

水道料金等のクレジットカード決済登録処理及びデータ処理等（準備作業含む）  
業務調達仕様書

1 件名

水道料金等のクレジットカード決済登録処理及びデータ処理等（準備作業含む）業務  
（以下「クレジットカード扱い業務」という）

2 全体概要と目的

水道局では、平成 28 年度よりクレジットカード扱い業務を委託しているところ、現在の委託契約が令和 7 年 3 月 31 日で満了となることから、現在、水道料金等のクレジットカード継続払いを利用しているお客さまや、新規でクレジットカード継続払いをお使いになるお客さまが令和 7 年 4 月 1 日以降もクレジットカード継続払いを利用することができるよう、クレジットカード扱い業務の仕様を定めるものである。

3 履行期間

契約日から令和 10 年 3 月 31 日まで

4 履行場所

受託者の本拠地とする。ただし、あらかじめ水道局の承諾を得た場合は、この限りではない。

5 クレジットカード扱い業務の内容

本業務の内容は次のとおりである。

(1) クレジットカード決済の申込受付・登録に係る業務

ア 水道局の業務電算に登録されているすべてのお客さまに関するお客さま番号及び補助番号等の情報を管理する業務

(ア) クレジットカード扱い業務開始時に、業務電算システムに登録されているすべてのお客さま（約 55 万件）に関するお客さま番号及び補助番号等の情報を水道局から受信し、管理する。

(イ) お客さま番号や補助番号等に変更があった際に、お客さま番号及び補助番号等の情報を水道局から受信し、管理する。

イ お客さまからのクレジットカード扱いの申込書（紙）申込みに基づいて、お客さまが指定するクレジットカードの有効性を確認する業務

(ア) 受託者は水道局から提供されたお客さま番号と補助番号を管理し、お客さまが申込書（紙）に記入した情報を確認し、お客さまを認証できるようにする。

(イ) 申込書（紙）に記載されているお客さまのクレジットカード情報をカード会社に伝送することにより、お客さまが指定するクレジットカードの有効性を確認する。

(ウ) 申込書（紙）を一定期間保管すること。

ウ お客さまからのクレジットカード扱いのインターネット申込みに基づいて、お客さまが指定するクレジットカードの有効性を確認する業務

(ア) 受託者は水道局から提供されたお客さま番号と補助番号を管理し、お客さまが受託者の設けるウェブサイトでお客さま番号と補助番号を入力した際、お客さまを認証できるようにする。

(イ) 受託者の設けるウェブサイトで水道局が受託者に事前に提供したお客さま番号と補助番号をお客さまが入力することにより、お客さまを認証した後、入

- 力されたお客さまの指定するクレジットカード情報を、カード会社に伝送することにより、お客さまが指定するクレジットカードの有効性を確認する。
- (ウ) 5(1)ウの(イ)に伴い有効性確認の結果及び有効性が確認できなかった理由が識別可能な情報を付加し、お客さまにインターネットを通じてお知らせする。
- エ 有効性が確認できたお客さまからのクレジットカード扱いの申込みに基づいて、その情報を管理する業務
- (ア) 申込書(紙)に係る情報を電子化し、管理する。
- (イ) インターネット申込みに係る情報を、管理する。
- (ウ) 有効性が確認できない申込みに係る情報は、当該情報が不要になった時点より保有してはならない。
- オ お客さまからのクレジットカード扱いの申込みに係る情報に、有効性に関する情報を付加し、水道局にその情報を伝送する業務
- (ア) インターネット申込みに係る情報を、水道局に伝送する。なお、有効性が確認できたものは、登録結果データを送付するものとする。
- (イ) 申込書(紙)申込みに係る情報を、水道局に伝送する。なお、伝送するデータには有効性が確認できたものは、登録結果データを送付するものとする。有効性が確認できなかったものは、確認できなかった理由を付加し、申込不能データを送付するものとする。
- (ウ) 有効性が確認できない申込みのうち、カード会社の応答保留等によるものの取扱いについては、別途水道局と受託者とが協議のうえ定めるものとする。
- カ お客さま番号変更に伴うクレジットカード決済継続業務
- (ア) お客さま番号に変更が生じた場合は、水道局から旧お客さま番号(登録済みのお客さま番号)に対応した新たなお客さま番号等の情報を送付する。受託者は、送付された情報に基づいて旧お客さま番号のクレジットカード情報等を新お客さま番号に更新し、クレジットカード決済を継続する。
- キ その他5(1)アから5(1)カまでの業務に付随する業務
- (ア) 管理不能のデータ(該当するカード会社がないデータほか)の取扱いについては、別途水道局と受託者とが協議のうえ定めるものとする。
- (イ) 受託者は、お客様番号等の管理情報を、「【別紙】個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」のとおり厳正かつ厳重に管理しなければならない。
- (ウ) お客様番号等の管理情報は、別途水道局と協議のうえ定めた月数以上請求依頼データの伝送がなかった場合も、事前に水道局へ届出のうえ、情報の漏えいが起こらないように、裁断、焼却、溶解、消磁等の手段によって処分しなければならない。また、処分後は、速やかに水道局へ報告を行うものとする。
- (エ) お客さま番号等の情報の一切の権利は水道局に帰属するものとし、契約期間が終了した後の情報の処理については、水道局と受託者とが協議のうえ定めるものとする。
- (オ) 受託者は、お客さま向けに、申込書(紙)申込み及びインターネット申込みの手順等を示したマニュアル(手引書)を作成して納品するものとする。
- (2) クレジットカード決済の請求・消込み等に係る業務
- ア 請求依頼データ及び管理されている情報に基づいて、カード会社ごとに請求依頼データを振り分けるとともに、カード会社に伝送する業務及び当該請求に対して立替払ができるか否かを受託者とカード会社間で確認する業務
- (ア) 受託者は、水道局から請求依頼データの伝送を受けたときは、当該請求依頼データが水道局と受託者との間で協議して決定したフォーマットに合致して

