

省エネ家電切換え緊急支援事業運営業務仕様書

長野県環境部環境政策課ゼロカーボン推進室

この業務仕様書は、長野県（以下「委託者」という。）が行う省エネ家電切換え緊急支援事業の運営に関する業務（以下「本業務」という）を委託するに当たり、その仕様等に関し必要な事項を定めるものである。

1 業務名

省エネ家電切換え緊急支援事業運営業務

2 委託期間

契約締結日から令和7年3月21日（金）まで

3 事業の目的

現下のエネルギー価格の高騰を踏まえ、省エネ性能の高い家電製品の購入を支援することにより、家庭におけるエネルギー費用負担の軽減及び温室効果ガスの削減を図る。

4 業務内容

受託者は以下の仕様に基づき本事業に係る業務を行うこととし、詳細については委託者と協議し、調整の上、決定すること。

区分	仕 様
事業の概要	<p>【名 称】 信州省エネ家電購入応援キャンペーン（第2弾）</p> <p>【概 要】 実施期間中、対象店舗において対象製品を購入した者に対し、購入品目等に応じたポイント等を交付</p> <p>【対象者】 県内に住所を有する個人</p> <p>【対象製品】 統一省エネラベルにおいて一定以上の評価であるエアコン、電気冷蔵庫、電気温水機器、テレビ及びLED照明器具</p>
事業の実施期間	<p>対象店舗の募集期間、対象製品の購入がポイント等交付の対象となる期間（購入対象期間）及びポイント等交付申請受付期間は、以下を基本とし、委託契約締結後、委託者との協議により決定するものとする。なお、ポイント等交付申請受付期間については、ポイント等の交付状況等により、委託者と受託者の協議により期間を変更する場合がある。</p> <p>(1) 対象店舗の募集期間 契約締結日から3週間程度 募集期間終了後も随時、追加登録を可能とすること。</p> <p>(2) 購入対象期間 令和6年8月中下旬から令和7年1月31日（金）まで</p>

	<p>(3) ポイント等交付申請受付期間 令和6年8月中下旬から令和7年2月28日（金）まで</p>
<p>事務局の設置</p>	<p>受託者において事務局を設置し、事業の実施に必要な人員、設備等を配備の上、業務の運営や委託者との連絡調整を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局の設置期間は、契約締結日から委託契約終了日までとすること。 ・事務局は、受注者が確保する場所において設置すること。 ・事務局に、業務全体を統括するための統括責任者を1名置くこと。 ・統括責任者は本業務に類似するポイント交付業務を遂行した実績を有する者を置くこと。 ・統括責任者は、業務執行に必要な要員を確実に手配・確保すること。 ・統括責任者と別に対象者へのポイント等の交付等の業務を行うスタッフを5名置くこと。なお、スタッフの業務実施期間は購入対象期間の開始日からポイント等交換申請受付期間終了日までとすること。
<p>専用サイトの設置及び維持・管理</p>	<p>(1) 事業に係る専用サイト（ホームページ）の設置 次の内容・機能をもつ専用サイトを設置し、委託契約が終了するまでの間、適切に維持・管理すること。</p> <p><専用サイトの内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業内容の告知 ・省エネ家電導入のメリットを伝える内容 ・参加店舗リストの閲覧・検索 ・対象製品リストの閲覧・検索 ・キャンペーンへの参加を希望する店舗からの登録申請受付 ・対象製品購入者からのポイント交付申請受付 ・申請者に分かりやすく申請方法を伝える内容 ・質問事項の受付、FAQ（よくある質問事項）の掲載 ・委託者が指定する情報へのリンク <p><専用サイトの要件></p> <ul style="list-style-type: none"> ・長野県公式ホームページウェブアクセシビリティ方針に準拠していること。 ・利用者が閲覧しやすいものとする。特に、スマートフォン等の小型の端末で閲覧した場合に適切な表示サイズ、レイアウト等に変更される等、スマートフォンユーザにも配慮したものとする。 ・Windows、MacOS、iOS、AndroidのOSに対応する主要なブラウザ（MicrosoftEdge、GoogleChrome、Firefox、Safari等）で閲覧可能であること。 ・個人情報を取り扱うことから、システムのセキュリティ対策については、最新の情報を基に万全の対策を実施すること。 ・専用サイトの作成に当たっては、構成・デザイン等の案を委託者に提出の上、委託者と協議して内容を決定すること。

