

「消費者トラブル見守りガイドブック」作成業務に係る仕様書

1 委託業務名

「消費者トラブル見守りガイドブック」作成業務

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、グローバル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おり、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、消費者被害に遭う可能性の高い「見守りを必要とする方」が増加しており、地域での見守り活動を通じて、消費者被害の未然防止、拡大防止を図ることが重要となっている。

そこで、2014年6月の消費者安全法の改正により、高齢者、障害者、認知症などにより判断能力が不十分となった方の消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」を設置できるとされ、京都市においても2025年2月に消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を設置したところである。

協議会においては、個人情報の保護に関する法律の例外規定が置かれており、個人情報の提供・共有ができるルールに従って、見守り活動を行う方が躊躇することなく、協議会や消費生活センターに消費者被害の可能性を報告・相談することができるため、よりきめ細やかで実効性の高い見守り活動を行うことが可能となっている。

本ガイドブックは、具体的な消費者トラブル事例を通して、消費者被害の気づき、高齢者・障害者等への声かけ、関係機関の連携のポイントを解説し、多様な主体による見守り活動の推進を図ろうとするものである。

(2) 内容

協議会における高齢者・障害者等の消費者トラブルの発見から解決までを、見守りと気づきのポイント（チェックリスト）や異変に気付いたときの対応フローチャート、イラストを交えたわかりやすい事例を通して解説するとともに、個人情報の取扱いや守秘義務についても注意点を示す内容とする。

ア 制作の留意点

- ・ 多様な主体（関係者）が長期的に参考とできるような事例を紹介すること。
- ・ 類似する冊子の発行・発信情報を参照すること。

消費者庁見守りガイドブック URL

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/material

当センターホームページ（協議会）URL

<https://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/page/0000332096.html>

- ・ 吹き出しや囲みなども適宜使用し、見やすく、読みやすい構成とすること。

イ 用途

- ・ 協議会の構成員に配布、ホームページ掲載
- ・ その他

(3) 規格

- ・ 寸法：A4判
- ・ 刷色：両面カラー（UV インク 又は ベジタブルインク）
- ・ 数量：28ページ（本文・表紙）
- ・ 紙質：再生コート 90kg
- ・ 製本：中綴じ

4 納品

(1) 納品物

ガイドブック 10,000 部、ホームページに掲載可能なデータ（PDF 等）を保存した CD 1 枚

(2) 納品期限

令和 7 年 7 月 3 1 日（木）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^お）

〒604-8588

京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町 5 2 1 中京区総合庁舎 3 階

TEL：075-366-2250

5 制作手順等

- (1) 受託者は、本市と構成内容及びスケジュール等について十分調整・協議のうえ、企画・制作を行う。
- (2) 本市は、制作に必要な資料（制度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)の協議に基づき、デザインを含む原稿案を作成し、本市に提案する。
- (4) 原稿案に含まれる企画、デザイン及び画像等の著作権並びに使用料等の費用の調整は、受託者が行うこと。また、受託者は京都市に対し、成果物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) 本市は、提案された原稿案を確認し、校正する（必要に応じて、再校正する(3 回程度)。）。
- (6) 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 その他

(1) 協議事項

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) 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。

(4) 著作権の取扱い

本業務を通じて得られた著作権、版權等一切の権利は本市に帰属するものとする。

(5) 納品後の瑕疵

納品後に瑕疵が発覚した場合、委託期間が経過していたとしても、その瑕疵に対して適切に対処すること。

(以 上)