令和7年度高齢者・障がい者の消費者被害 防止対策推進業務 委託仕様書（案）

1 委託業務名

令和7年度高齢者・障がい者の消費者被害防止対策推進業務

2 事業目的

高齢者・障がい者の見守りを行う関係団体の職員等や高齢者・障がい者本人、その家族等が消費者被害防止に係る知識を習得、復習できるように研修動画を作成するとともに、本研修動画の周知を兼ねた啓発チラシを作成・配布し、これを活用してもらうことで、高齢者・障がい者の消費者被害防止につなげる。

3 委託業務内容

(1) 動画作成

下記の2テーマについて、それぞれ長編（研修用）と短編（日常での閲覧用）の動画を作成する。※詳細は「仕様書別紙」を参照のこと。

<動画テーマ>

- ①【基礎知識】(ア) 契約の成立・取消し等について、(イ) クーリング・オフについて、
(ウ) 見守り方について
- ②【事例と被害防止方法】点検商法トラブル

(2) 消費者被害防止啓発（動画紹介含む）チラシ作成

(1) で作成する動画の活用方法と内容の紹介、動画に誘導する QR コード等を掲載し、消費者被害防止を図るとともに、(1) の動画の活用や閲覧につなげる啓発チラシを作成する。※詳細は「仕様書別紙」を参照のこと。

<作成部数> 480,000部

(3) 啓発チラシの送付

(2) で作成したチラシを送付（納品）する。実際の送付部数については、県からの指示により、①と②の間で融通できるものとする。

①福岡県消費生活センター

【部数】40,000部

【送付先住所】福岡県福岡市博多区吉塚本町13-50吉塚合同庁舎1階

・100部単位で結束し、段ボール箱に詰める（1箱：500部まで）こと。

・各段ボール箱に資料名と部数を表示すること。

②県内関係団体等

詳細の送付先、仕分け方法、送付先ごとの部数は、県で関係団体等と協議した上で、別途指示する。

【送付予定先】県内 約 8 5 8 事業所（地域包括支援センター、公民館、障がい者基幹相談支援センター、保健福祉環境事務所、市町村住民課窓口、エフコープ生活協同組合、グリーンコープ生活協同組合ふくおか 等を予定）

【送付部数】計 4 4 0, 0 0 0 部

（ 8 8, 0 0 0 部程度／箇所：1 箇所、 2 3, 0 0 0 部程度／箇所：1 箇所、 1 6, 0 0 0 部程度／箇所：1 6 箇所、 1 3, 0 0 0 部程度／箇所：1 箇所、 1 0 0 部程度／箇所：5 5 1 箇所、 5 部程度／箇所：2 8 8 箇所 を予定）

- ・送付先ごとに、県が別途作成する送付鑑文書を添付すること。
- ・送付先ごとで、送付部数が 1 0 0 部以上の場合は、1 0 0 部単位で結束すること。
- ・送付先ごとで、送付部数が 5 部程度の場合は、クリップ留をすること。

（４）納品

<動画>

下記の方法で納品すること。

- （ア）各テーマ、長編、短編ごとに YouTube 等で配信できる動画データを納品する。
- （イ）各テーマ、長編、短編を 1 枚の DVD に纏めたものを 5 枚納品する。

【DVDについて】

- ・各テーマ、長編、短編ごとにそれぞれチャプターを作成する。
- ・プラスチックケースに入れ、ケースおよび盤面にタイトルを印刷する（タイトルについては、別途指示する）。
- ・民生機器で容易に再生可能な仕様とする。

<啓発チラシ>

下記の方法で納品すること。

- （ア） 3（3）①による県への納品を行うとともに、3（3）②の送付結果について、配送業者が発行する配送伝票等の配送結果の分かる書面の写しを提出する。
- （イ）啓発チラシデータ（PDFデータ）を CD-R 等で納品する。

4 その他

- ・ 納品された動画データは、YouTube チャンネル「福岡県庁動画資料館」に置くものとする。
- ・ 納品された啓発チラシデータは、県ホームページおよび消費者教育ポータルサイトに掲載する。
- ・ 受託事業者は、業務工程表を作成の上、業務の進捗管理について県と十分に協議を行うこと。

