクラウドサービス等の外部サービス（以下「外部サービス」という。）を利用する場合の特記事項

- (1) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認証する「プライバシーマーク」又は国際規格ISO/IEC 27001の評価基準である「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」認証の取得又は同等程度の水準を備えていること。
- (2) 日本の裁判管轄、法令が適用されること。海外への機密情報の流出リスクを考慮し、外部サービスを提供するリージョン（国・地域）を国内に指定すること。国内の外部サービスにおいて、利用者のデータが、海外に保存されないこと。
- (3) 外部サービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制に

について、公開資料や監査報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）の内容を確認する。

- (4) 外部サービス提供者若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、利用者の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料や監査報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）の内容を確認する。

- (5) 外部サービスを利用した情報システムの導入・構築時のセキュリティ対策
ア 不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理（IDのプロビジョニングから廃棄まで）とアクセス制御を実装すること。

イ システム管理者等の特権アカウントが外部サービスに接続する際は、強化された認証技術（多要素認証等）を用いること。

ウ 外部サービス利用者による外部サービスに影響を与える操作の特定と誤操作の抑制するために、手順書の作成や誤操作を認識可能なアラート等の実装を考慮すること。

エ 外部サービス上で構成される仮想マシンに対して、適切なセキュリティ対策（WAF、CDN※）を行うこと。

※WAFは必須。CDNは自然災害等有事の際に利用増が見込まれるものは導入が必要。

オ 適切な暗号アルゴリズム（CRYPTRECにより安全性及び実装性能が確認された「電子政府推奨暗号リスト」）を用いた暗号化処理を行うこと。

カ 外部サービスの企画、要件の確認の段階から想定される脅威やリスクに対するセキュリティ対策を検討し、その検討結果を踏まえ、設計・開発におけるセキュリティ対策を行うこと。また、外部サービスで取得可能なログの種類、範囲等を確認し、必要となるログの取得機能を実装すること。

キ 外部サービス内における取得するログの時刻、タイムゾーンを統一すること。

ク 設計・設定時の誤りの防止の対応として、設計書や設定のレビューやクラウドサービスのフレームワークとの比較などを行うこと。

ケ セキュリティを保つための開発手順やフレームワーク等の情報を活用すること。

コ 外部サービス上に他ベンダが提供するソフトウェア等を導入する場合のそのソフトウェアの外部サービス上におけるライセンス規定を委託者に報告すること。

サ 外部サービス上に構成された情報システムと他の外部サービス利用者のネットワークやサブネット間等の異なるネットワーク間の通信（トラフィック）を監視すること。

シ 利用する外部サービス上の情報システムが利用するデータ容量や稼働性能

（移植容易性）について、外部サービスの利用が継続できるよう考慮すること。

ス 外部サービスの利用に係る可用性（冗長構成や冗長回線等の実装）を考慮した設計とすること。

1 9 その他

- (1) 業務完了後、受託者の過失でシステム不具合が生じた場合は、受託者によりプログラム等の修正を行うこと。
- (2) 緊急時は必ず連絡がとれるようにすること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項並びに疑義の生じた事項については、委託者と受託者で協議して定めるものとする。