

カスタマーハラスメント防止対策事業委託業務 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

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り、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である。

就業者の心身の健康を確保し、働きがいを持ちながら、安心して働くことができる職場環境を整備するとともに、事業者が円滑に業務を遂行できる環境を目指すため、専用 Web サイトや企業向けポスター等により、事業者、就業者、顧客等にカスハラ防止に向けた周知・啓発を行うとともに、カスハラへの具体的な対応例等を示すマニュアルを作成する。

3 業務内容

(1) カスハラ防止に向けた周知・啓発

ア 専用 Web サイトの作成・運営

事業者、就業者、顧客等にカスハラ防止に向けた周知・啓発を行うため、カスハラに関する情報発信等を行う専用 Web サイトを制作・開設し、適切に運用すること。

(ア) 制作内容

- ① カスハラの実状と課題（アンケート調査結果）
- ② カスハラの基本知識（定義、判断基準、対策方法）
- ③ 各企業・団体の取組好事例
- ④ 検討会議等の実施状況
- ⑤ イベント・セミナー情報
- ⑥ お役立ち情報（マニュアル、チラシ・ポスター、ロゴマーク等ダウンロード、他機関のリンク等）
- ⑦ その他必要な内容

(イ) 管理・運営に関する事項

- ・ Web サイトの公開後は、保守・運営・管理を担い、各コンテンツの更新作業、サイトのメンテナンス、修正（軽微な設計の修正含む。）を行うこと。なお、サイト開設後、随時 Web サイトを大幅に更新していく予定のため、県の更新申出があった際は、速やかに Web サイトの更新を行うこと。
- ・ 情報更新を始め、管理しやすいシステムを構築すること。
- ・ テスト環境を含め、サイトを運用するにあたって十分な容量・スペックを確保したサーバを提供すること。

- ・県が提供するドメイン「〇〇.pref.aichi.jp」が利用できるサーバであること。
- ・サイト全体構成が分かる構成図（サイトマップ）を管理者用及び公開用に作成し、県に提出すること（概ね契約締結後1か月以内）。
- ・受託者は、翌年度の受託者が変更となる場合に備えて、専用 Web サイトの運営等を翌年度の委託契約開始日から後任者が引き継いで利用できる体制を整えること。
- ・本業務及び本業務に関する事項について、県から依頼があった際には、受託者は適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。
- ・作業を進めるにあたっては、県と十分に協議の上、その指示に従い実施すること。

(ウ) 利用者の利便性を高めるための事項

- ・サイト全体をパソコン・スマートフォン・タブレット端末等いずれの画面にも対応できるレスポンス Web デザインを採用すること。
- ・利用者が必要な情報にアクセスしやすいよう機能・コンテンツ・サイト構成を工夫すること。
- ・閲覧者が使用する WEB ブラウザは、Microsoft Edge、Firefox、Google Chrome 及び Safari のサポートされている最新版を想定し、レイアウトが崩れることのないよう動作保証に努めること。なお、Mac 版の WEB ブラウザの表示についても配慮すること。
- ・高齢者や障害のある人を含む誰もが利用しやすいサイトとなるよう、「JIS X 8341-3」を参考に Web アクセシビリティに配慮し、かつ利用者の視点に立ったサイト構成及びデザインとした WEB ユーザビリティにも配慮した Web ページとすること。

(エ) セキュリティ要件

- ・別紙「情報セキュリティに関する特約条項」に従って、情報セキュリティ対策を適切に実施すること。
- ・本システムへの不正な侵入、停止や障害の発生を予防し、また障害発生時の影響を最小限に抑えるため、万全のセキュリティ対策を講じること。
- ・不正なアクセス等により消失、毀損が生じた場合は、原因を解明し速やかに対策を講ずるとともに、県へ報告すること。

