

令和8(2026)年度カスタマーハラスメント防止対策支援業務委託仕様書

本仕様書は、栃木県（以下「甲」という。）が発注する「令和8(2026)年度カスタマーハラスメント防止対策支援業務」（以下「委託業務」という。）を受託する者（以下「乙」という。）の業務について、必要な事項を定めたものである。

1 委託業務名

令和8(2026)年度カスタマーハラスメント防止対策支援業務

2 委託業務の目的

今日、顧客等による不当な要求等の行き過ぎた言動、いわゆるカスタマーハラスメントは、就業者の人格や尊厳を害し心身に重大な影響を及ぼすとともに、事業者にとっては人手不足が深刻化する中で離職者の増加を引き起こし事業の継続を困難にするなど、社会的な問題となっている。

甲においては、令和8年4月から栃木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、甲、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマーハラスメントの防止に関する取組を進めることとしている。

本委託業務は、カスタマーハラスメント防止対策に取り組む県内の事業者を支援するための相談窓口の設置及びアドバイザーの派遣を行うことにより、誰もが安心して業務を遂行できる環境の整備を推進することを目的とする。

(参考) カスタマーハラスメント防止条例案掲載ページ

https://www.pref.tochigi.lg.jp/f06/customer_harassment_publiccomment_results.html

3 契約期間

契約締結の日から令和9(2027)年3月31日までとする。

4 契約代金の支払い

契約代金の支払いは、原則として業務完了検査後の精算払いとする。

5 委託業務の内容

(1) 事業者向け相談窓口の設置・運営

県内の事業者を対象に、カスタマーハラスメントへの対応や防止対策に向けた体制整備等について助言を行う相談窓口を設置し運営する。

ア 対象事業者

県内の事業者及び業界団体とする。なお、事業者の定義については、条例にて定めるとおりとする(以下共通。)。

イ 窓口の設置期間

令和8(2026)年6月中の開設を目安とし、令和9(2027)年3月31日までとする。なお、具体的な

開設日は乙からの提案を踏まえ甲と協議の上決定するものとする。

ウ 実施体制

- (ア) 窓口の開設は、月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律（昭和23年7月20日法律第178号）に定める休日、令和8（2026）年12月29日から令和9（2027）年1月3日までを除く。）の午前9時から午後5時を基本とする。
- (イ) 相談対応者を1名以上定め（本委託業務への専従者であるか否かは問わない。）、(ア)で定める開設日時に電話及びインターネットによる相談に対応できる体制を確立すること。なお、インターネットによる相談（メールを含む。以下同じ。）の受付方法は乙からの提案を踏まえ決定するが、事業者にとって分かりやすく活用しやすい方法を選定するとともに、情報の漏えい等に十分留意すること。
- (ウ) 相談対応者は、以下の要件を全て満たす者とする。
 - ・カスタマーハラスメント及び関係する労働法令に関して十分な知識・理解を有する者
なお、相談対応者は、条例及び条例に基づき甲が別に定める「カスタマーハラスメント防止に関する基本指針」（令和8（2026）年4月策定予定。以下「指針」という。）の内容についても十分に理解した上で業務に従事すること。
 - ・カスタマーハラスメントへの対応及び防止対策等について、事業者からの相談に対し、条例及び関係する労働法令の趣旨や規定に沿った適切な助言が可能である者
- (エ) 相談対応者の回答及び助言の内容について、弁護士及び社会保険労務士等の専門的な知見を有する者が随時監修する体制を構築すること。

エ 相談内容の記録

- (ア) 相談を受け付けた際には、相談内容及び行った助言の内容について記録すること。
- (イ) (ア)により相談を受け付けた事案について、その後の経過や対応結果等についても把握し、記録すること。
また、県内でのカスタマーハラスメント発生状況を整理するとともに、防止対策に向けての課題やニーズを分析すること。
- (ウ) (ア)・(イ)による記録及び整理・分析結果については、甲が指示した場合、速やかに提出すること。
(ア)・(イ)について、受けた相談内容のうち相談者の許諾を得られた事案については、個人情報に配慮した上で、県内におけるカスタマーハラスメントに該当し得る事例として、甲の公式ホームページ上で公表することを予定している。なお、公表にあたっては、甲が自ら行う。