- ・ 納品された動画、啓発チラシの著作権は福岡県に帰属することとし、委託契約終了後も、その使用・編集等に一切の制限が発生しないこととする。
- ・ 著作権、肖像権等の権利関係の処理を済ませた上で成果物を納品すること。
- ・ 本契約に基づく業務に関し、第三者との間で権利の紛争等が生じた場合には、当該紛争等の原因が専ら発注者の責に帰す場合を除き、受注者の責任と負担において一切の処理を行うこと。
- ・ その他、委託業務の実施にあたり必要な事項については、県と受託事業者が協議した上で決定するものとする。

動画および啓発チラシの詳細について

1. 動画について

対象者	・高齢者、障がい者の見守りを行う関係団体の職員等 ・高齢者、障がい者本人 ・高齢者、障がい者の家族	
動画テーマ	テーマ	概要 ※盛り込むべきポイントの一例を示したもの
	①【基礎知識】(ア) 契約の成立・取消し等について、(イ) クーリング・オフについて、(ウ) 見守り方について	(ア) ○契約成立の基本知識 ・「売り手」と「買い手」の意思表示の合致で成立し、口約束でも成立し得ること。 ・契約書面や約款等のチェックポイント。 ・不要な契約の断り方の紹介 (突然の訪問には対応しない、「無料」や「今だけお得」などの文言への注意 など) など ○契約の無効、取消し、解除 ・民法、消費者契約法、特定商取引法等による契約の無効、取消し、解除の紹介 (成年後見制度含む) など
		(イ) ・クーリング・オフ制度、通知方法の紹介 ・クーリング・オフができる例、できない例の紹介 など
		(ウ) ・異変に気付くためのポイントの紹介 (見慣れない商品や書類がある、見慣れない人や車が出入りしている など)

		<p>ど)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気づいたときの対処法の紹介 (本人への事実確認に向けた上手な「声かけ」方法について、消費生活相談を望む場合、望まない場合の対応について など) <p style="text-align: right;">など</p>
		<p>○消費者ホットライン「188」の紹介、案内</p>
動画テーマ	<p>②【事例と被害防止方法】点検商法トラブル</p>	<p>○「点検商法とは」の説明。以下も交えて説明。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者がトラブルに遭うケースが多い ・契約金額が高額となりやすい <p style="text-align: right;">など</p> <p>○点検商法トラブルの事例を異なる内容で2つ以上紹介する。</p> <p>【事例の例示】</p> <p>※本事例はあくまで一例である。別で示す国民生活センターHP等の注意喚起を参考に別の事例を挙げても良い。</p> <p>①大手給湯器業者を騙った業者から「給湯器点検をしたい」との電話を受けて、これを了承。後日、訪問点検の結果、ガス漏れ等を指摘され、不安を煽られ、その場で、高額な給湯器交換工事契約を結んでしまった。後から、業者のことを調べると大手給湯器業者とは全く関係ない業者だったので、解約したい。</p> <p>②「近所で住宅工事を行っているが、お宅の屋根が危険な状態にあるように見えたので気になった。」と言って、突然業者が訪問。点検してもらい、「いつ雨漏りがしてもおかしくない状況」との説明を受け、その場で、高額な補修工事を契約した。家族から怪しいと言われ、解約を</p>

<p>動画テーマ</p>	<p>申し出るも、「すでに必要部材を注文したので、キャンセルは出来ない」と言われた。</p> <p>○未然の被害防止方法の紹介</p> <ul style="list-style-type: none"> ・突然、電話や訪問をしてくる業者に、安易に点検させない。 ・点検してもらった場合、その場で契約せず、複数業者から相見積もりを取る。 <p style="text-align: right;">など</p> <p>○契約してしまった場合の対処方法の紹介</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クーリング・オフができる（契約書面を受領した日を含めて8日間） <p style="text-align: right;">など</p> <p>○消費者ホットライン「188」の紹介、案内</p>
<p>作成動画の種類</p>	<p>上記テーマごとに、それぞれ下記の2種類の動画を作成する。</p> <p><長編></p> <p>【動画時間】基本10分程度（最大でも15分程度）</p> <p>【動画用途】消費者被害防止に関する研修会等で利用することを想定。</p> <p>※上記用途を想定しているため、クイズ形式により閲覧者自身に考えさせる時間を設ける（※あくまで一例である）など、研修に利用しやすい工夫を設けること。</p> <p><短編></p> <p>【動画時間】基本2分程度（最大でも3分程度）</p> <p>【動画用途】日常の中で閲覧し、消費者被害防止に関する知識習得や復習に利用することを想定。</p> <p>※上記「長編」の内容をコンパクトにまとめること（「長編」の全内容を網羅する必要はなく、必要事項に絞り、一部を文字化、イラスト化するなどして良い）。</p>
<p>高齢者・障がい者への配慮</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・動画内のセリフについては、すべて日本語字幕を設けること。 ・動画内に表示される漢字については、すべてルビを振ること（上記、日本

