

令和 8 年度高度化・複雑化消費者トラブル
普及啓発事業業務

業務仕様書

令和 8 年 3 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8年度高度化・複雑化消費者トラブル普及啓発事業業務」（以下「本業務」という。）に係る受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仕様を明らかにし、プロポーザル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8年度高度化・複雑化消費者トラブル普及啓発事業業務

(2) 目的

デジタル化の進展による SNS の普及や電子商法取引の急速な拡大に伴い、消費者トラブルが高度化・複雑化している。また、社会環境の変化し、常にトラブルも変化している。そのような消費者トラブルの普及啓発の実施及び被害の未然防止につなげるよう、時々で変化する消費者トラブルやセンター事業について情報発信を行う。

(3) 委託期間

委託契約締結日から令和9年3月31日まで

(4) 委託料の上限額

9,955千円以内（税込）

(5) 業務内容

- ① テレビCMの制作・放送
- ② テレビ番組コーナーの制作・放送
- ③ バナー広告による広報
- ④ 県警との共同イベント実施に係るチラシ制作
- ⑤ その他、応募者が企画提案する広報・啓発業務（自由提案）
（例：各広報媒体（雑誌、映画館等）への広告掲出、消費者教育教材の制作 等）

2 仕様詳細

(1) 必須事項

① テレビCMの制作・放送

内容・規格	<p>テレビCMに係る企画、制作、放送の一連の業務</p> <p>(1) 企画・制作テーマ</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 消費者110番（令和8年5月26日）の周知 ② 高齢者消費者トラブルの周知 <p>(2) 制作内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 制作本数：2本（①②について、それぞれ1本） ・ 動画時間：30秒 <p>(3) 放送期間</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 5月 「消費者110番」（令和8年5月26日） ② 9～11月は高齢者消費者トラブル。ただし、「高齢者の消費者トラブル110番週間」（令和8年9月14日～18日）の前後は、重点的に放送すること。 ③ 放送局は、IBC、TVI、MIT、IATの4局とし、極端に特定の放送局に偏らないようにすること。 ④ 放送回数は、消費者110番の周知について各局計40回以上、 ⑤ 高齢者消費者トラブルについては、各局計80回以上、合計120回以上とすること。
-------	--

	<p>(4) 留意事項</p> <p>① それぞれ対象となる世代を勘案した時間帯を選定すること。</p> <p>② 動画構成を絵コンテ等により企画提案すること。</p> <p>③ 動画の内容は、消費者トラブル事例を取り入れること。また、受託決定後に県と協議、調整を行うこと。</p> <p>④ 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>
--	--

② テレビ番組コーナーの制作・放送

内容・規格	<p>テレビ番組コーナー（地方局制作の情報番組等）に係る企画、制作、放送等の一連の業務</p> <p>(1) 企画・制作テーマ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 最新の消費者トラブル事例の情報発信 <p>(2) 制作内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 放送時間：5分程度 ・ 放送期間：週1回（計12回以上）（6～8月の3カ月間） ・ 直近で多い消費者トラブルや最新の消費者トラブル事例を取り入れた内容とすること。 <p>ただし、放送内容は以下とするものとする。</p> <p>【6月】</p> <p>以下の内容から選択すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 多重債務について （令和8年度多重債務弁護士無料相談の周知） ・ 定期購入に関する消費者トラブルについて ・ 光回線サービスの消費者トラブルについて ・ エステティックサービスに関する消費者トラブルについて （参考：国民生活センターホームページ） https://www.kokusen.go.jp/ncac_index.html <p>【7月】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 直近で多いトラブルや最新の消費者トラブル事例について 県と協議・調整の上内容を決定すること <p>【8月】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県警と共同の情報発信とすること（「188（いやや）」及び「#9110」の周知） ・ 放送内容は、生放送での当センターの職員等人物出演対応または事前に収録動画での対応どちらでも可とする。ただし、収録動画で対応する場合は、月単位毎に発信する消費者トラブル事例は変更すること。また、動画の場合は、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。 ・ すべての内容は、受託決定後に県と協議、調整を行うこと。
-------	---

