桑名市特殊詐欺対策スマホ教室　運営業務委託
仕　様　書

この仕様書は、桑名市（以下「発注者」という。）が発注する下記の業務に関して、受注者が当該業務を履行するために必要な事項を定めるものとする。

１．業務名

桑名市特殊詐欺対策スマホ教室運営業務

２．業務の目的

(1)　全国的にニセ警察官詐欺、SNS 型投資詐欺やオレオレ詐欺など、特殊詐欺等の被害が多発している。桑名市でも特に高齢者は、電話等をきっかけとした詐欺の標的になりやすく、被害の防止が喫緊の課題となっている。

(2)　本業務は、高齢者を対象としたスマホ教室を開催し、次の２点を実現することを目的とする。

ア　インターネット上や電話・SNS 上の危険を知り、特殊詐欺の手口と被害に遭わないための対処法を身につけること。

イ　特殊詐欺対策アプリをスマートフォンにインストールする機会を提供し、あわせて国際電話の不取扱申込み（利用休止）の支援を行うこと。

(3)　本教室では、津田学園中学校・高等学校の生徒（高校生）約 10 名が、受講者の操作補助や特殊詐欺対策アプリのインストール支援を行うサポーターとして参加する。
高校生が特殊詐欺の啓発に協力することには、次のメリットが期待できる。

ア　高齢者にとってのメリット：サポーターが近くで支援するため、操作に迷ってもすぐに質問でき、取り残される不安なく参加できる。受講者 30 名に対して受注者側の補助スタッフ２名と高校生約 10 名が関わることで、きめ細かな個別支援が可能となる。若い世代と交流しながら学ぶことで、受講意欲や学んだ内容の定着も高まる。

イ　高校生にとってのメリット：特殊詐欺や SNS 型詐欺の手口を実践的に学び、自分自身と家族の被害防止につなげられる。また、スマートフォンの知識を地域の役に立てる社会貢献と、世代間交流の機会となる。

ウ　地域にとってのメリット：高校生が学んだ内容を家庭に持ち帰ることで、祖父母など身近な高齢者へ啓発が広がる。学校と地域が連携した防犯の取組として、次世代の担い手の育成にもつながる。

３．履行期間

契約締結日から令和９年２月 26 日まで

４．開催概要

項目	内容
開催日	令和９年２月７日（日曜日）
時間	午前 10 時 00 分から午前 11 時 30 分まで（90 分間）
受付	午前９時 30 分から（受注者は、受付開始までに会場準備を完了させること。会場の使用可能時間は発注者と協議のうえ決定する。）
会場	桑名市メディアライヴ　２階　第１会議室
受講者数	30 名（発注者が募集する。）
対象	65 歳以上の高齢者のうち、自身のスマートフォン（iOS・Android）を持参できる方
運営体制	受注者：講師１名、補助スタッフ２名程度 サポーター：津田学園中学校・高等学校の生徒（高校生）約 10 名（発注者が学校と調整する。受注者の配置人員には含めない。）
参加費	無料（受講者から費用を徴収してはならない。）

※　開催日時・会場を変更する必要が生じた場合は、発注者と受注者が協議して決定する。

５．発注者と受注者の役割分担

発注者と受注者の役割分担は次のとおりとする（○：主担当、△：協力）。

項目	発注者	受注者	備考
会場の確保	○		
受講者の募集・申込受付・受講者の決定	○		募集時に、スマートフォンの持参を案内する。
広報（チラシ・ホームページ等）	○		
津田学園中学校・高等学校との連絡調整、高校生サポーターの参加調整	○	△	受注者はサポーター向け説明資料の作成を行う。サポーターへの説明は発注者が行う。
当日の受付（名簿確認・受講者の案内）	○		
机・椅子等の準備	○		備え付け設備の範囲とする。
プロジェクター・スクリーン・マイク等の機材	○	○	機材の使用に関しては発注者と協議すること
講師・補助スタッフの配置		○	高校生は含めない。
カリキュラム・テキスト・スライドの作成		○	発注者の承認を得ること。

項目	発注者	受注者	備考
Wi-Fi 等の通信環境の整備		○	スマートフォンの体験機 20 台準備
会場設営・撤収・原状回復	○	○	受注者が設置した機器等は責任をもって撤収・現状回復すること。
アンケートの作成・実施・集計		○	内容は発注者の承認を得ること。
傷害保険・賠償責任保険への加入		△	必要に応じて受注者の責任で加入すること
実績報告書の作成・提出		○	

６．業務内容

(1)　事前準備

ア　業務計画書の提出：契約締結後 10 日以内に、業務計画書（様式任意）を提出し、発注者の承認を受けること。実施体制、講師の経歴、当日の進行、機材・通信環境、緊急連絡体制、スケジュール等を記載すること。

