

業務仕様書

第1章 総則

1-1. 目的

本仕様書は、コンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）における市税の収納業務を受託者に委託するにあたり、業務の範囲、品質、納期等を明確にし、適正かつ効率的な業務遂行を図ることを目的とする。

1-2. 用語の定義

本仕様書における用語の定義は、次の(1)~(8)のとおりとする。

	用語	定義
(1)	委託者	神戸市
(2)	受託者	落札事業者
(3)	コンビニ店舗	委託者が指定するコンビニチェーン運営会社の直営店及び当該運営会社とフランチャイズ契約を締結している加盟店等（3-1『取扱いコンビニ一覧』を参照）
(4)	納付書	委託者が発行している市税の納付に用いる帳票 領収済通知書・原符・領収証書等で構成されており、領収済通知書にバーコードが印字されている
(5)	収納データ	以下 3 種類の情報（速報データ・確報データ・速報取消データ）を総じた情報
(6)	速報データ	コンビニ店舗において収納したことを表す情報
(7)	確報データ	速報データのうち、収納金額及び領収済通知書と照合すること等により、収納が確定した情報
(8)	速報取消データ	速報データのうち、収納金額及び領収済通知書と照合すること等により、収納が取消された情報

第2章 契約概要

2-1. 委託業務名

コンビニエンスストアにおける市税の収納業務

2-2. 業務概要

コンビニにおいて市税の収納を行い、納付された市税を取りまとめ収納情報のデータ伝送を行うとともに、市が指定する金融機関に払込みを行う収納業務

2-3. 履行期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 13 年 3 月 31 日まで

ただし、神戸市における受託者が取扱う納付書の発行は令和 8 年 9 月 1 日から令和 12 年 8 月 31 日まで、コンビニにおける収納業務は、令和 8 年 9 月 1 日から令和 13 年 3 月 31 日まで実施するものとする。

2-4. 履行場所

神戸市長田区二葉町 5-1-32 神戸市行財政局税務部収納管理課 他

2-5. 想定件数

- (1) 本業務に係る収納件数は、契約期間中において年度ごとに変動する可能性がある。特に契約開始時および終了時においては、納付書の発行期間が限定的であるため、令和 8・9・12 年度の件数は通常時（約 872,000 件/年度）と異なることが想定される。
- (2) 想定件数は、過去の実績及び運用計画に基づく参考値であり、業務量を保証するものではない。入札に際しては、件数の変動を十分に考慮した上で積算を行うこと。

年度	想定件数
令和 8 年度（令和 8 年 9 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで）	102,000 件
令和 9 年度（令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで）	684,000 件
令和 10 年度（令和 10 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで）	872,000 件
令和 11 年度（令和 11 年 4 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日まで）	872,000 件
令和 12 年度（令和 12 年 4 月 1 日から令和 13 年 3 月 31 日まで）	771,000 件

第3章 業務内容・取扱い

3-1. 収納業務を取扱うコンビニ

収納業務の取扱いコンビニについて、次の(1)~(4)のとおり規定する。

- (1) 収納業務を取扱うコンビニは、神戸市が指定したコンビニ（取扱いコンビニ一覧を参照）とする。

なお、取扱いコンビニの加除は原則認めない。

取扱いコンビニ一覧

	コンビニチェーン運営会社名	コンビニ名
1	株式会社セブン - イレブン・ジャパン	セブン - イレブン
2	株式会社ローソン	ローソン
3	株式会社ファミリーマート	ファミリーマート
4	株式会社デイリーヤマザキ	デイリーヤマザキ ヤマザキデイリーストア ヤマザキスペシャルパートナーショップ ニューヤマザキデイリーストア
5	ミニストップ株式会社	ミニストップ
6	株式会社ポプラ	ポプラ 生活彩家 くらしハウス スリーエイト
7	株式会社セイコーマート	セイコーマート ハマナスクラブ
8	株式会社しんきん情報サービス	MMK（マルチメディアキオスク）設置店

