

「令和8年度群馬県カスタマーハラスメント防止周知啓発事業」公募要領

この公募は、令和8年度群馬県当初予算案に基づいて行うものであり、成立した予算の内容によっては、事業内容及び委託金額等に大幅に変更が生じることがあります。また、令和8年4月1日までに予算が成立しない場合には、事業停止も含めて別途協議させていただきますので予め御留意ください。

1 事業の名称

令和8年度群馬県カスタマーハラスメント防止周知啓発事業

2 事業の趣旨・目的

厚生労働省の「職場のハラスメントに関する実態調査（令和5年度）」によれば、過去3年間に労働者のうち10.8%がカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）を受けた経験があるとされています。接客頻度が高いほどその割合が高く、業種別にみると、「生活関連サービス業、娯楽業」（16.6%）、「卸売業、小売業」（16.0%）、「宿泊業、飲食サービス業」（16.0%）となっています。また、カスハラ防止に関する取組を行っていない企業は55.8%であり、事業規模の小さい従業員99人以下の企業では73.8%と対策が進んでいない状況です。

こうした状況を踏まえ、群馬県では令和7年4月1日に「群馬県カスタマーハラスメント防止条例」を施行し、国においても、カスハラ対策の規定を盛り込んだ「労働施策総合推進法」を令和8年10月に施行する見込みです。

これらの情勢を踏まえ、カスハラ防止に向けた周知啓発に取り組むため、以下の要領で事業提案を募集し、本事業を委託する事業者を選定します。

3 事業の内容

別添仕様書のとおり

4 見積上限額（予算額）

1,892,000円（消費税及び地方消費税を含む）を上限とします。

※ 免税事業者については、1,720,000円とします。

5 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

6 応募資格

次の要件を全て満たす法人とします。

- (1) 日本国に本社、本店又は活動拠点を置いている法人（法人格の種類は問わない）
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当していない者
- (3) 銀行取引停止処分を受けている者でないこと

- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立て、又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続の申立てがなされている者でないこと
- (5) 国税及び地方税等を滞納している者でないこと
- (6) 群馬県の指名停止処分を受け、その期間が終了していない者でないこと
- (7) 本事業の遂行にあたり、群馬県の指示に従い、経理処理や事業遂行、その報告などを適切に行う事務管理能力を有しております、そのための体制が整備されていること
- (8) 暴力団、暴力団員又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有する者でないこと

7 スケジュール

- (1) 質問受付 令和8年2月20日（金）17時まで ※詳細は「8 質問の受付」参照
- (2) 募集締切 令和8年2月27日（金）17時必着 ※詳細は「9 応募の手続等」参照
- (3) 書類審査 令和8年3月 4日（水）～13日（金）
- (4) 結果通知 令和8年3月中旬～下旬

8 質問の受付

次のとおり、応募を予定している事業者から質問を受け付けます。

- (1) 質問方法 様式1に質問を記載し、電子メールで提出してください。
- (2) 提出期限 令和8年2月20日（金）17時まで
- (3) 提出先 「12問合せ先」に記載のとおり ※電話で提出の旨連絡すること
- (4) 回答 原則として、質問受付日から土曜日・日曜日・祝日を除き3日以内に電子メールで回答するとともに、質問内容と回答を群馬県ホームページに公開します（事業者名は公表しません）。

9 応募の手続等

応募する場合には、次のとおり書類を提出してください。

(1) 提出書類及び部数

※ (*) 印の付いた書類については、「令和6・7年度物件等購入契約資格者名簿」登載者は提出不要です。

ア 企画提案書表紙（様式2） 【5部】

イ 企画提案書本体（様式2別紙及び任意様式） 【5部】

※ 記載内容は9(2)のとおり

ウ 費用見積書（任意様式） 【5部】

※ 宛名は「群馬県知事 山本一太」とし、内訳には各経費の単価、消費税及び地方消費税を明記してください。

エ 法人登記簿謄本（3か月以内に発行されたもの。コピー可） 【1部】(*)

オ 決算書（直近のもの1期分（半期決算の場合は2期分）） 【1部】(*)

※ 事業開始後に一度も決算を行っていない場合（営業期間が1年未満の場合）は、提出不要です。

カ 納税証明書 【1部】(*)

国税：「その3の3」様式（法人税、消費税及び地方消費税）

群馬県税：県税に滞納がないことの証明（完納証明・群馬県県税条例施行規則第45号の3様式）

※ 県税の課税実績がない場合は、課税がないことを証明する納税証明書を提出すること。

※ 群馬県内に営業所等がない場合は、県税に滞納がないことの証明は提出不要です。

キ 法人の概要が記載されたパンフレット等	【5部】
ク 誓約書（群馬県暴力団排除条例第7条関係）（様式3）	【1部】（＊）
ケ 課税（又は免税）事業者届出書（様式4）	【1部】
コ 個人情報管理体制について（様式5）	【1部】
サ 「群馬県いきいきGカンパニー認証制度」該当状況報告書（様式6）	【1部】

