

仕 様 書

1 委託業務名

カスタマーハラスメント防止対策セミナー業務委託

2 趣旨・目的

県内企業において人材不足が深刻化する中、優秀な人材が継続的に就業できるよう、職場での各種ハラスメントの防止対策により、労働者への過度な負担を取り除き、安心な職場環境を整備していくことが必要である。

近年、消費者の権利意識の高まりやソーシャルメディアの普及等に伴い、消費者からの過剰な要求や悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントが社会問題となっている。カスタマーハラスメントは、労働者に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、企業において時間、精神的な苦痛など多大な損失を招くことが想定される。職場におけるカスタマーハラスメント防止対策の取組みを進めることは、優秀な人材の定着や企業の安定的な経営・成長につながることを期待できる。

本事業は、企業におけるカスタマーハラスメント防止対策について、職場環境整備にかかる最近の法改正の動向を踏まえた労働関係法令の解説や社内制度への導入、取組の事例紹介などを解説する実務的・実践的なセミナーを開催するものである。

3 委託期間

契約締結の日から令和8年2月28日まで

4 セミナーの概要

(1) 開催方法・開催回数

方法：集合セミナーとオンラインセミナーを併用して実施
セミナーの参加費は無料とする

回数：1回

時間：1時間30分程度（予定）

(2) 対象者

県内企業の経営者、人事労務担当者等

（対面 50名程度、オンライン 100名程度、計 150名程度）

(3) 内 容

カスタマーハラスメント防止対策にかかる、最近の法改正の動向を踏まえた労働関係法令の解説や、社内制度への導入・運用に向けた実務的・実践的な対応方法、取組の事例紹介などを解説する。

例）・カスタマーハラスメント対策に係る労働関係法令の解説

- ・最近の法改正の動向（2025年6月4日に可決・成立した改正労働施策総合推進法の内容の解説を含む）
- ・社内制度を導入し浸透させるまでの流れ、導入・運用に関する注意点
- ・就業規則や諸規程の整備の仕方
- ・防止対策の取組みを実施している優良事例の紹介

(4) 当日のプログラム構成（想定）

- ① 法改正の動向等についての講義（ハラスメント関係を専門とする講師による講義）
- ② 優良事例の紹介等に関する講義（県内優良事業所による講義）

※内容の詳細については、プロポーザルでの提案内容を基に、契約候補者決定後、県と協議を行い、最終的に決定するものとする。

5 委託業務の内容

セミナーの事前準備、調整及び運営一式を行うこと。なお、内容の詳細については、契約候補者決定後、県と協議を行い、最終的に決定するものとする。

(1) 企画・事前調整

①事前準備、調整

- ・ 平日の開催（9:00～17:00の間）とする。日程・時間及びカリキュラム等は県と協議のうえ最終決定する。

②講師等の選定・依頼、連絡調整

- ・ 講師は受託者が候補を選定し、県と協議のうえ決定する。
- ・ 「法改正の動向等についての講義」における講師については、カスタマーハラスメント防止対策に関する関係法令の解説や社内制度への効果的な導入方法等に関する有識者等1名を選定すること。
- ・ 「優良事例の紹介等に関する講義」における講師については、カスタマーハラスメント対策を推進している県内企業より2事業所を選定すること。
- ・ セミナーが円滑に進行するよう、講師補助員やファシリテーター等を手配すること。

③参加者との連絡調整

- ・ 必要に応じて、参加者と事前にオンライン配信の接続確認を行うこと。

(2) 広報・参加者募集

- ・ 参加者を募集するチラシを作成すること。
チラシの内容及びデザイン等は、県と協議のうえ決定する。
- ・ 各種媒体等（情報誌、SNSなど）を活用し、多くの参加があるよう、効果的な広報を実施すること。
- ・ 募集にあたり、効果的な広報手段について、積極的に提案すること。
- ・ 参加申し込みの受付、参加者のとりまとめ、必要な連絡調整を行うこと。

(3) セミナー運営

- ・ 進行（進行要領等の作成を含む）、会場の設営、オンライン配信の準備、全体運営・案内、撤去等を行うこと。
- ・ 当日の記録（参加人数、講演録等）を行うこと。

(4) 参加者アンケートの実施

- ・ セミナー参加者に対するアンケートを実施し、その結果を集計、分析して報告すること。
- ・ アンケート内容は、今後の改善に活用できるものを提案し、県と協議して決定すること。

(5) 留意事項

- ・ 契約金額は、①セミナーの企画立案・実施、②セミナー配信に係る費用、③講師等に対する謝金、④教材費、その他セミナーの企画調整及び運営に要する一式の金額とする。

6 実施スケジュール（予定）

令和7年8月下旬まで	セミナー内容決定
9月上旬	広報・募集開始
11～12月	セミナー開催
業務完了後	実績報告書提出

7 その他

- (1) 本業務によって新たに制作された成果物、その他これに類するものの著作権は、県に帰属するものとする。なお、既に著作権が設定されている教材や市販の参考書については、帰属の対象外とする。

- (2) 本業務を実施するため個人情報を取り扱うにあたっては、個人情報保護法に則り適切に管理すること。
- (3) 本業務に係る会計関係書類については、当該委託業務が完了後5年間保管すること。
- (4) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて県と協議するものとする。
- (5) 本仕様書はプロポーザル用であり、契約は内容を協議したうえで締結するものとし、契約内容については、協議の中で、企画提案書等の内容から変更・修正する場合がある。
- (6) 委託業務の遂行にあたり疑義が生じた場合やこの仕様書に定めのない事項については、受託者と富山県商工労働部多様な人材活躍推進室が必要に応じて協議のうえ決定するものとする。