- (2) 受託者は、当該コンビニによる業務遂行が継続的になされるよう努め、当該契約の変更が本契約に影響を与える

場合には、速やかに神戸市に通知し、承諾を得る。

- (3) 受託者は、コンビニの経営状況について常時情報収集を行い、その信用状況を監視する。破綻等の懸念が高まった場合には、契約を打ち切る等の必要な措置を講じる。
- (4) 委託者は、特定のコンビニにおける取扱いの中止を受託者に求めることができる。その場合、委託者及び受託者は事前に協議する。

3-2. 収納業務の対象者

収納業務の対象者は、コンビニ店舗において委託者が発行した納付書を提示し、納付の意思を示した者（以下「納付者」という）とする。

3-3. 収納業務の内容

収納業務の内容は、次の(1)~(3)のとおりとする。

(1) コンビニ店舗における収納業務

収納の受付方法及び制限

- ① 納付者からの納付書の提示に基づき、領収済通知書に表示されているバーコードを販売時点情報管理システム端末（以下「POS レジ」という。）の光学式スキャナで読み取ることにより収納を受け付ける。なお、POS レジに、バーコード下段に表示されている数字をキー入力することによる収納は行わない。
- ② ①の規定にかかわらず、次の(ア)~(カ)に該当する場合は、収納を受け付けない。
 - (ア) 納付書にバーコードの表示がない場合
 - (イ) 破損、汚損または印刷不良により、バーコードの読み取りができない場合
 - (ウ) 納付書の金額、その他の事項が訂正または改ざんされている場合
 - (エ) 納付書表示金額以外の金額での支払いを納付者が希望する場合
 - (オ) 現金以外の手段での支払いを納付者が希望する場合
 - (カ) スマートフォンの画面や納付書のコピー印刷等、現物ではない納付書での支払いを希望する場合
- ③ 前項において、収納できない場合の取扱いは、次の(ア)、(イ)のとおりとする。
 - (ア) ②の(ア)、(イ)に該当する場合は、当該納付書の持参者に対しコンビニ店舗において収納できない理由を説明し、納付書裏面記載の金融機関等での納付を案内する。
 - (イ) ②の(ウ)~(カ)に該当する場合は、納付者に対し納付書に記載されている委託者の問合せ先への連絡を教示する。

収納手段及び領収処理

- ① 納付書に印字された金額と、納付者の支払金額を照合の上、原則、現金のみにより収納するものとし、クレジットカード、スマートフォン決済アプリ、手形または小切手、各種ポイントによる収納は行わない。
- ② 納付書の指定箇所にコンビニ店舗の領収印を鮮明に押印し、領収証書等を納付者に交付する。なお、やむを得ない事情等により納付書に誤って領収印を押印した場合には、当該納付書に押印した領収印が無効であることを示す措置を明瞭に施し、納付者へ返却する。また、納付者に誤って領収証書以外を返却した場合、コンビニ店舗または受託者の責任において原状に回復することとする。
- ③ 印紙税法(昭和 42 年法律第 23 号)第 5 条の規定に基づき、領収証書等には収入印紙を貼付しない。

収納情報及び金銭の取扱い

- ① 収納した納付書のうち領収済通知書を、前日のレジ精算から当日のレジ精算までを1単位とする営業日(以下「コンビニ店舗営業日」という。)ごとに取りまとめる。
- ② 収納情報をコンビニ店舗営業日ごとに取りまとめる。

領収印の管理

- ① 収納業務に使用する領収印の保管にあたっては、盗難または目的外使用のないよう、善良なる管理者の注意をもって管理する。
- ② 契約締結時にコンビニ店舗で使用する領収印の印影様式を受託者へ報告し、領収印を変更する場合も同様とする。

(2) 収納情報の伝送処理

コンビニ店舗情報の管理

契約締結時にコンビニ店舗の店舗コード、店舗名、所在地及び電話番号を文書にして委託者へ提出する。また、受託者は委託者からコンビニ店舗の店舗コード、店舗名、所在地及び電話番号についての照会を受けた場合には速やかに回答する。

