

令和8年度消費生活相談啓発業務委託仕様書

1 業務名称

令和8年度消費生活相談啓発業務

2 目的

高齢化の進行、デジタル化の急速な進展等により消費生活を取り巻く環境が大きく変化する中、消費者問題は複雑化・多様化しており、消費生活センター等の消費生活相談窓口の重要性は増している。一方で相談窓口につながる「消費者ホットライン188（いやや）」の県民の認知度は依然低調である。

このような状況を踏まえ、県民に対し、消費生活上の悩みやトラブル時に気軽に利用できる「消費者ホットライン188（いやや）」の県民の認知度を上げることを目的として実施する。

3 委託契約期間

契約締結の日から令和9年3月1日（月）まで

4 経費の上限

3,146,000円 以内（消費税及び地方消費税含む）

（1）上限内に、企画・制作・印刷・配送・媒体費・広告運用・権利処理・報告・交通費諸経費等、業務遂行に必要な一切の費用を含むこと。

（2）見積書の作成に当たっては、透明性の確保や費用対効果の明確化のため、広告の媒体実費（広告媒体原価）と管理運用費は分けて見積もること。

また、人件費、編集作業費、制作に関する費用、レポート作成費等の積算内訳が分かるように記載すること。

5 業務内容

「消費者ホットライン188（いやや）」の認知度向上のために、次の（1）～（5）の業務の企画提案を募集する。

なお、（1）～（5）以外で、独自に企画する提案を妨げるものではない。

（1）チラシの制作・印刷

ア 188の利用方法・相談先をわかりやすく周知できるデザインのチラシ（A4縦・両面・カラー）を制作すること。なお、参考として、国や岡山県が著作権を持つ既存のチラシ等を、その使用の規定に反しない内容で利活用が可能であれば、利活用することを妨げない。

イ 対象は県民全般を想定しているため、視認性、可読性に配慮したものとすること。

ウ デザインなどの詳細については、県担当者で調整すること。

エ 消費者庁消費者ホットラインイメージキャラクター「イヤヤン」のイメージの利用を可とする。なお、消費者庁より利用について承諾されているが、利用する場合は

事前に利用規約等注意事項を岡山県に確認すること。

【想定する数量】 12,000部

(2) ノベルティの制作

- ア 「消費者ホットライン188（いやや）」の認知度向上につながるノベルティを制作すること。
- イ 汎用性の高いノベルティを提案し、デザインなどの詳細については、県担当者と調整すること。
- ウ 消費者庁消費者ホットラインイメージキャラクター「イヤヤン」のイメージの利用を可とする。なお、消費者庁より利用について承諾されているが、利用する場合は事前に利用規約等を岡山県に確認すること。

【想定するノベルティ】 ボールペン、ウェットティッシュ、マグネット等

【想定する数量】 3,000個

※上記【想定するノベルティ】以外の提案を妨げない。

(3) 制作したチラシ、ノベルティの配布・周知計画の提案及び実施

本業務で制作したチラシ及びノベルティについて、県民周知に効果的な配布先及び配布方法を提案すること。

提案に当たっては、イベント会場、商業施設、金融機関、学校、事業所その他県民への周知が期待できる場所を含め、対象者に応じた配布先及び配布数量を具体的に示すこと。

なお、上記以外の、受託者が有するネットワーク等を活用した配布先の提案を妨げない。

また、県と協議の上、決定した配布先への配布調整及び配布を実施すること。

配布先は50ヶ所程度を想定するものとし、具体的な配布先及び配布数量については受託者からの提案を踏まえ、県と協議の上決定するものとする。

配布方法は、配布先への発送、納品又はイベント等における配布など、受託者の提案によるものとする。

※チラシ5000部、ノベルティ100個を岡山県（県民生活部くらし安全安心課）へ納品するとともに、残部は県と協議の上決定した配布先へ発送又は納品すること。

(4) 各種媒体を活用した広告

SNS、デジタルサイネージ等の中から広く県民に届く効果的な広告を作成し、実施すること。なお、SNSについては必ず実施するものとし、以下の事項を含めた具体的な運用・配信計画を提案し、実施すること。