③ バナー広告による広報

内容・規格	<p>バナー広告に係る企画、制作、配信等の一連の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 以下のバナー広告を活用すること。 L I N E、Yahoo! ・ 配信期間は、バナー広告毎に4カ月間以上とすること。 また、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に触れるような配信期間とすること。 ・ 配信エリアは、岩手県とすること。 ・ 最新のトラブル事例の周知として、リンク先を県民生活センターHP(消費者庁からの注意喚起)に移行できる仕様とすること。 ・ 効果の最大化を図るために、広告掲出に合わせた各種サイズを準備すること。(極端に小さいバナー広告は不可とする)
-------	--

④ 県警との共同イベント実施に係るチラシ制作

内容・規格	<p>県警との共同イベント実施に係るチラシに係る企画、制作の業務</p> <p>(1) チラシの制作</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関等へ配布するチラシ(規格はA4タテ)を制作すること。制作枚数は10,000枚とすること。 <p>(2) デザイン</p> <p>「まてのすけ」および岩手県警察シンボルマスコット「ぴかぼ」を活用し、当センターと県警との共同イベント実施に係る内容及び消費者トラブルや特殊詐欺の事例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、イラストデータを提供するものとする。</p> <p>(3) チラシの内容</p> <p>以下の内容を盛り込むこと。なお、業務内容やトラブルの注意喚起等については、当センターや県警の広報媒体(ホームページやSNS)等を参考とすること。</p> <p>【表面】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県警との共同イベント(消費者被害・特殊詐欺被害防止共同体験会)の実施内容 <p>※実施内容</p> <p>消費者被害・特殊詐欺被害体験</p> <p>県民生活センター：消費者庁が発行する体験型教材「鍛えよう、消費者力」を活用し、消費者力に関する自己診断を実施後、年代に応じてテーマを選択しVR動画を視聴。</p> <p>県警：LINEヤフー株式会社が提供する「SNS型投資、ロマンス詐欺被害疑似仮想体験ツール詐欺被害bot体験を活用し、ロマンス詐欺被害体験等を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実施日(10月に計2回の実施)
-------	--

	<p>※日程は4月以降確定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 時間：10:00～15:00 ・ 場所：イオンモール盛岡南（1階センターコート） <p>【裏面】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害のトラブル事例及び特殊詐欺の事例の周知及び「188（いやや）」「#9110」の周知を盛りこむこと。 <p>(4) チラシの納品 制作したチラシは岩手県立県民生活センターに納品すること。 納品期限：8月中</p> <p>(5) その他 チラシの掲載内容やデザイン等は県及び県警と協議、調整を行うこと。</p>
--	---

(2) 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。

<p>【例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●CM用に制作した動画の効果的な活用 <ul style="list-style-type: none"> ・パブリシティ広告 ・シネアド広告 ・デジタルサイネージ広告 ●雑誌への広告掲載 ●高校・大学等での消費者教育で使用する教材の制作（短編・長編動画、短編アニメ、リーフレット等） ●県内の企業・団体等とのコラボレーションによる展開 等

(3) その他

- ① 県において行う事務
 - ア 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
 - イ まてのすけ画像のデータ提供
 - ウ その他、必要な指示、助言等
- ② 県警において行う事務
 - ア 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
 - イ 2（1）④に係るぴかぽ画像のデータ提供
 - ウ その他、必要な指示、助言等
- ③ 受託者において行う事務
 - ア 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
 - イ 啓発の実施時期・回数・内容等に係る企画立案
 - ウ メディアとの連絡調整、啓発の実施
 - エ 啓発内容に係る記録（DVD等電子媒体を含む）の提出
- ④ その他

個別の広報内容、実施時期、実施期間等について、事前に県民生活センターと協議を行うこと。

3 契約に関する条件等

(1) 再委託等の制限

- ① 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。
 - ② 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。その際は事前に、県に対し書面で再委託の内容、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、上記（1）のイにより本業務の一部を第三者に委託する場合は、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**
- ① 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。
 - ② 県は、上記（1）イにより受託者から委託を受けた者で本業務の履行につき著しく不相当と認められる場合は、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。
 - ③ 受託者は、上記ア、イ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。