

「カスタマーハラスメント防止対策事業（啓発及び相談・助言）」委託事業者募集にかかる質問及び回答

	質問	回答
1	<p>【仕様書】P3</p> <p>3 業務内容</p> <p>(2) カスハラ防止に関する相談・助言</p> <p>ア カスハラ相談窓口の設置</p> <p>(ア) 設置期間</p> <p>運営時間（平日）について、祝日・年末年始などは休業としても問題ないか。</p>	<p>祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）は運営時間外として差し支えない。</p>
2	<p>【仕様書】P4</p> <p>3 業務内容</p> <p>(2) カスハラ防止に関する相談・助言</p> <p>ア カスハラ相談窓口の設置</p> <p>(エ) 設置・運営に当たっての留意事項</p> <p>3月分の報告は3月31日までとなっている。窓口設置期間も3月31日までとなっていることから、当日中に報告が必要という理解でよいか。</p>	<p>原則、3月31日までに報告すること。</p>
3	<p>【仕様書】P4</p> <p>3 業務内容</p> <p>(2) カスハラ防止に関する相談・助言</p> <p>イ 事業者向けアドバイザー派遣</p> <p>(イ) 派遣回数</p> <p>1回あたり2時間程度となっているが、3～5回目のメールや電話等のフォローアップの際は、2時間程度にならなくても差し支えないか。</p>	<p>フォローアップの内容については契約後に本県と調整することとなるが、適切にフォローアップが行える場合には、2時間程度とならなくても差し支えない。</p>