収納情報の伝送・照合・取消

- ① POS レジ収納情報を、歴日を単位として取りまとめ、収納事務日程表に基づき、速報データとして、委託者へ伝送する。
- ② 領収済通知書と POS レジ収納情報をもとに収納金額の照合を行う。
- ③ 照合の結果、確定した収納情報を収納事務日程表に基づき、確報データとして、委託者へ伝送する。
- ④ 入金された収納金と当該入金に係る確報データを照合し、金額が一致していることを確認した上で、委託者に送金する。
- ⑤ 速報データの誤りまたは提供漏れが判明した場合は、判明後の最も早い次の速報データまたは確報データに追加して委託者へ伝送する。
- ⑥ 確報データの提供前に入金取消が判明した場合は、判明後の最も早い次の速報データまたは確報データに速報取消データを追加して委託者へ伝送する。
- ⑦ 万が一、確報データの提供後に入金取消が判明した場合は、速やかに書面により委託者へ報告する。

収納情報の保存及びセキュリティ

- ① 収納情報を作成日から2年間保存する。なお、収納情報の保存にあたり、外部漏えい、き損及び滅失することのないよう必要な措置を講じる。また、保存期間が終了した収納情報については、消磁等の確実な方法により消去する。
- ② 収納情報の配信について、通信回線の疑似専用回線化または通信回路の暗号化等のセキュリティ措置を確保し、収納情報の外部からの盗聴及び外部への漏えいが行われないようにする。
- ③ 領収済通知書を領収日付の属する年度の翌年度から起算して5年間以上保管する。なお、保管にあたり、外部漏えい、き損及び滅失することのないよう保管場所に施錠を施す等、必要な措置を講じる。委託者から照会等があった場合は、速やかに対処する。また、保管期間が終了した領収済通知書については、断裁、焼却または溶融等の確実な方法により廃棄処分する。
- ④ 原符を領収日付から3カ月以上コンビニ店舗において保管する。なお、保管にあたり、外部漏えい、き損及び滅失することのないよう保管場所に施錠を施す等、必要な措置を講じる。委託者または受託者から照

会等があった場合は、速やかに対処する。また、保管期間が終了した領収済通知書については、断裁、焼却または溶融等の確実な方法により廃棄処分する。

(3) 収納金の取りまとめと送金

収納金を、受託者から委託者への確報データ伝送の単位で取りまとめ、収納事務日程表に基づき、委託者の指定する指定金融機関口座に振り込む。また、振込日前日までに振込日、振込金額合計、集計期間、収納機関別の収納件数及び収納金額等を委託者へ報告する。なお、年末年始その他特別な事情がある場合は、委託者と受託者で協議して定める。

第4章 業務管理

4-1. 帳簿等の保存・検査・報告

- (1) 受託者は地方自治法第 243 条の 2 の 2 に基づき、帳簿を備え付け、これに公金事務に関する事項を記載し、これを保存しなければならない。
- (2) 委託者は契約期間中、定期または随時（必要と認めた場合）に、受託者に対して帳簿書類その他必要な物件について検査及び報告を求めることができる。
- (3) 検査を行う場合、委託者は検査日の 1 か月前までに、検査日時・場所・検査員・対象物件・立会い内容等を記載した書面により通知する。
- (4) 前項の場合において、委託者の要求があったときには、受託者は委託者の要求に応じて、検査に立ち会うとともに、関係書類等を委託者に提出する義務を負う。

4-2. 収納業務に関する検査・報告

- (1) 委託者は契約期間中、定期または随時（必要と認めた場合）に、受託者に対して収納業務の履行状況について検査及び報告を求めることができる。
- (2) 検査を行う場合、委託者は検査日の 1 か月前までに、検査日時・場所・検査員・対象物件・立会い内容等を記載した書面により通知する。
- (3) 前項の場合において、委託者の要求があったときには、受託者は委託者の要求に応じて、検査に立ち会うとともに、関係書類等を委託者に提出する義務を負う。

4-3. 事故発生時等の対応

- (1) 受託者は収納業務の履行にあたり、コンビニ店舗において事故の発生を確認したとき、またはやむを得ない事由により義務を履行することができないときは、直ちにその旨を委託者に報告するとともに、必要な措置を講じる。
- (2) 受託者は、事故等が発生したときは、事故報告書を作成し、速やかに委託者へ提出する。

4-4. 苦情及び照会等の対応

- (1) 委託者及び受託者は、納付者等から本仕様に基づく収納業務に関する苦情または照会を受けた場合、必要に応じて相互に報告を行い、当該納付者等と折衝を行う。なお、委託者が直接折衝を行う必要があると認めた場合は、

