

令和6年度悪質商法対策推進事業 SNS等広告制作・配信業務委託 仕様書

1 委託業務名

令和6年度悪質商法対策推進事業 SNS等広告制作・配信業務委託

2 委託業務期間

契約締結日から令和7年（2025年）3月7日まで

3 業務の背景と課題

近年、インターネット通販やキャッシュレス化などのデジタル化が加速し、消費者にとって選択の幅が広がるなど利益の増進につながる一方で、商品やサービスの取引形態や消費形態の多様化・複雑化、決済手段の高度化・多様化が進んでいます。

そのような中、特定商取引法が改正され、売買契約に基づかないで一方的に商品を送り付けられた場合は、直ちに処分することができるようになり、書面だけでなく電子メールやファックスなどの電磁的記録によりクーリング・オフが可能になりました。また、インターネット通信販売において、近年急増している詐欺的な広告表示による定期購入被害の救済を図るため、申込内容の確認画面の表示が不十分なことにより、消費者が誤認して商品等を購入した場合は、契約を取り消すことができるようになりました。

しかし、現状としてはインターネットを介した取引に関するトラブル（健康食品や化粧品等の定期購入、副業サイト、個人間取引、SNSによる不当架空請求、等）に関する相談は、増加傾向にあります。

特にSNSをきっかけとした消費生活相談については近年増加傾向にあり、特に20代から50代の相談が大半（令和4年度75.9%）を占めます。SNSやインターネットの利用がより身近になり、ユーザーの嗜好に合わせた情報が過多である中、消費者自身で「おかしい」と気づく機会が少ないと考えられます。

今後デジタル化が更に進展する中で、県民が被害に遭わないようにするため、インターネット取引に関するトラブル事例の周知や注意喚起に取り組む必要があります。

4 目的

3の課題を踏まえ、広く県民へ啓発を行うために悪質商法対策の注意喚起とトラブルに遭った際の相談先である消費生活相談窓口の周知を内容とした啓発動画等を作成し、各種媒体を通じて広報・啓発を行う。

また、的確にターゲットを捉え、増加傾向にあるインターネット・SNSをきっかけとした悪質商法への啓発・注意喚起を強化することにより、消費者被害の早期発見・未然防止を図り、消費者の安全・安心を確保していく。

5 業務内容

3の課題を踏まえ、最適な広告制作・配信を行う。

I 悪質商法対策啓発動画等作成

多くの県民が消費者問題に当事者意識をもち、行動実践、行動変容に繋がるような広告を制作する。

(1) 悪質商法対策広報・啓発動画等作成

- ① 悪質商法への注意喚起を行う 15 秒程度の啓発動画を作成すること。その際、動画の本数は目的達成のために効果的な手法を提案すること。
- ② 必要に応じて媒体ごとにバナーを作成すること。
- ③ トラブルに遭った際の相談先である消費生活相談窓口連絡先等を掲載すること。
- ④ 音声及び字幕を使用するなど、誰にでもわかりやすい広告とすること。
- ⑤ 動画等制作物は、特定非営利活動法人消費生活相談員の会さかの監修を受けること。また、監修料は委託費から支払うこと（10 万円程度）。
- ⑥ 作成した動画等については、DVD その他電磁的記録媒体で納品すること。納品期限は令和 6 年 8 月 30 日(金)までとする。

II SNS・インターネット広告等への配信

(1) 広報対象

- ① 佐賀県内在住の 20 歳～60 歳
- ② 目的達成のため、SNS やインターネット広告をきっかけとした県内相談状況を考慮し、広報対象を選定すること。（説明会で県内相談状況について説明します）
- ③ その他対象選定については、担当課と協議する。

(2) 啓発・広報物

- ① I で作成した動画等を使用すること。
- ② 媒体に応じて、啓発に効果的なキャプション、説明書きを付すこと。
- ③ 啓発・広報物には必ず相談窓口の連絡先を記載し、その周知を図ること。
- ④ 広報媒体の全部または一部で、悪質商法等の消費者相談事例を検索できる機能を付すこと。
例) 県消費生活センターHPや、国民生活センター相談事例へのリンク貼付など。
- ⑤ 啓発・広報物については、特定非営利活動法人消費生活相談員の会さかの監修を受けること（監修料は I（1）⑤に含まれる）。