イ　打合せ：契約後速やかに発注者と打合せを行い、開催前にも必要に応じて打合せを行うこと。当日の進行、発注者・受注者・高校生サポーターの役割分担を確認すること。

ウ　教材の確認：特殊詐欺に関する内容は、最新の情報に基づき作成し、発注者の内容確認を受けること。統計数値や事例を用いる場合は、出典と時点を明記すること。

(2)　講座の実施

ア　講座は、**特殊詐欺対策を主題**とした内容とする。
講座内容、時間配分は、「別紙１　講座内容（案）」、「別紙２　当日の進行（案）」を参考に提案すること。詳細は、発注者と協議して決定する。

イ　受講者が自身のスマートフォンを実際に操作しながら学べる実習形式を中心とすること。
講義はスライド等のわかりやすい媒体を用い、専門用語を避け、大きな文字と平易な言葉で説明すること。

ウ　iOS・Android の両方に対応し、受講者の端末の違いに応じて説明できるようにすること。

エ　限られた時間内で全項目を網羅することが難しい場合は、実習する項目の優先順位を付け、残りの内容は持ち帰り用テキストで自宅でも復習できるようにすること。

オ　質疑応答や個別相談の時間を設け、受講者の理解度に応じて対応すること。

カ　特殊詐欺対策アプリの案内にあたっては、公式アプリストアから入手すること、アプリ名や提供元を確認すること、偽アプリに注意することを必ず説明すること。

(3)　実施体制

ア　受注者は、講師１名のほか、補助スタッフ２名程度を配置すること。ただし、津田学園中学校・高等学校の高校生サポーター約 10 名は、この人員に含めることはできない（高校生サポーターは、受注者の講師・補助スタッフの代替ではない）。

イ　講師は、高齢者等に対するスマートフォン等のデジタル機器の操作指導の経験を有する者とすること。あわせて、特殊詐欺の手口と対策について、受講者に適切に説明できる者であること。総務省「デジタル活用支援推進事業」の講師経験があることが望ましい。

ウ　補助スタッフは、講座内容を理解し、受講者の操作補助やアプリのインストール支援を適切に行える者とすること。

エ　従事者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。従事者に対し、十分な教育・研修を行い、健康管理に留意すること。服装は清潔感を保ち、名札を着用して高校生サポーターと区別できるようにすること。

オ　高校生サポーターは、受講者の操作補助とアプリのインストール支援を担う。
受講者への説明や特殊詐欺に関する説明については、受注者が派遣する講師及び補助スタッフが責任をもって行うこと。

(4)　教材（テキスト）

ア　持ち帰って自宅でも活用できる冊子またはリーフレットを作成すること。高齢者が読みやすいよう、大きな文字（目安として 14 ポイント以上）、画面の写真や図、手順の番号を用いること。

イ　内容は、別紙１に沿った詐欺の手口と対処法、相談先一覧、アプリのインストール手順、基本操作の手順を含むこと。iOS と Android で操作が異なる場合は、それぞれ記載すること。

ウ　教材の電子データを提出すること。

エ　テキストの案を令和９年１月 22 日（金）までに発注者へ提出して承認を受けること。

(5)　機材・通信環境

ア　講師用デモ端末（画面を投影できること）など、講座に必要な機材は、受注者が用意すること。
プロジェクター、スクリーン、マイクなど会場備え付けの機材を使用する場合は、発注者と協議すること。

イ　インターネット接続が必要な実習のため、受講者 30 名及び補助スタッフの端末が同時に接続できる通信環境（モバイル Wi-Fi 等）を受注者が用意すること。
通信が不安定にならないよう、予備回線を確保することが望ましい。

ウ　講座で使用するアプリ等は、セキュリティ上の安全性が確保されたものに限ること。

(6)　アンケートの実施

ア　講座の最後にアンケートを実施し、集計・分析すること。内容は発注者の承認を受けること。

イ　次の項目を含めること：理解度、満足度、特殊詐欺の手口の理解、特殊詐欺対策アプリのインストールの有無、国際電話の不取扱申込みの有無、今後学びたい内容、年代、高校生サポーターによる支援への感想、自由意見。

ウ　高齢者が回答しやすいよう、紙のアンケートを基本とし、記入の補助を行うこと。

(7)　実績報告

ア　開催日から 10 日以内に、アンケートの集計結果を発注者へ提出すること。

イ　令和９年２月 19 日（金）までに実績報告書（PDF データ、書面１部）を提出すること。

ウ　実績報告書には、次の事項を記載すること。

・開催概要（日時、会場、受講者数、従事者数（受注者・高校生サポーター別））
・実施内容と時間配分、教室の様子の写真（プライバシーに配慮すること）
・アンケート結果の集計・分析（特殊詐欺対策アプリをインストールした人数、国際電話の不取扱申込みを行った人数を含む）
・高校生サポーターの活動状況と、教室運営上の気づき
・課題と、次回以降の開催に向けた改善提案
・個人を特定する情報を盛り込まないこと

