

令和8年度カスタマーハラスメント対策強化事業業務委託 企画提案仕様書

1 目的

カスタマーハラスメント（カスハラ）は、労働者に身体的・精神的な苦痛を与え、尊厳や人格を傷つけるだけでなく、休職や離職の原因にもなるなど、深刻な社会問題となっている。令和7年6月には労働施策総合推進法が改正され、カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化するとされた。

これを受け、県ではお互いを尊重し、誰もが活躍できるカスタマーハラスメントのない千葉県を実現するためには、すべての立場の人が対策に取り組むことが重要であることから、令和7年10月に労働者や使用者の団体、行政機関等21団体とともに、「NO！カスハラ！ちば共同宣言」により、公労使の団体が連携・協力して取り組むことを宣言した。

公労使共同による「NO！カスハラ！ちば共同宣言」を行ったことを契機として、カスタマーハラスメントの防止に向けて、県民に対して関心と理解を深めることを目的に、周知・啓発を行う。

2 委託業務名

令和8年度カスタマーハラスメント対策強化事業

3 委託業務期間

契約日から令和8年12月28日まで

4 委託業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとし、改正労働施策総合推進法が施行される令和8年10月に集中的に周知・啓発を行うこと。

(1) カスタマーハラスメント防止に向けた啓発用ポスターの作成・配付

カスタマーハラスメント防止に向けた効果的な啓発用ポスターをデザイン・印刷するとともに、県内企業・経済団体・市町村等へ配付し周知・啓発を行う。周知のために必要と考えられるポスターの部数や配付先・配架場所等について提案すること。

デザインや配付先等は県と協議の上、決定すること。なお、配付にかかる送料は受託者が負担するものとする。

ア デザインについて

- ・カスタマーハラスメント防止に向け、県民へ訴求力のあるものとする。
- ・本業務に必要な業務（企画、デザイン、情報収集、原稿作成（県が作成するものを除く）、レイアウト、編集、校正、印刷、納品（PDFデータを含む）等）一切を実施すること。

- ・本業務の紙面構成に必要な写真、イラスト等のうち、県が所有している素材や資料については、協議の上、可能な範囲で提供するものとする。

イ ポスターの規格等

- (ア) 規格 A4判以上（複数の大きさの作成も可能）、片面カラー刷（4色以上）
- (イ) 用紙 ポスターに適した紙質とすること。なお、使用した用紙の種類・厚さについては、増刷時の参考とするため委託者に報告すること。
- (ウ) 最低部数 9,000部以上

ウ 電子データについて

作成したポスターの印刷用PDFデータを県ホームページに掲載するため、電子メール又は県が指定する記録媒体により納品すること。

エ 納品

- (ア) 納品期限 令和8年10月を予定
- (イ) 配付先 6,000社以上
- (ウ) 納品方法 県の指示に従うこと。

※各納品先への納品を確認できる配送伝票の写し・納品書の写し等を県に提出すること。

(2) その他カスタマーハラスメント防止に向けた啓発物の作成

(1) と併せて実施することにより、カスタマーハラスメント防止の効果を向上させる啓発物について、独自提案すること。

5 実施状況報告等

本業務の実施に当たっては、進捗管理を徹底するとともに、事業の運営状況等について、県に対して随時報告を行い、評価・指導を受け、円滑な業務の実施に努めること。最終的な実施結果については、紙及び電子データにて報告書を提出すること。

6 業務の確認

- (1) 県は、5に規定する報告を受けたときは、速やかに履行状況を確認するとともに、必要に応じて現地確認を行うこととし、受託者は県からの求めによりこれに立ち会うものとする。
- (2) 県が行った現地調査の結果、仕様書の内容を満たさない履行状況であると判断した場合には、県の指示に従い受託者は速やかに改善するものとする。

7 書類等の整備

- (1) 受託者は、本業務の実績を明らかにする帳簿及び証拠書類を整備し、業務が完了した日の属する会計年度の終了後5年間保存するものとする。
- (2) 受託者は、県が求める場合にあっては、業務に関する会計等帳簿の写しを県に提出するものとする。

8 著作権の譲渡等

この契約により作成される成果物の著作権等の取扱いは、次のとおりとする。

- (1) 受託者は、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第26条の2（譲渡権）、第23条（公衆送信権等）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権・翻案権等）及び第28号（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利及びその他の知的財産権は、すべて県に無償で譲渡するものとする。
- (2) 成果物について、受託者その他第三者が著作権者人格権、実演者人格権、その他の人格的権利を有する場合には、県及び県の指定する第三者に対して当該権利を行使せず、また第三者が行使しないよう措置するものとする。
- (3) 成果物に含まれる第三者の著作権、肖像権その他すべての権利についての交渉、処理は受託者が行うこととし、その経費は業務委託料に含むものとする。
- (4) 県は、成果物を自由に使用し、又はこれを使用するに当たり、その内容等を変更することができる。
- (5) 受託者は、県の了解のもとに、成果物を使用することができる。
- (6) 本業務の遂行に当たり受託者が独自に作成した著作物も成果物として県に無償で引き渡すこととし、著作権の扱いは、（1）～（5）の規定を準用する。

9 その他事業実施に当たっての留意事項

- (1) 受託者は、本事業を実施するに当たり万全の実施体制を整え、その事業目的を達成するために効率的に運営するものとする。
- (2) 受託者は、本事業の全部又は主たる部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、本事業の一部についてあらかじめ県の承諾を得た場合は、この限りではない。

なお、再委託については、自ら実施するより効率的な業務であること、契約金額の5割を超えないことを基準とする。
- (3) 本事業の一部を再委託する場合は、その旨（委託業務内容、委託先、委託料及び再委託する際の契約書の写し等）を記載した書面によりあらかじめ県の承諾を得るものとする。
- (4) 受託者は、再委託した業務に伴う当該第三者の行為について、すべての責任を負うものとする。
- (5) 受託者は、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。委託業務終了後も同様とする。
- (6) 受託者は、県の注文指図のとおり本事業を実施するとともに、事故や運営上の課題などが発生した場合には、速やかに報告するものとする。
- (7) 本事業実施に伴う苦情等に関しては、受託者が責任を持って対応するものとする。
- (8) 県は、受託者の委託業務の処理状況について調査し、又は受託者に対し必要な資料等の提出を求めることができるとともに、委託業務の処理について、受託者に意見を述べるものとする。
- (9) 本仕様書に疑義が生じたとき又は本仕様書に定めのない事項についてはその都度、県と協議してこれを定めるものとする。