

**埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画作成業務及び
カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務並びに
カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務委託仕様書**

- ・この仕様書は企画提案書作成用である。
- ・企画提案競技後、埼玉県は委託候補者と協議を行い、協議が整った場合は仕様書を委託候補者の企画提案内容に合わせ修正の上、契約を締結する。

1 委託業務名

- (1) 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画作成業務
- (2) カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務
- (3) カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運営業務

2 委託期間

- ・上記1 (1) 及び (2) については、契約日から令和9年3月15日まで
- ・上記1 (3) については、契約日から令和9年3月31日まで
(相談窓口の開設は令和8年6月中旬から下旬を目安に県と協議し決定する日から令和9年3月31日まで)

3 目的

本業務は、条例解説動画の作成及び防止対策セミナーの開催により、条例の内容の理解促進とカスタマーハラスメント防止対策の推進を図るとともに、総合相談窓口の運営により、顧客等、事業者、事業者団体及び就業者が直面するカスタマーハラスメントに関する課題の解決に向けて支援することを目的とする。

4 業務委託の内容

(1) 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画作成業務

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例の内容をわかりやすく解説する動画（60分程度）を1本作成する。

ア 講師選定、構成決定、講義資料作成

- ・講師については、カスタマーハラスメント対策に造詣が深く、研修講師の経験が豊富である者を選定すること。
- ・講義資料の作成に当たっては、県から、埼玉県カスタマーハラスメント防止条例及び指針についての説明を受け、その内容を反映すること。
- ・講義資料には、カスタマーハラスメントの事例や対応策をケーススタディとして盛り込むこと。

- ・ 動画は必要に応じて、チャプターに分けて編集することとし、構成については、県との協議の上、決定すること。

イ 撮影、編集

- ・ 講師による解説を撮影し、解説動画として60分程度に編集すること。
- ・ 重要な部分にはテロップを付けるなど、わかりやすい内容となるよう編集すること。

ウ スケジュール

作成した動画を目安として5月末までに納品すること。

(2) カスタマーハラスメント防止対策セミナー開催業務

カスタマーハラスメント防止対策を推進するため、顧客等、事業者、事業者団体及び就業者を対象としたWEBセミナー（以下「WEBセミナー」という。）を開催する。

ア 開催日時等

- ・ 顧客等、事業者、事業者団体及び就業者を対象として、それぞれ1回ずつWEBセミナーを開催する。
- ・ 参加者数はWEBセミナー各回100人以上とし、希望者が想定を上回った場合も県と協議の上、原則受け入れること。
- ・ 開催時間は各回1時間30分程度とする。
- ・ 初回は6月中の開催を原則とし、日時、配信会場等は、県と調整して決定する。
- ・ 目安として4月下旬から参加者の募集を開始すること。
- ・ WEBセミナーは録画することとし、WEBセミナー開催終了後、アーカイブ配信可能な形で録画データを県に納品すること。

イ 内容

次の点を盛り込むこととし、県と調整の上決定する。

- ・ 専門家による講義、カスタマーハラスメントの事例紹介及び対応方法、先進的な対応策について、ファシリテーターを交えて開催すること。
- ・ カスタマーハラスメント対策に対する理解を深めることのできるカリキュラムとすること。
- ・ 各セミナーにおいて、正当な申入れとカスタマーハラスメントの違い、各主体の責務の内容について、事例を紹介しながら解説を行うこと。
- ・ 特に中小企業や個人事業主、ボランティア団体における課題や取り組む際の工夫点などを提供できることが望ましい。
- ・ 以下の順で開催することとし、初回から原則として2、3週間おきに開催するものとする。
 - ① 事業者向けセミナー
 - ② 事業者団体向けセミナー
 - ③ 就業者向けセミナー
 - ④ 顧客等向けセミナー

- ・ また、事業者向けセミナー及び事業者団体向けセミナーは講義、先進事業者の事例紹介に加え、県が別に実施するカスタマーハラスメント防止対策コンサルタント派遣事業やカスタマーハラスメント総合相談窓口事業を紹介する内容を盛り込むこと。顧客等向けセミナー及び就業者向けセミナーは、カスタマーハラスメント総合相談窓口事業を紹介する内容を盛り込むこと。詳細は県と調整して決定する。
- ・ 質疑応答の時間を設けること。

