

カスタマーハラスメント防止対策推進事業業務委託 仕様書

1 事業目的

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は、就業者の心身への悪影響をもたらし、就業環境の悪化につながるなど大きな社会問題となっている。カスハラ行為による被害が就業者の離職や休業につながる事例も発生しており、就業者の安全と健康を脅かすだけでなく、企業の経済活動への影響も甚大である。

しかし、三重県（以下「県」という。）が昨年度実施した「三重県カスタマーハラスメント実態等調査」の調査結果によると、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現状にある。

このような現状をふまえて、本事業では県内企業におけるカスハラ防止対策の推進にかかる取組を促進することを目的として、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開催するとともに、県内企業向け相談窓口を設置する。加えて、対策が進んでいない県内中小企業・小規模企業（以下「中小企業等」という。）に対しては、専門家によるアドバイザー派遣を通じて、対策マニュアルの策定や相談体制の整備等を重点的に支援することにより、県内全体におけるカスハラ対策を促進する。

また、県内企業で働く就業者を対象として、専門家による出前講座を実施することにより、就業者個人のカスハラに対する理解と関心を高めるとともに、カスハラへの対応力の向上を図る。

2 契約期間

契約締結の日から令和8年3月31日（火）まで

3 事業内容

以下の事業を実施するものとする。

(1) セミナーの開催（企業向け）

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。

①対象者

県内企業の経営者又は人事労務担当者等

②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月中旬まで

2回目：12月

③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、会場（70名程度収容可能なホール等を想定）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。

④講師

講師は、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。

- ・カスハラ防止対策に関して講演実績のある者又は先進的な防止対策を行っている企業の代表者

⑤内容

セミナーのプログラムは、講師による講演のほか、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、以下の内容を網羅すること。

(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、カスハラの基礎知識や定義、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など

(イ) 講師との質疑応答の機会を設けること。Webセミナーの場合も、双方向でのやりとりができること。

(ウ) セミナーの参加者（現地参加に限る）を対象に、弁護士、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こと。

(エ) 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。

⑥参加者の募集・申込受付

県と連携のうえ、周知・広報を行った上で、参加申込の受付を行うこと。

⑦セミナーの運営

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。

(2) 相談窓口の開設（企業向け）

県内企業向けのカスハラ防止対策に関する相談窓口を設置する。

①対象者

県内企業の経営者又は人事労務担当者

②窓口開設期間

令和7年7月中旬（最短で7月14日（月）を想定）から令和8年3月26日（木）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」並びに国民の年末年始（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。

③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。

※電話による相談受付は必須とするが、その他の方法（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能とする。対面の場合は、相談しやすい環境について配慮すること。

(イ) 相談窓口については、週2日以上かつ週当たり8時間以上開設すること。なお、相談窓口の開設日及び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。

④相談対応内容

県内企業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。

例) カスハラ事案に対する企業の対応方法、就業者への教育方法など

⑤相談対応者の要件

相談窓口の相談対応者は、以下の要件を満たす者とする。

- ・カスハラに関する知見があること。
- ・カスハラ防止対策に関する企業からの相談に対し、適切な助言ができること。

(3) カスハラ防止対策アドバイザーの派遣（企業向け）

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。

また、その取組内容を情報発信することで、県内企業におけるカスハラ防止対策を促進する。

①対象者

アドバイザーの派遣を希望する県内中小企業等であって、取組成果をモデル事例として発信することに協力できる企業

②派遣企業数及び回数

派遣企業数及び回数は 10 社程度×最大 3 回の計 30 回程度とする。

③派遣場所及び方法

原則アドバイザーが派遣企業に出向くこととする。ただし、効果的に実施できる場合や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。

④内容

以下の内容を網羅し、県と協議のうえ決定すること。

(ア) 課題の確認、掘り起こし

派遣先企業において、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。

(イ) 具体的な取組実施の助言とモデル事例の創出

派遣先企業において、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い、県内他企業の参考となるモデル事例を創出する。

(ウ) モデル事例の発信

(イ) により創出されたモデル事例を (1) により実施するセミナー (2 回目を想定) において発表するなど、県内他企業への横展開が図られるよう、発信すること。

⑤アドバイザー

企業に派遣するアドバイザーは、以下の要件を満たす者とする。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があること。
- ・企業におけるカスハラ対策について、課題解決に対するアドバイスができること。

