

神戸市水道局

水道料金・下水道使用料等 WEB (キャッシュレス) 決済業務等

仕様書

営業課

目次

1	件名.....	2
2	目的.....	2
3	契約期間.....	2
4	指定納付受託者.....	2
5	徴収金及び手数料の取り扱い.....	2
6	システム稼働環境.....	3
6-1	システム環境に係る要件.....	3
6-1-1	稼働端末環境について.....	3
6-1-2	Web ブラウザの標準技術について.....	3
6-1-3	可用性要件.....	3
6-1-4	暗号化.....	4
7	業務内容.....	4
7-1	WEB（キャッシュレス）決済プラットフォームの提供.....	4
7-2	WEB（キャッシュレス）決済プラットフォームが有する機能は以下のとおり。.....	5
7-3	水道料金等徴収明細データ管理システムの提供.....	6
7-4	操作マニュアルの作成、操作研修等窓口への導入支援.....	6
7-5	システム開発支援の提供.....	6
8	スケジュール.....	7
9	Web（キャッシュレス）決済の推定件数.....	8
10	Web（キャッシュレス）決済利用経費の見積り.....	10
11	業務遂行における特記事項.....	11
11-1	基本.....	11
11-2	知的財産権.....	11
11-3	秘密保持.....	12
11-4	契約不適合責任.....	12
11-5	その他留意事項.....	12
別紙 1	データ連携時の対応.....	13

1 件名

水道料金・下水道使用料等 WEB（キャッシュレス）決済業務等

2 目的

現在、神戸市水道局（以下「本市」という。）は、水道料金・下水道使用料・農業集落排水使用料（以下「水道料金等」という。）において、徴収方法を拡大し、お客様の利便性の向上を図るとともに、決済代行業務の円滑実施を可能とし、収納業務の効率化を図ることを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

※ サービス提供は、令和 8 年 1 月 1 日から

ただし、本市ポータルサイト「お客様サポート」との連携が必要となるため、令和 7 年 12 月末までに構築

4 指定納付受託者

本調達における作業の実施内容には含まれないが、受託者は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 231 条の 2 の 3 第 1 項の規定に基づき、指定納付受託者として業務を遂行し、責務を負うこととする。

5 徴収金及び手数料の取り扱い

- (1) 本市の指定口座への入金、徴収した水道料金等は、月 1 回の本市が指定する口座に入金すること。
なお、入金日及び入金口座は本件契約の締結後に協議のうえ決定する。
- (2) 決済手数料は、各クレジットカード会社が立替払いを行った総額に料率を乗じ算定した額（1 円未満切り捨て）を支払うものとする。本業務において、本市が受託者に支払う手数料及びこれに係る振込手数料並びに各会社の行う事務に要する費用その他受託者において行う事務に要する費用を除き、立替払いに係る振込手数料その他乙において行う事務に要する費用は、全て受託者の負担とする。
- (3) 決済手数料の支払いは、決済代行事業者との契約により取り決めた決済手数料を月 1 回の支払い日

に受託者の請求に基づき支払うものとし、(1)の徴収した金額と決済手数料との相殺は行わない。なお、支払日は、本件契約締結後に協議のうえ決定する。

6 システム稼働環境

6-1 システム環境に係る要件

6-1-1 稼働端末環境について

広く一般の方が利用するシステムは、合理的なコストの範囲内で、多くの利用者をカバーする必要があるため、各 OS の標準 Web ブラウザは最低限サポートすること。

パソコン

	サポートすべきブラウザ
必須サポート	Microsoft Edge Google Chrome Apple Safari

タブレット・スマートフォン

	サポートすべきブラウザ
必須サポート	iPhone IOS Android Chrome

6-1-2 Web ブラウザの標準技術について

一般に Web ブラウザは、以下のような標準技術をサポートすること。

- HTML5/CSS3
- ECMAScript (ISO/IEC 16262)
- TLS 1.2 以上、HTTP/2

6-1-3 可用性要件

(1) 稼働時間

① システムの利用可能時間は以下のとおりとする。

システム利用時間は、原則として 24 時間 365 日とする。ただし、保守等の予定された停止に関しては、その限りではない。

② 稼働率は、99%以上を確保すること。（メンテナンス等によるシステムの計画停止を除く。）

③ メンテナンス等によるシステムの計画停止については、10 日前までに連絡を行うこと。

(2) 障害対策

- ① 障害の発生が確認された場合は、速やかに本市に報告する。
- ② 障害対応状況について、随時報告を行うこと。
- ③ 障害に伴い発生する業務への影響を最小限とするための対策を講じること。
- ④ 復旧後に対応履歴を含め、結果報告を提出すること。

