

「消費者トラブル防止のための京^{みやこ}・安心安全スマホ講座」企画運営業務に係る仕様書

1 委託業務名

「消費者トラブル防止のための京^{みやこ}・安心安全スマホ講座」企画運営業務

2 業務の内容

(1) 目的

消費生活を取り巻く環境は、情報通信技術の高度化の進展等により大きく変化し、新しいサービスも次々と登場していることも相まって、消費者トラブルが起りやすい状況となっている。また、少子高齢化の進行を背景として、消費者被害に遭いやすく被害が深刻化しやすい高齢者が増加しており、消費者被害の未然防止、拡大防止を図るための対策が重要となっている。

「消費者トラブル防止のための京^{みやこ}・安心安全スマホ講座」（以下「本講座」という。）は、主にスマートフォンを介した特殊詐欺や消費者トラブルの事例を学び、トラブルを回避するための対処方法を含めた応用講座を提供することで、デジタルデバイドを解消し、地域全体でのデジタルリテラシーの向上と消費者被害の未然防止を図ることを目的とする。

(2) 主な対象者

市内在住のシニア層（概ね60歳以上の方）及び障害のある方

※ 上記対象者の見守り活動を行う方についても対象とする。

(3) 実施会場

ア 中京区総合庁舎での実施（3階会議室を想定）

京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521

（参考：3階会議室の概要）

面積は約45㎡、定員は15名程度。長机10台及び椅子16脚を配置

イ 受講者が準備する市内会場での実施（出前講座）

プロジェクター、プロジェクター用ケーブル、スクリーン及び電源タップ等の本講座の実施に必要な機器は、受託者において準備すること。

※ 実施に際し、会場と調整のうえ現地に配備されている機器を使用することは妨げない。

(4) 講座内容

ア スマホ講座

講座内容

1回につき2時間程度とし、次の①及び②に記載の内容を実施すること。

実施に当たっては、座学と操作・体験をバランス良く含めるとともに、内容についての質疑応答の時間を必ず設けること。

講座内容の詳細については、「3 実施手順等」に基づき、本市と受託者において協議のうえ、決定する。

なお、本講座では、消費生活総合センターの専門性を最大限に活かすため、スマートフォンの基本操作そのものに関する内容は省略し、「消費者トラブルの未然防止と実践的対処」に特化した構成とするが、次の①及び②の講座内容の習熟を図るために必要な場合は、適宜、スマートフォンの基本的な操作説明を行うことは妨げない。

① スマートフォンを介した消費者トラブル事例編（座学）

<想定する内容> ※ 次のうち何点かを組み合わせること

- ・ 個人情報保護の基本（パスワード管理、多要素認証、アプリ権限許可、位置情報）
- ・ セキュリティ機能の活用（画面ロック、生体認証の設定）
- ・ スマホ決済の仕組みと注意点（コード・非接触決済、不正利用、紛失・盗難対策）
- ・ 安全なインターネット通販（定期購入トラブル、偽サイト・詐欺サイト）
- ・ 不審なSMS/メールの見分け方（フィッシング詐欺の具体例）
- ・ 不審な広告の見分け方（ターゲティング広告の仕組み、非表示設定）
- ・ 副業・投資詐欺の事例と対策
- ・ オンラインゲーム・アプリ内課金トラブル（課金の仕組みと課金防止設定） など

② トラブルの回避・対処方法編（操作・体験）

<想定する内容> ※ 原則、以下の5点とも講座で取り扱うこと

- ・ 連絡先の登録（消費生活総合センターや包括支援センターなど相談機関）
- ・ LINEの友だち登録（消費生活総合センターの公式アカウント）
- ・ 相談機関のホームページのインターネット検索（消費生活総合センターHP等）
- ・ スクリーンショットの方法（インターネット通販の最終確認画面の保存）
- ・ 防犯対策アプリのインストール及び設定（警察庁推奨特殊詐欺対策アプリ）

配布資料

講座内容に準じた資料を作成し、当日参加者全員に配布すること。また、配布資料は参加者が受講後に復習に用いることも考慮した内容とし、持ち帰りを認めること。

必要機器

必要に応じ、配布資料の内容をスクリーン等に投影して、講座内容の理解が増すように努めること。

イ スマホよろず相談室

内容

参加者が、スマートフォン利用における問題や不明点を講師に相談し、助言を受けることができる個別相談会を開催すること。

開催に当たっては、スマホ講座と同日・同会場で、スマホ講座終了後に開催することとし、参加者1名と講師等（「ウ 共通事項」を参照）1名が組となり、並列して2組同時に実施する

こと（夫婦等の場合は、参加者2名に対して講師1名とすることも可）。

参加者1名当たりの相談時間は最大で30分とし、計2時間（8枠）程度実施すること（インターバル時間を含めない）。

相談会の開催に当たっては、専門性の高い知識を用い、事実を確認のうえ回答すること。また、インターネットを利用した事実確認を行う場合は、予め受託者が確認に必要な機器を準備したうえで対応すること。

