

「官民連携による消費生活推進事業」委託業務仕様書

1 委託業務名

官民連携による消費生活推進事業委託業務

2 委託業務履行期限

令和4年3月31日（木）

3 業務の趣旨

消費者とのつながりを有する民間事業者等のネットワークや広報手段の活用により、新型コロナウイルス感染症の影響下で増えている消費者トラブルへの対応力の強化やポストコロナ社会を見据えた消費生活を推進する。

また、令和4年4月からの成年年齢引下げに向けて、若い世代への情報発信を強化するとともに、消費者庁新未来創造戦略本部と連携して取り組むLINEによる消費生活相談の実証実験の活用促進を図る。

4 業務の内容

次のいずれかを目的とする事業を実施する。

(1) 消費者教育推進事業

コロナ禍で発生する消費者トラブルへの対応力を強化するための消費者教育・啓発

① 本事業のねらい

- ・ コロナに便乗した悪質商法やネット通販での定期購入、水回り修理サービス等による消費者トラブルが増える中、消費者トラブルの態様に応じて適切なターゲットへの情報発信を行う

② 本事業のターゲット

- ・ 提案内容に応じて、適切なターゲットを選択すること

③ 提案いただきたい内容

- ・ 上記①及び②を満たす、効果的な事業に関する企画提案（事業の趣旨、内容、実施方法、体制、評価手法等）

(2) デジタル広告事業

SNSやインターネット検索サイトを通じた消費者トラブル情報及びLINE相談実証実験の周知

① 本事業のねらい

- ・ 誰もがスマホを利用するようになり、コロナ禍でネット通販に関するトラブルも全世代に広がっていることから、インターネットを通じた情報発信を強化
- ・ 令和4年4月からの成年年齢引下げに向けて、若い世代が視聴するSNSやインターネット検索サイトによる消費者被害防止に関するデジタル広告の実施
- ・ LINEによる消費生活相談の実証実験（令和3年11月～令和4年1月）の利用促進

② 本事業のターゲット（優先順位 A→C）

A 若年層（成年年齢引下げの影響が大きい高校生・大学生中心、電話が苦手）

B 一般層（LINE相談を活用しそうな平日日中に勤務されている方）

C 高齢層（在宅が多く、通販や訪問販売トラブルに遭いやすい、被害金額が高額）

③ 提案いただきたい内容

上記①及び②を満たす、効果的なデジタル広告に関する企画提案（下記）

- ・デジタル広告を配信するSNS（YouTube Twitter LINE Instagram Facebook）やインターネット検索サイト、その他（テレビCMやデジタルサイネージ等の配信時期及び配信方法の組合せ）
- ・デジタル広告で使用する動画（秒数）、静止画の種類、内容、作成方法等
- ・本事業の効果について、視聴者の声を拾うなど、分かりやすく、適切な指標を用いた評価手法

(2) 留意事項

- ア 提案にあたっては、実施方法、実施時期、実施場所、事業の対象、事業規模（参加者見込）、実施により見込まれる効果等について、できるだけ具体的に列記すること。広報にかかる実施方法や時期、手段、費用、対象、効果等についても同様とする。
- イ 関係先との連絡調整、イベント実施にかかる参加者の募集や受付等の準備行為及び実施については、受託者がすべて行うものとする。
- ウ 発注者においても、事業の実施や広報に関して、可能な範囲でのアドバイス、協力を行う。
- エ 原則として、参加者等にアンケートを実施し、結果をまとめ納品すること。
- オ 県ホームページ等の広報媒体への掲載について参加者の了解を得ること。
- カ 必要があれば参加費を設定し、費用の一部を参加者から徴収すること。
また、参加費については、参加者の自己負担額として計上する項目（食事代等）を明らかにして、委託料の支出から減額すること（受託者の収入としないこと）。
- キ 事業及び広報の内容について、発注者との協議により、了解を得た上で実施すること。また、協議による変更等についても速やかに対応すること。
- ク 受託後にあつて、発注者から受託者の提案とは異なる内容・プランでの実施を求められた場合、受託金額の範囲内で柔軟に対応すること。
- ケ 「メイン事業＋サブ事業＋広報事業」を組み合わせるなど、消費者への効果的な訴求が行われるよう、施策パッケージとして提案することが望ましい。
- コ 審査は、行政関係者、学識経験者、消費者団体代表からなる審査委員会が、企画力、業務理解度、独創性、実現可能性、遂行能力等を総合的に勘案して行う。

5 委託料

4(1)及び(2)の事業について、それぞれ金5,000,000円（消費税及び地方消費税額を含む）を上限とする。

ただし、契約内容及び契約額については、委託事業者決定後、県（消費生活課）との打ち合わせにより決定する。

6 実績報告

提出期限 令和4年3月31日（木）

「業務完了報告書」 1部

「業務実施結果報告書」 9部（「業務完了報告書」に添付して提出）

「業務実施結果報告書」においては、問合せや受付状況等を記載した業務日誌や事業の記録写真等を掲載し、図表化等で、事業全体の成果が分かる内容とすること。

また、業務全体に対する成果指標を1つ以上提示し、業務終了後に効果測定を行い、その成果指標の達成状況を記載すること。

7 包括的事項

- (1) 提案にかかる費用については、準備行為及び連絡調整等にかかる費用も含めて、全て委託料で賄うこと。
- (2) 本業務の実施にあたって、日程、場所、デザイン等の決定は、発注者と事前に協議すること。
また、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を十分に講じることとし、同感染症の影響で、日程等を変更する必要がある場合は、発注者と協議のうえ、柔軟に対応すること。
- (3) 本業務において撮影した人物及び風景、食材等の特産品など使用したものの全ての画像データ及び制作した各デザインデータ等については、著作権は兵庫県に帰属するものとし、二次利用可能な高画質のデータとしてCD-R等に保存し、兵庫県企画県民部県民生活局消費生活課に納品すること。
- (4) 成果品に関する全ての著作権（著作権法第21条から第28条までに定める権利を含む。）及び所有権は、全て兵庫県に帰属するものとする。また、成果品は、第三者の著作権その他の権利を侵害しないこと。
- (5) 兵庫県企画県民部県民生活局消費生活課に、随時（2回以上）受託業務の進捗状況を説明すること。
- (6) 管内の市町や関係案内所との個別事項については、適宜、受託者が連絡調整を行うこと。
- (7) 本業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。本業務の一部を第三者に委託する場合は発注者の承諾を得るものとする。
- (8) 本業務の実施に当たっては、発注者からの指示に迅速に対応すること。