	<p>(2) 県管理用画面の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・随時のポイント交付状況が確認できる管理用画面を用意し、日別、店舗別、品目別、ポイント種別等の区分ごとに最新のポイント交付件数・額が確認できるようにすること。 ・県管理用画面は、県担当者以外の者が閲覧できないようにすること。
<p>コールセンターの設置</p>	<p>キャンペーンに関する各種問い合わせに電話対応するコールセンターを設置すること。(想定対応件数：1,500件/月)</p> <p>なお、コールセンターについての基本的事項は以下のとおりとすること。</p> <p>【コールセンターの開設期間】</p> <p>①店舗向けコールセンター</p> <p>購入対象期間の開始日から令和7年1月31日(金)まで (12月29日から1月3日までの期間を除く。)</p> <p>期間中の毎日(土・日・祝日を含む) 午前10時から午後7時まで</p> <p>②利用者向けコールセンター</p> <p>購入対象期間の開始日から令和7年2月28日(金)まで (12月29日から1月3日までの期間を除く。)</p> <p>期間中の毎日(土・日・祝日を含む) 午前10時から午後7時まで</p> <p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターにコールセンター業務全体を統括する責任者を1名置くこと。 ・責任者とは別に問い合わせに対応するスタッフを以下の人数置くこと。 <p>(1)購入対象期間から令和7年1月31日(金)まで：5名</p> <p>(2)令和7年2月1日(土)から令和7年2月28日(金)まで：4名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターの運営に必要な電話設備等の一切については受託者が用意すること。 ・頻出する問い合わせ事項についてはFAQとしてまとめ、専用サイト上に掲載すること。 ・FAQの内容は、随時更新することとし、内容について事前に委託者の承認を得ること。
<p>キャンペーン実施に係る印刷物</p>	<p>キャンペーンの実施に必要な、チラシ、ポスター及びキャンペーンチケットの作成・配布を行うこと。なお、印刷物の内容及び仕様等については、委託者と協議の上決定すること。</p> <p>【チラシ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンペーンの概要、対象製品、ポイント等額及び交換可能なポイント等の種類等を記載すること。 ・印刷部数は200,000部とし、仕上がりはA4両面、印刷使用はカラー(4色)を基本とすること。 <p>【ポスター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンペーンの概要、対象製品、ポイント等額及び交換可能なポイント等の種類等を記載すること。

	<ul style="list-style-type: none"> ・印刷部数は 15,000 部とし、仕上がりは B 2 片面、印刷使用はカラー（4 色）を基本とすること。 <p>【キャンペーンチケット】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象製品購入者がポイント等の交付を申請する際に入力が必要となる一意のコード（専用コード）を付すこと。 ・キャンペーンの概要、申請方法、申請に必要な専用コード、QR 等を印字すること。 ・チケットは圧着式とし、圧着後のサイズは、80mm×35mm 程度を基本とすること。 ・チケットは通常店用と地域協力店用を作成し、地域協力店用のチケットは、ポイント 2 倍コースの選択が可能とすること。 ・印刷部数は通常店用と地域協力店用をあわせて 200,000 部とし、印刷使用はカラー（4 色）を基本とすること。
<p>キャンペーン対象店舗の募集及び登録等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・店舗からの申請により、キャンペーン対象店舗を登録する。 （想定登録店舗数：1,000 店） ・登録申請は、専用サイトからのオンライン申請を基本とするが、店舗からの個別協議により、やむを得ないと認められる場合には、紙による登録申請も受け付けること。 ・対象店舗の登録を受けるには、次の A-1 から A-5 の要件を満たす必要がある。 ・A-1 から A-5 の基本要件に加え、B-1 から B-3 の要件を満たす店舗については、登録申請において「地域協力店」の区分による登録を選択することができる。 <p>【基本要件】</p> <p>(A-1) 長野県内に所在する実店舗（営業所等を含む）であること。（EC 店舗等は対象外とする。）</p> <p>(A-2) 対象製品に省エネラベルを表示し、顧客に省エネ性能等について適切に案内をすること。</p> <p>(A-3) キャンペーンの実施に必要な手続等を行うこと。</p> <p>(A-4) キャンペーンに関して不正が疑われる状況等を覚知した場合には、速やかに委託者に報告すること。</p> <p>(A-5) キャンペーンの実施に関連する法令、条例等（特定家庭用機器再商品化法等）を遵守すること。</p> <p>【地域協力店要件】</p> <p>(B-1) 本店が長野県内に所在すること。</p> <p>(B-2) 顧客の生活環境等に応じた家電製品の選び方等についてアドバイスを行うこと。</p> <p>(B-3) 顧客が、ポイント等の交付申請に当たり環境省の「うちエコ診断（WEB 版）」を受診する際、必要に応じてサポートを行うこと。</p> <p><対象店舗の登録・公表></p> <ul style="list-style-type: none"> ・専用サイトから店舗の申請を受け付け、要件を満たす店舗を対象店舗として登録し、対象店舗のリストを専用サイトへの掲載等により周知すること。