ウ 広報

- ・ (1) 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画及び(2) カスタマーハラスメント防止対策セミナーについて、それぞれ1枚ずつ募集チラシを作成する。
- ・ (2) について、2回目以降は初回開催分のデザインを基に作成し、県と協議の上決定すること。
- ・ 印刷物とともに電子データ(編集可能な形式を含む)を県が指定する期日までに納品すること。
- ・ 印刷物の仕様は、(4) ウのとおりとする。
- ・ 印刷部数は、(1) 及び(2) 合わせて18,000部以上とし、県に納品すること。

エ 運営・報告等

- ・ 講師等の選定・依頼、当日の派遣や各種調整、関連資料の作成は、受託者が行うものとする。また、講師への謝礼(内容は県と協議)を用意すること。
- ・ 開催前に、県に対し当日の流れや役割分担等の事前の打合せを行い、遅くとも開催1週間前までに県の承認を得ること。その際、次第、進行シナリオ、参加者名簿、関係者役割分担表、配布資料、アンケートなど関係資料を用意すること。
- ・ 当日の運営、参加者受付、司会進行、講師による講義、質疑応答対応、アンケート実施・回収、写真撮影等必要な業務を行うこと。
- ・ 特設ホームページで申込みの受付を行うこと。その際には、情報セキュリティの確保、アクセシビリティに留意すること。
- ・ 実施結果は、データ(ワード等)で各回実施後1か月以内に報告すること。
実施内容、参加者、アンケート結果、その他履行確認が必要なもの等について記載すること。(様式任意)
- ・ 実施報告書の著作権は県に帰属するものとする。
- ・ 事業者及び事業者等向けのWEBセミナーにおいて、それぞれ開催後3カ月経過した時点で受講者にカスタマーハラスメント防止対策の取組状況について調査を行い、その結果を県に報告すること。

オ 会場の確保等

配信会場を確保し、それに伴う費用は受託者が負担すること。

カ 参加費用

無料とすること。

(3) カスタマーハラスメントに関する総合相談窓口運營業務

受託者は、事業者、事業者団体、就業者及び顧客等からカスタマーハラスメントに関する相談を受けるための専用相談窓口を運営するものとする。

専用相談窓口の具体的内容は、以下のとおりとする。

ア 相談対象

- ① 事業者：県内で顧客等に商品もしくは役務を提供する事業を行う法人その他の団体又は個人
- ② 事業者団体：県内で事業を行う事業者としての共通の利益を増進することを主たる目的とする二以上の事業者の結合体又はその連合体
- ③ 就業者：県内で事業者が行う事業に係る業務に従事する者
- ④ 顧客等：県内の事業者により商品若しくは役務の提供（公共サービスを含む。）を受ける者（受ける可能性のある者を含む。）、又は県内の事業者の事業に係る者を有する者（顧客の家族を含む。）

イ 専用相談窓口の運営日・時間

・月曜日から金曜日（土、日、祝日及び12月29日から1月3日は除く）の9時～19時

※メールからの相談は、24時間毎日受付する。

ウ 相談内容

(1) に掲げる対象者から、カスタマーハラスメントについて次の相談を受ける。

- (ア) カスタマーハラスメント、クレーム、将来的にカスタマーハラスメントに発展する可能性のあるトラブルへの対応
- (イ) カスタマーハラスメント防止対策の方法
- (ウ) カスタマーハラスメントの内容（定義、本県条例の一般的な解釈等）

エ 相談方法

・相談対象者の希望に応じて、相談方法は以下とする。

- (ア) 電話
- (イ) メール

オ 相談対応の体制

・原則として、下記の分野に相談体制を分け、各分野につき、1日に最大10件程度（一週間に最大50件程度）の相談を受けられる体制を構築すること（合計して1日に最大30件。1週間に最大150件程度）。

- ① 医療分野
- ② 福祉分野（ア介護施設等、イ障害児者施設等）
- ③ その他の分野

・業務を行うに当たり、一つの専用の電話番号を設定すること。

また、当該総合相談窓口に統合される埼玉県医療機関等暴力・ハラスメント相談センターの電話番号（048-783-5224）及び埼玉県介護施設・障害児者

施設等ハラスメント相談窓口（048-783-5263）の回線を維持して使用可能とすること。

- ・開設した専用電話番号の権利については県に帰属するものとし、他の事業者へ引き渡すよう県の指示があった場合には、当該他の事業者へ引き渡すこと。
- ・業務を円滑、適正に実施するため、常時適正な人員を配置すること。
- ・電話相談を受理する際は、「埼玉県カスタマーハラスメント総合相談窓口」を呼称すること。

カ 業務従事者等の配置

- ・業務を履行するに当たり、オの①から③に掲げた分野ごとに必要かつ十分な知識・技能を有する者※に従事させること。なお、業務従事者の中に業務を統括する業務管理者を配置すること。