※ 加点資格の確認書類となります。

シ 上記ア～サの電子データ

【記録メディアで提出又は群馬県ファイル共有システムにアップロード】

※ 記録メディア：CD-R、DVD-R等。USBメモリは不可。

ファイル共有：群馬県ファイル共有システムの利用を希望する場合、あらかじめ「1
2問合せ先」のメールアドレスにその旨を御連絡ください。こちらか
らアップロード用URLをお送りします。

(2) 企画提案書本体（様式2別紙及び任意様式）の記載内容

ア 事業内容

- (ア) 今回の事業に関する基本的な考え方
- (イ) 事業実施のスケジュール
- (ウ) 事業実施体制
- (エ) セミナーの開催内容、開催方法及び定員
- (オ) ワークショップの開催内容、開催方法及び定員
- (カ) フォローアップ調査の実施方法及び目標（回収数又は回収率）
- (キ) 高校生向けチラシの作成内容（印刷物の規格、スケジュール等）

イ その他、本事業を実施するにあたり提供できるサービス、アピールしたい事項、独自の追加提案等があれば自由に記載してください。

(3) 提出方法等

ア 提出方法 持参又は郵送による

※電子データ提出方法は(1)シを参照

イ 提出期限 令和8年2月27日（金）17時 必着

ウ 提出先 「12問合せ先」に記載のとおり

(4) 応募書類の取扱い

御提出いただいた提案書類は、返却できませんので御了承願います。

なお、当該書類は、本事業の委託先選定の審査以外の目的には使用しません。

(5) その他事項

応募書類の作成・提出に要する経費は提案者の負担とします。

なお、提案者が提出書類に虚偽の記載をした場合は当該企画提案を無効とし、契約締結後にその事実が明らかになった場合には、契約を解除することがあります。

10 審査

(1) 審査方法

群馬県において、企画提案書の内容を審査します。審査は書類審査のみとし、事業者からのプレゼンテーションは実施しません。

ただし、審査する上で必要が生じた場合に、ヒアリング等を実施することがあります。

(2) 優先交渉者の選定方法

審査結果に基づき、評価点の合計が最高点の事業者を優先交渉者として選定し、速やかに書面にて全応募者に結果を通知するとともに、群馬県ホームページ上で公表します。

(3) 選定基準

提案事業については、概ね以下の選定基準に基づき審査します。

ア 事業全般

- (ア) カスハラ対応の課題を理解し、その解決に効果的な提案となっているか。
- (イ) 仕様をすべて満たした上で、契約期間内に完遂可能なスケジュールとなっているか。
- (ウ) 事業を円滑に遂行するために十分な体制となっているか。
- (エ) 見積上限額の範囲で事業実施に必要な経費が適切に見積もられており、費用を極力抑える工夫が示されているか。

イ 事業詳細

(ア) セミナーについて

- ・事業者のカスハラ対応への意識が高まるような内容となっているか。
- ・講師選定は適切か。
- ・多くの事業者が参加できるような会場や実施方法となっているか。

(イ) ワークショップについて

- ・事業者のカスハラ対応が具体的に進むような内容となっているか。
- ・講師選定は適切か。
- ・参加者が主体的に参加できるような定員や実施方法となっているか。

(ウ) フォローアップ調査について

- ・実施方法や目標（回収数又は回収率）の設定が妥当か。

(エ) 高校生向けチラシについて

- ・仕様どおりにチラシ作成が可能か（スケジュール等）。

※ なお、選定基準とは別に、『「群馬県いきいきGカンパニー」該当状況報告書（様式6）』（上記9(1)サ）について評価する項目を設定し審査します。

11 契約

- (1) 優先交渉者の企画提案内容がそのまま契約内容となるものではなく、具体的な契約内容及び委託金額については、群馬県との交渉で決定します。
- (2) 上記交渉が不調に終わった場合、次点とされた者と交渉する場合があります。
- (3) 契約締結に必要な経費は受託者の負担とします。
- (4) 委託により作成された成果品に関する全ての権利は、群馬県に帰属します。

(5) 応募時点で「令和6・7年度物件等購入契約資格者名簿」登載者として提出書類を省略した場合で、契約年度において「令和8・9年度物件等購入契約資格者名簿」登載者でなくなった時は、当該省略書類の追加提出を求めることがあります。

1 2 問合せ先

〒371-8570

群馬県前橋市大手町1-1-1(群馬県庁11階)

群馬県産業経済部労働政策課労働政策係

電話: 027-226-3402

E-mail: rouseika@pref.gunma.lg.jp