

カスタマーハラスメント等対策推進事業広報委託業務仕様書

1 業務名

カスタマーハラスメント等対策推進事業広報委託業務

2 背景

近年、カスタマーハラスメント（カスハラ）が社会的に問題となっている。カスハラは、顧客との関係性によって従業員が一定程度の我慢を強いられがちであること、カスハラに当たるかどうか相互の認識が食い違うことがあること、これまで法律上の定義がなく企業に対して対策が義務化されていなかったことなどから企業の体系的な対応が遅れており、問題が現場レベルで放置されがちであるとされている。

カスハラ対策は、安心して働ける職場づくり、県内企業の持続的な成長、そして県内企業の人材確保のために速やかに取り組むべき重要な施策である。

令和6年9月、県では中小企業のカスハラへの対応能力の向上を目的として、「カスハラ・ストップを目指すプロジェクト」を立ち上げ、カスハラ対策の重要性や具体的なマニュアルの作成方法に関するセミナーを開催し、各企業の状況に応じた対策を専門家が助言する個別相談会を県内5か所（佐賀市、唐津市、鳥栖市、伊万里市、武雄市）で実施した。

また、本年6月4日、カスハラの実態を明確化し、企業にカスハラ防止措置を義務付ける改正労働施策総合推進法が成立。これを契機として「カスハラ・ストップを目指すプロジェクト2」を始動することとした。本プロジェクトでは、これまで実施してきたセミナーと個別相談会に加え、社会保険労務士による無料の相談窓口を設置するとともに、より具体的な相談に対応するため、企業の要望に応じて社会保険労務士を派遣することとし、企業のカスハラ対策の取組を後押しする取組を行うこととしている。

3 目的

県内企業がカスタマーハラスメント対策措置を促進することで、誰もが安全安心に働ける職場環境を構築し、人材の確保定着を図ることを目的とし、前述の事業を実施する。前述事業は、企業におけるカスタマーハラスメントの対策措置に悩む県内企業に対して行いこととしている。

本調達には、前述する事業実施をより効果的なものとし、県内企業のカスタマーハラスメント対策への意識向上を目的としている。

4 業務内容

上記の目的を達成するため、以下の業務を行う。

また、以下の内容を標準とするが、上記の目的をより効果的に達成するため、契約額の範囲内で業務内容を追加して提案しても差し支えないものとする。

(1) 広報計画の企画・立案

ア ディスプレイ広告、チラシ、ポスター、カード等を利用した総合的な広報計画の立

案

発信メディアの選定及びそれぞれの発信頻度、発信期間等を計画立案すること。

イ 広報物の企画・制作

(ア) 内容、企画、納期については、以下の表のとおりとすること。掲載内容及びレイアウトは県と協議のうえ決定すること。納品先は佐賀県庁産業人材課とすること。

(イ) 文字原稿を含むすべての原稿（写真、地図、イラスト等含む）を制作すること。
ただし、県が作成・提供するものは除く。

(ウ) デザイン及びレイアウト等の校正は原則３回以上行うこととする。校正作業は県が校了と判断するまでは行うものとする。

	内容	規格	納期
ディスプレイ 広告	○事業者向け a. 令和７年６月の法改正による事業主へのカスタマーハラスメント対策義務化について（※１） b. 企業向けの電話相談窓口、専門家派遣の実施について（※２） c. カスタマーハラスメント対策セミナー、個別相談会の実施について（※３）	以下のスケジュール、内容で広告作成及び発信をすること ・８～９月に左記の a. b. c の内容 ・１月に左記の a. b の内容	－
チラシ	○事業者向け a. 令和７年６月の法改正による事業主へのカスタマーハラスメント対策義務化について（※１） b. 企業向けの電話相談窓口、専門家派遣の実施について（※２） c. カスタマーハラスメント対策セミナー、個別相談会の実施について（※３）	・Ａ４版 両面フルカラー ・２,５００部 ・配布は県で行う	８月下旬
ポスター	○消費者向け カスタマーハラスメントの事例を用いた防止啓発について	・Ｂ２判 片面フルカラー ・６００部 ・配布は県で行う	８月下旬

	・カスタマーハラスメントの事例は複数記載すること ・カスタマーハラスメントの事例のうち1つは病院内での発生を想定した事例を「ペイハラ」(※4)という文言をすること。		
カード	○従業員向け - カスタマーハラスメントの被害にあった際の連絡先等 ・表面：社内の相談先が書き込める項目 ・裏面：カスタマーハラスメントの事例と相談促進	・名刺サイズ 両面フルカラー ・2,000部 ・配布は県で行う	8月下旬