※必要かつ十分な知識・技能を有する者の例

①医療分野：医療機関や企業等に関する相談窓口経験を有する者かつ患者・患者家族等からの暴力・ハラスメント等について専門的な知識を有する者（一例として警察OB等）など。

②福祉分野：介護施設等、障害者施設等に関するハラスメント相談窓口経験を有する者かつ利用者・利用者家族等からの暴力・ハラスメント等について専門的な知識を有する者など。

③その他の分野：企業等に関する顧客等からのハラスメント相談窓口経験を有する者かつ、顧客等からのハラスメントについて専門的な知識を有する者など。

- ・業務管理者及び業務従事者について、経歴（氏名、所属、役職、職歴・業務経験等）が分かる資料）を提出し、県の承諾を得ること。
- ・選定した業務従事者等向けに研修を実施すること。
- ・業務管理者及び業務従事者が業務に従事する場所、必要な設備及び環境については、受託者が整備するものとする。

キ 他機関との連携

- ・受託者は、相談者からの相談のうち、法的な相談内容であり、相談者が弁護士による相談を希望している場合には、県に速やかに報告する。
- ・受託者は、相談者からの相談について、専用相談窓口での対応が難しい場合には、適切な相談機関の番号を案内するものとする。

ク 相談内容の報告

- ・受託者は、専用相談窓口の相談内容に関して、オの①から③に掲げた分野ごとに一月に一度、県に書面にて報告を行うものとする（②については、更にア介護施設等からの相談とイ障害児者施設等からの相談に分けて報告すること）。ただし、緊急性があると判断した場合、受託者は県に都度報告するものとする。
- ・県は、必要に応じ、受託者に対して専用相談窓口の相談内容につき報告を求めることができる。受託者は県の求めがあった場合には遅滞なく書面にて報告をしな

ればならない。

- ・相談者の同意を得た上で、相談者に対してアンケートを実施すること。
- ・各分野の書面による報告については、県が指定する様式により報告するものとする。

ケ 区分経理の実施

- ・受託者は、オ①から③に掲げた分野ごとに経理を行うものとし（以下「区分経理」という。）、専用相談窓口全体業務に占めるオ①から③に掲げた分野ごとに係る経費を算出し、県に報告すること（②については、更にア介護施設等からの相談とイ障害児者施設等からの相談に分けて経理及び経費算出を行うこと。）。

なお、オ①から③に掲げた分野に共通する経費については、③に係る経費とする。

コ 運営計画の作成及び提出

- ・受託者は事前に、専用相談窓口全体及びオ①から③に掲げた分野ごとの運営計画を作成し、県に提出するものとする。

サ 関係書類の整備・保存

- ・（１）委託業務の実施に当たっては、関係帳簿類や支出証拠書を整備し、適切な事業運営に努めること。
- ・上記の関係帳簿類は、委託業務終了後５年間保存すること。

シ 広報

（ア）ポスター及びチラシの作成

- ・ 総合相談窓口の概要及び支援内容を記載したポスター及びチラシを作成すること。
- ・ ポスター及びチラシには、埼玉県医療機関等暴力・ハラスメント相談センター及び埼玉県介護施設・障害児者施設等ハラスメント相談窓口が統合され、総合相談窓口となったことを明記すること。
- ・ ポスターの印刷部数は、1,100部以上、チラシの印刷部数は90,000部以上とする。
- ・ デザインは、ポスター及びチラシのそれぞれに案を２種類以上作成し、県と協議の上決定する。
- ・ 印刷物とともに電子データ（編集可能な形式を含む）を納品すること。
- ・ 印刷仕様は（４）ウのとおりとする。

（イ）ポスター及びチラシの送付

- ・ ポスター及びチラシを県が提供する県内事業所等の送付先リスト（4,500箇所）に送付すること。

（４）効果的な広報の実施（上記４（１）（２）（３）共通）

ア 受託者は、本業務を実施するに当たり、メディア等を活用し、実施内容が広く一般に波及するように、県と協力して広報を実施すること。また、それに伴う費用は受託者が負担すること。

イ 広報は効果的なものとし、その実施方法及び実施時期を県と協議する。

ウ ポスター及びチラシの印刷仕様は以下のとおりとする。

(ア) ポスター

- ・ 規格：A2 4色刷
用紙：菊判135kg相当以上 ※環境に配慮した用紙の使用に努めること
- ・ ポスターには原則として、以下の事項を記載すること。
 - a 「彩の国 埼玉県」
 - b 埼玉県の県章
 - c コバトンのイラスト＋「埼玉県マスコット コバトン」
 - d さいたまっちのイラスト＋「埼玉県マスコット さいたまっち」

