

## カスタマーハラスメント防止対策事業（周知・啓発） 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（周知・啓発）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、事業者、就業者及び顧客等への周知・啓発業務を行う。

### 3 業務内容

#### (1) 専用 Web サイトの保守・充実

カスハラ防止 Web サイト「あいちカスハラ防止対策ナビ」※の保守を行い、事業者、就業者、顧客等にカスハラ防止対策などの情報を幅広く提供する。

※サイト URL <https://no-customerharassment.pref.aichi.jp/>

また、県内のカスハラ状況について把握するためにアンケート調査を実施するとともに、調査で把握した防止対策に取り組んでいる事業者へヒアリングを実施し、特に優良な事例として Web サイトに掲載する。

#### ア 管理・運営に関する事項

- Web サイトの保守・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。
- 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。
- ドメインは、現行の” no-customerharassment.pref.aichi.jp” を継続使用すること。
- 契約後、県が提供するサイト全体構成が分かる構成図（サイトマップ）をページ更新がある度に修正を行い、適切に管理すること。
- 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

#### イ 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。

#### ウ 新規ページのデザイン・構成・制作及び既存ページの更新

- ・月1～2回程度の県の更新指示により作成すること。
- ・高齢者や視覚障害者に配慮した「JIS X 8341-3」及び「愛知県民情報システム Web ページ作成の手引き」を参照し、Web コンテンツアクセシビリティに配慮して作成すること。
- ・閲覧環境については、ブラウザの最新バージョンに対応すること。

#### エ アンケート調査の実施

##### (ア) 事業者向けアンケート調査

###### a 調査対象者

県内に本社のある企業 3,000 社程度

###### b 抽出方法

県内企業の状況を万遍なく把握するため、尾張・海部・知多・西三河・東三河の5地域別、日本標準産業分類別（大分類（「公務」除く））、従業員規模別に分析を行うことを考慮したうえで抽出すること。

また、調査対象企業（案）は、受託者が用意した上で、県と協議の上、決定すること。

###### c 調査方法

契約締結後、県と協議の上、調査票を作成し、配布すること。

調査票の配布：郵送

調査票の回収：郵送またはインターネット回答

（受託業者は一定の回収率を確保するための方策をとること）

###### d 調査項目

カスハラ防止に関する事項（10項目程度）

##### (イ) 就業者向けアンケート調査

###### a 調査対象者

県内で就業する者

###### b 抽出方法

（ア）で送付した企業で勤務する就業者を始め、周知・広報を行い、広く調査対象者を集めること。

###### c 調査方法

契約締結後、県と協議の上、調査回答フォームを作成すること。

調査票の配布及び回答：インターネット回答

（受託業者は300件以上の回答を確保するための方策をとること）

###### d 調査項目

カスハラ防止に関する事項（10項目程度）

##### (ウ) 調査期間

2026年5月から6月まで（予定）

##### (エ) 調査結果

- 以下の内容を記載した調査報告書を提出すること

- ・調査の概要（調査目的、調査概要、報告書の見方）
  - ・回答者の属性
  - ・調査結果
  - ・調査結果の要約
- 2026年7月上旬までに調査報告書の速報版を提出すること
- 調査報告書及び速報版については、Webサイト掲載用PDFファイルの原稿となるワードデータ、エクセルデータ一式で提出すること

## オ ヒアリングの実施

エの調査を踏まえ、カスハラ防止対策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、カスハラの具体的な事例や対応例等の情報収集を行い、優良事例として2027年2月までに掲載すること。

なお、ヒアリング企業は県と協議の上、決定すること。

## (2) 交通広告を活用した情報発信

「職場のハラスメント撲滅月間」である12月に、人通りの多い駅構内の交通広告を利用してカスハラの禁止について周知を行い、社会全体でカスハラ防止対策に取り組む機運を醸成する。

### ア 媒体

多くの県民が閲覧でき、高い発信力が期待できる掲示場所や掲示方法を選定すること。

### イ 時期

12月頃

### ウ 啓発資料の作成

使用する媒体に適切な広報素材（バナー、動画等）を作成すること。

## (3) 企業向けポスター・チラシ・ステッカーの更新・配布

令和7年度に作成したロゴマークを活用したカスハラ防止の意識の醸成を図るための企業向けチラシ・ポスター・ステッカーを2026年8月までに作成し、県が指定した送付先へ送付すること。なお、ポスター・チラシ・ステッカーの作成に当たっては、令和7年度に作成したものを参考にする。

また、ステッカーについては、6か国語（英語、タイ語、中国語（簡体字）、韓国語、ベトナム語及びポルトガル語）のデザインデータを別途作成すること。

### ア 仕様

#### ・ポスター

部数：5,000部、サイズ：A2（タテ594×ヨコ420mm）、色：4色カラー

#### ・チラシ（両面）

部数：10,000部、サイズ：A4（タテ297×ヨコ210mm）、色：4色カラー

#### ・ステッカー

部数：10,000部、サイズ：125Φ、色：4色カラー、

用紙：アート強粘着再剥離、加工：表面PP、裏スジ1本、全抜き

### イ 送付先

- ・送付先（案）を提出し、県と協議の上、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(1)のWebサイトからダウンロードできるようにすること。

#### **(4) 中学生向け啓発パンフレットの更新・配布**

令和7年度に作成したパンフレット等を参考に、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**

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

##### **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**

2026年12月上旬

##### **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。

#### **(5) カスタマーハラスメント防止対策マニュアルの更新**

##### **ア 愛知県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愛知県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を開催し、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：1～2回程度  
※実施時期、実施回数は、マニュアルの作成状況を踏まえ、県より別途指示する。
- ・人数：30名程度(委員15名程度、県職員等)  
※委員は、契約締結後、県と協議の上、決定すること。
- ・開催場所：名古屋市内の交通至便の会場
- ・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。

##### **イ マニュアルの更新・送付**

アの結果を踏まえ、2026年8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更新すること。

また、県の指示に基づき、送付すること

##### **(ア) 仕様**

- ・全体版  
部数：3,000部、サイズ：A4

ページ数：110 ページ程度、綴じ：中綴じ

・概要版

部数：2,000 部、サイズ：A4

ページ数：8 ページ程度、綴じ：中綴じ

(イ) 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。

**(6) 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
- ・アンケート調査票及び調査報告書
- ・ポスター、チラシ、ステッカー（電子データは PDF 形式及び AI 形式等）
- ・中学生向けパンフレット
- ・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（全体版、概要版）
- ・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。