

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 仕様書

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

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。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%）となっている。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にある。

こうした状況を踏まえ、群馬県（以下「県」という。）では令和8年4月1日に「群馬県カスタマーハラスメント防止条例」（以下「条例」という。）を施行した。また、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」（以下「法律」という。）を令和8年10月に施行する見込みである。

については、これらの法律や条例の趣旨を踏まえ、広くカスハラ防止に向けた周知啓発を行う。

3 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4 事業内容

(1)（事業者向け）入門セミナーの開催

ア 内容

カスハラ対応の基本的知識、法律・条例の内容等、カスハラ対応未着手の事業者を対象とするセミナーの開催

イ 対象

県内事業者（経営者、管理職、現場責任者等）

ウ 開催回数

1回以上（90分以上）

エ 開催時期

令和8年7月～9月頃

オ 開催方法

対面又はオンライン

※ 対面開催のみは不可。必ずオンライン聴講又はアーカイブ視聴ができるようにすること。

※ オンラインのみの開催でも可（動画視聴のみは質疑応答の機会がないため不可）。

※ 対面開催の会場は、原則として受託者が確保することとし、使用料が発生する場合は、委託料から支払うものとする。但し、県と協議の上、県庁32階NETSUGEN等の県有施設を使用することも可能。

カ 定員

提案による（より多くの事業者が参加できるようにすること）

キ 留意事項

(7) 講演内容について

理念や概念についての内容に終始するのではなく、参加企業がカスハラ対応に具体的に組み入れる内容を盛り込むこと。

(イ) 広報手法・当日の運営について

受託者は対象者へ効果的に事業が伝わるよう広報を行うこと。広報手法は提案による。また、広報資料のデータ作成及び印刷（必要な場合）は受託者で行うこととする。

参加の申込受付及び当日の運営は受託者が行うこと。

(ウ) 参加者アンケートについて

セミナー終了後に参加者アンケートを実施すること。調査方法・調査項目は別途県と調整するものとする。

(2) （事業者向け）基本方針・マニュアル作成ワークショップの開催

ア 内容

カスハラ対応に具体的に組みもうとする事業者を対象とした、基本方針、社内対応マニュアル等を整備するためのワークショップの開催

イ 対象

県内事業者（経営者、管理職、現場責任者等）

ウ 開催回数

2回以上（1回120分以上）

※ 1回完結の講座を2回開催するか、2回連続受講を想定した講座を開催するかは、提案による

エ 開催時期

令和8年9月～12月頃

オ 開催方法

原則対面

※ 会場は、原則として群馬県勤労福祉センター（前橋市野中町361-2）を使用すること。また、使用の際に発生する利用料金は、委託料から支払うものとする。

群馬県勤労福祉センターホームページ <https://kinpuku.jp/index.html>

カ 定員

提案による（講師と参加者がコミュニケーションを取れる定員設定とすること）

キ 留意事項

(7) 講座内容について

個人ワーク・グループワーク等を取り入れ、参加者が主体的に参加できるような内容とすること。なお、ワークショップ開催時に個別相談時間を設けることも可能とする（必須ではない）。

(イ) 広報手法・当日の運営について

受託者は対象者へ効果的に事業が伝わるよう広報を行うこと。広報手法は提案による。また、広報資料のデータ作成及び印刷（必要な場合）は受託者で行うこととする。

参加の申込受付及び当日の運営は受託者が行うこと。

(ウ) 参加者アンケートについて

セミナー終了後に参加者アンケートを実施すること。調査方法・調査項目は別途県と調整するものとする。

(3) (1) (2) 参加事業者に対するフォローアップ調査の実施

ア 内容

(1) セミナー及び(2) ワークショップ参加者に対しその後の取組状況調査を行い、事業の効果測定を行う

イ 対象

(1) セミナー及び(2) ワークショップ参加者

ウ 開催回数

1 回以上

エ 実施時期

令和 9 年 2 月末まで

※ (1) セミナー及び(2) ワークショップ開催後、1 か月以上経過してから実施すること

オ 実施方法

アンケート調査を基本とする（必要に応じてヒアリング調査を行うことも可能）。

カ 留意事項

(ア) 調査項目について

調査項目については、別途県と調整を行うものとする。

(イ) 報告書の作成について

アンケート結果について、集計・分析を行ったうえで、提出すること。

(4) 高校生向け啓発チラシの作成

ア 内容

高校生がアルバイトや今後社会人として働く際に、カスハラ被害に遭わないよう啓発するためのチラシを作成・印刷

イ 納品方法

紙媒体による納品とする。

ウ 部数

21,000 部

エ 規格等

A4 両面フルカラー、その他提案による

※ 参考（令和 7 年度）：マットコート紙・104.7g/m²、100 枚毎に合紙入り

オ デザイン等

令和 7 年度に作成したチラシデータを元に修正（ai データ提供可能）、校正 3 回程度

カ 納入場所・納入時期

令和 8 年 6 月中旬までに、群馬県産業経済部労働政策課（県庁 11 階南フロア）に納入

キ 留意事項

(ア) 原稿について

県ホームページ等で使用するため、作成後、AI、PDF 形式のデータも提出すること。

(イ) 搬入に係る費用について

搬入に係る運搬、その他経費については、受託者の負担とする。

5 実績報告等

事業の実施に当たっては、以下の報告を行い、円滑な事業の実施に努めること。

(1) 最終報告

契約期間満了日までに、事業実施の成果をまとめた実績報告書を提出すること。

(2) 随時報告

最終報告とは別に、実績や進捗状況等に関する報告を求める場合がある。

6 その他留意事項

(1) 関係書類の整備

本事業の委託費による支出については、使用目的（購入物の場合は具体的な品目）、支払先、金額の根拠や支払時期等を確認できる領収書などの証明書類を整備しておくこと。

(2) 成果品の帰属

本事業により得られた成果（チラシの著作権を含む）は、県に帰属する。

(3) 秘密の保持

ア 本事業に関し、受託者が、県から受領又は閲覧した資料等は、県の了解なく公表又は使用しないこと。

イ 受託者は、本事業で知り得た業務上の秘密の保持について厳守すること。

(4) 個人情報の保護

受託者は、本事業（事業の一部を再委託した場合を含む。）を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）等の関係法令を遵守すること。

(5) 再委託の制限

本事業は、原則として、受託者が自らすべて適切に実施するものとするが、事業の一部を再委託しようとする場合は、県にあらかじめ書面で相談し、承認を得ること。

(6) 不明点等に関する協議

本仕様書に記載のない事項及び内容の詳細については、その都度、県との協議により決定する。
なお、感染症の影響等やむを得ない理由により、事業の内容及び実施時期を変更することがある。