

資料 2

令和 6 年度若年者消費者トラブル広報事業業務

業務仕様書

令和 6 年 2 月
岩 手 県

この「業務仕様書」は、岩手県（以下「県」という。）が実施する「令和6年度若年者消費者トラブル広報事業業務」（以下「本業務」という。）に係る委託候補者の選定に関し、県が契約する事業者（以下「受託者」という。）に要求する本業務の概要や契約に係る特記事項等を明らかにし、企画コンペに参加しようとする者（以下「参加者」という。）の提案に具体的な指針を示すものである。

1 本業務の概要

(1) 名称

令和6年度若年者消費者トラブル広報事業業務

(2) 目的

近年、若年者からの相談件数が増加傾向にあり、今後、さらなる若年者の消費者トラブル（ネット通販、定期購入、エステ、お金儲け等）の発生が見込まれる。

県では、若年者の消費者トラブルの防止・解決を支援することを目的として、電話で直接弁護士に相談できる「通称：まてふおん」（月2回開催）の積極的活用を促進するとともに、成年年齢の引き下げや若年者に多い消費者トラブル等について、トラブル事例や相談先の周知を図ることを目的とし、若年層（保護者等含む）への啓発を行う。

(3) 委託期間

委託契約締結日から令和7年3月31日まで

(4) 委託料の上限額

6,906,000円以内（税込）

(5) 業務内容

- ① いわて消費者トラブル防止啓発キャラクター「まてのすけ」（以下、「まてのすけ」という。）を活用し、若年者への注意喚起や電話相談の周知を図るためのポスター、チラシ及び鉄道車両内広告ポスターの制作・発送
- ② 鉄道車両内広告へのポスター掲出
- ③ SNS 広告による広報
- ④ 映画館における上映前広告
- ⑤ WEB ページの作成
- ⑥ その他、応募者が企画提案する若年層（保護者等含む）を対象とした広報・啓発業務

2 仕様詳細

(1) 啓発ポスター及びチラシの製作・発送【必須事項】

| | |
|-------|---|
| 目的 | 弁護士電話相談「まてふおん」を周知し、若年者の消費トラブルの防止・解決を支援するため、ポスター及びチラシを制作する。 |
| 内容・規格 | <p>ポスター及びチラシに係る企画、制作、発送業務等一連の業務。</p> <p>(1) ポスターの製作</p> <ol style="list-style-type: none"> ① ポスターの種類及び枚数 <ol style="list-style-type: none"> ア 関係機関へ配布するポスター（規格はB2判タテ）を製作すること。 制作枚数は、400枚とすること。 イ 鉄道車両内の広告用ポスター（規格はB3判ヨコ）を製作すること。 制作枚数は、82枚とすること。 ② デザイン <p>「まてのすけ」を活用し、相談電話の愛称「まてふおん」を盛り込んだものとする。</p> <p>※ キャラクターの参考資料として、県の所有するイラストデータを提供する。</p> <p>ア 若年者への注意喚起や周知が伝わるキャッチコピーを作成し、使用する</p> |

| | |
|-----|---|
| | <p>こと。</p> <p>イ 写真の使用も認めることとし、デザイン構成においては、事業効果が最大限に発揮されうるよう、キャッチコピー及び写真等の配置に留意し、視認性を確保すること。</p> <p>③ 下記の内容を盛り込むこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士から若者が直接助言を受けることができる ・ 相談無料 ・ 若者専用の相談電話 ・ 毎月2回開催 ・ 時間：16時30分～18時 ・ 電話番号：019-625-5250（専用電話） ・ 相談時間は1件当たり30分を目安 ・ 岩手県立県民生活センター ・ 住所：〒020-0021 岩手県盛岡市中央通三丁目10-2 ・ 実施日程の記載（周知）方法について、県民生活センターの広報媒体（ホームページ、SNS等）を周知・広報する記載内容とすること。 <p>(2) チラシの製作</p> <p>① チラシの種類及び枚数 関係機関へ配布するチラシ（規格はA4判タテ：両面印刷）とすること。製作枚数は、25,000枚とすること。</p> <p>② チラシの内容 オモテ面には、(1)の③の内容を記載し、ウラ面は、県民生活センターの業務案内や消費者トラブルの注意喚起等を広報・啓発できるデザインとすること。 なお、業務案内やトラブルの注意喚起等については、県民生活センターの広報媒体（ホームページ、SNS）等を参考とすること。</p> <p>(3) ポスター及びチラシの発送・納品 製作したポスター及びチラシに、県民生活センターが提供する文書（A4判1枚）を添付し、287箇所に発送すること。 なお、発送箇所は別添送付先一覧により発送すること。</p> |
| その他 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ポスター・チラシ等のデザインは共通又は別のものでも可とする。 ・ 企画提案書の提出と併せて、ポスター・チラシの仕上がりイメージ（見本）が確認できるよう手配すること。（絵コンテ等も可。） ・ ポスター及びチラシの内容は、受託決定後に県と協議、調整を行うこと。 |