- いるかどうかをチェックする。
- (イ) 請求依頼データを、カード会社ごとに振り分けた後、請求金額が水道局と受託者との間で取り決めた非通知請求限度額(以下「フロアリミット」という。)を超えていないかどうかをチェックする。
  - (ウ) 請求金額がフロアリミットを超えている場合は、与信処理を行うものとする。与信処理の結果、カード会社から立替払い対象外とされたものについては、請求結果NGデータを作成する。
- イ 請求結果OKデータと請求結果NGデータを識別可能な情報に変換し、水道局に通知する請求結果データを作成する業務
- (ア) 受託者は、5(2)アの(イ)及び5(2)アの(ウ)の処理結果により、請求結果OKデータと請求結果NGデータが識別可能な情報に変換し、請求結果データを作成する。
  - (イ) 請求結果NGデータについては、立替払できない理由を付加するものとする。
- ウ 5(2)イで作成した請求結果データを水道局に伝送する業務
- (ア) 受託者は、5(2)イで作成した請求結果データを、水道局に伝送する。
- エ その他5(2)アから5(2)ウまでの業務に付随する業務
- (ア) 受託者は、請求依頼データの伝送を受けた後であっても、水道局からその後の手続の停止を依頼されたときは、カード会社への請求を停止する等の措置を行うものとする。
  - (イ) 5(2)エの(ア)の依頼を行う方法その他詳細については、水道局と受託者とは協議のうえ定めるものとする。
- (3) クレジットカード決済の水道料金等の立替払に係る業務
- ア 5(2)アの処理により立替払ができると確認された水道料金等を水道局に立替払する業務
    - (ア) 受託者は、5(2)アの処理の結果、立替払ができると確認された水道料金等について、毎月指定する日までに水道局指定の金融機関口座へ振込むことにより立替払する。
    - (イ) 受託者は、受託者の責任において水道局に立替払いを行うものとする。
- (4) クレジットカードの有効性確認に係る業務
- ア 水道局と受託者とは協議のうえ決定したサイクルで、クレジットカード扱いのお客さまのクレジットカードに関する情報の有効性と、クレジットカード番号の変更と有効期限の更新を確認し、必要に応じて管理している情報を更新する。
    - (ア) 受託者は、管理されているお客さまの情報について、カード会社との間でクレジットカードに関する情報の授受を行うことにより、別途水道局と受託者とは協議のうえ決定したサイクルで、その情報の有効性を確認し、必要に応じて情報を更新するものとする。
- (5) クレジットカード決済に関する照会に係る業務
- ア クレジットカード扱いのお客さまのクレジットカードに関する情報を、インターネット等を利用する方法により、水道局に提供する業務
    - (ア) 受託者は、クレジットカード扱いのお客さまのクレジットカードに関する情報を、インターネット等を利用する方法により、水道局に提供するものとする。
    - (イ) 情報提供方法、情報提供項目及び対象範囲等の詳細は、水道局と受託者とは協議のうえ定めるものとする。