	<ul style="list-style-type: none"> 対象店舗のリストについては、通常店又は地域協力店の区分により分類するほか、市町村単位で整理する等、利用者が閲覧しやすいものとするよう工夫を施すこと。 <p><対象店舗への印刷物等の送付> 対象店舗の登録後、購入対象期間の開始の1週間前を目途に対象店舗に以下の印刷物等を送付すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> キャンペーンの趣旨及び内容並びに参加店舗において必要なオペレーションを説明するマニュアル キャンペーンチケット キャンペーン用チラシ、ポスター 委託者から受託者にあらかじめ送付するデータにより作製する印刷物 <p><対象店舗の登録取消し> 次のいずれかに該当する対象店舗があることが判明した場合は、速やかに委託者に報告し、委託者が指示した場合は当該店舗の登録を取り消すものとする。</p> <p>ア 法令、条例等に違反している場合 イ 登録申請において虚偽の内容があることが判明した場合 ウ その他、対象店舗として不適当と認められる場合</p>
対象者へのポイント等交付	<p><対象製品リストの作成・更新></p> <ul style="list-style-type: none"> 受託者は委託契約締結後速やかに、受託者は、専用サイトに対象製品リストを掲載し、1週間に1回以上の頻度で当該リストを更新すること。 対象製品リストの更新に当たっては、「省エネ型製品情報サイト (https://seihinjyoho.go.jp)」に掲載される製品のうち、別表の「能力・サイズ」及び「統一省エネラベル省エネ性能」の条件に該当する製品を抽出した上、各品目のポイント額を設定すること。 <p><ポイント等の種類></p> <ul style="list-style-type: none"> 本業務において取り扱うキャッシュレス決済サービスのポイント（以下「ポイント」という。）は次のとおりとする。（想定取扱件数：12,300件） <ol style="list-style-type: none"> PayPay ポイント Ponta ポイントコード WAON ポイント ID Amazon ギフト券 ポイント@ギフト（dポイント） nanaco ギフト Edy ギフト ID Apple Gift Card <ul style="list-style-type: none"> 本業務において取り扱う商品券又は汎用型プリペイドカード（以下「商品券等」という。）は次のとおりとする。（想定取扱件数：5,000件） <ol style="list-style-type: none"> QUO カード

