令和８年度カスタマーハラスメント防止対策推進事業業務委託　業務仕様書

１　目的

顧客等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメント、いわゆる「カスハラ」が社会問題となっている中、三重県内においても、県が令和６年度に実施した「三重県カスタマーハラスメント実態等調査」により、過去３年間において県内企業の 25.1%、労働者では 32.1%がカスハラを受けた経験があることが明らかとなるなど、深刻な被害が生じている実態が確認されています。

こうした状況を受けて、現在、県では、全国初となる罰則規定を設けたカスハラ防止条例の制定に向けて取組を進めています。

カスハラは、職場外の第三者による行為が原因となることから、事業者や就業者による取組だけでは不十分であり、顧客等も含め社会全体で取組を推進していくことが求められます。

また、令和８年１０月には、改正労働施策総合推進法が施行され、事業主に対してカスハラ防止措置を講じることが義務化されますが、県の調査によれば、県内企業のうち約８割の企業においてカスハラ防止対策が未実施であり、とりわけ従業員規模の小さい企業ほど、カスハラ防止対策が進んでいない状況が明らかとなっています。

本事業では、シンポジウムの開催による条例の周知・啓発に取り組むとともに、セミナーの開催、事業者向け相談窓口の設置などを通じた事業者支援を実施することにより、社会全体でカスハラの防止に取り組むための環境整備を推進します。

２　業務名称

令和８年度カスタマーハラスメント防止対策推進事業業務委託

３　履行期間

契約締結日から令和９年３月３１日（水）まで

４　業務概要

（１）業務内容

以下の事業を実施するものとする。

①シンポジウムの開催

社会全体でカスハラ防止に取り組む機運の醸成を図るためのシンポジウムを企画・運営すること。

ア　対象者

・県内事業者の経営者又は人事労務担当者等

・定員は 200 名程度（会場 100 名程度、オンライン 100 名程度）とする。

イ　開催時期

開催時期については県と協議のうえ、決定するものとする。

【想定開催時期】令和８年１２月又は１月（３時間程度）

ウ　開催方法及び開催場所

会場及びリアルタイムのオンライン配信によるハイブリッド開催とし、交通の利便性や駐車場の有無等を考慮し、県内の会場を選定し、手配するものとする。なお、会場使用料、運営に必要な機材や消耗品の費用は委託料に含めることとし、開催に必要となる機材やシステム環境は受託者の責任により準備するものとする。

エ　講師等

（ア）基調講演の講師

以下の要件を満たす者を受託者において選定すること。なお、講師に支払う謝金、交通費等、必要な一切の費用に委託料に含めること。

・カスハラ防止対策の重要性や実際に行うべき対応について知見を有していること。

・カスハラに関する講演の実績を有していること。

（イ）パネルディスカッションの登壇者

コーディネーター役を含め登壇者（４名程度）を受託者において選定すること。なお、登壇者に支払う謝金、交通費等、必要な一切の費用は委託料に含めること。

オ　内容

シンポジウムのプログラムを受託事業者において提案し、県と協議のうえ決定するものとする。なお、以下の事項を網羅すること。

（ア）主催者挨拶、基調講演、カスハラ防止対策に取り組む事業者等によるパネルディスカッションを含んだ内容とすること。

（イ）講師との質疑応答の機会を設けること。オンラインによる参加者とも双方向でのやりとりができるよう配慮すること。

カ　運営

（ア）参加者に対してアンケート調査を実施し、集計結果を県に報告すること。

（イ）県と連携して周知・広報を行ったうえで、参加申込の受付を行うこと。

（ウ）シンポジウム当日の会場設営・撤去、受付、講師対応、司会進行その他講座運営にかかる一切の業務を行うこと。

（エ）要約筆記者を４名以上配置すること。要約筆記に必要なスクリーン、プロジェクターの手配や設営など要約筆記者の配置に係る一切の業務を行うこと。

（オ）記録用の写真撮影を行うこと。

②セミナーの開催（事業者向け）

カスハラ防止対策に関する法改正の動向、カスハラ防止対策の優良事例などを紹介するセミナーを企画・運営すること。

ア　対象者

・県内事業者の経営者又は人事労務担当者等

・定員 60 名程度（会場 30 名程度、オンライン 30 名程度）

イ　開催回数及び開催時期

開催回数は２回とし、開催時期については県と協議のうえ、決定するものとする。【想定開催時期】１回目：８月下旬まで、２回目：11 月下旬まで

ウ　開催方法及び開催場所

会場及びリアルタイムのオンライン配信によるハイブリッド開催とし、交通の利便性や駐車場の有無等を考慮し、県内の会場を選定し、手配するものとする。なお、会場使用料、運営に必要な機材や消耗品の費用は委託料に含めることとし、開催に必要となる機材やシステム環境は受託者の責任により準備するものとする。