対応報告

相談会における問合せ及び応答内容については、後日本市に対し、書面（任意様式）で報告すること。

ウ 共通事項

定員

1講座の定員は10名程度とすること（各会場共通）。ただし、会場の収容能力や応募状況等の事情に応じ、本市と受託者の協議により変更できるものとする。

講師

講師等（講師及び操作補助者）は、2名以上で対応することとし、スマートフォンなどの操作に関する講師の経験がある者を配置すること。

なお、講師等に欠員が生じた場合は、速やかに代替の従事者を確保すること。

開催日数等

令和8年7月から令和9年2月までの間に、月1回以上、開催するものとし、開催日数はそれぞれ次のとおりとする。

<中京区総合庁舎> 8日間（月1回、原則第3金曜日に実施）

<出前講座> 8日間以上（※）

開催日時は、平日午前9時から午後5時までの間に設定するものとする。

※ 出前講座の詳細な日時及び会場は、出前講座実施日の概ね2週間前までに本市が受け付けた申込みの内容等に基づき、本市と受託者が協議のうえ決定することを想定している。また、出前講座における「イ スマホよろず相談室」の実施方法については、申込者の希望に基づき、前記内容に記載の時間・枠数の範囲内で調整することとする。

会場設営等

必要物資の運搬及び会場設営・片付けについては、受託者が実施すること。

なお、開催当日の参加者受付は本市が行う。

必要機器

スマートフォン未所持者が参加する場合、講座内での必要な操作が可能となるデモ機を受託者が予め用意し、会場で参加者に貸与すること。また、本市の提供備品（中京区総合庁舎での開催のみ）を除き、必要な機器は受託者が用意すること。

アプリケーション等の使用

アプリケーション等を使用する場合には、セキュリティ上の安全性が確保されているもののみを使用すること。

アンケート

1回の講座が終了する毎に、参加者へアンケートを実施すること。アンケートの内容については、受託者が作成し、事前に本市の承認を受けること。

(5) 参加者に関わる事務及び調整

参加申込の受付及び日時・会場等の調整、参加者の選定は本市が実施する。本市は、参加決定者数を講座開催前日までに、受託者に連絡するものとする。

3 実施手順等

- (1) 受託者は、本市とカリキュラム及びスケジュール等について十分調整・協議のうえ、実施する。
- (2) 本市は、必要な資料（消費者トラブルに関する情報ほか参考資料）を受託者に提供する。
- (3) 受託者は、(1)及び(2)に基づき、講座内容（配布資料等）及び周知チラシ等の案を作成し、本市の確認を受けたうえ、発行物については「5 納品」のとおり納品すること。
- (4) 受託者は本市に対し、講座で使用する教材等が第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。
- (5) 受託者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に委託することはできない。また、業務の一部を第三者に委託しようとするときは、事前に本市に対し、再委託先の名称、代表者氏名、その他必要な事項を通知し、その承認を得なければならない。さらにその場合、当該再委託先に対し、仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、受託者は、本市に対し、当該再委託先の全ての行為及びその結果についての責任を負う。
- (6) 受託者は、災害等により参加者の安全の確保が難しいと判断したときには、本市と協議のうえ、本講座を中止することができる。その場合には、可能な限り振替日を設けるものとする。

4 費用負担

本業務に係る一切の経費は、特に記載のない限り契約金額に含まれるものとする。また、参加者から費用を徴収することは不可とする。

5 納品

(1) 納品物

- ア 周知チラシ3,000部、チラシデータを保存したCD1枚
チラシデータについては、改変可能なファイル形式で納品すること。
- イ 配布資料
講座ごとに必要部数（参加者数＋予備3部）を納品すること。

ウ 業務完了報告書

全講座終了後、各講座の参加者数等に加え、アンケート集計結果（結果の分析を含む）、講座の様子分かる写真等を含んだ業務完了報告書をデータにより納品すること。

(2) 納品期限

- ア 令和8年6月18日（木）午後5時
- イ 講座ごとに講座開始日時を納品期限とする。
- ウ 令和9年2月26日（金）午後5時

(3) 納品先

京都市文化市民局文化市民部消費生活総合センター（担当：乃生^の、土井^{どい}）
〒604-8588
京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町 521 中京区総合庁舎 3階
TEL：075-366-2250

6 その他

(1) 協議事項

募集要項及び本仕様書に定めのない事項又は業務の遂行に当たり疑義が生じた場合は、本市と受託者の協議によりその解決を図るものとし、当該協議が整わないときは、本市の指示するところによるものとする。

(2) 個人情報等の保護

受託者は、この業務によって知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。これは委託期間終了後も同様とする。また、業務上取り扱う個人情報について、京都市個人情報保護制度の趣旨に基づき、適正に取り扱わなければならない。

(3) 営利行為の禁止

受託者は、参加者に対して、受託者の営利に繋がると見なされる行為を行わないものとする。

(4) 損害賠償

本業務の実施に伴い第三者に与えた損害は、本市の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において処理すること。

(以上)