

カスタマーハラスメント防止対策事業委託業務（啓発及び相談・助言） 仕様書

1 業務名

カスタマーハラスメント防止対策事業委託業務（啓発及び相談・助言）

2 業務目的

顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）は、就業者の心身を害する行為であるとともに、職場環境を悪化させるものである。また、事業者においても就業者の生産性や意欲の低下、人材の流出、事業者イメージの悪化等、経営的に大きな損失を被るものとして社会問題となっている。

社会全体でカスハラの防止に向けて取り組んでいくため、シンポジウムの開催や、普及啓発動画や学生向けパンフレットの作成による周知・啓発を行うとともに、相談窓口の設置やアドバイザー派遣といった事業者支援を行う。

3 業務内容

（１）カスハラ防止対策に関する周知・啓発

ア 事業者向け普及啓発動画の制作

事業者に対してカスハラ防止対策の必要性や取組方法について普及啓発を行うとともに、中小企業・小規模事業者等が就業者に対して研修等を行う際に活用できる動画を制作する。

（ア）動画制作

以下の①から③に沿った内容の動画とし、構成、台本作成、演出、出演者との交渉・調整、素材作成（イラスト、CG、テロップ等）、映像取材、撮影、編集、ナレーション、収録、BGM 音源制作または選曲等、動画制作にかかる作業の一切を行うこと。

① カスハラの基礎知識

カスハラの定義や判断基準について、条例や指針（ガイドライン）、労働施策総合推進法等を踏まえて解説する。

②カスハラ防止対策のポイント

カスハラの発生状況やカスハラが企業や就業者等に与える悪影響等を盛り込むことでカスハラ防止対策に取り組む必要性を伝えとともに、就業者がカスハラを受けた際に事業者として対応する場合のポイントについて解説する。

③ 就業者及び事業者の対応策

カスハラを受けた際に、就業者がとるべき対応について事例を紹介しながら解説する。また、カスハラを受けた就業者の上司や管理職等がとるべき対応について解説する。

（イ）制作本数及び各動画の所要時間

上記（ア）①から③について各 1 本、合計 3 本の動画を制作し、動画の所要時間は動画 1 本につき 20 分程度とすること。

（ウ）納品時期

上記（ア）①から③の各動画を 2026 年 2 月までに完成させることとし、公開時期については県と協議すること。

（エ）納品

複製可能な電子データ（DVD-R 等）及びウェブサイト掲載用のデータを納品すること。形式等については県と協議を行うこと。

（オ）留意事項

第三者が権利を有する資料・素材等を使用する場合には、著作権その他知的財産権に関して受託者において必要な手続きを行うこと。なお、使用料等の負担及び責任は受託者において負うこととする。

イ 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開催する。

（ア）内容

- ・主催者挨拶、有識者による基調講演及びカスハラ防止対策に取り組んでいる企業のパネルディスカッション等とすること。
 - ・有識者とは、条例や法の内容の解説はもとより、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講演できる者とする。
- ※講師等の出演者は県と調整のうえ最終決定すること。

（イ）開催時期及び回数

時期：2025 年 12 月頃

回数：1 回（3 時間程度）

（ウ）会場

名古屋市内で、公共交通機関でのアクセスが容易かつ多くの来場者が見込める場所を選定すること。

※会場は県と調整のうえ最終決定すること。

（エ）実施方法

会場への参集及びオンライン（ライブ配信及びアーカイブ配信）とすること。

（オ）参加者

- ・主に県内企業の経営者、管理職、人事労務担当者を対象とする。
- ・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。

（カ）広報

- ・参加者募集のチラシを作成すること（A4 両面、カラー、10,000 枚以上）。経済団体等、効果的な PR チラシの送付先を提案し、県内中小企業等に広く周知すること。発送に要する封筒等は受託者が用意すること。
- ※送付先、送付時期は県と調整のうえ決定すること。
- ・その他、インターネットや SNS の活用等効果的な広報を提案、実施し、参加者を確保すること。

（キ）留意事項

- ・会場の申込み、会場使用料の支払い等の手続きを行うこと。
- ・看板等の会場装飾、機材、消耗品等の手配及び支払い等の手続きを行うこと。
- ・出演者、司会者のほかに参加者のサポートや進行の補佐を務めるスタッフな

ど、内容に応じて必要な人員を配置すること。

- ・出演者の謝金や旅費の支払い、当日の送迎等の対応を行うこと。
- ・障害者に対する合理的配慮を行うこと。
- ・配布用プログラム及び全体の進行要領を作成すること。
- ・県が提供した施策、事業に関する周知案内等を適宜配布すること。
- ・参加者へのアンケートを実施し、シンポジウム終了後に集計・分析を行い、すみやかに県へ報告すること（アンケートの項目は県と調整すること）。
- ・受付、資料配布、進行、演出、会場整理等の当日運営を行うこと。
- ・記録を作成すること（記録用写真の撮影）。
- ・参加者の取りまとめ（受付）や問合せ対応等の事務を適切に行うこと。申し込み状況は、県の求めに応じ、適宜報告すること。

ウ 中学生向けパンフレットの作成

若年層のカスハラに対する意識形成を図るため、条例等の内容をわかりやすく説明したパンフレットを作成する。

(ア) 内容

中学2年生が理解できるような表現や文言、イラストなどを用いて、カスハラの定義や、カスハラが企業や就業者に与える影響等について解説し、カスハラを行ってはならないことの理解を深めることができる内容とすること。

