

広島県消費生活相談 A I チャット・ボットシステム

調達業務仕様書

広島県環境県民局消費生活課

(令和 7 年 3 月 8 日現在)

1 事業の名称

広島県消費生活相談A I チャット・ボットシステム調達

2 事業の目的

相談者がいつでも消費者トラブル等に関することを気軽に問合せできる環境を確保することを目的とする。そのために、広島県ホームページ等にA I を活用した自動応答のチャット・ボットシステムを導入して利便性向上を図る。

3 利用期間

契約締結の日から令和8年3月31日まで

4 機能要件

- (1) AI 技術を活用することで、テキスト形式等による問合せにおいて、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味をもつ単語等があった場合においても、文脈から意味を理解し、適切な回答などを表示することができること。
- (2) QA データを、Excel ファイルまたは CSV ファイルによりシステムにアップロードできること。
- (3) QA データをもとに、AI の力で回答を提示できること。
- (4) 利用環境等

ア 利用者の環境

「広島県公式ホームページ」又は広島県環境県民局消費生活課が運営する「広島県消費者啓発情報サイト」に設置するためのコード又は URL 等を提供し、当該ホームページ・サイト上で本チャット・ボットシステムが利用可能であること。利用者の環境としては、パソコン・タブレット・スマートフォンのいずれかを使って、次のブラウザで利用可能であること。また、契約後の各ブラウザのバージョンアップについても対応すること。

Microsoft Edge 最新版

Google Chrome 最新版

Chrome for Android 最新版

Safari (iOS 版) 最新版

Mozilla Firefox 最新版

イ 通信

システムと利用者が使用する端末との通信は SSL/TLS1.2 以上による暗号化通信とすること。

(5) 基本機能

ア 問合せ対応機能

(ア) 利用者からの日本語の質問文（テキスト情報）に対して、回答文をテキスト情報で表示するチャット・ボット形式によるインターフェースでの回答を実現できること。

(イ) 自然言語処理等によって、テキスト形式による問合せにおいて、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味をもつ単語等があった場合においても、入力された問合せの文脈や意味をとらえ、適格な回答を導くことができること。

(ウ) (イ) のテキスト形式による問い合わせについては、利用者が自由入力欄に個人情報を誤って入力するなど、個人情報を取り扱う可能性があるため、ISMS（ISO/IEC 27001）に加え、ISMAP 又はクラウドサービスにおける第三者認証（ISO/IEC 27017 及び ISO/IEC 27018）を取得していること。

なお、テキスト入力欄を設けず選択肢形式のみによる問い合わせを行う場合は、この限りでない。

(エ) 問合せに対し、自動的にあらかじめ用意した QA データの中から回答などを迅速に（原則 3 秒以内）表示することができること。

(オ) QA データから正確な回答が作成できないものについては、回答に導くことができなかった文章とともに、問合せ先の URL を表示できること。

(カ) テキストでの回答のほか、画像（イメージ）の表示、HTML リンクタグによる別ウィンドウでのリンク先情報表示が可能であること。また、回答内にリンク URL を貼ることができること。

イ 管理者向け機能

(ア) 管理者（システムを管理する本県の職員。以下「管理者」という。）が、システムにインターネット環境において通常利用する端末からアクセスできること。

(イ) 管理画面から、QA データの追加、修正、削除ができること。また、管理画面上での操作の他、CSV ファイルとして一括して登録が可能であること。

(ウ) 登録された QA データを、Excel ファイルまたは CSV ファイルにより抽出できること。

(エ) 提示された回答に対する利用者からのフィードバック等を利用し、継続的に学習を行うことで、回答精度の向上を図ることができること。

(オ) 利用者の質問及び回答の会話履歴を閲覧できること。また、利用者からの質問を自動

的に統計化し、問合せの多い質問や回答できていない質問等を把握することができること。

(カ) 複数のアカウントによる管理ができること。

5 運用要件

公開後の運用についての要件は、以下のとおりとする。

(1) システムの提供時間

本システムの提供時間については、24 時間 365 日を保証すること。ただし、保守範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間は除くものとする。

