

消費生活相談支援担い手育成業務委託仕様書

1 委託業務名

消費生活相談支援担い手育成業務

2 業務目的

県内でも靈感商法や預託商法が疑われる事案や、災害に便乗した不必要な住宅修理の事案等の損害賠償請求訴訟が提起されるなど、悪質商法は引き続き深刻な消費者問題となっている。

このような中、複雑化・多様化する靈感商法等の悪質商法による消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図るため、消費生活相談業務への理解と知識を深める人材の育成が急務である。また消費者問題に意欲的な人材を発掘し、次世代の相談員確保に繋げることで消費生活相談窓口の機能強化を図る。

3 委託期間

契約締結の日から令和8年（2026年）2月27日（金）まで

4 委託業務の内容

靈感商法や預託商法が疑われる事案や、災害に便乗した不必要な住宅修理の事案への対応など、消費生活相談が複雑化・多様化する中、消費生活相談業務への理解と知識を深める人材の育成を行うため、次の業務を実施するものである。

（1）講座の実施

① 講座の内容

ア 会場

- ・熊本市内の会場とすること。受講者の利便性を考慮して、選定すること。

イ 期日及びカリキュラム

- ・受託者は別紙「消費生活相談支援担い手育成講座構成イメージ」を参考のうえ、研修科目、内容及び講師等を決定すること。
- ・講座は、1日当たり5～6時間程度で10日間程度開催すること。
- ・開講する講座のうち、1日分程度は県が制作した動画配信によるオンライン講座とすること（別紙参照）。配信形式は問わないが、関係者のみが視聴可能な形式とし、受講者の利便性を考慮して一定期間受講できるようにすること。
- ・対面講座は土曜もしくは日曜開催を基本とすること。
- ・対面講座のカリキュラムの流れの中で効果的にグループワークを行うこと。
- ・開講する講座の一部については、今後、eラーニング講座のデータとして活用できるよう、講師予定者と撮影について交渉を行うこと。また講師予定者の承諾が取れた場合には、eラーニング講座として使用できるよう撮影及び配信環境の整備を行うこと（別紙参照）。

ウ 受講者数

- ・ 40人を上限とすること。

エ 費用

- ・ 本講座の受講費用は無料とすること。

② 講座の運営

ア 事前準備

- ・ 受講者の募集、受付
- ・ 講師の手配、連絡調整、旅費及び報酬等の支払い
- ・ 会場の選定、予約及び連絡調整（会場・設備使用料等の支払いを含む）
- ・ 受講者への通知、出欠確認、連絡調整等
- ・ 当日配布資料の準備

イ 当日運営

- ・ 会場設営、駐車場誘導、受付、司会、進行、撤収
- ・ 受講者の消費者問題に対する意欲・関心を高めるよう工夫すること。

（２）育成講座の受講者募集広報

- ・ 受託者は、広報ツールを効果的に活用し、受講者の募集を行うこと。
- ・ 育成講座への受講意欲を高める内容とすること。
- ・ その他、受託者から効果的な広報ツールの活用を提案すること。

（３）受講者と市町村・県との連携（マッチング）

① 受講者の意向確認

- ・ 受講者に対し、市町村や県での活動意向を確認すること。活動意向を示した受講者については、活動を希望する地域や内容等について詳細に聴取すること。なお、活動意向の確認にあたっては原則市町村を優先するものとし、市町村との調整ができなかった場合に限り、県と協議の上、県での活動を検討すること。

② 市町村等との連携（マッチング）

- ・ ①を踏まえ、受講者と市町村等の連携（マッチング）を目指し、連携の可能性がある市町村等の状況等を聴取すること。
- ・ 市町村等と受講者の意見交換の場を設定し、具体的な活動方針等を決定すること。

③ 市町村等と受講者のフォローアップ

- ・ 具体的な活動方針等の決定後、随時市町村等と受講者の状況確認を行い、適切な助言や情報提供等を行うこと。

（４）独自提案

- ・ 本業務の目的を達成するために必要な独自提案を行うこと。

5 実績報告

委託期間内に次の項目を含む実績報告書（様式任意）を、紙媒体２部及び電子媒体で提出すること。

- ・委託業務の実施内容
- ・委託業務の成果
- ・その他参考資料

6 業務遂行に関する留意点

- （１）事業の実施に当たっては、県消費生活課と連携すること。
- （２）契約締結後速やかに作業計画書を作成し、県に提出すること。
- （３）事業の進捗管理等を行う業務責任者を配置すること。
- （４）進捗状況について、随時、県に報告すること。

7 その他留意事項

発注者熊本県（以下「甲」という。）と受注者（以下「乙」という。）は、次の事項について留意する。

- （１）乙は、本業務の遂行に当たって、関係する法令等を遵守しなければならない。
- （２）乙は、本業務の遂行に当たって、業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、甲の承諾なしに、業務の処理過程において得られた記録等を他人に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。
- （３）乙は、業務の実施を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、甲による承諾を得たときは、この限りではない（委託業務の主要な部分を他に委託することはできないため留意すること。）。
- （４）受託者は、本業を通じて知り得た個人情報の保護に努め、委託業務の用途以外に使用しないこと。
- （５）その他、本業務を円滑に進めるため、本仕様書に定めのない事項又は当仕様書に定める業務の実施に当たって必要な詳細事項及び、疑義が生じた場合は、甲と乙が相互に協議の上、決定する。
- （６）業務の処理に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために必要を生じた経費は、乙が負担する。

8 著作権

本委託事業によって得られる著作権（著作権法（昭和４５年法律第４８号）第２７条及び第２８条に規定する権利を含む。）は、すべて熊本県に帰属するものとする。

別紙 消費生活相談支援担い手育成講座 構成イメージ

No	内 容	eラーニング*	(目安時間)
1	県消費者行政の活動について		1.0
2	県警察の活動について		1.0
3	消費生活相談とは		3.0
4	消費者行政とは（グループワーク①）		3.0
5	消費者被害未然防止・早期発見のために - 消費者啓発・消費者教育・見守りネットワーク		2.5
6	消費者被害救済のための知識（特定商取引法（訪問販売、通信販売等））		2.5
7	デジタル消費者被害と未然防止	○	2.5
8	靈感商法などの悪質商法被害防止	○	2.5
9	製品安全に関する取組について		3.0
10	食品安全に関する取組について		3.0
11	弁護士会の活動について		1.0
12	適格消費者団体の活動について		1.0
13	司法書士会の活動について		1.0
14	法テラスの活動について		1.0
15	これまでの講座を振り返って（グループワーク②）		1.0
16	消費者被害救済のための知識（民法、割賦販売法等決済システム 他）		5.0
17	多重債務とヤミ金について	○	1.5
18	生活困窮者支援について	○	1.0
19	消費者被害救済のための知識（独占禁止法、景品表示法）		2.0
20	消費者被害救済のための知識（消費者契約法）		3.0
21	事例報告		3.0
22	消費者被害の未然防止と早期発見のためのシステム作りについて （グループワーク③）		3.0
23	それぞれの市町村（消費者行政・福祉）の訪問・連携結果を話し合おう		3.0

※「eラーニング」の欄に○がある講座については、県が制作した動画配信によるオンライン講座とすること。

※網掛けした内容（No. 3, 5, 6, 16, 19, 20）については、今後、eラーニング講座のデータとして活用できるよう、講師予定者と撮影について交渉を行うこと。また講師予定者の承諾が取れた場合には、eラーニング講座として使用できるよう撮影及び配信環境の整備を行うこと。