(オ) 公開時期

令和7年6月末

※詳細な公開日時は別途県が指示する。

イ ログマークの制作

- ・カスハラ防止のログマークを制作し、ア、ウのそれぞれの成果物に掲載すること。また、企業が自社で活用することができるようアの Web サイトからダウンロードできるようにすること。
- ・ログマークは、「カスハラを行ってはならない」ということが一目で顧客等に伝わるようなデザインとすること。
- ・制作にあたっては、令和7年5月中旬までにデザイン案を2案以上作成し、

県に提示すること。県からデザインの修正指示があった場合にはこれに応じることとし、令和7年6月末までにロゴマークを完成させること。

ウ 企業向けポスター・チラシ・ロゴマークステッカーの作成・配布

カスハラ防止の意識の醸成を図るための企業向けポスター・チラシ・ロゴマークステッカーを作成すること。作成にあたっては、デザイン案を2案以上作成し、県に提示すること。県からデザインの修正指示があった場合にはこれに応じることとし、令和7年7月頃までに県が指定する送付先90か所程度（県内の商工会議所、商工会、業界団体等）へ送付すること。また、企業が自社で活用することができるようアのWebサイトからダウンロードできるようにすること。

- ・ポスター：A2、5,000部以上
- ・チラシ：A4、10,000部以上
- ・ロゴマークステッカー：10,000部以上

※ロゴマークステッカーは、接客・受付用のカウンター等に貼付して目立つような大きさとする。

エ その他

その他、本事業の趣旨に合う上記以外で付加提案する事業があれば、提案に盛り込むことを妨げないものとする。ただし、内容等については、県との協議により決定すること。

(2) カスタマーハラスメント防止対策マニュアルの作成

ア ヒアリングの実施

業界団体やカスハラ防止対策に積極的に取り組んでいる事業者等へのヒアリング（20社以上）を実施し、カスハラ具体的な事例や対応例等の情報収集を行うこと。ヒアリング先及びヒアリング項目は県と協議して決定すること。

イ カスタマーハラスメント防止対策マニュアル等検討会議（仮）の実施

経済団体、労働団体、業界団体、消費者団体、有識者等を委員とするカスタマーハラスメント防止対策マニュアル等検討会議（仮）を設置し、マニュアルの内容等について意見の交換を行うこと。

- ・開催回数：3回程度
- ・人数：30名程度（委員15名程度、県職員、傍聴者等）
- ・開催場所：名古屋市内
- ・開催日程調整、会場設営、司会進行、会議資料・議事録の作成、委員への謝金・旅費の支払い、その他検討会議運営に係る事務を行うこと。
- ・委員の選定は、県の指示に従うこと。

ウ マニュアルの作成

ア、イの結果を踏まえ、令和7年9月までにカスタマーハラスメント防止対策マニュアルを作成すること。

(ア) 仕様

冊子（A4）、5,000部以上、60ページ程度

(イ) 内容

マニュアルには次の①・②を掲載するとともに、ヒアリングの結果や検討会

議の結果を踏まえた項目・内容とすること。

① カスタマーハラスメントの防止に関するガイドライン（指針）

（記載項目例）

- ・カスタマーハラスメントの目的に関する事項
- ・カスタマーハラスメントの内容に関する事項
- ・事業者、就業者及び顧客等の責務に関する事項
- ・県の施策に関する事項
- ・事業者の取組に関する事項
- ・その他

② 各団体共通マニュアル

（記載項目例）

- ・カスタマーハラスメント防止に向けた具体的な対応例（カスタマーハラスメントの行為分類ごとの対応例、具体的な事例案による対応方法）
- ・各団体、各業界、各事業者がマニュアルを作成する上での留意点（マニュアル作成手順、各団体・業界ごとの特徴）
- ・その他必要な事項 等

（ウ）デザイン・制作の条件

- ・具体的な内容は、県と調整して定めること。
- ・作成にあたっては、図、イラスト、写真を用いる等、読み手にわかりやすく伝えるための工夫をすること。

エ マニュアルの送付

県が作成する配布計画（別途指示）に基づき、県が指定する送付先（県内の商工会議所、商工会、業界団体等）90 か所程度へ送付・納品すること。なお、時期の詳細や送付方法等については、事前に県と協議すること。