ア 配信媒体の選定とターゲット設定

- ・岡山県民（幅広い年代をターゲットとした上で、特にトラブルの多い若年層・高齢者層）に対し、効果的にアプローチできる媒体（LINE、X(旧 Twitter)、Inst

agram、Facebook、YouTube等)を選定すること。

なお、アカウントは受託者において作成すること。

イ 投稿・配信期間および回数

- ・業務期間内において、効果の高い時期（年末年始、新生活準備期等）を含めた戦略的な配信スケジュールを提示すること。なお、配信期間は2か月程度とする。
- ・期間中、一定以上の露出を確保するための具体的な配信回数、または目標インプレッション（広告表示回数）／リーチ数を提案すること。

ウ 広告素材の制作

- ・各媒体の特性に合わせた広告素材（静止画、短尺動画等）を制作すること。
- ・スマートフォンの画面サイズに最適化し、一目で「188」の趣旨が伝わる視認性の高いデザインとすること。

エ 効果測定・分析・検証

- ・広告の表示回数、クリック数、動画再生数、クリック率（CTR）、サイト誘導数等の指標を計測すること。
- ・配信期間中は週次または月次で進捗を確認し、ユーザーの属性（年代、地域、反応の傾向等）を詳細に分析すること。

オ 運用改善の提案（PDCA）

- ・分析結果に基づき、配信ターゲットの絞り込み、広告素材の差し替え、予算配分の変更等の改善策を適宜実施すること。
- ・改善のプロセスおよび結果については、定期報告または実績報告書において明示すること。

カ その他

- ・デジタル広告を実施する場合は、別添「デジタルプロモーション実施時における留意事項」により実施すること。
- ・広告を配信するために必要な設定を効果的に実施し、広告の実施状況を確認するための閲覧権を本県に付与すること。付与することが難しい場合は、別対応策を示すこと。
- ・消費者庁消費者ホットラインイメージキャラクター「イヤヤン」のイメージ、バナーの利用を可とする。なお、消費者庁より利用について承諾されているが、利用する場合は事前に利用規約等を岡山県に確認すること。

(5) 業務の進行管理・成果物の納品等

業務の成果品として、本業務終了時まで次なる成果物を県へ納品すること。

ア 業務報告書（作成したチラシ、ノベルティ、広告などの概要、実施プロセスの完了確認）

なお、次年度の事業に対する具体的な提言等を盛り込むこと。A4判を基本とし、紙媒体1部及び電子データを提出すること。

イ 制作したチラシ、ノベルティ及びSNS用画像等の電子データ一式（編集可能な元データおよびPDF等閲覧用データ）

6 成果物に関する権利の取扱い

- (1) 受託者が本業務のために作成した資料等の著作権は、原則として岡山県に帰属するものとする。
- (2) 本業務の実施に当たって、第三者が権利を保有する素材を活用する場合は、受託者において、権利保有者との交渉、契約締結、契約料の支払い、利用料、スケジュール調整、交通手段の確保等、その他付随する業務全般を実施すること。

7 注意事項

- (1) すべての成果物は、担当職員と協議を実施し、都度担当職員の承認を得ること。また、成果物に対し担当職員から修正等の指示があった場合には、その指示に従うこと。
- (2) すべての成果物に第三者が権利を有する著作物等を使用する場合には、著作権、肖像権等に厳重な注意を払い、当該著作物の使用に関して費用負担を含む一切の手続を受託者において行うこと。また、すべての成果物は新たな費用負担が生じることなく、期間の制限なく使用できることとする。
なお、本事業に関し、第三者との間で著作権等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岡山県の責に帰す場合を除き、受託者は自らの責任と負担において一切の処理を行うこと。

8 その他

- (1) 本業務を再委託する場合、事前に再委託範囲及び再委託先を岡山県に提示し、その承認を得ること。なお、再委託範囲は受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること。
- (2) この仕様書に定めのない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに岡山県と受託者とが協議して決めるものとする。
- (3) 岡山県は、受託者に対し、必要に応じ業務の状況について報告を求めることができるものとする。

9 参考資料

【消費者庁HP 消費者ホットライン啓発資料】

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/hotline/188_pamphlet