

「高齢者向け消費者トラブル防止事業」委託業務仕様書

1 委託業務名

高齢者向け消費者トラブル防止事業委託業務

2 委託業務履行期限

令和8年3月31日（火）

3 業務の内容

(1) 事業の目的

高齢者の消費者トラブルに関する相談は依然として多く、令和5年度の県内消費生活相談においては契約当事者が60歳以上の相談が全体の約4割を占め、契約当事者の平均年齢も年々高齢化している。また、定期購入トラブルを含む通信販売やSNS上の広告をきっかけとした詐欺的投資トラブルに関する相談では、高齢者の被害が急増している。

高齢者は、将来への不安や加齢に伴う認知機能の低下等により消費者トラブルに巻き込まれやすくなる恐れがある上、被害に遭っていることにも気づきにくい。ついては、消費者トラブル防止を目的とした、高齢者や高齢者を見守る方々に対する啓発・注意喚起を強化する。

(2) 提案いただきたい内容

①高齢者や高齢者を見守る方々に向けて、本事業の目的を強く訴えかけるため、効果的な啓発事業の企画提案

(提案例)

- ・動画の作成及び動画を活用した啓発の実施
※新たに動画を作成するだけでなく、既存の動画を活用した啓発も提案可能
- ・広報メディア（テレビ、ラジオ、新聞、WEB、雑誌、交通広告、屋外広告等）等を利用した情報発信
- ・著名人を招いたイベント・セミナーの開催 等

②本事業の効果についての評価手法

(例)

- ・動画視聴回数やクリック回数、いいね！数やコメント数の集計・分析
- ・広告配信数
- ・アンケートの実施・分析
- ・イベントの参加者数 等

(3) 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 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。

オ 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）。

カ 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。

- 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。
- キ 受託後にあって、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。
- ク 「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。
- ケ 審査は、行政関係者、学識経験者等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。
- コ 動画を作成する場合、当該年度以降も発注者が継続的に活用できるようなコンテンツとすること、また、ユニバーサルデザインを取り入れるなど高齢者に配慮した工夫をすることが望ましい。

4 委託料

金8,000,000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（県民躍動課）との打ち合わせにより決定する。

5 実績報告

提出期限 令和8年3月31日（火）

「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、提案のあった成果指標について、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。

6 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。
- (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、兵庫県県民生活部県民躍動課に納品すること。
- (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) 兵庫県県民生活部県民躍動課に、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) 本業務の全部又は主体的部分（総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分）を一括して第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。また、本業務の一部を再委託してはならないが、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名及び再委託を行う業務の範囲等を記載した再委託の必要性がわかる書面を県に提出し、県の書面による承認を得た場合は、県が承認した範囲の業務を第三者（以下「承認を得た第三者」という。）に再委託することができる。なお、再委託を

する場合は、再委託した業務に伴う承認を得た第三者の行為について、受注者は県に対し全ての責任を負うものとする。また、本業務の一部を承認を得た第三者から、さらに第三者に再委託させる（３次委託）場合及びそれ以降の再委託についても同様とする。

(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。