

**LINE チャットを活用した消費生活相談のシステム構築・運用業務
委託仕様書（案）**

この仕様書は、長野県（以下、「県」という。）が行う LINE チャットを活用した消費生活相談のシステム構築・運用業務を委託するにあたり、その仕様等に関し、必要な事項を定めるものである。

1 件名

LINE チャットを活用した消費生活相談のシステム構築・運用業務

2 委託期間

契約日から令和 7 年（2025 年） 3 月 31 日まで

3 業務概要

令和 7 年 8 月から LINE 公式アカウントによるチャットを活用して消費生活相談を県が効果的に行えるよう「5 システムに求める機能」で示す機能を備えたシステム（以下「システム」という。）の構築・運用を行う。

4 主な業務スケジュール

年月	業務内容
令和 6 年 6 月頭	・ 契約予定日
令和 6 年 6 月から 7 月末まで	・ システムの構築 ・ 初期研修の実施
令和 6 年 8 月頭から令和 7 年 3 月末まで	・ システムの運用
令和 7 年 3 月末	・ 業務完了報告書の提出

5 システムに求める機能

(1) 基本要件

- ① 県消費生活センターへ相談する県民（以下「相談者」という。）、相談を受け付ける職員（以下「相談員」という。）双方にとって、操作性が高いシステムとすること。
- ② 運用開始後の性能向上や構造の変更等を柔軟に行えるなど、将来的なシステム拡張性を確保したシステムとすること。
- ③ 令和 3 年 4 月 30 日付け「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」に準拠したシステムとすること。
- ④ 相談者は LINE 公式アカウントをコンタクトポイントとして相談システムに遷移し、LINE トーク画面上での相談は行わないなどの方法で、LINE 社のサーバ上に相談内容を保存しないシステムとすること。
- ⑤ 本システムはオンプレミス型ではなく、クラウド型とすること。
- ⑥ 本システムは 24 時間 365 日利用可能であること。ただし、保守のための計画的な停止を除く。

- ⑦ システム及びデータに対して自動でバックアップを行う機能を有すること。
- ⑧ LINE 公式アカウントの機能を制限なく利用できること。ただし、AI 応答メッセージや通話機能等の Bot モードでは利用できない機能を除く。

(2) 相談者のシステム利用環境

相談者は、スマートフォン用の ios 版または Android 版の LINE アプリケーションを使用し、本システムを利用できること。

(3) 相談員のシステム利用環境

- ① 相談対応画面や管理画面は、パソコンのインターネットブラウザで利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- ② 本システムは Edge、Google Chrome、Firefox を使用し、インターネット環境に接続して利用できること。また、それぞれの最新バージョンで動作すること。
- ③ 管理者アカウントのログイン ID 数は、15 個以上を保有できること。
- ④ 相談対応アカウントは、15 アカウント以上の同時ログインができること。

(4) 相談対応に係る機能

- ① 相談者から新規の相談が着信した際、着信音により通知できること。
- ② JPEG 形式、PNG 形式の 10MB までの画像の送受信ができること。
- ③ 相談員がメッセージを送信する前に、送信内容をプレビュー表示等により確認できること。
- ④ 受付時間外に相談が着信した際、自動応答メッセージを送信できること。また、受付時間外であっても、相談者に対して個別にメッセージを送信できること。
- ⑤ 同一相談者の過去の相談履歴を相談対応画面にて一覧で表示できること。
- ⑥ メッセージの既読確認機能を有していること。
- ⑦ 相談者の属性や相談内容等の分類分けができるタグ機能を有し、その情報を CSV 形式の一覧データで抽出できること。
- ⑧ 相談内容の要旨や対応方針を記入できるメモ機能を有し、その情報を CSV 形式の一覧データで抽出できること。
- ⑨ 万一、緊急対応が必要な案件が発生した際に、警察から LINE 社に対して情報開示請求ができるよう相談者の UID を抽出できること。

(5) 情報セキュリティ要件

① 暗号化

ア インターネット上の通信について、SSL/TLS (TLS1.2 以上)による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。

イ 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が定める「TLS 暗号設定ガイドライン」第 3 版に準拠すること。

ウ サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。

② サーバ環境

ア サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。

イ データを保存するパブリッククラウドは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）のクラウドサービスに登録されていること。

③ 脆弱性対策

独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が定める「安全なウェブサイトの作り方」改訂第7版の第1章「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装」に示される11種類の脆弱性について対策を行うこと。

④ セキュリティ対策

ア ファイアウォール等のサイバー攻撃対策及び不正アクセス対策を実施すること。
イ 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
ウ アクセスログを180日以上保存すること。

⑤ 可用性

ア サーバは負荷分散を行った構成とし、システム全体での可用性を高めること。
イ 安定したサービスを継続するため、サーバの冗長化を行うこと。

6 システムの運用・保守

（1）保守点検

システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、セキュリティに関して定期的な保守点検を行うこと。システムに障害が発生した場合や脆弱性が発見された場合等のトラブルが発生した際には、速やかに対応すること。ソフトウェアのバージョンアップについては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、サービス利用者への影響を考慮し、提供及び適用作業を行うこと。

（2）サービス停止、復旧

受託者が計画的にサービスを停止する場合は、遅くともサービス停止の7日前までに県に連絡すること。但し、緊急でやむを得ない場合はこの限りではない。

また、計画的なサービス停止以外の要因によりサービスが停止した場合には、受託者は速やかに復旧または代替手段を提供し、サービスの安定的な運用に努めること。

（3）バージョンアップ対応

本業務に導入されるシステムに対して性能や品質の強化等を目的としたバージョンアップは、契約の範囲内において対応すること。新たな機能の追加等、契約の範囲を超える場合は県と協議すること。

7 県へのサポート

（1）LINE 公式アカウントの開設等

受託者は、県消費生活センターのLINE 公式アカウントの開設及び認証済アカウントの申請に係る手続きを行うこと。

（2）他自治体での導入実績を踏まえた情報提供

受託者は、他自治体での導入実績等に基づき、本県におけるシステムの利用に関して

有用となる情報や事例がある場合は、随時提供すること。

(3) 初期研修の実施

円滑にシステム運用を開始できるよう、受託者は相談員に対してシステムの操作方法に係る初期研修を実施すること。

研修会場：長野県●●消費生活センター（現時点で会場は未定）

研修日時及び方法：県と受託者が協議の上決定する

8 受託者の要件

一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与するプライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO/IEC 27001）を取得していること。受託者が本システムを第三者から調達している場合は、本システムを提供する事業者がプライバシーマーク及び ISMS 認証を取得していること。

また、提案するシステムは消費生活相談に関する相談業務を行った実績があるシステムとすること。

9 その他

この仕様書に定めがない事項は、県と受託者が協議の上決定するものとする。