(3) 広報媒体

- ① 目的を達成するために有効と思われる媒体を選定すること。
- ② ターゲットに合わせ、SNS、インターネット広告を利用し、複合的に配信すること。

例) SNS…Instagram、TikTok、X、LINE 等

インターネット広告：Google 広告、Yahoo! 広告、YouTube、Tver 等

(4) 閲覧数等

- ① インプレッション総数は 700 万回以上とする。
- ② クリック総数は 1.7 万回以上を想定。
- ③ 広告の効果検証のため、インプレッション数、閲覧数、クリック数、表示対象な

どの集計・分析を行い、配信開始日から2ヵ月に1回程度、集計結果を県に報告する。なお、報告は電子メールで行うものとする。

Ⅲ その他自由提案

事業目標達成のため、効果的であると考えられる企画（例えば、より効果が期待できる訴求方法や事業効果の検証方法など）があれば、本予算内で提案すること。

6 提出書類

(1) 参加資格確認申請書について

- ア 参加資格確認申請書（様式第3-1号又は3-2号） 1部
- イ 誓約書（様式第4号） 1部
- ウ 会社概要（パンフレットで可） 1部
- エ 実績書（様式第5号） 1部（参加資格に実績を求めた場合）（2）

(2) 提案書及び添付資料について

- ア 表紙（様式第6号）・・・正本1部 副本5部
- イ 提案書（任意様式）・・・6部
- ウ 実施スケジュール案・・・6部
- エ 業務体制表・・・6部
- オ 見積書・・・1部

※提案書は、プレゼンテーションや評価を適確に実施できるよう、提案項目ごとにまとめること。

7 完了報告

委託業務の完了後、速やかに実施内容等を取りまとめ、次の書類等を添付して、委託業務完了報告書（1部）及びデータ一式を提出するものとする。

- ・事業報告書（事業概要、広報物データ）及び制作物データ
- ・配信結果集計 配信結果集計データ

8 委託料の支払い

完了払

9 留意事項

- (1) 事業の運営に必要なかつ適切な人員配置を行うこと。
- (2) 業務の遂行にあたっては、県くらしの安全安心課と随時打合せをして行うこととする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、県くらしの安全安心課と業務受託者が協議のうえ、これを定めるものとする。
- (4) 受託者が本業務委託により新たに制作した制作物の著作権（著作権法第21条から第28条に定めるすべての権利を含む）は、編集タイアップなど媒体社が権利を保有

する場合を除いて佐賀県に帰属するものし、県は、これらの制作物（写真、イラスト、文章、ロゴ、データ等）を無償で自由に二次利用できるものとするとともに、制作者は県に対して著作権人格権を行使しないものとするを原則とする。

(5) 成果品の二次利用について、媒体社などが権利を保有する場合であっても、県は下記の場合において、無償で自由に二次利用できるものとする。

ア) 県が保有するホームページ、SNSでの公開

イ) 講演会、イベントや企業訪問先などでの紹介・上映・配布など

なお、その他の二次利用やタレントなどを起用する場合の使用期間については、両者協議の上、定めるものとする。また、第三者からの異議申し立て、紛争の提起については、全て受託者の責任と費用負担で対応するものとする。

(6) 制作物の中に第三者が著作権を持つ素材を利用する場合には、受託者が著作権者の承諾を得て、利用を行うこととする。県の利用についても同様とする。

(7) 本業務の全部又は一部を再委託することは原則として認めない。ただし、県くらしの安全安心課と受託者の協議により、県くらしの安全安心課が認めたときは、この限りではない。なお、第三者に再委託する場合は、その最終的な責任は受託者が負うこととする。

(8) 本業務で収集した情報及び成果物については、当該業務において使用することとし、他の目的に使用してはならない。また本業務の履行にあたって知り得た情報を漏らしてはならない。

(9) 個人情報の重要性を認識し、個人情報を扱う者の倫理及び良識ある判断に基づき、個人情報の管理を徹底し、個人情報の漏洩等のないように万全の注意を払わなければならない。また、個人情報の取扱いには、佐賀県の定める「情報セキュリティポリシー」及び「個人情報の保護に関する法律」を遵守するものとする。