※ 広報物の納品形態は紙版、版下データを保存したCD-R、ホームページに掲載可能な電子ファイルとすること。

※1 別添資料参照（ハラスメント対策・女性活躍推進に関する改正ポイントのご案内）

※2 ・カスタマーハラスメントへの対応策の検討や事前準備をしている県内企業が電話相談を行うための窓口を開設。

また、カスタマーハラスメントへの対応策の検討や事前準備をしている県内事業所を訪問し、現状を把握・分析し、職場環境の整備への取組を勧奨する。

・電話相談窓口及び専門家派遣について、相談先が未定のため、広報物には相談先、連絡先、相談窓口開設日時を記載できる欄を設けること。

電話相談窓口及び専門家派遣の連絡先は同一を想定すること。本事業の受託者採択後、これらの情報を伝える。

※3 ・ハラスメント対策を行った好事例を紹介し、ハラスメント対策の重要性や取組による効果等伝えることで、参加者が自社でハラスメント対策に取り組めるようなノウハウを提供するセミナーを開催する。また、セミナー終了後に同会場内でカスタマーハラスメント対策の取組方法やマニュアル作成等具体的な対応策を適切に指導・助言する個別相談会を実施する。8月から12月までの期間内で計5回開催予定。

・日程等が未定のため、県ホームページ内の対象ページへの誘引とすること。本事業の受託者採択後、対象ページのURLを伝える。

※4 患者やその家族が医療従事者に対して行う暴言、暴力、理不尽な要求などのハラ

メント行為を指す「ペイシェントハラスメント」の略称
ウ 実施スケジュールの作成

- ・各媒体ごとに制作スケジュールを作成し、実行すること。

4 業務実施体制

受託者は、業務の進捗確認を図るため、定期的に県と打合せを行うこと。なお、県と打合せを行った際は議事録を作成し、その都度県に提出すること。

5 実績報告

受託者は、以下に掲げる成果物等について、令和8年3月31日までに県に提出すること。

(1) 完了報告書

受託者は、実施した広報の実績等を記した完了報告書を作成し、業務完了後速やかに県に提出すること。また、報告書にはディスプレイ広告の発信回数や期間、規格等を記載すること。

(2) 各種制作物

当業務で作成した広報物データ（Ai、写真、動画等）を県に提出すること。

5 委託契約期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

6 委託上限額

1, 420, 000円（消費税及び地方消費税を含む。）

7 代金の支払い方法

完了払とする。ただし、受託者からの請求があれば委託料の2分の1の額を限度として前金払いを可能とする。

8 その他留意事項

- (1) 事業の運営に必要な適切な人員配置を行うこと。
- (2) 本委託業務の実施に当たっては、県と緊密な連携を取りながら進めるものとし、疑義が生じた場合は直ちに県と協議し、その指示に従うこと。
- (3) 本委託業務を実施するに当たり、第三者（県及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合は、著作権、肖像権等に厳重な注意を払い、当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続きを受託事業者において行うものとする。
- (4) 本仕様書に基づく業務に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合には、当該紛争等の原因が専ら県の責めに帰す場合を除き、受託事業者は自らの

責任と負担において一切の対応を行なうものとする。

- (5) 受託者が本委託業務において制作したデータやデザイン、写真、イラスト、文章等一切の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに定める全ての権利を含む）は県に帰属するものとする。ただし、受託者が単に使用する場合には、県と協議するものとする。
- (6) 本仕様書に定めのない事項については、県と協議し、その指示に従うこと。

ハラスメント対策・女性活躍推進 に関する改正ポイントのご案内

I：ハラスメント対策強化に向けた改正ポイント

- **カスタマーハラスメントや、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となります！**

（施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日）

カスタマーハラスメント対策の義務化

- カスタマーハラスメントとは、以下の**3つの要素をすべて満たすもの**です。
 - ①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、
 - ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③労働者の就業環境を害すること。
- 事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示す予定です。
 - ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
 - ・相談体制の整備・周知
 - ・発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置
- ※ 自社の労働者が取引先等の他社の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、その取引先等の事業主が講じる事実確認等の措置の実施に関して必要な協力が求められた際は、事業主はこれに応じるよう努めるものとされています。
- ※ カスタマーハラスメント対策を講ずる際には、当然ながら、消費者の権利等を阻害しないものでなければならず、また、障害者差別解消法の合理的配慮の提供義務を遵守する必要があります。

