

SNS等WEB広告を活用した消費生活相談に係る情報発信等業務委託仕様書

1 委託業務名

SNS等WEB広告を活用した消費生活相談に係る情報発信等業務

2 趣旨

令和4年度の本県における18～19歳の消費生活相談件数は前年度に比べ増加しており、令和4年4月からの成年年齢引き下げの影響がうかがわれる状況となっている。

全国的にも増加しており、今後もこうした社会経験の少ない若者の消費トラブルが懸念されることから、本事業では、若者の主要なコミュニケーションツールであるSNSを活用し、トラブルに巻き込まれないよう注意喚起を行うとともに、相談窓口や、電話・来所以外の相談方法の認知向上を図るため、WEB広告等の情報発信を行う。

3 業務期間

契約締結の日から令和6年3月31日までとする。

4 業務の主たる対象者

広島県内の高校生～大学生世代の若者及びその保護者世代

5 主な業務内容

- (1) 広告用啓発動画制作
- (2) SNS広告の配信
- (3) 県消費生活課公式Twitterフォロワー数を増加させるためのキャンペーン等の実施

6 委託業務の内容等

以下について実施すること。

- ・本事業では、本県の若者に向けて、更なる窓口の認知や電話・来所以外の相談方法（メール相談・FAQサイト）の認知度向上を図るため、SNSを活用した情報発信を行う。（詳細は6（1）（2）による。）
- ・あわせて、県消費生活課公式Twitterのフォロワー数を増加させるためのキャンペーン等を実施する。（詳細は6（3）による。）
- ・本事業の目標値等については、別紙1のとおりとする。
※実施内容・実施方法は提案事項とする。
※業務内容の詳細な部分については、県と協議の上、決定すること。

(1) 広告用啓発動画制作

- ・認知度向上に効果的と思われる動画を制作すること。
- ・動画を2本（2テーマ）以上制作すること。
- ・動画を見て、アクション（いいねやフォローなどの行動）をしてもらえるよう工夫すること。
- ・動画制作に当たっては、県が著作権を持つ別紙2の素材を使用できる。（データは県が提供する。）

- ・また、県が提供する素材だけではなく、第三者が権利を有する素材（タレント等の著名人、インフルエンサー、キャラクター、音楽等）の活用も可とする。その際には、権利保有者との交渉、契約締結、契約料の支払い、出演料、利用料、スケジュール調整、交通手段等の調整、その他付随する業務全般を実施すること。
- ・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。

(2) SNS 広告の配信

ア 基本的事項

- ・「本事業により制作する啓発動画」と「広島県消費生活課が過去に制作した啓発動画等（4種類）」を活用し、広告を配信することにより、消費者トラブルの防止及び窓口の認知度や、若者世代に親和性が高いメール相談・FAQサイトの認知度の向上を図ることを目的とする。
- ・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。
- ・広告プラットフォームについては、Twitter を使用すること。

利用するアカウント：県消費生活課公式 Twitter

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

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。

※「広島県消費生活課が過去に制作した啓発動画等（4種類）」は次の URL の動画

①<https://twitter.com/Nackynailly/status/1549578102056947712>

②<https://twitter.com/Nackynailly/status/1630831291221573633>

③<https://twitter.com/Nackynailly/status/1630842172022091776>

④<https://twitter.com/Nackynailly/status/1631203780325953536>

イ 配信方法

- ・本業務の目的を達成できるような配信手法を提案し、広島県と協議の上、決定すること。
- ・配信に係る費用については、下限 100 万円とし、検証可能な十分なボリュームを担保し、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が望ましいと考える。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/>) を想定している。

エ KPI・目標等

- ・広くターゲットへリーチし、認知度を上げていくことを目的に、SNS 媒体に係るエンゲージメント率の向上等の最適化を図るうえで、最適な指標を設定し、KPI として相応しいものを提案すること。

- ・本事業における広告配信の目標となる項目等を設定すること。
- ・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、県の指定した 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。

オ 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 回程度実施し、広島県と協議の上、決定する。

カ 広告配信先

広島県内とする。

キ 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、SNS のエンゲージメント率、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。

(3) 県消費生活課公式 Twitter フォロワー数を増加させるためのキャンペーン等の実施

- ・広告配信後も継続して潜在層にリーチしていくため、県消費生活課公式 Twitter のフォロワー数を増加させる取組を実施する。
- ・県消費生活課公式 Twitter への関心を高め、フォロワー数を増加させることのできるキャンペーンを企画・実施すること。
- ・フォロワー数の目標は、800 フォロワーとする。
- ・キャンペーンとは、例えばハッシュタグキャンペーン、プレゼントキャンペーンなど、本事業の目的の達成に効果的な SNS 上の企画を自由に提案すること。
- ・キャンペーン等の実施に当たっては、県が提供する素材だけではなく、第三者が権利を有する素材（タレント等の著名人、インフルエンサー、キャラクター、音楽等）の活用も可とする。その際には、権利保有者との交渉、契約締結、契約料の支払い、出演料、利用料、スケジュール調整、交通手段等の調整、その他付随する業務全般を実施すること。
- ・キャンペーンの回数（頻度）、期間、SNS 広報等は、企画提案によるが、通年で新規フォロワー獲得に寄与するよう設定すること。
- ・本事業の成果が一過性のものに終わらず、キャンペーン期間終了後も新規フォロワー獲得を促すための仕掛けや県消費生活課公式 Twitter のコンテンツの充実策があれば提案すること。

※県内の小中学校、高校、大学等への本キャンペーンの周知等については、本県と連携して行

うこととする。

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。