

カスタマーハラスメント防止対策事業（事業者支援） 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（事業者支援）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及び事業者が円滑に業務を遂行できる環境を整備するため、相談窓口の設置、アドバイザー派遣及びセミナーの開催といった事業者支援を行う。

3 業務内容

(1) 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

2026年4月から2027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

※具体的な運営時間は、契約後、県と協議の上、決定すること。

ウ 相談体制

- ・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（以下、「相談対応者」という。）を1名以上配置すること。相談対応者は必ずしも社会保険労務士や中小企業診断士等の有資格者である必要はない。ただし、無資格者を相談対応者とする場合には、専門的な内容の相談を受けた際に社会保険労務士等が対応できる体制を整えておくこと。なお、相談対応者には本県の条例、指針（ガイドライン）及び各団体共通マニュアル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。
- ・相談対応時には、企業の実情に合わせた適切な手法の提案を行うこと。

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、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とともに、必要に応じて更新すること。
- ・相談記録を残すとともに、企業の状況を把握し、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。なお、県が求めた場合はその都度提出すること。

オ 周知・広報

チラシの作成（5,000枚以上）及び送付を行うとともに、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。なお、チラシは（2）事業者向けアドバイザー派遣の内容も含め、計10,000枚以上作成することも可とする。

（2）事業者向けアドバイザー派遣

県内の中小企業等にカスハラ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

- ・100回程度（20～30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・啓発

チラシの作成（5,000枚以上）及び送付を行うとともに、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。なお、チラシは（1）カスハラ相談窓口の内容も含め、計10,000枚以上作成することも可とする。

（3）カスハラ防止対策セミナーの開催

カスハラ防止対策に取り組む業界団体に対し、マニュアル作成等に必要な基礎知識に関するセミナーを実施するとともに、カスハラの多い業界に対し、集合型セミナーを実施する。

ア 業界団体向けセミナー

（ア）セミナーの企画・開催

- ・業界団体等が、それぞれの業界の実態に沿ったカスハラ防止対策マニュアルを作るために必要な知識を習得できるセミナーを実施すること。

- ・参加者の募集及び決定を行うこと。また、参加者との連絡調整を行うこと。
- ・講師は社会保険労務士や弁護士など必要な知見・能力・経験を有する者を確保すること。
- ・座学と実習（問題演習等）を組み合わせ、2時間程度で完結する研修にすること。
- ・座学・実習については、テキストを作成すること。
- ・県内会場に加え、オンラインでも参加可能とすること。
- ・県内の交通至便の会場を手配し、設営すること。なお、会場は県と調整のうえ決定すること。
- ・当日のオンライン配信に必要な物品や機材等を準備し、設営すること。
- ・参加者へのアンケートを行い、その集計及び分析を行うこと。

(イ) 対象・規模

- ・対象：業界団体等でカスハラ防止対策マニュアルの作成を検討している団体
- ・規模：会場参加者及びオンライン参加者を合わせて50名程度

(ウ) 回数

2回

イ 業界別セミナー

(ア) セミナーの企画・開催

- ・カスハラの多い業界に所属する中小企業等が、カスハラ防止対策に取り組む上での課題を他の企業と共有し、解決していく場を提供するため、中小企業等を集めた集合型セミナーを企画・開催すること。
- ・実施する業界を県と調整のうえ決定し、参加者の募集及び決定を行うこと。また、参加者との連絡調整を行うこと。
- ・講師は社会保険労務士や弁護士など必要な知見・能力・経験を有する者を確保すること。
- ・内容をワークショップ形式にするなどにより、セミナー参加者が主体的に参加できる形式とすること。
- ・県内の交通至便の会場を手配し、設営すること。なお、会場は県と調整のうえ決定すること。
- ・研修時に使用するテキストを作成すること。
- ・参加者へのアンケートを行い、その集計及び分析を行うこと。

(イ) 対象・規模

- ・対象：カスハラの多い業界の中小企業等
- ・規模：50名程度

(ウ) 回数

1回

ウ 広報

- ・両セミナーを周知するチラシの作成（5,000枚以上）及び送付を行うとともに、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。

(4) 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。

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
- ・相談窓口の対応記録
- ・アドバイザー記録（様式1）
- ・研修テキスト
- ・アンケート及び集計結果
- ・その他県が指示したもの・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8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。

アドバイザー派遣 アドバイザー活動記録

活動日	年 月 日	<input type="checkbox"/> 回目 <input type="checkbox"/> フォローアップ(<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 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)