オ 窓口の設置及び相談への対応、記録の整理等、相談窓口の運営に当たり必要な作業一切を行うこと。

(2) カスタマーハラスメント防止対策アドバイザーの派遣

事業者によるカスタマーハラスメント防止対策を推進するため、社会保険労務士や中小企業診断士等のアドバイザーを派遣する。

ア 対象事業者

県内の事業者及び業界団体とする。

イ 支援する事業者数

15者(団体)程度

ウ 支援内容

次に掲げる取組を支援するため、1事業者当たり3回から5回アドバイザーを派遣する。なお、同一事業者への支援のうち2回までは、内容及び事業者からの希望に応じてオンラインでの実施を可能とする。

(ア) 事業者の顧客ハラスメントに対する考え方についてまとめた基本方針の策定

(イ) 顧客ハラスメントの防止及び発生時の対応等(就業者からの相談受付体制や、顧客ハラスメントを行う顧客等への対応手順等)について定めたマニュアルの策定

(ウ) 顧客ハラスメントの発生防止に向けた就業者向け教育の検討・実施

(エ) その他事業者が行う顧客ハラスメント防止対策への支援

エ 支援内容の記録

(ア) アドバイザーを派遣した際には、支援した内容を記録すること。また、相談事業者の状況及び経過を把握し、防止対策に向けての課題やニーズを分析すること。

(イ) 5(1)エ(イ)と同様の記録・分析を行うこと。

(ウ) 甲が指示した場合、速やかにアドバイザーの活動実績や(ア)の事項等を取りまとめて提出すること。

オ 甲が指示する内容の聞き取り・情報提供

甲が別途指示した場合、甲の担当者を派遣に同行させること。また、甲が指示した内容について、企業へ情報提供・聞き取り等を行うこと。

カ 実施体制

(ア) アドバイザーは、以下の要件を全て満たす者とする。

・顧客ハラスメント及び関係する労働法令に関して十分な知識・理解を有する者
なお、アドバイザーは、条例及び指針の内容についても十分に理解した上で業務に従事すること。

・顧客ハラスメントの防止対策について、事業者からの相談に対し、条例及び関係する労働法令の規定に沿った適切な助言が可能である者

(イ) アドバイザーによる支援内容及びアドバイザーの選定等、具体的な実施方法については、乙からの提案を踏まえ甲と協議の上決定するため、提案に具体的な内容を記載すること。

カ その他必要な作業

支援企業の募集、派遣アドバイザーの選定、支援企業との連絡調整等、アドバイザー派遣に当たり必要な作業一切を行うこと。

(3) 管理運営業務

委託業務を適切かつ円滑に実施するため、次の管理運営業務を行うこと。

ア 委託業務の実施に必要な事務機器及び物品の調達、適正な管理

イ 広報業務

委託業務について県内の事業者には周知するため、チラシ及びポスターの作成・印刷及び配布等を行うこと。この他に効果的な広報手段がある場合には提案すること。

また、次に掲げる事項を盛り込んだ「広報計画」を作成し、契約締結後速やかに甲に提出し、承認を得ること。

(ア) チラシ及びポスターの配布等までのスケジュール

(イ) チラシ送付先事業者及び団体の一覧

ウ 適正な人員配置

6 その他業務実施に際しての留意事項

(1) 統括責任者の配置

ア 乙は、委託業務の実施に当たり、同種類似業務に関する十分な経験を有する者を統括責任者として定めなければならない。

イ 統括責任者は企画提案時点で明らかとするものとし、原則として変更できない。

(2) 業務及び結果等の管理

ア 委託業務完了後、速やかに業務完了報告書を作成し、甲に提出すること。

イ 甲は、必要に応じ、乙に対して委託業務の処理状況について調査し、報告を求めることができる。

ウ 各業務に係る制作・運用、調査、分析、報告等の一切の経費（交通費、各種データ費等）は、全て委託金額に含めること。

また、電話やインターネット回線の設置及び使用にかかる経費、事務機器の調達にかかる経費についても、委託金額に含めること。

エ 委託業務の再委託は原則として認めない。ただし、委託業務を効率的に行う上で必要と思われる業務については、甲と協議の上、甲が承諾した場合はこの限りでない。協議する際には、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて報告すること。

