

令和8年度 消費者デジタルリテラシー向上支援事業業務委託仕様書

1 委託業務名

令和8年度 消費者デジタルリテラシー向上支援事業業務

2 目的

高齢化が進む中、地域での消費生活を継続する上でデジタル技術の活用は必須となっており、高齢者の間でもスマートフォンを活用したデジタル商取引が普及しているが、デジタル商取引では、落ち着いた判断や相談ができないまま、巧妙化する事業者の誘導により消費者被害に遭う事例が多い。こうしたことから、令和8年度から計画年度となる第5次県消費者基本計画においても、県として消費者のデジタルリテラシーの向上に努めることが明記されている。計画の開始にあたり、高齢者をはじめとする消費者や地域の見守り団体を対象に、デジタル技術の活用方法からトラブル回避のための知識、地域における見守り活動まで一連の内容を含めた講座を行うことで、消費者のデジタルリテラシー向上を支援し、消費者被害の防止を図る。

3 業務内容

(1) 講座手法等に係る研究・研修

本事業で講座を担当する講師等の関係者において、講座の効果的な実施に向けて、講座手法等を研究し、共有を図るための研修を企画・実施する。

- ・研修の内容は、デジタル商取引における消費者被害の事例研究や、消費者被害防止のためのデジタル技術の活用方法、高齢者等がデジタル技術を安全に活用するための地域の見守り等にかかる諸課題のほか、関連する福祉施策等の理解や、参加型・実践型の講座手法（グループワークやロールプレイング等）の研究など、(2)の講座の効果的な実施のために必要な事項について、講師等の関係者で研究し、共有できるものとする。
- ・研修等の回数は2回程度とし、関係者が参加しやすいよう留意して企画すること。

(2) 安心ネットライフ講座の企画及び実施

- 対象 地域の消費者団体・高齢者団体や、民生委員、地域包括支援センター職員、ケアマネージャー、ヘルパーなど業務として高齢者等に関わる福祉関係者や、地域の見守りに関わる消費者行政・福祉行政・警察・防犯活動などの関係者、運送業・小売業等地域で活動する事業者、福祉系の大学生等
- 概要 高齢者をはじめとする消費者や、地域で活動する見守り団体が、デジタル商取引における消費者被害を防止するための知識や見守り手法を習得できるよう実践的な講座を企画・実施する。
- ア 実施回数、講座時間、参加人数等
 - ・実施回数は、年14回程度
 - ・講座時間は、1回2時間程度
 - ・参加人数は、年間400人以上を目標とする。
- イ 募集方法等
 - ・市町村や関係機関・団体等への働きかけなどを通じて、広く募集を行った上で応募団体と協議・調整して、効果的に企画すること。
- ウ 講座の内容・手法等
 - 消費者のデジタルリテラシー向上により消費者被害防止につながるよう、次の要素を含む内容とすること。
 - ・デジタル商取引における消費者被害の事例
 - ・デジタル技術の安全な活用方法

- ・トラブルに気づいたときの対応方法
- ・グループワークやロールプレイング等の参加型・実践型手法を取り入れること
- ・消費者被害防止のための地域での見守り活動の事例紹介や、実践の働きかけを行うこと

エ 講座実施後の業務

- ・各講座に関する受講者の満足度や感想等を把握し、以降の企画・運営に生かすこと

オ その他留意事項

- ・講座を契機に、受講団体に、継続的に消費者のデジタルリテラシー向上や地域での見守り活動に取り組んでもらえるよう工夫を行うこと
- ・地域での見守り活動の継続につながるよう、講座の企画・運営に当たり、地元の市町村との連携に努めること

(3) フォローアップ業務

事務局に係員を配置して、次の受講者支援業務を行う。

- ・(2)の講座の受講団体及び受講者から消費者のデジタルリテラシー向上や見守り活動に関する相談等を受け付け対応する。なお、受講者等が相談等しやすいよう、受付方法等を工夫して周知すること。
- ・(2)の講座の受講団体及び受講者のうち希望者に対して、適宜、消費者のデジタルリテラシー向上や見守り活動の実践等に役立つ情報等の提供を行う。
- ・状況に応じて、受講団体と市町村や地域の関係団体等との橋渡しを行うなど、消費者被害防止のための地域での見守り活動を促進するよう努める。

4 人員配置

- (1) 受託者は、講座の運営が適切に行われるよう、講座実施会場に常時1名以上の職員を配置すること。なお、配置する職員の身分は、正職員か否かを問わない。
- (2) 受託者は、研修関係業務に従事した経験のある職員をフォローアップ業務係員として配置する。委託期間内においては当該係員と速やかに連絡が取れる体制とし、受講後の活動支援・相談対応、市町村・地域、関連団体等との橋渡しを行うこと。なお、配置する職員の身分は、正職員か否かを問わない。

