

## 令和7年度広島県消費者啓発動画制作及びWeb 広告等業務委託仕様書

### 1 委託業務名

令和7年度広島県消費者啓発動画制作及びWeb 広告等業務

### 2 趣旨（事業の目的）

社会のデジタル化に伴い、誰もが一時的に脆弱な消費者となる可能性があることや悪質で巧妙な手口が次々と現れることなどにより、インターネット上の取引や SNS をきっかけとする消費者トラブルの相談が増加している。

特に、若者は契約関連の知識・経験が十分でないことが多く、また消費生活相談窓口の認知度が低いなどの特徴がある上、令和4年4月に民法上の成年年齢が20歳から18歳に引き下がり、若者の消費者トラブルの未然防止に取り組む必要性がこれまで以上に高まっている。

本事業では、若者が消費者トラブルを自分事と捉え、興味を持って学べる啓発動画を作成するとともに、若者の目に触れる機会が多いWeb 広告等を活用した効果的な情報発信を行うことで、消費者トラブルのさらなる認知につなげ、若者の消費者トラブルの未然防止と救済を図る。

### 3 業務期間

契約締結の日から令和8年3月31日までとする。

### 4 事業の概要

#### （1）目標値

年間の「広島県消費者啓発情報サイト」（<https://nackynailly.com/>）の表示回数186,951pv以上（過去3年間の平均値）

- ・設定した目標値に達した場合も、予算の範囲内で事業効果の最大化を目指して事業を継続すること。
- ・Web サイト内で設定した項目に関しては、Google アナリティクス上で目標設定を行い、数値を計測すること
- ・GA4の閲覧権限は付与する。
- ・設定した目標値を達成することにより、広島県は「消費者被害・トラブルに遭わないよう日常的に意識したり行動している人の割合の増加」（上位目標）を目指しており、この上位目標にも寄与するよう取組内容を工夫すること。

#### （2）業務の主たる対象者

ターゲットは県民全体とするが、特に次の二つをコアターゲットとする。

| コアターゲット                                            | ターゲット選定理由                                                                                                  | ターゲットに対し伝えたいこと                                            |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 【メインターゲット】<br>県内の高校生～大学生<br>世代の若者（10代後半<br>～20代前半） | 若者は、知識・社会経験の不足や経済的な余裕のなさにつけ込まれトラブルにあう傾向があり、成年年齢引下げ以降、早期の消費者教育の必要性が高まっているため。                                | （共通）<br>若者に多い消費者トラブルがどんなものなのか知ることによってトラブルに巻き込まれることを未然に防ぐ。 |
| 【サブターゲット】<br>メインターゲットの保護者世代（中年層）                   | メインターゲットである若者は、直接窓口相談するよりも、保護者等に相談することが多い。またメインターゲットの生活や教育に深く関与しているため、メインターゲットに届けるためには、保護者等にも届けることが効果的なため。 | また、取引や契約に不安を感じたり、トラブルに遭った際は早期に相談することが重要であること。             |

## 5 主な業務内容

### （1）啓発素材制作

#### ア 5分動画

##### （ア）企画

- ・高校生～大学生世代の若者を対象とする動画とし、その世代に訴求する内容で下記のテーマに沿って企画する。

##### （テーマ）

- （1）クーリングオフについて
- （2）特定継続的役務提供（エステ・美容医療・語学教室等）について
- （3）敷金返金に関するトラブル
- （4）出会い系サイト・マッチングアプリにおけるトラブル

- ・高校生～大学生世代の若者を対象とした消費者啓発講座の一環として視聴してもらうことを想定している。
- ・広島県消費者トラブル防止DJ大使である大窪シゲキ氏に出演してもらうこととする。
- ・自分事であると感じられるようインパクトある内容とする。
- ・現在消費生活課のサイトで公開している動画  
（<https://nackynailly.com/troublemanual/contents/index.html>）の後継動画の位置付けで制作する。特に「NEW」に掲載されている動画との統一感を持たせるよう作成すること。

(イ) 制作

- ・ 5 分程度の長編動画を 4 本作成する。制作に係る費用については、上限 2,195 千円（税込）とする。

イ WEB 広告等に使用するクリエイティブ

- ・ 高校生～大学生世代の若者を対象とすること。
- ・ 啓発サイトへの興味・関心に効果的と思われるクリエイティブを制作すること。
- ・ 「(2) WEB 等広告の配信 イ」で使用するクリエイティブ案を 2 種類以上提案作成すること。
- ・ クリエイティブの内 2 つは、「ア 5 分動画」で作成した動画に関連したデザインとすること。
- ・ 上記に加え、その他提案する広告に必要なクリエイティブについても提案作成すること。

ウ 共通事項

- ・ 動画・制作に当たっては、県が著作権を持つ別紙の素材を使用できる。
- ・ 配信媒体に応じた縦型⇔横型への変換やサイズ変更等の加工・編集も行うこと。
- ・ 各種メディアで活用できるクオリティを有すること。

(2) WEB 広告の配信

ア 消費者トラブルの認知を目的とした配信

- ・ 「広島県消費生活課が過去に制作した啓発動画」を活用し、広告を配信することにより、消費者トラブルの認知向上を図る。
- ・ 広告プラットフォームについては、TikTok を使用すること。  
その他、他の媒体で、より効果的な活用ができる場合は、広島県と協議の上、配信媒体を増やすことができる。