6-1-4 暗号化

- (1) 通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。また、発信人の正当性を保証するための電子署名を行う機能を設けること。通信に必要な証明書等についても調達に含むこと。
- (2) 通信経路上の暗号化（SSL 暗号化通信）を行うこと。
- (3) 個人情報を含む等、機密性の高い情報を取り扱う場合、蓄積データ（データベース含む）や通報経路を含め暗号化を行うこと。

7 業務内容

7-1 WEB（キャッシュレス）決済プラットフォームの提供

- (1) 水道料金等の徴収にあたり、WEB（キャッシュレス）決済プラットフォームは、以下の決済手段に対応しており、お客様が、当該プラットフォームにおいて決済手段を選択できること。

① クレジットカード払い

VISA

MasterCard

JCB

American Express

Diners Club

※支払い上限額を制限できること。

※デビットカードは国際ブランド付きデビットに対応すること。

② PAY 払い

d 払い

au PAY（ネット支払い）

PayPay

楽天ペイ（オンライン決済） など

Pay 払い事業者は、本件契約締結後に協議のうえ決定する。

また、受注者の Pay 払い対応業者が、追加された場合は、対応することが可能であること。

支払い上限額を制限できること。

③ その他

決済手段が追加することができること。

(2) 決済プラットフォームの機能

- ① プラットフォームは、画面遷移型のインターフェースを有し、決済機能（複数の決済手段から、希望の決済手段を選択して決済手続きを可能である。）とカード編集機能（カード編集画面上でカード追加、編集、削除の手続きを可能である。）を有していること。また、決済画面やカード編集画面のデザインをカスタマイズできる機能を有すること。

また、様々なデバイス（パソコン、スマートフォン、タブレット等）に適したレイアウトが表示可能であること。

※ 本市のポータルサイト上に URL を配置し、受注者サイトに遷移する機能を有すること。

※ クレジットカードの登録枚数は、5 件まで可能とし、保持期間は無制限とする。

② 決済機能

受託者の決済画面から複数の決済手段を選択することができ、完了後、本市のポータルサイトに画面遷移ができること。カード番号等のセンシティブな情報を通過しないこと。

7-2 WEB（キャッシュレス）決済プラットフォームが有する機能は以下のとおり。

(1) 共通

いずれの決済手段においても、入金完了した時点で、入金完了通知メールもしくは SMS を発行し、入金完了したことを通知できるか、または決済が完了したことを本市に WebAPI 等で電子的に通知できること、もしくは両方できること。

また、納付ごとに一意に識別できる番号（複合キー可）が指定でき、当該番号で支払い期限の設定やプラットフォームを利用して（WebAPI）入金確認できること。

WEBAPI において、入金完了結果が受信失敗とみなされた場合は、5 回以上結果通知は所定時間後に再送する機能を有すること。

また、5 回以上結果通知を送信したにも関わらず、正常応答が返却されなかった場合に別途メールにて通知する機能を有すること。

キャッシュレス決済受注者から本市の口座にまとめて入金することとなるが、その内訳については WebAPI もしくは管理機能等でダウンロードする CSV などにより確認できるようにすること。

当該プラットフォームはインターネット上で公開しているサービスであり、管理機能を除くユーザ側が利用する機能については基本的に制限なくアクセス可能とすること。

(2) クレジットカード払い決済および PAY 払い決済

当該プラットフォームでは払い込みをするための番号を発番し、ユーザ側が確認できるプラットフォームを提供すること

(3) クレジットカードの大量アタック遮断サービス

本市の設定する閾値を超えた場合は、繰り返し実行されるオーソリ・リクエストを遮断する機能を有し、ク

レジットマスターの被害を予防することができること。

7-3 水道料金等徴収明細データ管理システムの提供

受託者は、本市が指定する水道料金等、利用したキャッシュレス決済手段ごとに、徴収件数及び徴収金額を月ごとに集計したデータを提供すること。また、当該データには「納付ごとに一意に識別できる番号」も含めること。