<p>(2) JCB ギフトカード (3) パナソニックの店ギフトチェック (ポイント及び商品券等を総称し、以下「ポイント等」という。)</p>
<p><ポイント等の交付予定総額></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ポイント等の交付予定総額は、414,582,182円（消費税相当額及び地方消費税相当額を除く）とし、その内訳は、ポイント等の原資相当額 385,994,000円及びポイント等の交付に係る手数料 28,588,182円とする。 ・品目、能力・サイズ及び統一省エネラベル省エネ性能ごとのポイント等額は別表のとおりとする。 <p>なお、ポイント2倍コースは「地域協力店」で対象製品を購入した上、環境省の「うちエコ診断（Web版）」を受診した場合のみ適用するものとする。</p>
<p><ポイント等交付に係る手続について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ポイント等の交付申請手続は、原則として、専用サイトからのオンライン申請とすること。 ・インターネット環境がない等のやむを得ない理由により購入者がオンライン申請を行うことができないと認められる場合に限り、事務局において紙の申請書による交付申請（以下「紙申請」という。）を受け付けるものとする。 ・申請方法の決定に当たっては、不正な申請を防ぐための措置を講ずるとともに、事業の趣旨を踏まえ、利用する者にとってできる限り簡単かつ分かりやすい方法とすること。 <p>（ポイント等交付の流れ）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請（想定申請件数：17,000件） <ol style="list-style-type: none"> ① 登録店舗は、対象製品購入者にキャンペーンチケットを交付 ② 購入者がパソコン、スマートフォン等から専用サイトにアクセスし、必要情報を入力 ③ 事務局において申請データ等を受信し、内容を審査 ④ 申請内容が適当と認められる場合は、ポイント等の交換に必要なコード番号等を購入者に電子メール等にて送信（商品券等を選択した場合は郵送） <ul style="list-style-type: none"> ・紙申請（想定申請件数：300件） <ol style="list-style-type: none"> ① 登録店舗は、対象製品購入者にキャンペーンチケットを交付 ② 購入者は、利用者向けコールセンターに連絡し、紙申請に用いる交付申請用紙の送付を請求 ③ 事務局は、請求があったときは、オンライン申請ができない理由を確認し、やむを得ないと認められる場合は、当該購入者に交付申請用紙を送付 ④ 事務局は、購入者から紙申請があったときは、オンライン申請の手順に準じ必要な処理を行うものとする。 <p>（購入者が事務局に対し交付申請用紙の送付を請求する際の通信料及び購入者が紙申請をするため交付申請用紙を事務局に送付する際の郵送料は、当該購入者の負担とする。）</p> <p>【申請時に入力が必要となる項目】</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・コース選択 通常コース、ポイント2倍コース ・申請者情報 氏名、住所、電話番号、メールアドレス ・購入情報 対象製品購入日、購入店舗、購入品目、製品型番、対象製品の購入金額 ・添付資料 対象製品購入に係るレシート画像、保証書画像、うちエコ診断（Web版）受診結果画像（ポイント2倍コース選択時のみ） ・その他 委託者が設問を指定するアンケートへの回答 <p>※購入店舗、購入品目、製品型番はプルダウン等による選択式とすること。</p>
	<p><ポイント等交付申請に係る審査></p> <p>受託者は、対象製品購入者からポイント等の交付申請があったときは、キャンペーンチケットによりポイント等交付の対象であることを確認の上、申請データに係る入力内容及び添付書類に基づき、以下の審査を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要書類（添付書類含む。）に不足がないこと。 ・申請者が長野県民であること。（入力により確認） ・購入品が対象製品であり、新品購入であること。（入力、レシート、保証書により確認） ・購入日が対象期間内であること。（入力、レシート、保証書により確認） ・購入先が対象店舗であること。（入力、レシート、保証書により確認） ・ポイント2倍コースを選択している場合は、地域協力店での購入であること。 ・ポイント2倍コースを選択している場合は、うちエコ診断（Web版）を受診していること。 ・その他、委託者が必要と認める内容
	<p><ポイント等の交付></p> <p>審査の結果、適当と認めるものについては、有効な申請があった日から起算して10日程度以内に申請者に対しポイントの交換に必要なコード番号等又は商品券等を交付すること。</p> <p>なお、申請内容や添付書類に不備がある等の場合には、申請者に確認の上、入力内容の修正や添付書類の追加提出を受け付ける等の対応を行うものとするが、ポイントの交付が不適と認められる申請については、申請者に対し、ポイント交付が不可の旨及びその理由について、電子メール等により通知すること。</p>
<p>返品対応</p>	<p>購入者が対象店舗に対してキャンペーン対象製品を返品した場合は、以下の手順により対応するものとする。（想定対応件数：10件）</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 対象店舗は、キャンペーンのコールセンター（店舗用）に対象製品の返品があった旨を連絡する。 ② 事務局は、返品に係る手続を行うために必要となる次号に掲げる書類を事務局に送付するための封筒（以下「返信用封筒」という。）に必要な料金分の切手を貼付したものを当該店舗に送付する。 ③ 当該店舗は、別に定める返品対応書式に必要事項を記載の上、次に掲げるも

