

カスタマーハラスメント防止対策推進事業業務委託に係る質問及び回答

質問番号	資料名	質問	回答
1	業務仕様書	◆相談窓口は、事前予約制での対応を想定しておりますが、よろしいでしょうか。 ※開設時間内での電話予約受付あるいは WEB 受付を想定しております。 例えば電話予約受付の場合、事務員が受付し相談日時を調整して後日改めて相談対応者から相談者へ電話をする、という形（＝相談対応者は常駐ではない）を考えておりますが、よろしいでしょうか。	本事業における電話相談窓口には常駐の相談対応者を設置することを想定しています。 なお、企業からの相談対応には、常駐の相談対応者で対応することが望ましいですが、内容に応じて国等が設置する既存の相談窓口の紹介や、弁護士等の専門家への橋渡しも可とし、当該相談対応者だけで対応を完結させるところまでは要求しておりません。
2	業務仕様書	(1) セミナー開催について ① 著作権について 仕様書において、成果物のうち新規に発生した著作物、業務の従前から県又は当社が著作権を有する著作物の翻案等により発生した二次著作物の著作権は三重県に譲渡するとあるが、著作権者である当社が当社の資料を本業務にそのまま使用する場合（セミナーの時間、県の要望等の理由で一部の表現や項目の順番を変更するなど、翻案に該当するといえない程度の修正を加えた場合を含む。）は、新規に発生した著作物、翻案による二次著作物には該当しないため、著作権の譲渡は行われず、当社に著作権が帰属したままと認識しているが問題ないでしょうか。 また、「業務の従前から県又は当社が著作権を有する著作物の翻案等により発生した二次著作物」は具体的にどのようなものを想定しておりますでしょうか。	成果物における著作権の帰属については、ご認識のとおりです。 また、「業務の従前から県又は当社が著作権を有する著作物の翻案等により発生した二次著作物」の例としては、受託者が著作権を有する画像などを使用してセミナー資料を作成した場合のほか、受託者が従前に作成した対策マニュアルのひな形の一部又は全部を使用して本県用に新たにマニュアルを作成した場合などを想定しております。 なお、資料等の作成にあたって著作権の帰属について疑義が生じた場合には、都度協議の上、取扱いを決定します。

3	業務仕様書	(2) カスハラ防止対策に関する相談支援 ① 相談員の配置場所 相談員の相談窓口の開設は、週2日、週8時間以上とのことですが、相談員の配置場所は、県外（愛知県名古屋市を想定）に電話回線などを弊社で手配して、弊社施設内に設けるということでもよいでしょうか。 その場合、本件の相談員について、対応方針、相談内容の確認、修正などを目的に、ミーティングの場を随時あるいは定期的に設けることも想定できますが、オンラインでのミーティングでも可能でしょうか。	相談員の配置場所については、ご認識のとおりです。 必要に応じてオンラインでミーティングを開催することも可能です。
4	業務仕様書	(3) アドバイザーの派遣 ① アドバイザー派遣による支援の範囲 マニュアル作成、体制構築が必要とされる場合が想定されますが、方向性を助言したうえで、実際に具体的な策定のコンサルティングに入る場合には、それなりの期間と費用が掛かります。方向性の助言から個別に支援を希望される場合には、本事業とは別に個社ごとの契約に進めることもあるという認識でよろしいでしょうか。	本事業では、県内の中小企業・小規模企業によるカスタマーハラスメント対策を促進するため、1社あたり3回を上限として専門家を派遣することに加え、モデル事例の創出及び発信も予定しています。 この取組に関して業務仕様書に定める事項が網羅され、かつ本事業の目的を達成できると判断できる提案内容であれば差し支えありません。

以上