⑥派遣先企業の募集・申込の受付

県と連携のうえ、周知・広報を行った上で、派遣申込の受付を行うこと。

(4) 出前講座の開催（就業者向け）

県内企業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。

①対象者

県内企業又は商工会、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。)

②内容

以下の内容を網羅し、県と協議のうえ決定すること。

(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、
企業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。なお、Web で開催する場合も、双方向でのコミュニケーションを図れること。

(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。

③開催者数

計6者程度とすること。

④開催方法

原則講師が申込のあった企業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、効果的に実施できる場合や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。

⑤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があること。
- ・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があること。

⑥出前講座実施先の募集・申込の受付

県と連携のうえ、周知・広報を行った上で、出前講座実施申込の受付を行うこと。

(5) 事業の周知・啓発

上記(1)から(4)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) のセミナー開催について各回 5,000 部以上
- ・(2) の相談窓口について 4,000 部以上
- ・(3) のアドバイザー派遣について合計 4,000 部以上
- ・(4) の出前講座について 4,000 部以上

(6) 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、上記(1)から(4)までの各業務及び(5)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。

③事業全体のスケジュールを明示すること。

4 実績報告書等の提出

本業務が完了した時は、業務の成果をとりまとめた実績報告書を県に提出すること。実績報告書の様式については、県と協議のうえ決定するものとし、その他関係資料の提

出を求める場合がある。

5 委託料の支払い

- (1) 委託料は、委託業務が完了し、履行確認が行われた後に支払うものとする。
- (2) 本業務を実施するにあたり、県が必要であると認める場合は、県と協議の上、必要な金額について前金払いをすることができるものとする。
- (3) 受託者が、委託契約の内容又はこれに付した条件に違反した場合は、契約の一部若しくは全部を解除し、委託料の支払いを停止し、又はすでに支払った委託料の額の一部若しくは全部を県に返還する。また、上記により契約を解除した場合には、損害賠償又は違約金を求める場合がある。

6 その他業務実施上の条件

- (1) 障がいと理由とする差別の解消の推進
受託者は、業務を実施するにあたり、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するとともに、同法第7条第2項（合理的配慮の提供義務）に準じ適切に対応するものとする。
- (2) その他関係法令の順守
受託者は、その他関係法令を順守すること。
- (3) 業務の一括再委託の禁止
受託者は、県の承認を得ないで委託事業の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び再委託の金額等について記載した書面を県に提出し、県の承認を得た場合はこの限りではない。再委託の内容を変更しようとするときも同様とする。
- (4) 個人情報の保護
受託者が本事業を行うにあたって個人情報を取り扱う場合には、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止、その他個人情報の保護に努めること。個人情報保護法第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又は従事していた者等に対して罰則がある。
- (5) 守秘義務
受託者は、本業務を行うにあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。
- (6) 成果物の所有権
本業務により発生した成果物の所有権は、引き渡し完了したときに三重県に移転するものとし、成果物のうち新規に発生した著作物の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利で、第27条及び第28条に定める権利を含む。以下「著作権」という。）及び成果物のうち委託者又は受託者が受託業務の従前から著作権を有する著作物の翻案等により発生した二次的著作物の著作権は、委託料の支払いが完了したときをもって三重県に譲渡されるものとする。また、受託者は著作権を譲渡した著作物に関して、著作人格権を行使しないものとする。
- (7) 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。

7 暴力団等排除措置要綱による契約の解除

契約締結権者は、受託者が「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3条又は第4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措置を受けたときは、契約を解除することができるものとする。

8 不当介入に係る通報等の義務及び義務を怠った場合の措置

(1) 受託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」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。

①断固として不当介入を拒否すること。

②警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。

③発注所属に報告すること。

④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工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、発注所属と協議を行うこと。

(2) 県は、受託者が(1)②又は③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。

別記

個人情報の取扱いに関する特記事項

注) 「甲」は県の機関等を、「乙」は受託者をいう。

(基本的事項)

第1条 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

また乙は、個人番号を含む個人情報取扱事務を実施する場合には、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(平成25年法律第27号。以下「番号法」という。)等関係法令を遵守すること。

(秘密の保持)

第2条 乙は、この契約による事務に関して知ることができた個人情報を甲の承諾なしに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(責任体制の整備)

第3条 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者等の報告)