エ　講師

以下の要件を満たす者を受託者において選定すること。なお、講師に支払う謝金、交通費等、必要な一切の費用は委託料に含めること。

・カスハラに関する知見を有していること。
・カスハラに関するセミナーや研修等の講師としての実績を有していること。

オ　内容

セミナーのプログラムを受託事業者において提案し、県と協議のうえ決定するものとする。なお、以下の事項を網羅すること。

（ア）カスハラ防止対策に取り組んでいる企業等の優良事例を紹介するなど、企業の取組促進につながる内容とすること。

例）カスハラ防止対策に関する法改正の動向、カスハラの定義や対策の必要性等の基本的な知識、優良事例、企業の法的責任と対応方法、就業者への社内教育の方法など

（イ）講師との質疑応答の機会を設けること。オンラインによる参加者とも双方向でのやりとりができるよう配慮すること。

（ウ）セミナーの参加者（現地参加に限る）を対象に、社会保険労務士などの専門家による個別相談会を開催すること。セミナー１回あたり４社程度の相談を受けられるよう体制を構築することとし、専門家に支払う謝金、交通費等、必要な一切の費用は委託料に含めるものとする。

カ　運営

（ア）参加者に対してアンケート調査を実施し、集計結果を県に報告すること。

（イ）県と連携して、周知・広報を行ったうえで、参加申込の受付を行うこと。

（ウ）セミナー当日の会場設営・撤去、受付、講師対応、司会進行その他講座運営にかかる一切の業務を行うこと。

（エ）記録用の写真撮影を行うこと。

③相談窓口の開設（事業者向け）

県内事業者向けのカスハラ防止対策に関する相談窓口を設置すること。

ア　対象者

県内事業者の経営者又は人事労務担当者

イ　窓口開設期間

令和８年７月中旬（最短で７月 13 日（月）を想定）から令和９年３月 26 日（金）までの期間（土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に定める「国民の祝日」並びに年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）を除く。）とする。なお、開始時期については、県と協議のうえ、決定するものとする。

ウ　相談受付体制

（ア）相談対応者を１名以上選任し、電話により相談受付を行う。なお、電話回線その他電話対応に必要な設備及び設置場所に係る費用については、受託者が負担するものとする。

※電話の受付場所は国内であれば県内であるかどうかを問わないこととし、電話以外の方法（対面、Web 会議システム、Email、Web フォーム、SNS 等）を併用することも可とする。対面による相談対応については、原則県内で実施することとし、相談しやすい環境について十分に配慮すること。

（イ）相談窓口については、イに掲げる窓口開設期間（最大 169 日）において１日につき少なくとも７時間以上開設すること。なお、相談受付時間については、受託者からの提案をふまえ県と協議のうえ決定するものとする。

（ウ）県内事業者がカスハラ防止対策に取り組むうえでの課題等の相談に対応すること。

例）カスハラ事案に対する事業者の対応方法、就業者への教育方法など
なお、法的観点からの助言が必要と思われる相談については、別に県が実施する弁護士相談の取組を案内すること。

（エ）相談窓口の相談対応者として、以下の要件を満たす者を受託者において選定すること。
・カスハラに関する知見を有していること。
・カスハラに関する相談対応の実績を有するなど、事業者からの相談に対して的確に対応できること。

（オ）受け付けた相談について、相談受付日、相談内容、対応内容、相談者の属性（業種、所在地域等）を整理・記録したうえで、県に翌月 15 日までに（３月分については、３月 31 日までに）報告すること。

④カスハラ防止対策アドバイザーの派遣（事業者向け）

県内中小企業等を対象として、対策マニュアルの策定や相談体制の整備等を促進するため、専門家によるアドバイザー派遣を行うこと。

ア　対象者
アドバイザーの派遣を希望する県内中小企業・小規模企業、商工会、商工会議所等の事業者団体

イ　派遣事業者数及び回数
派遣事業者数及び回数は計 50 回程度(10 者程度×最大５回)とする。

ウ　派遣場所及び方法
原則アドバイザーが派遣先に出向くこととする。ただし、県が適当と認める場合は、Web 会議システム等の利用による実施も可能とする。なお、Web 会議システム等の利用環境については、受託者の責任において確保すること。

エ　内容
派遣先における支援内容を受託事業者において提案し、県と協議のうえ決定すること。なお、以下の内容を網羅すること。

（ア）派遣先において、カスハラ防止対策の実施状況の確認、対策の検討又は強化するうえでの課題の掘り起こしを図ること。

（イ）派遣先において、対策マニュアルの策定や相談体制の整備などの効果的な取組が進められるよう助言を行うこと。②により実施するセミナー（２回目を想定)において取組報告を行うなど、県内他事業者への横展開が図られるよう、発信すること。

(ウ)アドバイザーとして、以下の要件を満たす者を受託者において選定すること。なお、アドバイザーに支払う謝金、交通費等、必要な一切の費用は委託料に含めること。
・カスハラに関する知見を有していること。
・事業者におけるカスハラ対策について、課題解決に向けて的確な助言ができること。