	語字幕含む)。
動画の作成着手、修正（校正）について	<ul style="list-style-type: none"> ・動画作成着手前に、動画の主な内容、構成について県と協議すること。 ・動画納品までに、県への動画内容確認を最低3回行うこと。県から修正等の指示があった場合は、原則、これに従うこと。
納品期限	<p><YouTube 等で配信できる動画データ> 令和8年1月23日（金）</p> <p><DVD> 令和8年3月16日（月）</p>
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・納品された動画データは、YouTube チャンネル「福岡県庁動画資料館」に置くものとする。 ・納品された動画の著作権は福岡県に帰属することとし、委託契約終了後も、その使用・編集等に一切の制限が発生しないこととする。

2. 啓発チラシについて

対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者、障がい者の見守りを行う関係団体の職員等 ・高齢者、障がい者本人 ・高齢者、障がい者の家族
作成部数	480,000部
チラシ仕様	<p>(1) サイズ：A3両面カラー</p> <p>(2) 用紙：マットコート90kg</p> <p>(3) 色数：4c+4c</p> <p>(4) 加工：2つ折り加工、音声コード穴あけ2ヶ所</p> <p>※音声コードは県が提供する。</p>
チラシ内容	<p>チラシの構成は下記のとおりとする。</p> <p>【1頁目】： <ul style="list-style-type: none"> ・本事業の趣旨、動画（長編、短編）の活用方法の紹介 <ul style="list-style-type: none"> ・動画掲載先 QR コードの掲載 ※動画掲載先 QR コードは県が提供する。 ・長編動画を研修等で活用した場合のアンケートへの協力依頼 およびアンケート掲載先の QR コードの掲載 ※アンケート掲載先 QR コードは県が提供する。 </p> <p>【2～3頁目】：動画テーマ①の内容を簡潔に紹介</p> <p>【4頁目】： <ul style="list-style-type: none"> ・動画テーマ②の事例、解決方法等を簡潔に紹介 ・消費者ホットライン「188」の紹介 </p> <p>※高齢者・障がい者本人が手に取ることを踏まえ、文字のみの羅列は極力避け、イラスト、表等を活用した伝わりやすい構成とすること。</p>

	<p>※イラストについては、動画のタッチに合わせること。</p> <p>※すべての漢字にルビを振ること。</p>
チラシの作成着手、修正(校正)について	<ul style="list-style-type: none"> ・動画内容の紹介を兼ねることから、動画内容がある程度定まってから作成に着手すること。 ・チラシ作成着手前に、チラシの主な内容、構成について県と協議すること。 ・チラシ校了までに、県への内容確認を最低3回行うこと。県から修正等の指示があった場合は、原則、これに従うこと。
送付(納品)期限	令和8年2月18日(水)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・納品されたチラシデータは、県ホームページおよび消費者教育ポータルサイトに掲載する。 ・納品されたチラシの著作権は福岡県に帰属することとし、委託契約終了後も、その使用・編集等に一切の制限が発生しないこととする。

3. 動画、啓発チラシの作成に向けての参考HPの紹介

動画、啓発チラシの作成にあたり、参考となるHPを下記に紹介する。

①福岡県消費生活センターHP

<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/shouhiseikatsu.html>

②消費者庁HP

<https://www.caa.go.jp/>

③国民生活センターHP

<https://www.kokusen.go.jp/>