

# 令和8年度多様化・複雑化する消費者被害の未然防止・拡大防止に係る啓発等業務 業務委託仕様書

## 1 目的

近年、急速なデジタル化の進展や高齢化の進行など、消費者を取り巻く社会経済環境の変化に伴い、投資詐欺等の消費者被害が増加しており、県民の間に多額の経済的被害が発生している。

そこで、消費者被害に関する新たな手口の情報等を随時取り入れ、自分ごととして認識しやすいような体験型教材を製作するとともに、これを活用しながら幅広い年齢層の県民が利用する商業施設等での啓発活動を実施し、消費生活センターの認知度の更なる向上と相談につながる「気づき」の機会を拡充することにより、消費者被害に遭遇した際の早期の相談を促進、及び経済的被害の未然防止・拡大防止を図るものである。

## 2 委託業務名

令和8年度多様化・複雑化する消費者被害の未然防止・拡大防止に係る啓発等業務

## 3 委託期間

契約締結の日から令和9年2月26日（金）まで

## 4 委託業務の内容

### (1) AIを活用した体験型啓発教材の制作

高齢者等の配慮を必要とする消費者をターゲットにした悪質商法の勧誘手口を、AIとの対話を通じて疑似体験させることで、心理的スキマを突く手口への耐性を高めるための体験型啓発教材を制作すること。併せて、制作した教材の使用方法マニュアルを作成すること。

なお、制作する教材のシナリオについては、委託者と協議を行った上で決定すること。

#### ア アプリケーション概要

名称：消費者トラブル疑似体験AI（仮称）

プラットフォーム：スマートフォン又はタブレット（3台）

主要技術：生成AIによるリアルタイム対話

シナリオ本数：3本

#### イ 機能要件

- シナリオ選択機能  
利用者の属性に合わせて、被害事例を選択可能とする。
- AIによる「悪質業者」ロールプレイ機能  
定型文ではなく、ユーザーの返答に合わせたロールプレイができる。

#### ウ コンテンツ・キャラクター設計

A Iには性格付け（システムプロンプト）を施す。

<イメージ>

威圧的な公的機関風	法律用語を並べ立て、訴訟をちらつかせて思考停止を狙う。
親切的な専門家	知識をひけらかし、「今すぐ直さないと大変なことになる」と善意を装う。

#### エ 通信環境

本教材の利用に当たり、必要に応じて委託者が準備する通信環境（Wi-Fi ルーター）を活用することができる。

#### オ 倫理的配慮・安全対策

悪用防止のため、A Iのプロンプトが逆に詐欺の手口を教示するものにならないように設定すること。

#### カ フィードバック

体験型啓発教材を使用して悪質商法の勧誘手口等を疑似体験した者に対し、体験結果を評価（フィードバック）できる仕組みを構築すること。

#### キ その他

効果的な体験型啓発教材となる独自のアイデアがあれば盛り込むこと。

#### ク 留意事項

プラットフォームとなるスマートフォン又はタブレット3台分の購入経費を見積りに含めること。

### (2) 商業施設等における啓発活動の実施

幅広い世代の消費者に、消費者被害防止のためには家族や地域の見守りが大切であることを知ってもらうため、高齢者等の配慮を必要とする消費者が被害に遭いやすい手口等を紹介するとともに、消費者ホットラインと消費生活センターの存在を周知する啓発活動を、県内7市の商業施設において実施すること。

また、実施の際は、上記(1)で制作した教材を活用するとともに、県内における消費生活ホットライン等の認知度を測るため、アンケート調査を実施すること。

#### ア 実施場所

県内の商業施設7カ所（県内で消費生活センターを設置する自治体）

#### イ 実施内容

(ア) 悪質商法等に関する情報を届け、被害に遭わないよう注意喚起を行うとともに、エシカル消費について周知・啓発すること。なお、グッズ等の啓発物品は委託者が提供する。

(イ) 商業施設への来場者に対するアンケート調査（調査用紙の作成・集計作業を含む）を実施すること。なお、調査数は、合計で5,000件程度を目標とし、圏域状況に応じたサンプル数になるよう配慮すること。

(ウ) 委託者が無償貸与する青森県消費生活センターマスコットキャラクター「テルミちゃん」の着ぐるみを適宜活用すること。なお、実施後はクリーニングの上返却すること。

## ウ 特記事項

- (ア) 実施場所・時間帯は受託者において選定し、事前に委託者と協議すること。  
なお、選定に当たり集客が見込まれるかを十分に検討すること。
- (イ) 実施場所を管理する者との交渉、実施時の安全確保等については受託者において行うこと。
- (ウ) 調査運営に必要なスタッフ（着ぐるみの演者・介添えを含む）の確保は受託者において行うこと。

## 5 成果品の提出等

### (1) 成果品

- ア 4 (1) で製作した体験型啓発教材
- イ 4 (2) のアンケート調査結果まとめ（紙媒体 1 部及び電子データ）
- ウ 業務報告書（紙媒体 1 部及び電子データ）

### (2) 提出場所

特定非営利活動法人青森県消費者協会  
青森県消費生活センター業務部 教育啓発課  
〒030-0022 青森市中央 3-20-30 県民福祉プラザ 5 階

## 6 著作権等

- (1) 本業務に係る成果品については、全ての著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）及び所有権を含めて、全て委託者に帰属するものとする。
- (2) (1) において帰属した権利を保有した成果品（著作物）については、委託者及び委託者から正当に権利を取得した第三者が使用する場合において、受託者の承諾なく自由に使用できるものとする。
- (3) 受託者は、委託者及び委託者から正当な権利を取得した第三者に対し、著作者人格権（公表権、氏名表示権、同一性保持権）を行使しない。
- (4) 受託者は、成果品が第三者の著作権その他の権利を侵害していないことを保証し、万が一第三者からの権利侵害に関する訴えが生じた場合には、受託者の責において解決するものとする。

## 7 その他

- (1) 委託業務の実施に当たっては、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法、その他関係法令を遵守すること。また、他人の名誉、信用、プライバシー、肖像権、その他の権利を侵害しないこと。
- (2) 委託業務の実施に当たっては、委託者と十分な連絡調整を行うこと。
- (3) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、協議の上決定する。