第4条 乙は、この契約による個人情報の取扱いの責任者(以下「個人情報保護責任者」という。)及び業務に従事する者(以下「作業従事者」という。)を定め、書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、前項の個人情報保護責任者及び作業従事者を変更する場合は、あらかじめ甲に報告しなければならない。

(作業場所等の特定)

第5条 乙は、個人情報を取り扱う場所(以下「作業場所」という。)とその移送方法を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業場所及び移送方法を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

3 乙は、甲の事務所内に作業場所を設置する場合は、個人情報保護責任者及び作業従事者に対して、身分証明書を常時携帯させ、名札等を着用させて業務に従事させなければならない。

(保有の制限)

第6条 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を保有するときは、事務の目的を明確にするとともに、事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を保有するときは、甲の指示に従わなければならない。

(利用及び提供の制限)

第7条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(教育の実施)

第8条 乙は、この契約による事務に従事している者に対して、在職中及び退職後におい

て、その事務に関して知ることができた個人情報を他に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないこと及び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）（以下「個人情報保護法」という。）第66条第2項及び第67条、個人情報保護法及び番号法に定める罰則規定並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項、その他この契約による業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修をしなければならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第9条 乙は、この契約による事務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者についての労働派遣契約書において個人情報の取扱いを明示する等、正社員以外の労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者による個人情報の処理に関する結果について責任を負うものとする。

（再委託の禁止）

第10条 乙は、この契約による事務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、甲が承諾した場合を除き、第三者にその処理を委託してはならない。

また、甲の承諾を得て乙が再委託する場合には、乙は、本条第2項から第6項の措置を講ずるものとし、再々委託を行う場合以降も同様とする。

2 乙は、個人情報の処理を再委託する場合又は再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に規定する項目を記載した書面を甲に提出して前項の承諾を得なければならない。

一 再委託する業務の内容

二 再委託先

三 再委託の期間

四 再委託が必要な理由

五 再委託先に求める個人情報保護措置の内容

六 前号の個人情報保護措置の内容を遵守し、個人情報を適切に取り扱うという再委託先の誓約

七 再委託先の監督方法

八 その他甲が必要と認める事項

3 乙は、再委託を行ったときは遅滞なく再委託先における次の事項を記載した書面を甲に提出しなければならない。

一 再委託先

二 再委託する業務の内容

三 再委託の期間

四 再委託先の責任体制等

五 再委託先の個人情報の保護に関する事項の内容及び監督方法

六 その他甲が必要と認める事項

4 乙は、前項の内容を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

5 乙は、再委託を行った場合、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と再委託先との契約内容にかかわらず、甲に対して、再委託先による個人情報の処理及びその結果について責任を負うものとする。

6 乙は、再委託を行った場合、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応

じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

(個人情報の適正管理)

第11条 乙は、この契約による事務を行うために利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- 一 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- 二 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- 三 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- 四 甲から引き渡された個人情報を甲の指示又は承諾を得ることなく複製又は複写しないこと。
- 五 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- 六 個人情報を管理するための台帳を整備し、責任者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- 七 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- 八 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

(受渡し)

第12条 乙は、この契約において利用する個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、個人情報の引渡しを受けた場合は、甲に受領書を提出しなければならない。

(個人情報の返還、廃棄又は消去)

第13条 乙は、この契約による事務を処理するために保有した個人情報について、事務完了後、甲の指示に基づいて個人情報を返還、廃棄又は消去しなければならない。

- 2 乙は、第1項の個人情報を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。
- 3 乙は、パソコン等に記録された第1項の個人情報を消去する場合、データ消去用ソフトウェアを使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。
- 4 乙は、個人情報を廃棄又は消去したときは、廃棄又は消去を行った日、責任者名及び廃棄又は消去の内容を記録し、書面により甲に報告しなければならない。
- 5 乙は、廃棄又は消去に際し、甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

(点検の実施)

第14条 乙は、甲から個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、個人情報の取扱いに関する点検を実施し、直ちに甲に報告しなければならない。

(検査及び立入調査)

第15条 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本特記事項に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先等に対して検査を行うことができる。

2 甲は、前項の目的を達するため、作業場所を立入調査することができるものとし、乙に対して必要な情報を求め、又はこの契約による事務の執行に関して必要な指示をすることができる。

(事故発生時の対応)

第16条 乙は、この契約による事務の処理に関して個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、甲と協議のうえ、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

(契約の解除)

第17条 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合及び個人情報保護法に違反した場合は、この契約による業務の全部又は一部を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。