(3) 権利等

ア 委託業務の成果は甲に帰属する。また、委託業務の実施に当たって、第三者が権利を有する著作物又は知的所有権等を利用する場合は、乙の責任において、その権利の使用に必要な費用負担や使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うこととする。

イ 乙は、委託業務を実施するに当たって発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）に伴い生じた経費を負担するものとする。

(4) その他

- ア 委託業務の実施に当たっては、関係法令を順守し、甲と協議を重ねながら、適正に履行すること。
- イ 乙は、委託業務の中で知り得た事業者（その就業者を含む。）に関する情報については、細心の注意をもって取り扱い、第三者に漏らしてはならない。
- ウ 乙は、委託業務を行うに当たって、業務上知り得た秘密を漏らし、又は委託業務以外に利用してはならない。委託業務終了後もまた同様とする。
- エ 乙は、委託業務実施のための個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- オ 乙は、委託業務実施における情報セキュリティ対策については、別記2「情報セキュリティ特記事項」を遵守すること。

7 提出する資料及び成果物に関する事項

成果物及び提出資料については、以下の表に記載のとおり納入・提出すること。

なお、以下の表に記載のない制作物や資料等については、甲と乙が協議の上随時定める期日までに提出すること。

(1) 委託業務全般に関する資料

契約締結時に速やかに提出するもの
<ul style="list-style-type: none">・ 委託業務実施計画及び実施工程表・ 統括責任者通知書・ 上記5にて契約締結後の速やかな提出を定めているもの・ その他甲が必要と認める資料
委託業務完了後速やかに提出するもの
【提出期日】 委託業務が完了した日から起算して20日以内又は令和9(2027)年3月31日(水)のいずれか早い日
<ul style="list-style-type: none">・ 業務完了報告書・ 実績報告書・ その他甲が業務確認に必要と認める資料

(2) 成果物

上記5(3)イ「広報業務」に関するもの	納入時期※
・ ポスター、チラシの電子データ	令和8(2026)年5月下旬
・ ポスター、チラシの制作物	令和8(2026)年5月下旬

※具体的な納入日については、甲と協議の上定めることとする。

11 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に定める内容について疑義が生じたときは、甲と協議の上、定めることとする。
- (2) 上記に関わらず、明示のない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるもの及び甲が必要と認め指示する簡易なものについては、本事業に含まれるものとする。
- (3) 委託業務は、国の「地域未来交付金」を活用した事業であるため、次のことについて留意する。
 - ア 機器・器具等の調達に要する経費
必要となる機器・器具等（消耗品を除く。）については、リースやレンタルで対応すること。
 - イ 関係書類の整備
委託業務は、会計検査院による実地検査の対象となるため、関係書類は事業終了日の属する年度の終了後5年間保存すること。また、会計検査院による実地検査が行われる際は、甲の求めに応じ、関係書類の提出等を行うこと。
- (4) 災害や感染症等の発生状況により、本仕様書で定める委託業務の全部又は一部の実施が困難になった場合は、甲と協議の上、実施内容等の見直しを行い、同等の対応をすることとする。

別記 1

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）その他の個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(従事者の監督等)

第3 乙は、個人情報を取り扱う従事者をあらかじめ指定し、当該従事者の役割及び当該従事者が取り扱う個人情報の範囲を明確にしておかなければならない。

2 乙は、この契約による業務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるよう、従事者に対して、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

3 乙は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(収集の制限)

第4 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第5 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第6 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(作業場所の特定等)

第7 乙は、この契約による業務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を取り扱うに当たっては、その作業場所及び保管場所をあらかじめ特定し、甲の承諾なしにこれらの場所以外に持ち出してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第8 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還)

第9 乙は、この契約による業務を処理するために、甲から提供を受けた個人情報記録された資料等を、この契約完了後直ちに甲に返還するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示した方法によるものとする。

(資料等の廃棄等)

第10 乙は、この契約による業務を処理するために、乙自らが収集し、又は作成した個人情報及び個人情報が記録された資料等を、この契約完了後直ちに、当該個人情報の復元又は判読が不可能な方法により、当該情報を消去し、若しくは当該資料等を廃棄し、又は甲に引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示した方法によるものとする。