(2) 鉄道車両内広告へのポスター掲出【必須事項】

| | |
|-------|---|
| 目的 | <p>弁護士電話相談「までふおん」を周知し、若年者の消費者トラブルの防止・解決を支援するため、鉄道利用者への啓発を行う。</p> |
| 内容・規格 | <p>鉄道車両内広告に係るポスター掲出、連絡調整等一連の業務。東日本旅客鉄道（株）、IGR いわて銀河鉄道（株）及び三陸鉄道（株）が運行する路線の鉄道車両内に、「(1)啓発ポスター及びチラシの製作・発送」で製作するポスターを掲出する。なお、掲出区間、場所及び機関は以下の通り。</p> <p>(1) 東日本旅客鉄道（株）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 掲出区間：盛岡～一ノ関 |

| | |
|-----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 場所：ドア横 ・ 期間：9ヵ月以上 <p>(2) IGR いわて銀河鉄道（株）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 掲出区間：全て（全車両） ・ 場所：ドア横 ・ 期間：9ヵ月以上 <p>(3) 三陸鉄道（株）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 掲出区間：全て（全車両） ・ 場所：額面 ・ 期間：9ヵ月以上 |
| その他 | 掲出する期間の開始時期等については、受託決定後に県と協議、調整を行うこと。 |

(3) SNS 広告による広報【必須事項】

| | |
|-------|--|
| 目的 | 弁護士による電話相談を周知するとともに、若年者に多い消費者トラブル等について、周知を図ること。 |
| 内容・規格 | <p>SNS 広告に係る企画、制作、配信等の一連の業務。</p> <p>(1) 動画広告内容</p> <p>① 企画・制作テーマ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士電話相談「まてふおん」の周知、若年者に多い消費者トラブル等の周知。 ・ 現在の YouTube や TikTok 等で若年者に流行している動画の特徴を踏まえながら、若年者の視聴が期待できる作風にすること。 <p>② 制作内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 作成本数：2 本以上（完全版の動画 1 本につき、1 本として数えるもの。） ・ 動画時間：15～60 秒程度／本 ・ 広告配信を行う際には、完全版の動画を各配信媒体に適したサイズ等に修正すること。 ・ 1 本の完全版の動画を時間毎に再編集（例：15 秒版、完全版の 2 本）し、必要な作成本数（2 本以上）に含めることは認めない。 <p>(2) 配信業務</p> <p>① 配信媒体 YouTube、Facebook、Instagram、X（旧：Twitter）、TikTok</p> <p>② 配信期間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ YouTube 3 ヶ月以上の配信期間とすること。 ・ Facebook、Instagram 3 ヶ月以上の配信期間とすること。 ・ X（旧：Twitter） 3 ヶ月以上の配信期間とすること。 ・ TikTok 3 ヶ月以上の配信期間とすること。 |

| | |
|-----|--|
| その他 | <p>(1) 動画の内容等は、受託決定後に県と協議、調整を行うこと。</p> <p>(2) 配信エリアは、岩手県とすること。</p> <p>(3) 配信期間等は、任意に設定できるものとし、より多くの県民の目や耳に触れるような設定を提案すること。</p> <p>(4) 配信に係る各アカウントは原則として県が取得済みのアカウントを使用すること。</p> <p>(5) 動画構成を絵コンテ等により企画提案すること。</p> <p>(6) 制作した動画は、県がその目的を達成するための範囲内において、二次利用が想定されるため、出演者の肖像権やBGM等に関する著作権等の権利関係の処理を行うこと。</p> |
|-----|--|

(4) 映画館における上映前広告【必須事項】

| | |
|-------|--|
| 目的 | 弁護士電話相談「まてふおん」を周知するとともに、若年者に多い消費者トラブル等について、周知を図ること。 |
| 内容・規格 | <p>映画館における上映前広告に係る企画、配信等の一連の業務。</p> <p>(1) 広告内容 「(3) SNS 広告による広報」で制作した動画を基に、上映前広告用に適宜編集等を行いながら広告を放映すること。</p> <p>(2) 放映エリア 岩手県内の常設映画館 2 カ所とし、広域で広告を展開するため、必ず盛岡市 1 カ所、県南地域（北上市または一関市） 1 カ所の映画館で放映すること。</p> <p>(3) 放映期間 各映画館でそれぞれ 8 週間以上</p> <p>(4) 広告秒数 15 秒～30 秒</p> <p>(5) 広告を放映する映画 各映画館につき 1 本以上（多くの若年者（10 代後半から 30 代前半）の視聴が期待できる映画において放映すること。）</p> |
| その他 | 広告を放映する映画館や映画、放映開始時期等については、受託決定後に県と協議、調整を行うこと。 |