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
- ・ロゴマーク、ポスター、チラシ、ロゴマークステッカー（電子データは PDF 形式及び AI 形式等）
- ・検討会議に関する実施計画、進行要領、当日配布資料
- ・カスタマーハラスメント防止対策マニュアル
- ・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2月定例愛知県議会における予算の成立を条件とする。

情報セキュリティに関する特約条項

(規程等の遵守)

第1条 乙は、本契約に係る業務の遂行にあたって、愛知県情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

(機密の保持等)

第2条 乙は、本契約に係る業務の遂行にあたって、直接又は間接に知り得た一切の情報について、甲の許可なく業務遂行の目的以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。本契約の終了後においても同様とする。

2 乙は、本契約に係る業務の遂行にあたって入手した資料、データ、記録媒体等について、常に適正な管理を行うとともに、特に個人情報等の重要な情報について、暗号化、パスワードの設定、個人情報の匿名化、アクセス制限等、厳重に管理し、使用しない場合には、施錠ができる書庫等に保管しなければならない。

3 乙は、本契約に係る業務の遂行にあたって、甲又は甲の関係者から提供された資料や情報資産（データ、情報機器、各種ソフトウェア、記録媒体等。以下同じ。）について、庁外若しくは社外へ持ち出し、若しくは第三者に提供し（以上、電子メールの送信を含む。）、又は業務遂行の目的以外の目的で、資料、データ等の複写若しくは複製を行ってはならない。ただし、あらかじめ甲の承認を得た場合はこの限りでない。なお、その場合にあっても、乙は、情報漏えい防止のための万全の措置を講じなければならない。

(従事者への教育)

第3条 乙は、本契約に係る業務の遂行にあたって、本契約に係る業務に従事する者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上を図るための教育を実施しなければならない。

(再委託時の特約条項遵守)

第4条 乙は、甲の承認を得て他に事務を再委託する場合は、再委託先の事業者はこの特約条項を遵守させなければならない。

(資料等の返還等)

第5条 乙が本契約による業務を遂行するために、甲から提供を受けた資料や情報資産は、業務完了後直ちに甲に返還するものとする。ただし、甲が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(再委託先事業者からの回収)

第6条 乙が、甲から提供を受けた資料や情報資産について、甲の承認を得て再委託先の事業者に提供した場合は、乙は、甲の指示により回収するものとする。

(報告等)

第7条 甲は、この特約条項の遵守状況その他セキュリティ対策の状況について、定期的又は随時に報告を求められることができる。

2 乙は、この特約条項に違反する行為が発生した場合、又は発生するおそれがあると認められる場合は、速やかに甲にその旨を報告し、その指示に従わなければならない。

3 乙は、この特約条項への違反の有無にかかわらず、本契約に係る業務で扱う情報資産に対して、情報セキュリティインシデントが発生した場合、又は発生するおそれがあると認められる場合は、速やかに甲にその旨を報告し、その指示に従わなければならない。

(立ち入り検査)

第8条 甲は、この特約条項の遵守状況の確認のため、乙又は再委託先の事業者に対して立ち入り検査（甲による検査が困難な場合にあつては、第三者や第三者監査に類似する

客観性が認められる外部委託事業者の内部監査部門による監査、検査又は国際的なセキュリティの第三者認証(ISO/IEC27001 等)の取得等の確認)を行うことができる。

(情報セキュリティインシデント発生時の公表)

第9条 甲は、本契約に係る業務に関して、情報セキュリティインシデントが発生した場合は、必要に応じて当該情報セキュリティインシデントを公表することができるものとする。

(情報セキュリティの確保)

第10条 甲は、本契約に係る乙の業務の遂行にあたって、前条までに定めるものの他、必要に応じて、愛知県における情報セキュリティを確保する上で必要な対策を実施するよう指示することができ、乙はこれに従わなければならない。