(ウ) 情報の提供は、アクセス権限を持つ特定の者のみが受けられる方式でなければならない。

なお、アクセスを限定する方法については、水道局と受託者とが協議のうえ定めるものとする。

イ その他 5 (5) アの業務に付随する業務

(ア) 受託者は、水道局の職員向けに、水道局に提供する情報の内容、アクセス権限、画面等の構成、操作方法、検索機能における検索条件等を盛り込んだマニュアル（手引書）を作成して納品するものとする。

(6) クレジットカード扱い業務を開始するための準備作業に係る業務

ア 受託者は、クレジットカード扱い業務を開始するための準備作業を水道局、その他関係機関と連携の上、適切に遂行すること。

(7) その他 5 (1) から 5 (6) までの業務を円滑に処理するために必要となる業務

ア 受託者は、5 (1) から 5 (6) までのそれぞれの業務開始時には、平時及び事故時における水道局と受託者との間の連絡体制について、平時においては水道局営業日の午前 8 時 30 分から午後 5 時まで、事故時には 24 時間対応できるようにすること。

イ 受託者は、5 (1) から 5 (6) までのそれぞれの業務開始時に、水道局に、この契約で受託するデータ処理業務の処理内容、処理内容に係る仕様、処理手順等を記載した説明書を作成して納品するものとする。

ウ 伝送フォーマット・伝送方式について、5 (1) 及び 5 (2) の業務開始時には、水道局を適切にサポートできるようにすること。

エ 申込書（紙）等の様式の確定にあたっては、5 (1) 及び 5 (2) の業務開始時には、水道局を適切にサポートできるようにすること。申込書等の様式の変更にあたっては同様とする。

6 クレジットカード扱い業務に係るシステム処理の内容

(1) データ処理業務を扱うシステムに求められる要件

ア システムの構成

システム全体の構成で冗長化が図られている等、事故・障害等が発生した場合でも、安定してデータ処理業務を遂行できるものであること。

イ セキュリティ管理

(ア) システムへの外部からの侵入、攻撃を防止し、それを検出するための技術的な措置が講じられていること。

(イ) ワーハッキングやウイルス等による被害にあった場合の対応方針が定められていること。

(ウ) データ処理業務の履行場所において、権限のない者がシステムにアクセスすることを防止するための対策が講じられていること。

(エ) データ処理業務に係る情報の外部への持ち出しを防止するための対策が講じられていること。

(オ) データ処理業務の履行場所の入室管理が行われていること。

ウ 設備

火災、地震等の災害及び停電等の電源供給停止状態からシステムを保護するための対策が講じられていること。

エ 運用・保守

(ア) 事故・障害等及び問い合わせに迅速に対応するため、基本的に 365 日 24 時間のサポート体制が整っていること。

(イ) データ処理業務における各種データの送受信に係る業務を行うシステムについて、定期保守等による停止を行う場合は、水道局の業務に支障を及ぼさない時間帯に設定すること。

なお、やむを得ず、水道局の業務に支障を及ぼすおそれがある時間帯にシステムを停止する場合は、あらかじめ水道局の承諾を得ること。

## (2) クレジットカード扱い業務に係るシステム処理

水道局では現在「【別紙】水道料金クレジットカード決済現行業務フロー（以下、「フロー」という）に記載されているとおりの業務運用を行っており、その際のデータ伝送のフォーマットとして「【別紙】伝送フォーマット仕様」に記載されているとおりのフォーマットを用いている。

受託者においてはフローを参考に、データ処理サイクルやデータの伝送期限等も踏まえフロー記載の業務内容が実現できるような提案を行うこと。

なお、フロー記載の業務と同様の目的を達することができる場合において代替案も認めるが、最低限フローに記載のあるデータ項目については対応できる仕様とすること。

## (3) システム処理を行うにあたって留意すべき事項

### ア 通信回線・伝送方法

通信回線および伝送方法は契約時協議するが、暗号化などデータ伝送の安全性を十分に考慮し、且つ安定的データ疎通を担保したうえで一定の通信速度を確保するものとし、Windows 搭載のパソコンで利用可能であること。

専用ソフト等が必要な場合は、インストール及びテスト作業等を受託者が無償で行うものとする。

### イ 水道局と受託者との間の回線

水道局が水道局の負担で設置する。

### ウ 受託者とカード会社との間の回線

既に設置済みのものを使用するものとし、水道局は設置に係る経費、回線使用料等を負担しない。

### エ カード会社との調整

受託者は、受託者とカード会社との間の業務運用調整、受託者とカード会社との間のシステム及び伝送データの仕様調整を、一元的に実施するものとする。

### オ 伝送テスト

受託者は、データ処理業務履行開始前に、水道局と受託者との間、受託者とカード会社との間で授受される各種データが、6(3)イ及び6(3)ウの回線でサービス提供に伴うカード会社も含めた一連のテストを行うものとする。