また、計画停止を実施する場合、広島県に対し、二週間前までに電子メール、文書又はシステムの管理画面等で通知すること。

(2) 運営・管理支援

本システムの運用開始後に以下のサポートを実施すること。なお当該費用についてはサービス利用料に含むこと。

ア 広島県からの問合せ対応

(ア) 電話（平日 9:00～17:00 受付）又は電子メール（24 時間受付）による問合せ窓口を設置し、広島県からの問合せに対する助言等のサポートを行うこと。

(イ) サービス停止の発生等、緊急に連絡すべき事項が発生した場合のため、電話受付時間外における、緊急連絡体制を示すこと。

イ 本システムの安定稼働

(ア) 障害が発生した場合、直ちに状況を確認し広島県環境県民局消費生活課に電子メール又はシステムの管理画面等により報告すること。その後、迅速に復旧作業を行うこと。

(イ) サービス停止を伴う重大な障害発生時は 24 時間 365 日で対応を行うこと。

(ウ) 冗長化構成や高可用性の仕組みの採用や、システムリソースの監視等を行うことにより、サービス停止に至る障害が極力発生しないようにすること。

(エ) バックアップを取得し、障害発生時に確実かつ速やかにデータの復旧を行えるよう準備すること。

ウ その他

必要に応じて本システム運用課題や対応策の提案等を行うこと。

(3) セキュリティ等

ア セキュリティ対策

- (ア) 4 (5)ア (ウ) のとおり、利用者が自由入力欄に個人情報を誤って入力するなど、個人情報を取り扱う可能性がある場合は、ISMS (ISO/IEC 27001) に加え、ISMAP 又はクラウドサービスにおける第三者認証 (ISO/IEC 27017 及び ISO/IEC 27018) を取得していること。
- (イ) システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できる等、不正アクセスを防止するための対策を実施すること。
- (ウ) システムにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合は、最新のセキュリティパッチを適用すること。
- (エ) 保守運用を行う場合、保守範囲のサーバー等について、週次以上のウイルススキャンを実施すること。
- (オ) システム提供者は、広島県が別途提示する情報セキュリティポリシーの内容を十分に理解し、本業務に関係する全ての者にその遵守を徹底すること。
- (カ) 広島県は、システム提供者が上記に掲げる情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行っているか、業務期間中随時確認を行い、その結果に基づく指摘等を行うことができるものとする。また、広島県から指摘等があった場合、システム提供者はその内容に従わなければならない。
- (キ) 広島県が実施または参加するサーバー、ネットワーク等に対するセキュリティ診断に協力・対応するものとし、脆弱性や不備が見つかった場合は対策を講じること。

6 その他

(1) QA データの作成支援

システム提供者は広島県環境県民局消費生活課と協力し、本システムに登録する QA データ作成の支援をすること。

(2) テストの実施

システムが要求通りの機能を満たしているか、広島県環境県民局消費生活課との確認を十分に行うこと。

(3) 問合せ先

広島市中区基町 10-52 県庁農林庁舎 1 階

広島県環境県民局消費生活課

7 特記事項

- (1) 本業務の履行にあたり、仕様書等に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、適宜、広島県環境県民局消費生活課及びシステム提供者双方の協議により処理する。
- (2) システム提供者は、本仕様書に掲げた業務に関する一切の経費を本契約金額の中で支出すること
- (3) 本業務履行にあたっては各種関係法令を確認・遵守するとともに、本県の指示に従い適正な履行に努めること。
- (4) 履行にあたり、システム提供者の不注意等の瑕疵により生じた故障等は、システム提供者の責任において処理すること。
- (5) 広島県環境県民局消費生活課から提供を受けた資料等は、本業務にのみ使用するものとする。
- (6) 本業務の履行にあたり実施する打ち合わせ、資料、計画等の内容については、外部に漏えいしないこと。配信するデータの取扱いも同様にデータが第三者に漏えいしないよう、セキュリティ対策を徹底するとともに、従業員その他関係者へ周知・指導を行うこと。
- (7) システム提供者は、本業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。