なお、集計データ項目及び提供方法については、管理画面を通じて本市職員がダウンロードする方法や本受注者によりメール等にて送付するなど想定されるが、本件契約締結後に協議のうえ決定する。

7-4 操作マニュアルの作成、操作研修等窓口への導入支援

- (1) 受注者は、別途予定される調達に関連して、決済代行サービスに係る設定及び操作方法に関するマニュアルを必要に応じて作成し、文書データ等により提供すること。
- (2) 受注者は、本市職員が決済代行サービスの設定および操作が容易になるように、設定及び操作方法の研修を実施すること。なお、研修の規模については10名程度で本市内に限定して1回実施することを想定しているが、研修内容は、本件契約の締結後に協議のうえ決定する。

7-5 システム開発支援の提供

- (1) 決済の指示は、本市が構築したお客様サポート「本市ポータルサイト」の画面で行うことから、WebAPI を通じて決済指示を行うことになるため、WebAPI に関する仕様書を本市が委託する開発業者に提供可能とするとともに、WebAPI 等の仕様方法等に関する本市または開発業者から問い合わせに対応すること。問い合わせ方法等については、本件契約の締結後に協議のうえ決定する。

8 スケジュール

本プロジェクトで想定されるスケジュールは以下のとおりである。

時期	内容
令和7年 5月	プロジェクト開始 Web・API 提供 設計・開発
令和7年 10月	テスト
令和7年 12月	検証
令和8年 1月	運用開始

9 Web（キャッシュレス）決済の推定件数

Web（キャッシュレス）決済の推定件数は以下のとおり。

	項目	金額層	推定単価	推定件数
令和7年度 (1~3月)	クレジットカード払い	3,000円未満	1,500	500
		3,000円～10,000円未満	5,000	5,400
		10,000円～30,000円未満	20,000	500
		30,000円～100,000円未満	50,000	0
		100,000円～300,000円未満	200,000	0
		合計		6,400
	PAY 払い	3,000円未満	1,500	700
		3,000円～10,000円未満	5,000	2,200
		10,000円～30,000円未満	20,000	100
		30,000円～100,000円未満	50,000	0
		100,000円～300,000円未満	200,000	0
		合計		3,000

	項目	金額層	推定単価	推定件数
令和8年度	クレジットカード払い	3,000円未満	1,500	2,000
		3,000円～10,000円未満	5,000	19,200
		10,000円～30,000円未満	20,000	1,700
		30,000円～100,000円未満	50,000	0
		100,000円～300,000円未満	200,000	0
		合計		22,900
	PAY 払い	3,000円未満	1,500	2,500
		3,000円～10,000円未満	5,000	8,100
		10,000円～30,000円未満	20,000	300
		30,000円～100,000円未満	50,000	0
		100,000円～300,000円未満	200,000	0
		合計		10,900

	項目	金額層	推定単価	推定件数
令和9年度	クレジットカード払い	3,000円未満	1,500	2,200
		3,000円～10,000円未満	5,000	21,100
		10,000円～30,000円未満	20,000	1,900
		30,000円～100,000円未満	50,000	0
		100,000円～300,000円未満	200,000	0
		合計		25,200
	PAY払い	3,000円未満	1,500	2,700
		3,000円～10,000円未満	5,000	8,900
		10,000円～30,000円未満	20,000	400
		30,000円～100,000円未満	50,000	0
		100,000円～300,000円未満	200,000	0
		合計		12,000

	項目	金額層	推定単価	推定件数
令和10年度	クレジットカード払い	3,000円未満	1,500	2,300
		3,000円～10,000円未満	5,000	22,200
		10,000円～30,000円未満	20,000	2,000
		30,000円～100,000円未満	50,000	0
		100,000円～300,000円未満	200,000	0
		合計		26,500
	PAY払い	3,000円未満	1,500	2,900
		3,000円～10,000円未満	5,000	9,300
		10,000円～30,000円未満	20,000	400
		30,000円～100,000円未満	50,000	0
		100,000円～300,000円未満	200,000	0
		合計		12,600

	項目	金額層	推定単価	推定件数
令和 11 年度	クレジットカード払い	3,000円未満	1,500	2,400
		3,000円～10,000円未満	5,000	23,200
		10,000円～30,000円未満	20,000	2,100
		30,000円～100,000円未満	50,000	0
		100,000円～300,000円未満	200,000	0
		合計		27,700
	PAY 払い	3,000円未満	1,500	3,000
		3,000円～10,000円未満	5,000	9,800
		10,000円～30,000円未満	20,000	400
		30,000円～100,000円未満	50,000	0
		100,000円～300,000円未満	200,000	0
		合計		13,200