(再委託)

第11 乙は、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合を除き、この契約による個人情報を取り扱う事務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

2 乙は、甲の承諾により第三者に個人情報を取り扱う事務を再委託する場合には、甲が乙に対して求めた個人情報の保護のために必要な措置と同様の措置を当該第三者（以下「再委託先」という。）に求めるものとする。

3 個人情報を取り扱う事務を再委託する場合において、乙は、再委託先にこの契約による一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、当該個人情報を取り扱う事務に関するすべての行為及びその結果に責任を負うものとする。

4 個人情報を取り扱う事務を再委託する場合において、乙は、乙及び再委託先がこの個人情報取扱特記事項を遵守するために必要な事項並びに甲が指示する事項について、再委託先と約定しなければならない。

(事故発生時における報告)

第12 乙は、この契約による業務に関して、個人情報の漏えい、滅失又は毀損その他の事故が発生し、又は発生するおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

(実地調査等)

第13 甲は、必要があると認めるときは、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報の取扱状況について、随時、実地に調査し、又は乙に対して報告を求めることができる。

(指示)

第14 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認めるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。

別記2

情報セキュリティ特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、甲が保有する情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持するための情報セキュリティ対策の重要性を認識し、この契約による業務の実施に係る栃木県情報セキュリティ基本方針、栃木県情報セキュリティ対策基準及び情報セキュリティ実施手順の項目を遵守して、情報セキュリティ対策を適正に実施しなければならない。

(業務の責任者及び従事者)

第2条 乙は、情報セキュリティ対策を適正に実施するために必要な体制を整備し、この契約による業務の責任者及び従事者を定め、甲に書面で報告しなければならない。

(作業場所の特定)

第3条 乙は、委託業務の作業場所を特定し、特定した場所以外で作業を実施してはならない。
2 乙は、特定した場所をあらかじめ甲に届け出なければならない。作業場所を変更する場合も、同様とする。
3 乙は、特定した作業場所から、委託業務に関連した情報資産を持ち出してはならない。ただし、この契約による業務を処理するために必要な場合において、甲の承諾を得たときは、この限りでない。

(情報へのアクセス)

第4条 乙は、この契約によりアクセスを許可された情報の種類と範囲、アクセス方法を遵守しなければならない。
2 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供を受けた情報資産を取り扱う従事者をあらかじめ指定し、当該従事者の役割及び当該従事者が取り扱う情報の範囲を明確にするとともに、情報に対するアクセス権限を必要最小限の範囲で適切に設定しなければならない。

(技術的安全管理措置)

第5条 乙は、情報システム（パソコン等の機器を含む。）を使用して、甲から提供を受けた情報資産を取り扱う場合（インターネット等を通じて外部と送受信等する場合を含む。）、技術的安全管理措置として、次に掲げる措置を講じなければならない。
(1) アクセス制御
(2) アクセス者の識別と認証
(3) 外部からの不正アクセス等の防止
(4) 情報システムの使用に伴う漏えい等の防止

(教育の実施)

第6条 乙は、この契約による業務の従事者及び関係する役員等に対し、この情報セキュリティ特記事項（以下「この特記事項」という。）その他この契約で定められた乙が遵守すべき事項を周知するとともに、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による業務の適正な履行に必要な教育を実施しなければならない。

(秘密の保持)

第7条 乙は、次の各号に掲げる情報（以下「秘密情報」という。）を秘密として保持し、第三者に提供（口頭又は閲覧による提供を含む。以下同じ。）し、又は漏えいしてはならない。

- (1) 甲から秘密である旨を明示されて提供を受けた有形無形の情報
 - (2) この契約による業務に関して知り得た有形無形の情報
- 2 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する情報は、秘密情報に該当しない。
- (1) 甲から提供を受けた時点又はこの契約による業務に関して知り得た時点で、既に公知の情報
 - (2) 甲から提供を受けた後又はこの契約による業務に関して知り得た後、乙の責めに帰すべき事由によらないで公知となった情報
 - (3) 甲から提供を受けた時点又はこの契約による業務に関して知り得た時点で、既に乙が正当な手段で入手し、保有している情報であって、この契約とは別に秘密保持の対象となっていないもの
 - (4) 甲から提供を受けた情報又はこの契約による業務に関して知り得た情報によらないで、乙が独自に創作した情報
- 3 乙は、甲から秘密である旨を明示されて提供を受けた情報について、この契約による業務を処理するために知る必要のある自己の役員及び従業員を特定し、それらの者以外に提供し、又は漏えいしてはならない。