	<p>のを添えて、返信用封筒により事務局に送付する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンペーンチケット（紛失の場合を除く。） ・対象製品の購入時に対象店舗から発行されたレシート又は領収書 ・対象製品のメーカー保証書（未発行、紛失等の場合を除く。） <p>④ 事務局は、返品があった対象製品に係るポイント等の交付手続を行わないよう記録する等の必要な処理を行う。</p>
キャンペーンに係る広報	<p>専用サイトへのコンテンツ掲載や、メディアを活用した事業周知等、県民及び店舗等へ効果的な広報を行い、事業の認知度向上を図ること。</p> <p>【専用サイトへのコンテンツの掲載】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンペーン用チラシ、ポスターのデータを専用サイトへ掲載すること。 <p>【新聞広告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全県に発行される新聞へキャンペーンを周知する広告を1回以上掲載すること。 <p>広告はテレビ面へ掲載することとし、5段モノクロを基本とすること。 なお、掲載時期や掲載内容は委託者と協議の上決定すること。</p>
事業の効果検証	<p>事業終了後、以下の事項を含む報告書を委託者に提出すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ポイント等交付状況について品目、店舗（規模・業種別）、エリア等で集計したもの ・本事業の効果について、ポイント等の交付を受けた者及び対象店舗へのアンケート結果を踏まえ検証した結果（アンケートの内容は委託者と協議して決定すること）
実績報告書	<p>事業終了後、受託者から委託者へ実績報告書を提出すること。実績報告書の内容及び提出方法等については、委託者と指示に従うこと。</p>

5 その他留意事項

- (1) 本業務の目的を十分に理解した上で業務を遂行すること。
- (2) 本業務の実施に当たっては、委託者と詳細に協議を行い、その承認を受けて業務を行うこと。
- (3) 委託契約締結後、速やかに業務実施に係るスケジュール及び体制表を作成し、委託者へ提出すること。
- (4) 委託料又は履行期間を変更する必要があるときは、協議の上、書面によりこれを定める。
- (5) 本委託業務の実施に要した経費は、他の事業と経理を区分すること。
- (6) 受託者は、やむを得ない事情により本仕様書の変更を必要とする場合は、あらかじめ委託者と協議の上、仕様書変更の承認を得ること。
- (7) その他、本業務の実施に当たり生じた疑義等については、委託者と協議の上、合意した内容に基づき業務を実施すること。

(別表)

品目	能力・サイズ	統一省エネラベル 省エネ性能	ポイント額 (円)	
			通常コース	ポイント 2倍コース
エアコン	～2.2kW	★3以上 旧基準対象製品については★4以上	10,000	20,000
	2.5kW～2.8kW	★3以上 旧基準対象製品については★4以上	15,000	30,000
	3.6kW～	★3以上 旧基準対象製品については★4以上	20,000	40,000
電気冷蔵庫	51L～350L	★2以上 かつ省エネ基準達成率100%以上	5,000	10,000
	351L～450L	★3以上 かつ省エネ基準達成率100%以上	15,000	30,000
	451L～	★4以上 かつ省エネ基準達成率100%以上	20,000	40,000
電気温水機器	—	★4以上 (寒冷地仕様にあつては★3.5以上)	40,000	80,000
テレビ	19V型～	★3.5以上	5,000	10,000
	39V型～	★2以上	10,000	20,000
LED照明器具	シーリング・ ペンダントタイプ	★4以上	対象外	2,000