※ いずれも推定件数。手数料の支払いは本件数に縛られるものではなく、実績に応じたものとする。

10 Web（キャッシュレス）決済利用経費の見積り

「9 Web（キャッシュレス）決済の推定件数」を基に、令和11年度末までの経費を見積り。

- (1) 初期経費
 - (2) サービス利用料
 - (3) 手数料
 - ① クレジットカード決済
 - ② PAY 払い
 - ③ システム利用料
- (1) + (2) + (3) の合計額

※ 本業務の導入開発業務にかかる経費の及び、令和12年3月末までの利用料の合計額で選定する。

※ 本業務契約締結時は、単価契約とする。

11 業務遂行における特記事項

11-1 基本

受注者は、次に掲げる事項を遵守すること。

- (1) 本業務遂行に当たり、業務の継続を第一に考え、善良な管理者の注意義務をもって誠実に行うこと。
- (2) 本業務に従事する要員は、本市と円滑なコミュニケーションを行う能力と意思を有していること。
- (3) 本業務の履行場所を他の目的のために使用しないこと。
- (4) 要員の資質、規律保持、風紀及び衛生・健康に関すること等の人事管理並びに要員の責めに起因して発生した火災・盗難等不祥事が発生した場合の一切の責任を負うこと。

受注者は、本業務の履行に際し、本市担当者からの質問、検査及び資料の提示等の指示に応じること。
また、修正および改善要求があった場合には、別途協議の場を設けて対応すること。

11-2 知的財産権

知的財産の帰属は、以下のとおりとする。

- (1) 本件に係り作成・変更・更新されたドキュメント類及びプログラムの著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に定めるすべての権利を含む。）は、受注者が本件のシステム開発の従前より権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ書面にて権利譲渡不可能と示されたもの以外、本市が所有する等現有資産に移行等して発生した権利すべて本市に帰属するものとする。
- (2) 本件に係り発生した権利については、受注者は著作権・著作者人格権と行使しないものとする。
- (3) 本件に係り作成・変更・修正されるドキュメント及びプログラム等に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、受注者は原著作物の著作権者としての権利を行使しないものとする。
- (4) 本件に係り作成・変更・修正されるドキュメント類及びプログラム等に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、受注者は当該著作物の使用に必要な費用負担や使用許諾契約に係る一切の手続きを行うこと。この場合は事前に 本市 へ報告し、承認を得ること。
- (5) 本件に係り第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争が生じた場合には、当該紛争の原因が専ら本市の責めに帰す場合を除き、受注者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、本市は係る紛争の事実を知ったときは、受注者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受注者にゆだねる等の協力措置を講ずる。
- (6) なお、受注者の著作または一般に公開されている著作について、引用する場合は出典を明示するとともに、受注者の責任において著作者等の承認を得るものとし、本市に提出する際は、その旨併せて報告するものとする。

11-3 秘密保持

- ① 「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群」を参照し、神戸市が設定している「神戸市情報セキュリティ基本方針」および「神戸市情報セキュリティ対策基準」を遵守し、適切なセキュリティ対策を講ずること。
- ② 提供するサービスについては、以下のガイドラインに準拠または同等の水準を満たしていること。
 - TLS（SSL）通信を行う情報システムの構築/運用/保守
「SSL/TLS 暗号設定ガイドライン」
(https://www.ipa.go.jp/security/vuln/ssl_crypt_config.html)
 - 暗号化機能・電子署名機能を使用する情報システムの構築/運用/保守
「電子政府推奨暗号リスト」
(<https://www.cryptrec.go.jp/list.html>)
- ③ 個人情報保護法

11-4 契約不適合責任

検収後 1 年間に於いて、納入成果物に契約内容に不適合があることが判明した場合には、受託者の責任及び負担において、本市が相当と認める期日までに補修を完了するものとする。

11-5 その他留意事項

本仕様書に定めた事項は、調達時点で想定される範囲で記述したものである。今後、本仕様書に記載のない事項又は、疑義が生じた事項については本市と協議の上、柔軟に対応するものとする。

別紙1 データ連携時の対応