７．納品及び提出期限

成果物・提出書類	提出期限	備考
業務計画書、従事者名簿（氏名）	契約締結後 10 日以内	発注者の承認が必要
テキスト・スライドの案	令和９年１月 22 日（金）	発注者の承認が必要
サポーター向け説明資料	令和９年１月 22 日（金）	
テキスト（電子データ）	令和９年２月１日（月）	
アンケートの集計結果	開催日から 10 日以内	
実績報告書（PDF、書面１部）	令和９年２月 19 日（金）	

８．安全管理・事故対応

(1)　会場の動線確保、機材やコード類の転倒防止など、受講者の安全確保に十分配慮すること。

(2)　受講者の急病や事故等に対応できる緊急連絡体制を確保し、業務計画書に記載すること。

(3)　事故が発生した場合は、直ちに応急処置を行うとともに発注者へ報告し、事故発生後３日以内に事故報告書を提出すること。

(4)　必要に応じて賠償責任保険に加入すること。

(5)　災害、気象警報、感染症の拡大等により、発注者が延期又は中止を判断した場合は、その指示に従うこと。延期・中止に伴う委託料及び経費の取扱いは、発注者と受注者が協議して定める。

９．中立性の確保・営業活動の禁止

(1)　本事業が発注者の主催事業であることを踏まえ、受注者及びその関連企業・団体の商品、アプリ、サービスの購入・加入・利用を勧めたり、これに類する行為をしたりしてはならない。

(2)　案内するアプリは、警察庁が推奨するものなど公的機関が認めたものを基本とし、有料サービスへの勧誘は行わないこと。

10. 費用負担

本業務に係る一切の経費（人件費、教材の作成・印刷費、機材費、通信費、保険料、交通費等）は、特に記載のない限り委託料に含まれるものとする。

11. 個人情報の取扱い・秘密保持

(1)　受注者は、個人情報の保護に関する法律及び発注者の指示を遵守し、業務上知り得た個人情報を、本業務以外の目的で利用し、又は第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

業務遂行にあたり個人情報を取得する必要がある場合は、必要最小限度とし、業務完了後は電子データを復元できない方法で消去し、紙媒体は裁断等により廃棄すること。

(2)　受講者が**住所、氏名、パスワード等の個人情報を入力している場面では、入力は必ず受講者自身が行う**ものとし、従事者及び高校生サポーターは、入力内容を聞き出したり、入力画面をのぞき込んだりしないこと。

パスワードの設定に関する相談や、本人に代わっての代理入力も行わないこと。

操作方法の案内にとどめ、この点を高校生サポーターにも周知すること。

(3)　写真撮影を行う場合は、事前に受講者へ説明し同意を得ること。高校生サポーターの撮影・公開の取扱いは、発注者及び学校の方針に従うこと。

12. その他の遵守事項

(1)　再委託

業務の全部又は主たる部分を第三者に再委託してはならない。一部を再委託する場合は、あらかじめ発注者の書面による承認を得ること。再委託先の行為について、受注者が全責任を負う。

(2)　暴力団排除

暴力団等から不当要求を受けた場合は、毅然として拒否し、速やかに発注者へ報告するとともに、警察に届け出ること。再委託先に暴力団等と関係のある業者を選定してはならない。

(3)　障害者差別の解消

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律を遵守し、障害のある受講者への合理的配慮に努めること。

(4)　関係法令の遵守

労働関係法令その他の関係法令を遵守すること。

(5) 著作権

① 本事業に関する成果物についての著作権は、委託者に帰属するものとする。ただし、受注者が従前から保有する教材・カリキュラムおよびその改訂物の著作権は受注者に留保するものとし、この場合、発注者は権利留保物について、本事業の実施に必要な範囲で当該権利を非独占的に使用できることとする。

② 製作過程で生じる権利関係及び第三者の著作権に関する利用許諾の処理等については、受注者の責任と負担において一切の処理を行うものとし、本業務の遂行中及び完了後、発注者においていかなる費用も発生しないようにすること。

