

令和８年度さいたま市インターネット上の誹謗中傷等 に係る相談窓口運営業務仕様書

1 件 名

令和８年度さいたま市インターネット上の誹謗中傷等に係る相談窓口運営業務

2 履行場所

受託者が設定した場所

3 履行期間

令和８年４月１日 から 令和９年３月３１日 まで

4 目 的

「さいたま市インターネット上の誹謗中傷等の防止及び被害者支援等に関する条例」第１０条の規定に基づき、誹謗中傷等に関する相談に応じるとともに、必要な情報の提供及び助言並びに専門的知識を有する者の紹介を行うための相談窓口を設置、運営するもの。

5 定 義

(1) 誹謗中傷等

インターネット上において、誹謗中傷、プライバシーの侵害、不当な差別的言動（人種、民族、信条、性別、社会的身分、門地、障害、疾病、性的指向、性自認等の共通の属性を理由とする侮辱、嫌がらせ等の言動又は当該属性を理由として不当な差別的取扱いをすることを助長し、若しくは誘発すると判断できる言動をいう。）等による当事者の権利を侵害する情報（以下「侵害情報」という。）、侵害情報に該当する可能性のある情報又は侵害情報には該当しないが当該者に著しい心理的、身体的若しくは経済的な負担を強いる情報を発信し、又は拡散することをいう。

(2) 被害者

誹謗中傷等により平穏な日常生活、経済活動等を害された者をいう。

(3) 市民等

市内に住所を有し、勤務し、若しくは在学する者又は市内で活動する者をいう。

(4) 行為者

誹謗中傷等を行った者をいう。

6 業務内容

(1) 相談窓口の設置

ア 設置に係る準備

受託者は、本業務の契約締結後、相談窓口の主旨及び業務の仕様を理解した上で速やかに委託者と協議を行い、相談窓口設置当日に相談を開始できるよう準備を行うこと。

電話による相談ができるよう、「0120-550955」のフリーダイヤル1種を取得すること。また、相談に使用する電話回線は2回線を準備すること。

メールフォームによる相談ができるよう、必要な機器類やシステムの調達、メールアドレスの設定等を行うこと。

イ 相談窓口設置日

令和8年4月1日（水）

(2) 相談窓口の運営

ア 相談実施期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）までの月～金曜日

※祝日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く

イ 相談方法

- ・メールフォームによる相談
- ・電話による相談

ウ 相談対応時間

- ・メールフォームによる相談

受信した相談メールについては、6-(2)-アで示した日の午前10時から午後8時までの間に確認し、原則として、受け付けた当日又は翌相談窓口開設日の対応時間内に返信を行う。

- ・電話による相談 午後6時から午後8時まで

最終受付時間を午後7時45分とし、受付時間内に受けた相談は相談対応が終了するまで行うこと。

エ 相談対象

- ・インターネット上の誹謗中傷等に悩みを抱える市民等
- ・インターネット上で自ら発信または拡散した情報に不安を抱える行為者等

オ 相談対応内容

- ・相談者の悩みの丁寧な傾聴
- ・相談者とともに主訴の整理
- ・解決に向けて必要な事項についての助言（証拠保全等）
- ・主訴に応じた相談先（さいたま市が実施する法律相談や心の健康に関する相談を含む）の案内

(3) 緊急時の対応

受託者は、相談者が生命に関わるような深刻な状況にあると認められる事案を受け付けた場合において、相談対応時間の内外を問わず、速やかに委託者に報告すること。

(4) 相談窓口の責任者の配置

相談窓口の適切かつ円滑な運営を行うため、窓口責任者を配置し、次の業務を行うこと。

- ・相談窓口の従事者に対する管理監督
- ・委託者との連絡調整
- ・内部研修など、相談窓口の従事者の資質向上への取り組み

(5) 報告等業務

次により、業務に係る報告書等を提出すること。なお、各様式については、委託者と受託者が協議して定める。

日々の業務内容の記録については、委託者の求めに応じて閲覧することができるよう保管しておくこと。

ア 週報

週毎の相談実績について、当該週の翌週初めに委託者に電子メールで提出すること。

【週報の記載事項】

- ・相談ごとに、相談者の属性、相談内容、対応等の概要を記録した一覧表
- ・その他特記事項

イ 実績報告書

月毎の業務が完了した後、翌月10日までに、実績報告書を所定の部分完了報告書とともに委託者へ提出すること。

【実績報告書の記載事項】

- ・相談対応件数
- ・相談主訴別件数
- ・年代別受付件数
- ・その他特記事項
- ・相談員に対する研修の実施状況

(6) 協議の場の設定

委託者と受託者は、契約履行期間内において協議の場を設けることとする。協議では、本業務に係る意見交換等を行う。その回数は3回とし、詳細は打合せにより決定する。

ただし、緊急かつ重要な案件が生じた場合には、随時、協議を行うこととする。

7 特記事項

- (1) 本業務の実施に当たり、契約書及び仕様書に定めのない事項や細部の業務内容について疑義がある場合は、委託者と受託者が協議の上、決定するものとする。
- (2) 相談者の個人情報及び相談窓口の実施により得た情報資産は、個人情報保護法に基づき適正に管理すること。
- (3) 本業務の履行に必要な機器類、システム、消耗品等に係る費用は、特別の定めのない限り全て受託者の負担とする。
- (4) 受託者は、本業務の履行中において委託者又は第三者に害を及ぼした場合、委託者又は第三者に責がある場合を除き、その責を負うものとする。
- (5) 電話相談に使用する電話番号「0120-550955」については、令和9年度以降に本業務の受託者が変更となった場合においても、継続して同じ番号を利用できるようにすること。

8 人権尊重に関する特記事項

受託者は、業務を履行するにあたり、人権の尊重を基本とするとともに、人権に関する社員研修の実施等により、業務従事者が人権に配慮することができるよう努めること。

【特約条項】

令和8年度のさいたま市歳出予算における当該契約金額に基づく予算が措置されない場合は、本契約を変更または解除する場合がある。