

令和8年度年代別消費者トラブル等防止のためのSNS情報発信業務委託仕様書

1 件名

令和8年度年代別消費者トラブル等防止のためのSNS情報発信業務

2 業務目的

近年、全国的に消費生活相談件数が増加しており、特に50代、60代、70代以上の中高年層において、前年度と比較して相談件数が増加している。デジタル化の進展に伴い、取引環境が大きく変化し、利便性が向上する一方で、情報格差や判断力の差に起因する消費者の脆弱性が顕在化している状況である。

中でも、SNSを起点とする詐欺被害の増加が深刻であり、SNS型投資詐欺やロマンス詐欺といった手口による被害が拡大している。

こうした状況を踏まえ、本事業では、トラブルのきっかけの場ともなっているSNSを活用し、消費者に対する年代別・トレンド別の啓発および注意喚起を実施する。広く利用されているSNS媒体（Facebook、Instagram）を通じて、詐欺被害や消費者トラブルの未然防止を図るとともに、デジタル社会に適応した消費者教育を実施するもの。

3 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

4 委託業務内容

(1) 広告作成業務

① 静止画広告（大分県消費生活センター（以下、「センター」という。）窓口周知）

センター相談窓口周知のための静止画広告を作成すること。

また、大分県が作成するホームページへのリンク設定を行うこと。

■センターHP <https://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/>

※令和8年10月頃を目途に、センター新HP（以下、「新HP」という。）を開設する予定であり、新HP開設後のリンク変更にも対応すること。

② 静止画広告（消費者トラブル等啓発広告）

主に、以下のア～カの6つのテーマに基づき、静止画広告を作成すること。

なお、契約期間中においては、最低でも6パターン程度、最大で1つのテーマにつき2～3パターン程度の広告を作成する可能性があることを想定すること。

センターに寄せられる日々の相談内容等を踏まえ、テーマや広告内容については適宜変更となる場合があることを想定すること。※（）内は配信を想定する年代。

ア 定期購入トラブルに関するもの（全年代）

イ 点検商法に関するもの（60代～）

ウ 副業サポートトラブルに関するもの（20代～30代）

エ SNS型投資詐欺に関するもの（50代以上）

オ 架空請求詐欺に関するもの（全年代）

カ 送り付け商法に関するもの（60代以上）

広告には、必要に応じて、大分県が配信するメールマガジン「アイネス消費生活情報」のアーカイブページ等への遷移を可能とする設定を行うこと。

大分県メールマガジン「アイネス消費者情報」HP

<https://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

③ 留意事項

ア 作成する静止画は、インターネット上の配信サービス（YouTube 等）でも配信可能なデータ形式とする。

イ 静止画広告の場合の作業スケジュールは概ね以下を想定しているが、大分県と協議のうえ、適切な時期に作業を行うこと。

時期	主な作業内容
1 日～5 日頃	・ 広報テーマの決定（大分県との協議） ・ 構成案の提出
6 日～15 日頃	・ 静止画素材の制作（デザイン・文字入れ等） ・ 仮編集版（初稿）の提出
16 日～20 日頃	・ 初稿確認、修正指示の受領 ・ 最終編集、差し替え対応
25 日～月末	・ 完成静止画を納品 ・ 広告配信スケジュール案の提出（必要に応じて）

（2） 広告の出稿及び運用、分析レポート等の提出

実施媒体は以下とし、静止画広告を行うこと。（大分県内エリア）

- ・ Instagram 広告
- ・ Facebook 広告

広告期間については、センターに寄せられる日々の相談内容等を踏まえ決定する。

① 本業務における広告の配信にあたっては、大分県が既に保有・運用している Facebook および Instagram の公式アカウント（以下、「県アカウント」という。）を活用することとする。県アカウントに対する不正利用がないよう厳重に管理し、業務目的以外での使用を行ってはならない。

県の指定する方法により県アカウントに対して広告配信に必要な権限（Meta ビジネスマネージャーを通じた広告アカウント連携等）を付与するので、県アカウントを用いた広告配信業務を実施すること。

県アカウントの所有権は大分県に帰属するものとし、受託者は業務期間終了後、付与された管理権限を速やかに返上しなければならない。県アカウントに対する不正利用がないよう厳重に管理し、業務目的以外での使用を行ってはならない。

② 広告実施媒体や、性別・年代ごとの表示数、クリック数、クリック率、クリック単価、表示単価、フリークエンシー、エンゲージメント、コンバージョン等の閲覧・行動情報をモニタリングし、広告出稿開始からおおむね1月単位ごとに閲覧情報を媒体ごとに集計・分析したレポートを大分県に提出すること。

③ 出稿した広告に関して、運用状況を適宜確認・管理し、リーチ数やクリック率などの成果がよくない場合は、出稿期間中であってもターゲティングの変更などを大分県に提案し、変更や再出

稿の作業を行うこと。

5 提出するレポートの内容

(1) 内容

- ① 広告の画像を含め、出稿内容が確認できるもの。
- ② レポート（4（2）①）

(2) 提出媒体

紙媒体及び電子データ 1部

(3) 提出時期

広告出稿実施月の翌月10日まで

6 著作権

- (1) 本件委託の履行に伴い発生する成果物に対する著作権（著作権法第27条及び28条の権利を含む。）は、すべて大分県に帰属する。
- (2) 受託者は、本業務履行に伴い発生する成果物について、大分県に対して著作者人格権を行使しないこと。
- (3) 受託者は、業務の実施にあたり、第三者が権利を有する著作物（映像・写真・音楽等）を侵害することがないように十分注意し、当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続きを行うものとする。
- (4) 受託者は、本業務に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合には、当該紛争等の原因が専ら大分県の責に帰す場合を除き、自らの責任と負担において一切の処理を行うものとする。

7 その他

- (1) 受託者は、契約締結後に業務実施計画書（任意様式）を提出し、業務の進め方について委託者と協議するものとする。
- (2) 業務の実施にあたっては、委託者と十分協議のうえ、その指示及び監督を受けること。
- (3) 専任の担当者を配置し、大分県との打ち合わせ等に出席させること。また、電話・メール等に迅速かつ確実な連絡体制をとるとともに、大分県から派遣要請があった場合には、2日以内に担当者を派遣すること。
- (4) 受託者は、本業務を行うにあたり、業務上知り得た秘密を他の漏らし、また自己の利益のために利用することはできない。また、本業務履行後においても同様とする。
- (5) 業務の実施にあたり発生した事故等については、受託者の責任において対処すること。
- (6) 企画提案等の内容については、大分県と受託者との協議により、修正できるものとする。
- (7) 本業務にかかる一切の経費は、すべて当初の契約金額に含むものとする。