(6) 損害賠償

受注者の責めに帰すべき事由により、発注者又は第三者に損害を与えたときは、その責を負う。

(7) 進捗報告・改善

発注者から求められたときは、進捗状況を報告すること。業務の実施に関して発注者から改善の指示があったときは、これに従うこと。

(8) 協議

この仕様書に定めのない事項、又は疑義が生じた事項は、発注者と受注者が協議して決定する。

13. 委託料の支払

業務完了後、発注者の検査に合格したのち、受注者の適法な請求に基づき一括して支払う。

別紙１　講座内容（案）

各項目の詳細は、発注者と協議のうえ決定する。特殊詐欺に関する情報は日々変化するため、最新の手口を反映すること。

項目	内容	留意点
第１部　特殊詐欺の手口と対策（40 分）※時間配分は要協議		
１　被害の現状と狙われやすい理由	特殊詐欺の被害が多発していること、電話（特に固定電話）や、「＋」から始まる国際電話番号が犯行に多く悪用されていること、被害が高齢者に限らないことを伝える。	数値を用いる場合は出典と時点を明記する。不安をあおりすぎない。
２　ニセ警察官詐欺	警察官や携帯電話会社、金融機関の職員等を名乗り、LINE のビデオ通話等に誘導する手口。ニセの警察手帳や逮捕状を見せ、「あなたの口座が犯罪に使われている」「誰にも言ってはいけない」と信じ込ませる。 対処：その場で電話を切り、家族や警察に相談する。	「警察を名乗る電話は、まず疑う」ことを要点とする。
３　オレオレ詐欺・還付金詐欺・預貯金詐欺	親族を名乗り金銭を要求する手口、医療費・保険料の還付を口実に ATM を操作させる手口、キャッシュカードをだまし取る手口。 対処：還付金のために ATM を操作することはない。一度電話を切り、家族の登録済みの番号にかけ直す。	
４　SNS 型投資・ロマンス詐欺	SNS 上の著名人をかたる偽の投資広告をきっかけに、LINE グループへ誘導される手口。「絶対に儲かる」といった勧誘、個人名義の口座への振込指示、会ったことのない相手からのお金の話は詐欺を疑う。	スマホを使う受講者だからこその危険として、重点的に扱う。
５　架空請求・偽サイト・不審な SMS	「未払いの料金がある」等のメッセージ、本物そっくりの偽サイトや偽広告。 対処：メッセージ内のリンクを開かず、公式アプリや、あらかじめ登録した公式サイトから確認する。	
６　共通の合言葉と相談先	「お金の話が出たら詐欺を疑う」「その場で決めず、家族や警察に相談する」。相談先：警察相談専用電話（#9110）、消費者ホットライン（188）、緊急時は 110 番。	相談先はテキストに記載し、持ち帰れるようにする。
第２部　対策アプリの導入と国際電話の不取扱申込み支援（30 分）※時間配分は要協議		

項目	内容	留意点
１　特殊詐欺対策アプリのインストール	警察庁推奨アプリ（「詐欺対策 by NTT タウンページ」「詐欺バスター Lite」。いずれも無料）を、受講者のスマートフォンにインストールする。アプリの権限設定や、機能の違い（国際電話番号の一括ブロックは Android のみ。iPhone では、犯行に使われた番号のブロック・警告が中心）を正確に説明する。	公式ストアから入手し、偽アプリに注意するよう説明する。アカウントのパスワードは受講者自身が入力し、スタッフは立ち会うにとどめる。
２　携帯電話の着信設定	留守番電話の活用、不明な番号・非通知の着信への対応など、受講者の機種で設定できる範囲を案内する。	機種により設定が異なるため、補助スタッフが個別に支援する。
３　国際電話の不取扱申込み支援	自宅の固定電話で国際電話の発着信を休止する手続き（国際電話不取扱受付センター　0120-210-364、Web 申込み）を、受講者のスマートフォンから行う支援をする。固定電話の留守番電話設定の大切さも伝える。	申込みに必要な情報は、発注者が募集時に案内する。入力は受講者自身が行う。

別紙２　当日の進行（案）　※時間配分は要協議

時間	内容	主な担当
9:30～10:00	受付、受講者の席への案内、通信環境の確認	発注者（受付）、受注者（準備）
10:00～10:05（5 分）	開会（あいさつ、本日の流れ、高校生サポーターの紹介）	発注者、受注者
10:05～10:45（40 分）	第１部　特殊詐欺の手口と対策	講師
10:45～10：55（10 分）	休憩（個別の質問・困りごとへの対応）	補助スタッフ、高校生サポーター
10:55～11:25（30 分）	第２部　特殊詐欺対策アプリのインストール、国際電話の不取扱申込み支援	補助スタッフ、高校生サポーター（講師が全体を進行）
11:25～11:30（5 分）	まとめ、アンケート、閉会	講師、受注者

※　時間内に対策アプリのインストールが終わらなかった受講者への対応（終了後の個別支援の時間確保など）は、会場の使用可能時間を踏まえ、発注者と協議すること。

※　会場の使用可能時間により、設営・撤収の時間が必要な場合は、受付開始前及び閉会後に確保すること。