

令和 7 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 7 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 SNS やインターネット上における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顕著に増加している。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急速に拡大している。令和 6 年 8 月までの詐欺被害総額は約 12 億円に達し、前年（約 6 億 3,192 万円）の約 2 倍となっている。

こうした状況を踏まえ、本事業では、トラブルの温床ともなっている 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新たな消費者教育モデルを構築するもの。

3 履行期間

契約締結の日から令和 8 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

大分県の消費生活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、県庁が作成するホームページへのリンク設定を行うこと。

大分県消費生活センター相談窓口案内 HP <https://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/>

② 動画広告（または静止画広告）

主に、以下のア～カの 6 つのテーマ例に基づき、10 秒から 15 秒程度の動画広告（または静止画広告）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、最大で 18 パターンの動画広告（または静止画広告）を作成する可能性があることを想定すること。

また、広告の具体的なテーマや広告の方法（動画広告とするか、静止画広告とするか）については、大分県消費生活センターに寄せられる日々の相談内容等を踏まえ、適宜変更となる場合があることに留意すること。※（）内は配信を想定する年代。

ア マッチングアプリ等を通じて発生する消費者トラブルに関するもの（10 代～20 代）

イ 副業サイトや SNS 等を通じた違法行為への勧誘（いわゆる「闇バイト」）トラブルに関するもの（10 代～20 代）

ウ 化粧品等の定期購入契約に関する解約困難・誤認勧誘等のトラブルに関するもの（30 代～40 代）

別添 1

エ 利用した覚えのないサービスに対する請求等（いわゆる「架空請求詐欺」）に関するもの（全世代）

オ SNS等を通じた投資勧誘による詐欺被害に関するもの（50代以上）

カ SNS等を通じた恋愛感情を悪用した金銭被害（いわゆる「ロマンス詐欺」）に関するもの（50代以上）

広告には、大分県「アイネス消費生活情報」の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「アイネス消費生活情報」HP

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

③ 留意事項

ア 作成する動画は、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 4（1）①静止画広告の納期は、令和7年6月10日（火）までとする。

ウ 動画広告の場合の作業スケジュールは、おおむね以下を想定している。

作業期間	主な作業内容
1週間程度	・広報テーマの決定（大分県との協議） ・構成案、シナリオ案の提出
10日程度	・動画素材の制作（ナレーション・デザイン等） ・仮編集版（初稿）の提出
1週間程度	・初稿確認、修正指示の受領 ・最終編集、差し替え対応
1週間程度	・完成動画を納品 ・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、静止画広告及び動画広告を行うこと。（大分県内エリア）

- ・Instagram 広告（静止画及び動画広告）
- ・Facebook 広告（静止画及び動画広告）

広告期間については、大分県消費生活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。）を活用することを想定している。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当該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、当該アカウントを用いた広告配信業務を実施すること。

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。

別添 1

- 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いくない場合は、出稿期間中であってもターゲティングの変更などを県に提案し、変更や再出稿の作業を行うこと。

5 成果品の納品

(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））

(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、県に対して著作者人格権を行使しない。
- (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・メール等にて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。