求職者等に対するセクハラ対策の義務化

いわゆる「就活セクハラ」

- 求職者等（就職活動中の学生やインターンシップ生等）に対しても、セクシュアルハラスメントを防止するための必要な措置を講じることが事業主の義務となります。
- 事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示す予定です。
 - ・事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発（例：面接等を行う際のルールをあらかじめ定めておくこと等）
 - ・相談体制の整備・周知
 - ・発生後の迅速かつ適切な対応（例：相談への対応、被害者への謝罪等）

★ これらのハラスメントに関する国、事業主、労働者、顧客等（カスタマーハラスメントのみ）の責務も明確化します。

※ カスタマーハラスメントや求職者等に対するセクシュアルハラスメントは行ってはならないものであり、**事業主・労働者・顧客等の責務**として、他の労働者に対する言動に注意を払うよう努めるものとされています。

ハラスメントのない職場の実現に向けた国の啓発活動を強化します！

改正法では、国の責務として、職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、国が啓発活動を行う旨が定められました。職場におけるハラスメントについて、情報発信等の取組の充実を図ってまいります。

事例動画など役立つコンテンツを掲載

あかるい職場応援団 HP

検索

Ⅱ：女性活躍の更なる推進に向けた改正ポイント

- 令和8年（2026年）3月31日までとなっていた法律の有効期限が、**令和18年（2036年）3月31日までに延長**されました。
- 従業員数101人以上の企業は、「男女間賃金差異」及び「女性管理職比率」の情報公表が義務となります。
（施行日：令和8年4月1日）
- プラチナえるぼし認定の要件が追加されます。
（施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日）

情報公表の必須項目の拡大

- これまで従業員数301人以上の企業に公表が義務付けられていた男女間賃金差異について、101人以上の企業に公表義務を拡大するとともに、新たに女性管理職比率についても101人以上の企業に公表を義務付けます。（従業員数100人以下の企業は努力義務の対象です。）

企業等規模	改正前	改正後
301人以上	男女間賃金差異に加えて、2項目以上を公表	男女間賃金差異及び女性管理職比率に加えて、2項目以上を公表
101人～300人	1項目以上を公表	男女間賃金差異及び女性管理職比率に加えて、1項目以上を公表

※ 従業員数301人以上の企業は、①「職業生活に関する機会の提供に関する実績」から1項目以上、②「職業生活と家庭生活との両立に資する雇用環境の整備の実績」から1項目以上の、計2項目以上を公表すること、従業員数101人以上の企業は、①及び②の全体から1項目以上を公表することとされています。

プラチナえるぼし認定の要件追加

- プラチナえるぼし認定の要件に、事業主が講じている求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加します。

※ 現在、プラチナえるぼし認定を受けている企業も、認定を維持するために、事業主が講じている求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表することが要件となりますが、今後の省令等の整備において、一定の猶予を設ける予定です。

★ このほか、女性の健康上の特性による健康課題（月経、更年期等に伴う就業上の課題）に関して、職場の理解増進や配慮等がなされるよう、今後企業の取組例を示し、事業主による積極的な取組を促していくこととしています。

お問い合わせは都道府県労働局雇用環境・均等部（室）へ

都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号	都道府県	電話番号
北海道	011-709-2715	埼玉	048-600-6269	岐阜	058-245-1550	鳥取	0857-29-1709	佐賀	0952-32-7218
青森	017-734-4211	千葉	043-221-2307	静岡	054-252-5310	島根	0852-31-1161	長崎	095-801-0050
岩手	019-604-3010	東京	03-3512-1611	愛知	052-857-0312	岡山	086-225-2017	熊本	096-352-3865
宮城	022-299-8844	神奈川	045-211-7380	三重	059-226-2318	広島	082-221-9247	大分	097-532-4025
秋田	018-862-6684	新潟	025-288-3511	滋賀	077-523-1190	山口	083-995-0390	宮崎	0985-38-8821
山形	023-624-8228	富山	076-432-2740	京都	075-241-3212	徳島	088-652-2718	鹿児島	099-223-8239
福島	024-536-4609	石川	076-265-4429	大阪	06-6941-8940	香川	087-811-8924	沖縄	098-868-4380
茨城	029-277-8295	福井	0776-22-3947	兵庫	078-367-0820	愛媛	089-935-5222		
栃木	028-633-2795	山梨	055-225-2851	奈良	0742-32-0210	高知	088-885-6041		
群馬	027-896-4739	長野	026-227-0125	和歌山	073-488-1170	福岡	092-411-4894		

受付時間 8時30分～17時15分（土日・祝日・年末年始を除く）