## 7 事故・障害等発生時の対応

(1) 受託者は、5(1)から5(7)の業務を履行するにあたり、事故・障害等が発生したときは、直ちに水道局へ報告するとともに、最大限復旧に向けた作業を水道局と協力して行うものとする。

また、事故・障害等の経過を取りまとめ、速やかに水道局に書面により報告する。

(2) 7(1)の場合において、受託者は、水道局からカード会社に対するデータ到達の有無の確認等を求められたときは、水道局の調査に最大限協力し、知り得た情

報を水道局に速やかに報告する。

- (3) 受託者の責に帰すべき事由により、水道局に伝送すべきデータを水道局が取得できなかったときその他特に必要と認めるときは、水道局が指定する媒体によりデータを提供すること。

なお、それに係る費用は受託者の負担とする。

## 8 クレジットカード扱い業務に係る委託料等

### (1) 水道局が負担する委託料の対象

ア クレジットカード決済データ処理システム使用に伴う月額基本使用料

イ クレジットカード決済の申込み受付・登録に係る業務については、原則申込み受付した件数に対する費用（有効性確認の結果有効性の確認ができなかった件数も含む）

ウ クレジットカード決済の請求・消込等に係る業務については、水道局が伝送した請求依頼データの件数に対する費用

エ クレジットカードの有効性確認に係る業務については、有効として管理しているお客様番号等データの件数

オ その他業務運用に要する経費

※ 委託料の対象は原則、8(1)アから8(1)エとするが、提案書の中で当該項目に無い必要経費がある場合は8(1)のオで計上することを可とする。なお、水道料金等の立替払に係る振込手数料は受託者の負担とする。

※ 業務開始に伴う初期費用を計上する必要がある場合は提案書に計上することを可とする。

### (2) 委託料

委託料については、処理内容ごとに契約単価と数量を乗じて得た金額の合計額（1円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額）とし、契約単価には消費税を含まないものとする。

### (3) 委託料の支払方法

ア 月単位での請求・支払とし、あらかじめ受託者が届け出た指定口座へ支払う。

イ 受託者は、この契約の当該月の業務を完了したときは、別に定める委託業務完了届を提出する。

ウ 受託者は、委託料請求書に、各月ごとに取り扱った8(1)アから8(1)ウの件数を示した件数内訳書を添付し提出する。水道局は、その請求書の内容を確認した後、8(1)のエ及びオを加えた委託料を支払う。

エ 業務開始に伴う初期費用を計上する必要がある場合は水道局と受託者で協議のうえ、別途費用を支払うものとする。

## 9 データ処理業務の予定数量

本業務に係る処理件数は、受託者が「【別紙】処理件数実績」を参考に設定するものとする。

## 10 損害賠償責任

クレジットカード扱い業務の履行にあたり、受託者の責に帰すべき事由により水道局に損害が生じたときは、受託者がその損害賠償責任を負うものとする。

## 11 個人情報保護等

- (1) 受託者は、クレジットカード扱い業務の履行にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の趣旨を踏まえ、情報の取扱いには最大限

の注意を払い、知り得た仙台市の機密に関する事項及びお客さまの個人情報に関する事項は、契約期間中のみならず、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。また、個人情報の取扱いは「【別紙】個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」によること。

(2) 当該業務に係るデータ及び個人情報の権利は水道局に帰属する。

#### 1.2 再委託の禁止

受託者は、水道局から受託したクレジットカード扱い業務を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ水道局から書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

#### 1.3 届出義務

- (1) 受託者は、水道局から受託したクレジットカード扱い業務を遂行する場所、事務責任者名、電話番号等について、水道局にあらかじめ届け出なければならない。  
なお、事務責任者とは、クレジットカード扱い業務の遂行にあたって、水道局との連絡調整を行うために設置する者をいう。
- (2) 受託者は、水道局が契約の履行上必要があると認めたものについて、事前に水道局に届け出なければならない。
- (3) 受託者は、届け出た内容に変更が生じる場合は、事前に水道局に届け出なければならない。

#### 1.4 その他

この仕様書の解釈に疑義が生じた場合は、水道局と受託者とが協議のうえ決定する。