委託者が直接折衝を行う。

- (2) 委託者は、直接または間接に受けた苦情または照会により、収納業務の取扱いが不適正と認められる場合、必要に応じて受託者に対し是正を求めることができる。受託者は、委託者から是正を求められた場合、その処理結果を文書により委託者に報告する。
- (3) 受託者は、納付者等から委託者の市税の内容に関する苦情または照会を受けた場合、納付書に記載された委託者の問合せ先を案内する。

第5章 システム要件

5-1. 収納データの受渡方法

- (1) 受託者は、収納業務を『収納事務日程表（以下、「日程表」という。）』に基づいて行う。
- (2) 受託者は、速報データ及び確報データの伝送並びに収納金払込み日程等を日程表として、暦月ごとに作成する。
- (3) 受託者は、日程表を当該月の前月 25 日（委託者の閉庁日に当たるときは、直前の開庁日）までに委託者へ提出し、委託者の承認を得る。
- (4) 委託者及び受託者は、日程表を変更しようとする場合は、相手方に通知し、承諾を得る。

5-2. 日程表の作成基準

委託者は、日程表の作成にあたり、次の表中①～⑥の基準に従う。

	作成基準	内容
①	開庁日	土曜・日曜・祝日・12月29日～31日・1月2日～3日を除く毎日とする。
②	速報データ	原則、収納日ごとの1日単位で翌日に伝送。翌日が閉庁日の場合は複数日分を取りまとめて翌開庁日に伝送。年末年始等は協議により定める。
③	確報データ	原則、5日間単位（5日、10日、15日、20日、25日、月末）。26日以降は月末までを1単位とする。取りまとめ期間の翌開庁日から起算して6開庁日目までに伝送。年末年始等は協議により定める。
④	速報取消データ	確報データ伝送日までの最も早い時期に伝送する。
⑤	伝送の時間帯	速報・確報・速報取消データの伝送時間帯は、委託者と受託者の協議により定める。
⑥	収納金の払込期限	取りまとめ期間の翌開庁日から起算して8開庁日目までに払い込む。 年末年始等は協議により定める。

5-3. 提供データの仕様

提供データはバーコードデータ及び収納データとし、以下のとおり仕様を指定する。

① バーコードデータ

バーコード体系は、代理収納用 GS1-128 規格に準拠する。

バーコードデータの仕様については、後述、『バーコード仕様書』のとおりとする。

② 収納データ

収納データの仕様については、後述、『収納データ仕様書』のとおりとする。

5-4. インターネット回線による収納情報の伝送が不可能な場合の措置

- (1) インターネット回線の長時間不通及び委託者また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、双方で必要な事項を協議し、媒体等により受託者から委託者へ収納情報を送付する。
- (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、次の①～④に定めるとおりとする。
 - 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 インターネット回線の不通による事由の場合は、委託者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。
- (3) 委託者及び受託者の間の収納情報の伝送が不可能な場合の措置は、(1)に準ずるものとし、委託者及び受託者の間で別途定める。

第6章 補則

6-1. 当該収納業務は、地方自治法第 243 条の 2 に定める指定公金事務取扱者制度による業務である。

本業務の実施にあたっては、上記条文及び関係法令を遵守する。

6-2. 本業務の履行にあたり、本業務仕様書に規定する業務の一部を第三者へ再委託する必要がある場合には、受託者は委託者に対し事前に承認を申し出ることとし、委託者がそれを認めた場合には、再委託することができる。

なお、その場合には、再委託した業務について、再委託した第三者に対しても本仕様書に定める事項が及ぶものとし、受託者は、この契約に定める内容を当該第三者に遵守させなければならない。また、その場合においても、受託者は、本契約に定める全ての業務及び責任について免れないものとする。

6-3. 委託者・受託者は当該収納業務にあたって、収納情報の伝送等に必要な各種テストを適宜行う。

6-4. 本仕様書に定めのない事項または仕様書の解釈に疑義が生じたときは、その都度、委託者及び受託者で協議して定める。

6-5. 本業務の実施にあたっては、次の(1)～(3)の事項を遵守する。

- (1) 「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守する。これらの事項については、以下の URL を参照すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

- (2) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後や退職後においても同様とする。
- (3) 委託者が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。