

# 消費者相談対応力等向上事業に係る業務委託仕様書

## 1 目的

デジタル化の進展等により、県民の消費生活はますます多様化しており、これに伴い、県内の消費生活相談窓口に寄せられる相談も、複雑化、高度化している。また、認知症の高齢者など配慮を要する消費者が増加している。

これらに対応するため、消費生活相談に必要な関係法令等に関する専門知識の習得及び具体的な相談事例についての対応方法の検討を目的とした研修を実施し、市町も含めた本県の消費生活相談体制を強化することにより、県民サービスの向上を図る。

## 2 業務委託内容

- 消費生活相談に必要な関係法令及び専門知識及び相談事例に関する講義の実施。
- 受講者に対する満足度、理解度及び課題に関するアンケートの実施。

### (1) 実施計画

#### ア 共通事項

(ア) 実施方法：対面講義、インターネットを利用したオンデマンド（映像配信）講義並びに同時双方向授業により実施することとし、いずれの方法でも最低1回は実施すること。なお、可能であれば同時双方向の場合は、適宜期間を定めてアーカイブ視聴ができることが望ましい。

(イ) 期 間：令和8年7月～令和9年2月

(ウ) 回 数：8回程度

(エ) 対 象 者：30人程度

(内訳)

- ・消費生活相談員及び消費者行政担当職員
- ・消費生活相談員志望者(県又は市町の推薦を受けた者)

(オ) 配布資料：35部(紙媒体によらずデータ送付でも可。印刷製本された資料を配布する場合は最大60部)

#### イ 講義の内容

(ア) 必須科目

- ・特定商取引法、消費者契約法、キャッシュレス決済
- ・インターネット取引、情報通信サービスに関するトラブルの相談対応（副業、投資、ロマンス詐欺など詐欺的手口を含む）
- ・配慮を要する相談者や相談対応困難者への対処方法（クレーマー、威圧的言動者等）
- ・最近の相談事例をテーマとした知識(例：SNS事情、通信販売、住居関連サービスのトラブル)

(イ) その他

受託者が推奨する科目等があれば追加しても構わない。

(講義例)

- ・金融関係の消費者問題
- ・ダークパターンに係る規制の動向及び消費者啓発

- ・ 多重債務・債務整理の現状
- ・ 製品安全の知識と相談対応

## (2) 研修の運営

カリキュラム作成、講師の手配、テキスト作成

## (3) 報告書の作成

別途、契約書で様式を示すほか、協議のうえ決定する。

## (4) 受託者の負担でないもの

受講者の募集・決定、受講者への研修開催の通知及びその他受講者との連絡等は、愛媛県消費生活センターが実施する。

## 3 業務委託完了日

令和9年2月26日(金)

## 4 経費の内容

人件費、旅費、需用費、役務費、使用料及び賃借料、一般管理費とする。

ただし、一般管理費については、事業経費（人件費、旅費、需用費、役務費、使用料及び賃借料の合計額）の15%以内とする。

## 5 その他

業務を行う際に疑義が生じた場合は、協議のうえ決定する。