オ　運営

（ア）県と連携して周知・広報を行ったうえで、派遣先の募集、申込の受付を行うこと。

（イ）記録用の写真撮影を行うこと。

（ウ）事業者への派遣結果の概要を作成したうえで、県に報告すること。

⑤出前講座の開催（就業者向け）

県内事業者で働く就業者のカスハラに対する理解と関心を高め、カスハラへの対応力の向上を後押しするため、専門家による出前講座を実施する。

ア　対象者

県内事業者又は商工会、商工会議所等の事業者団体（内容が就業者を対象としたものである場合に限る。）

イ　内容

講座の内容を受託事業者において提案し、県と協議のうえ決定すること。なお、以下の内容を網羅すること。

（ア）就業者のカスハラに対する理解と対応力向上につながるような内容とすること。

例）カスハラの定義、基本的なクレーム対応やカスハラ判断基準、事業者間で発生するカスタマーハラスメントの対応　など

（イ）講師との質疑応答の機会を設けること。オンラインによる参加者とも双方向でのやりとりができるよう配慮すること。

（ウ）参加者に対し、事業効果を測定するためのアンケート調査を実施すること。

ウ　開催者数

計７者程度とすること。

エ　開催方法

原則講師が申込のあった事業者等に出向くこととし、１者あたり１回の開催を限度とする。ただし、県が適当と認める場合は Web 会議システム等の利用による実施も可能とする。なお、Web 会議システムの利用環境等については、受託者の責任において確保すること。

オ　講師

以下の要件を満たす者とする。なお、講師に支払う謝金、交通費等、必要な一切の費用は委託料に含めること。

・カスハラに関する知見を有していること。

・カスハラに関するセミナーや研修等の講師としての実績を有していること。

カ　運営

（ア）県と連携して周知・広報を行ったうえで、出前講座実施先の募集、実施申込の受付を行うこと。

（イ）記録用の写真撮影を行うこと。

⑥事業の周知・啓発

上記①から⑤までの事業について、それぞれチラシの作成・配布等により広く周知啓発を行う。チラシの印刷部数は以下のとおりとし、別途県が指定する日までに雇用経済部雇用対策課へ納入すること。なお、印刷部数については、事業の進捗状況等によって、県と協議のうえ、印刷枚数を変更することを可能とする。

①のシンポジウム開催について 5,000 部以上

②のセミナー開催について各回 3,000 部以上

③の相談窓口について 4,000 部以上

④のアドバイザー派遣について合計 4,000 部以上

⑤の出前講座について 4,000 部以上

（２）管理調整業務

①業務の遂行に際しては、委託業務の責任者を選任し、県との連絡調整を綿密に行うこと。

②事業の進捗を管理し、（１）①から⑤までの各業務及び⑥の周知・啓発方法については、業務報告書を県の指示により提出すること。

③事業全体のスケジュールを明示すること。

（３）委託業務実績報告書の提出

業務受託者は委託業務終了後、下記に留意のうえ、委託業務実績報告書を県に提出するものとする。

①　提出方法

委託業務実績報告書の内容や体裁は次のとおりとし、紙（Ａ４両面）１部と電子データ（Word 又は Excel）を提出するものとする。

・実績報告書には、委託事業名、委託事業の完了年月日、（１）に定める業務内容の実施状況（シンポジウム等の参加者数、開催風景の写真、相談件数、主な相談内容等）その他事業の実績を示すために必要な事項について記載すること。

・委託業務の実施に要した経費について、所要経費の根拠資料（経費内訳を含む）を添付すること。

②　提出期限

履行期限である令和９年３月３１日（水）までとする。

５　変更に関する協議

契約金額、委託業務内容及び履行期限に変更が生じた場合は、県と業務受託者の間で協議のうえ、その取扱いを決定する。

６　その他特記事項

（１）受注者が契約の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第２条に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下「暴力団等」という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

ア　断固として不当介入を拒否すること。

イ　警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。

ウ　発注所属に報告すること。

エ　契約の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより業務に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合、発注所属と協議を行うこと。

（２）契約締結権者は、受注者が（１）イ又はウの義務を怠ったときは、「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第７条の規定により「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止等の措置を講じるものとする。

（３）個人情報の適切な管理のために、**別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」**を遵守すること。委託業務に従事する者又は従事していた者等は、個人情報の取扱いには十分に留意すること。また、**個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）第１７６条、第１８０条及び第１８４条**により、委託を受けた事務に従事している者若しくは従事していた者等に対して罰則がある。

（４）本業務により発生した成果物の著作権は、引き渡しが完了したときに三重県に移転するものとする。

（５）事業実施にあたり、契約書及び本仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、三重県と受託者が協議のうえ実施するものとする。
（６）その他必要な事項は「三重県会計規則」の規定によるものとする。