(5) WEBページの作成【必須事項】

| 目的 | 弁護士による電話相談を周知するとともに、成年年齢の引き下げや若年者に多い消費者トラブル等に関するWEBページを制作し、周知・啓発を行う。 | | | | | | | | | | | | |
|------------------|--|----|----|------------------|------------------------|------------|--|---------|--|-------------|--|----------|--|
| 内容・規格 | WEBページに係る企画、制作、配信等の一連の業務。 (1) スケジュール 令和6年6月下旬までにWEBページを作成、公開すること。公開後、保守管理を適切に行うこと。 (2) 内容 ・ 県が想定しているWEBページ構成（案）は以下のとおり。 <table border="1"><thead><tr><th>内容</th><th>備考</th></tr></thead><tbody><tr><td>弁護士相談の実施日（受付時間等）</td><td>令和5年度の実施日を参考として提案すること。</td></tr><tr><td>弁護士相談の電話番号</td><td></td></tr><tr><td>成年年齢引下げ</td><td></td></tr><tr><td>若年者の消費者トラブル</td><td></td></tr><tr><td>メール相談の受付</td><td></td></tr></tbody></table> (参考) 令和5年度に開設したWEBページ 「 https://iwate-matenosuke.com/ 」 ・ PCのほか、タブレット、スマートフォン等での閲覧に配慮したデザインとすること。 ・ ドメインについて、ドロップキャッチを防止するため、県のサブドメインを使用する必要がある。そのため、受託者は県に確認の上、県のサブドメインの取得を行うこと。 | 内容 | 備考 | 弁護士相談の実施日（受付時間等） | 令和5年度の実施日を参考として提案すること。 | 弁護士相談の電話番号 | | 成年年齢引下げ | | 若年者の消費者トラブル | | メール相談の受付 | |
| 内容 | 備考 | | | | | | | | | | | | |
| 弁護士相談の実施日（受付時間等） | 令和5年度の実施日を参考として提案すること。 | | | | | | | | | | | | |
| 弁護士相談の電話番号 | | | | | | | | | | | | | |
| 成年年齢引下げ | | | | | | | | | | | | | |
| 若年者の消費者トラブル | | | | | | | | | | | | | |
| メール相談の受付 | | | | | | | | | | | | | |
| その他 | (1) WEBページの内容等は、受託決定後に県と協議、調整を行うこと。 (2) ページ構成を絵コンテ等により企画提案すること。 | | | | | | | | | | | | |

(6) 相乗効果が期待できる取組（自由提案）

上記業務に加え、本業務の目的に合致した効果的な企画を提案すること。なお、実施に要する経費は、必須提案事項に要する経費を合わせ、委託料の上限額の範囲内とする。

例：各広報媒体への広告掲出、インフルエンサーを起用したSNS広告等

(7) その他

① 県において行う事務

- ・ 消費生活トラブルに関する相談事例及び解決方法等の情報提供
- ・ まてのすけ画像のデータ提供
- ・ その他、必要な指示、助言等

② 受託者において行う事務

- ・ 情報提供を効果的・効率的に達成することができる利用媒体の選定
- ・ 啓発の実施時期・回数・内容等に係る企画立案
- ・ 啓発内容に係る記録（DVD等電子媒体を含む）の提出

3 契約に関する条件等

(1) 再委託等の制限

ア 受託者は、本業務の全部又は本業務の企画若しくは制作等のうち監理業務部分を一括して第三者に委託し、または請け負わせてはならない。

イ 受託者は、監理業務を除く本業務の一部を第三者に委託することができる。その際、事前に県に対し書面にて、再委託の内容、再委託先（商号又は名称）、その他再委託先に

対する監理方法等必要事項を報告しなければならない。

(2) 再委託の相手方

受託者は、(1)のイにより本業務の一部を第三者に委託する場合には、当該委託の相手方を岩手県内に主たる営業所を有する者の中から選定するよう努めなければならない。

(3) 業務履行に係る関係人に関する措置要求

ア 県は、本業務の履行につき著しく不相当と認められるときは、受託者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを請求することができる。

イ 受託者は、上記アによる請求があったときは、当該請求に係る事項について決定し、その結果を、請求を受けた日から10日以内に県に書面で通知しなければならない。

(4) 権利の帰属等

本業務の実施により制作された成果物及び資料又はその利用に関する著作権、所有権等に関しては、原則として委託料の支払いが完了したときをもって、受託者から県に移転するものとし、成果品等は、今後、県が自由に利用できるものとする。

その他、詳細については、県及び受託者間で協議のうえ、別途契約書により定める。

(5) 機密の保持

受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、目的外の利用、第三者に開示、漏えいしてはならない。契約終了後も同様とする。

(6) 個人情報の保護

受託者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守しなければならない。