(イ) チラシ

- ・ 規格：A4 頁数：2ページ 色数：4色刷 刷面：両面
用紙：菊判62.5kg相当以上 ※環境に配慮した用紙の使用に努めること
- ・ チラシには原則として、以下の事項を記載すること。
 - a 「彩の国 埼玉県」
 - b 埼玉県の県章
 - c コバトンのイラスト＋「埼玉県マスコット コバトン」
 - d さいたまっちのイラスト＋「埼玉県マスコット さいたまっち」

エ 広報物の作成に当たっては、第三者の著作権を侵害しないように留意すること。

- ・ イラスト、動画等の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は埼玉県に帰属する。ただし、受託者が所有する写真・イラスト等を使用した場合、当該写真・イラスト等についてはこの限りではない。
- ・ 受託者が所有する写真・イラスト等を、県が成果品以外に使用する際には、受託者との協議・許諾等を要するものとする。

オ 広報物は、県が校了の判断を行うまで校正すること。

(5) 県が実施する他の事業との連携（上記4（1）（2）（3）共通）

- ・ 県は、カスタマーハラスメントに係る県の事業について受託者に情報提供を行う。
- ・ 受託者は（2）のセミナー参加者、（3）の相談者（相談内容に応じて）に対し、適切な県の事業を紹介するものとする。
- ・ セミナー参加者、相談者が他の事業に関し、活用や参加の意向を示した場合は、受託者はその都度遅滞なく県に報告すること。

(6) 完了報告（上記4（1）（2）（3）共通）

業務終了後、事業の実施結果について、別途県が指示する項目に従い報告書を提出すること。完了報告書の著作権は県に帰属するものとする。

ただし、（3）の業務については、当該業務が完了した時点で、全体の業務委託完了報告

書及び(3)オ①から③に掲げた分野ごとの業務委託完了報告書を提出するものとする(②については、ア介護施設等からの相談とイ障害児者施設等からの相談に分けて報告すること)。なお、業務委託完了報告書には、次のものを添付するものとする。

- ・事業実施体制
- ・専用相談窓口の相談内容や対応等の一覧表
- ・区分経理の根拠資料
- ・その他、事業内容が分かるもの

5 業務運営体制

(1) 運営管理責任者

本業務を統括する運営管理責任者を1人配置し、業務全体の進捗管理、県との連絡調整等の業務を行うこと。

(2) 業務担当者

本業務を実施する担当者を1人以上配置すること。運営管理責任者、業務担当者については、一部の業務において同一人が兼務しても構わないものとする。ただし、業務遂行に当たり支障が出ないよう必要な人員を配置すること。

(3) 問合わせ窓口の設置

本業務の問合わせ窓口(電話・FAX・メールアドレス)を設置し、対応すること。

6 留意事項

- (1) 受託者は、本業務に関わる者の人事管理について、一切の責任を負う。
- (2) 受託者は、本業務に関わる者に対し安全衛生及びその他業務上必要な事項についての指導・教育を徹底する。
- (3) 受託者は、本業務において配置した全ての者に関して、県及び外部関係者等により当人の適性に疑義が呈された場合、改善に向けて必要な措置を講じること。
- (4) 受託者及び本業務に関わる者は、本業務の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。また、本業務終了後も同様とする。
- (5) 本業務を通じて取り扱う個人情報については、個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年埼玉県条例第50号)に基づき、適正に取り扱うこと。
- (6) 本業務にかかる経費は、本仕様書において県が負担する又は無償とする旨の記載がある場合を除き、原則受託者の負担とする。
- (7) 本業務の実施における危機管理体制(緊急連絡網等)については、本業務開始時に県へ報告する。

- (8) 感染症の影響等に伴い、業務内容等を変更せざるを得ない状況となった場合には、県と協議の上、柔軟に対応すること。また、感染症の防止対策についても柔軟に対応すること。
- (9) 本仕様書に定めるもののほか、疑義が生じた場合はその都度県と協議して決定する。
- (10) 本仕様書に定めるもののほか、受託者の企画提案書に記載されている事項についても、県と協議の上、適切に履行すること。

7 委託契約額の支払い

- (1) 本業務の実施に当たり、委託料により発生した収入がある場合は、県に返還しなければならない。
- (2) 委託料に不足が生じた場合であっても、県は不足額を補填する義務を負わない。