(イ) 仕様

- ・サイズ：A4
- ・ページ数：8ページ
- ・綴じ：中綴じ
- ・数量：70,000部

(ウ) 送付先

県が指定する市町村教育委員会または中学校

※送付先、送付時期は県と調整のうえ決定すること。

(エ) 納期

2025年12月中旬

(オ) 留意事項

発送に要する封筒等は受託者が用意すること。

(2) カスハラ防止対策に関する相談・助言

ア カスハラ相談窓口の設置

主にカスハラ防止対策に取り組む事業者からの相談を受け付け、適切に助言や提案を行う相談窓口を設置する。

(ア) 設置期間

2025年9月から2026年3月31日まで

※具体的な開設日は、契約後、県と協議の上、決定すること。

(イ) 運営時間

平日 午前9時から午後6時まで

(ウ) 相談体制

- ・ 社会保険労務士など、事業者からのカスハラ防止対策に関する相談に対応できる知見を有する者を1名以上配置すること。なお、対応者には条例及び指針（ガイドライン）の内容についても熟知させること。
- ・ 相談への対応方法は電話、メール及びオンライン等とする。

(エ) 設置・運営に当たっての留意事項

- ・ 相談に適切に対応できるよう、開設日までに相談対応マニュアルを作成すること。内容については県と協議を行うこと。
- ・ 相談記録を残すとともに、企業の状況を把握し、導入に向けての課題やニーズを把握し、分析すること。分析内容及び相談記録は翌月10日までに（3月分については、月末までに）県へ報告すること。
- ・ 企業の実情に合わせた適切な手法の提案を行うこと。

(オ) 周知・広報

チラシ（5,000枚以上）、インターネット、SNS等により、効果的な広報を行い、経済団体や中小企業等に対して周知を図ること。

※チラシの送付先、送付時期は県と調整のうえ決定すること。

イ 事業者向けアドバイザー派遣

県内の中小企業等にカスタマーハラスメント防止対策に関する専門家をアドバイザーとして派遣し、自社のカスハラ防止対策マニュアルの作成やカスハラ相談窓口の設置などのため、企業における課題の洗い出しや助言・指導を行い、対策を支援する。

(ア) アドバイザー

社会保険労務士等の企業における人事労務管理についての知見・能力・経験を有する者を確保すること。

(イ) 派遣回数

- ・ 50回程度（10～15社程度、1社あたり3～5回）

原則、企業を訪問して、1回あたり2時間程度実施すること。ただし、企業の希望や状況を考慮し、オンライン会議ツールを活用した支援も可能とする。

(ウ) 支援内容

1回目：企業が支援を希望する内容及びそれに対する課題を把握する。

なお、効率的に実施するため、企業に対し、事前に必要事項を記載した調査票の提出を依頼すること。

2～4回目：1回目に把握した内容に基づき、企業に対して助言・指導を行う。

3～5回目：メールや電話等によりフォローアップを行い、カスハラ防止対策の実施状況について把握する。

また、派遣終了後はアンケート調査を実施し、集計の上、県に報告すること（アンケートの項目は県と調整すること）。

(エ) 周知・広報

チラシ（5,000枚以上）、インターネット、SNS等により、効果的な広報を行い、経済団体や中小企業等に対して周知を図ること。

※チラシの送付先、送付時期は県と調整のうえ決定すること。

(オ) その他

- ・調査票の様式については県に協議の上決定すること。
- ・派遣先企業ごとにアドバイザー活動記録を作成し、派遣された月の翌月 10 日までに（3 月分については、月末までに）県へ報告すること。
- ・オンラインで実施する場合は、企業から聴取した情報の漏洩が発生しないよう、受託者是对応場所の確保や機器の手配等に留意すること。

4 成果物

(1) 成果物等

次の成果物等をそれぞれ紙媒体で 1 部、その電子データを保存した CD-R 等を 1 枚提出すること。

- ・事業実施結果報告書
- ・動画データ
- ・シンポジウム開催に係る書類一式（配布用プログラム、進行要領等）
- ・中学生向けパンフレット
- ・相談窓口の対応記録
- ・アドバイザー記録
- ・広報資料（各事業のチラシを含む）
- ・その他、県が指定するもの

(2) 納入場所

愛知県労働局労働福祉課

5 完了検査

すべての業務完了後、契約満了日までに業務完了届を提出し、検査を受けるものとする。

6 その他

- (1) 委託業務の実施に当たっては事前に県と十分協議のうえ、本事業を行うこと。
また、契約期間中は進捗状況及び今後の進め方等を県に逐一報告するほか必要に応じて打ち合わせを実施すること。
- (2) 事業を円滑・適正に運営するための組織体制、人員配置を行うこと。
- (3) 委託事業の経理処理にあたっては、委託費の対象となる経費を明確に区別して処理すること。
- (4) 事業の実施に当たって、個人情報等の保護すべき情報を取り扱う場合は、その取り扱いに万全の対策を講じること。
- (5) 本事業により作成する全ての成果物等の権利は愛知県に帰属するものとし、県は当該成果物等の内容を受託者の承諾なく自由に使用、公表することができる。
また、受託者は第三者の著作権等の権利を侵害していないことを保証すること。
- (6) 受託事業者は、事業完了後 5 年間、本委託業務に係る会計帳簿及び証拠書類を保管するとともに、愛知県の求めに応じていつでも関係書類の閲覧・写しの提供等の義務を負う。
- (7) 受託本事業の実施に関しては、提案された企画内容をベースに県と受託者が別

途協議をして決定する。

(8) その他、本仕様書に定めのない事項は、県と協議のうえ真摯に対応すること。

(9) なお、本事業の実施は、令和7年6月定例愛知県議会における予算の成立を条件とする。

(様式1)

アドバイザー派遣 アドバイザー活動記録

活動日	年 月 日	☐ 回目 ☐ フォローアップ(☐ 電話 ☐ メール)	
企業名		担当者名	
所在地	(電話)		
業 種		労働者数	名
主な活動 内容			
特記事項			

アドバイザー (氏名)