5 費用負担の区分

委託業務実施に係る一切の費用は、受託者の負担とする。

6 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月19日まで

7 委託業務実施結果の報告

委託業務終了後、速やかに「委託業務実施報告書」を提出すること。「委託業務実施報告書」には、仕様書の項目に対応した資料を添付することとし、講師についての説明、参加者募集の方法や案内先、講座内容、使用テキスト、配布物、参加者の感想等の集計等、事業実施のプロセスを写真や図入りでわかりやすく記載すること。

8 委託金額

2,400千円以内（消費税及び地方消費税を含む）

9 その他

- (1) 別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

- (2) 講座内容等、岡山県と密接に連絡調整を図ること。
- (3) 効果的な講座実施に向け、講師の教授技術の向上を図ること。
- (4) 当該契約の契約金額に係る消費税及び地方消費税の額が変更する場合は当該契約の変更を行うことがある。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 令和8年度消費者デジタルリテラシー向上支援事業業務の受託者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等関係法令の規定に従い個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(責任体制の整備)

第2 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3 乙は、この契約による個人情報の取扱いに係る作業責任者、作業従事者及び作業場所を定め、書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業責任者、作業従事者又は作業場所を変更する場合は、あらかじめ岡山県（以下「甲」という。）に報告しなければならない。

(秘密の保持)

第4 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

2 乙は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならないこと、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

(教育の実施)

第5 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識その他この契約による業務のうち個人情報を取り扱うもの（以下「個人情報取扱業務」という。）を適切に実施するために必要な事項に関する教育及び研修を作業責任者及び作業従事者全員に対して実施しなければならない。

(収集の制限)

第6 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(個人情報の適正管理)

第7 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該個人情報の適正な管理のため、次に定めるところにより、その管理を行わなければならない。

- 一 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室する者の管理が可能な保管室で厳重に当該個人情報を保管すること。
- 二 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、当該個人情報が記録された資料等を作業場所から持ち出さないこと。
- 三 当該個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- 四 甲の指示又は承諾がある場合を除き、甲から提供された個人情報が記録された資料等を複製し、又は複写しないこと。

五 当該個人情報を電子データで保管する場合は、当該電子データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録された電子データの正確性について、定期的に点検すること。

六 当該個人情報を管理するための台帳を整備し、当該個人情報の利用者、保管場所その他の当該個人情報の取扱いに関する状況を当該台帳に記録すること。

七 作業場所に、私用のパソコン、記録媒体その他私用の物を持ち込ませないこと。

八 当該個人情報を利用する作業を行うパソコンに、当該個人情報の漏えいにつながると思われる業務に関係のないソフトウェアをインストールしないこと。

(利用及び提供の制限)

第8 乙は、甲の指示又は承認がある場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

2 乙は、甲乙間の個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行い、甲から個人情報を提供された場合は、甲に当該個人情報の預り証を提出しなければならない。

(再委託)

第9 乙は、甲の承認がある場合を除き、個人情報取扱業務を第三者に再委託してはならない。

2 乙は、個人情報取扱業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報、再委託先における個人情報の取扱いの安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、あらかじめ書面により再委託する旨を甲に申請し、その承認を得なければならない。

3 前項の規定により個人情報取扱業務の一部を再委託する場合は、乙は、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託先との契約において、甲及び乙の再委託先に対する管理及び監督の手段及び方法を具体的に定めなければならない。

5 乙は、再委託先に対して、再委託した個人情報取扱業務の実施状況を管理し、及び監督するとともに、甲の求めに応じて、管理及び監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第10 乙は、個人情報取扱業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、当該労働者に個人情報取扱業務を適正に実施するために必要な義務を遵守させなければならない。

2 前項に規定する場合において、乙は、甲に対して、当該労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の返還又は廃棄)

第11 乙は、この契約による業務を行うために甲から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報及び当該個人情報が記録された資料等は、業務完了後、甲の指示に基づいて甲に返還し、廃棄し、又は個人情報を消去しなければならない。

2 乙は、第1項の規定による資料等の廃棄又は個人情報の消去に際し、甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

3 乙は、第1項の規定により資料等を廃棄する場合は、当該資料等を物理的に破壊する等記録された個人情報を判読し、復元することができないように確実な方法で廃棄しなければならない。

4 乙は、パソコン等に記録された第1項の個人情報を消去する場合は、データ消去用ソフトウェアを使用し、通常の方法では当該個人情報を判読し、復元することができない

ように確実に消去しなければならない。

(点検の実施)

第12 乙は、甲から個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、個人情報の取扱いに関する点検を実施し、直ちに甲に報告しなければならない。

(監査及び検査)

第13 甲は、個人情報取扱業務について、第1から第14までの規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを検証し、及び確認するため、乙及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

2 甲は、前項に規定する目的を達するため、乙に対して必要な情報の提供を求め、又は個人情報取扱業務の実施に関して必要な指示をすることができるものとし、乙は、これに従わなければならない。

(事故時の対応)

第14 乙は、この契約による業務に関して個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、当該事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容及び件数並びに当該事故の発生場所及び発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 甲は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第15 甲は、乙が第1から第14までに定める義務を履行しない場合は、この契約に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第16 乙の故意又は過失の有無を問わず、乙がこの契約の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。