イ 「広島県消費者啓発情報サイト」へのアクセスを目的とした配信

- ・ 「広島県消費者啓発情報サイト」への流入を図るために適した広告手法を提案すること。
- ・ X を活用した WEB 広告は必須とし、その他、他の媒体で、より効果的な活用ができる場合は、配信媒体等を広島県と協議の上、決定する。  
なお、X については、下記のアカウントを使用すること。

利用するアカウント：県消費生活課公式 X

アカウント情報：ナッキー&ネイリー（広島県消費生活課）@Nackynailly

## ウ 広告配信に係る共通事項

### (ア) 基本的事項

- ・配信にあたっては、セグメンテーションとターゲティングを設定すること。

### (イ) 広告手法

- ・各配信の目的を達成できるような広告手法を提案し、広島県と協議の上、決定すること。
- ・配信に係る総額費用については、検証可能な十分なボリュームを担保するため、下限 1,100 千円（税込）とし、これを変更する場合は、広島県と協議の上、決定すること。
- ・広告価値毀損の課題「ビューアビリティ※1」「アドフラウド※2」「ブランドセーフティ※3」については、広島県に対する透明性を確保の上、十分な対策を行うこと。

具体的な対策の内容については、広島県と協議の上、決定するものとする。

※1 ビューアビリティ：広告が実際に閲覧可能な状態で表示されているか。

※2 アドフラウド：広告が“機械”ではなく、“人”に対して表示されているか。

※3 ブランドセーフティ：広告が適切なサイトやコンテンツに表示されているか。

### (ウ) 誘導先（LP）

- ・誘導先（LP）は、「広島県消費者啓発情報サイト」(<https://nackynailly.com/>)のトップページ及びこのサイト内の「よくある相談事例」(<https://nackynailly.com/faq/>)の個別事例ページを想定している。

（例）<https://nackynailly.com/faq/faqpost/377/>

- ・「よくある相談事例」の個別事例ページはレイアウト変更が可能なため、既存のページのレイアウト変更または新規ページを作成することにより消費者トラブルへの理解が深まるようそのレイアウト及びLPを提案すること。
- ・レイアウト提案については、画像・動画の挿入も可能のため、画像・動画を挿入する場合は、その内容も提案すること。なお、この事業で作成する動画・画像の活用も可能とする。

サイト内へ掲載する画像のサイズは「960x540」とすること。

### (エ) 広告配信時期

広告配信時期については、1回当たり1か月間程度の配信を年に4回以上実施し、広島県と協議の上、決定する。

(オ) 広告配信先

広島県内とする。

(カ) 効果測定及び報告業務

- ・業務状況をモニタリングし、スピード感を持って状況に応じて的確に対応すること。
- ・広告配信や Web サイト閲覧等について、広告の視聴回数、Web サイト等の閲覧回数、平均クリック単価、獲得単価、獲得費用 等の費用、閲覧者・視聴者の属性（性別、年齢、地域、特性等）を分析しながら、定期的かつ広島県の求めに応じて報告するとともに、必要に応じてターゲティングの変更、絞り込み等改善策を広島県と協議の上、実施すること。
- ・来年度以降の運用を見据え、業務の効果検証を実施し、今後の改善策の提案を行うこと。
- ・広告配信完了後に、事業の結果分析及び今後の展開について改善提案を盛り込んだ「分析結果報告書」を、速やかに提出すること。

6 契約に関する条件等

(1) 再委託等の制限

受託者は、本業務の監理業務を第三者に再委託し、または請け負わせてはならない。受託者は監理業務を除く業務の一部を委託することができるが、その場合は再委託先ごとの業務の内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記のうえ、事前に書面にて報告し、県の承諾を得なければならない。

(2) 業務の履行に関する措置

県は本業務（再委託した場合を含む。）の履行につき著しく不相当と認められるときは、受託者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを要求することができる。

受託者は、上記要求があったときは、当該要求に係る事項について対応措置を決定し、その結果を要求のあった日から 10 日以内に県に書面で通知しなければならない。

(3) 成果品の利用

本業務による成果品の著作権（著作権法第 27 条及び 28 条規定の権利を含む）は県に帰属するものとし、また、県は、本業務の成果品を自ら使用するほか、本業務の趣旨に照らして適正と判断される場合は、第三者に本業務の成果品の使用を許諾できるものとする。

(4) 機密の保持

受託者は、本業務（再委託をした場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報とし

て扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

(5) 個人情報の保護

受託者は、本業務（再委託をした場合を含む。）を履行する上で個人情報（及び電磁的記録）を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」（及び「情報セキュリティに関する特記事項」）を守らなければならない。

(6) その他

ア 業務の実施に当たっては、県と適宜協議を行うなど、十分に調整して行うこと。

イ 打ち合わせの必要が生じた場合、受託者は県の求めに速やかに対応すること。

ウ 契約の締結、業務の履行に関して必要な費用は、特に定めのない限り、全て受託者の負担とする。

エ 業務の実施に当たっては、関係法令を遵守すること。

オ 業務の実施に当たって疑義が生じた場合には、県と受託者が協議して定めるものとし、この協議が整わないときは、県の決定するところによるものとする。