(目的外利用の禁止)

第8条 乙は、甲の指示がある場合を除き、秘密情報をこの契約の目的以外の目的のために利用してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第9条 乙は、甲から秘密である旨を明示されて提供を受けた情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(第三者への秘密情報の提供)

- 第10条 乙は、第7条の規定にかかわらず、この契約による業務を処理するために必要な場合において、甲の承諾を得たときは、秘密情報を第三者に提供することができる。
- 2 乙は、前項の規定により秘密情報を第三者に提供するときは、当該第三者に対し、この特記事項で定める秘密保持義務と同等の秘密保持義務を負わせるものとする。
 - 3 乙は、第1項の場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、その必要の限度において、秘密情報を第三者に提供することができる。
 - (1) 法令に基づき提供が求められた場合
 - (2) 合理的な理由により、弁護士、会計士、税理士その他乙に対して本契約に基づき乙が甲に負うのと同等以上の秘密保持の義務を負う者に対して提供する場合
 - 4 乙は、前項の規定により秘密情報を提供するときは、予め（やむを得ない場合にあっては、提供後速やかに）甲に対し、当該提供する内容を通知しなければならない。

(再委託)

- 第11条 乙は、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合を除き、この契約による業務を自ら行い、第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。
- 2 この契約による業務を第三者に再委託する場合において、乙は、当該第三者（以下「再委託先」という。）にこの契約による一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果に責任を負うものとする。
 - 3 この契約による業務を再委託する場合において、乙は、乙及び再委託先がこの特記事項を遵守するために必要な事項並びに甲が指示する事項について、再委託先と約定しなければならない。

(資料等の返却、廃棄等)

第12条 乙は、この契約による業務において取り扱った情報資産及び甲から提供を受けた情報が記録された資料等を、この契約完了後直ちに、甲の指定した方法により、甲に返却し、又は抹消し、若しくは廃棄しなければならない。

2 乙は、この契約による業務に関して、乙自らが収集し、又は作成した情報及び情報が記録された資料等を、この契約完了後直ちに、甲の指定した方法により、甲に引き渡し、又は抹消し、若しくは廃棄しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第13条 乙は、甲から、この契約に基づき乙が実施する情報セキュリティ対策の履行状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 乙は、情報セキュリティインシデントが発生したとき、その他情報セキュリティ上の懸念事項を把握したときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

3 乙は、情報セキュリティ対策の履行状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び検査)

第14条 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために実施している情報セキュリティ対策の状況について、乙及び再委託先について、監査又は検査を行うことができる。

(指示)

第15条 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために実施している情報セキュリティ対策について、不相当と認めるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。

(情報セキュリティインシデントの公表)

第16条 甲は、この契約による業務に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合は、必要に応じ、当該情報セキュリティインシデントを公表することができる。

(契約解除)

第17条 甲は、乙がこの特記事項に定める義務を履行しない場合は、契約の解除をすることができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により乙に損害が生じた場合であっても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

(損害賠償)

第18条 甲は、乙若しくは再委託先が、故意又は過失によりこの特記事項の内容に違反したこと、又は怠ったことにより、甲に損害が発生したと認めるときは、乙に対し、損害賠償の請求をすることができる。第10条第1項の規定により乙が秘密情報を提供した第三者が秘密保持義務に違反したことにより甲に損害が発生したときも、同様とする。

(存続条項)

第19条 第7条、第8条、第9条、第10条、第18条、第20条、第21条及び本条は、この契約が終了し又は解除された後も、引き続き効力を有する。

(裁判管轄)

第20条 この特記事項について訴訟等を行う場合は、宇都宮市を管轄する地方裁判所又は簡易裁判所を合意による専属的裁判所とする。

(疑義等の決定)

第 21 条 この特記事項に定めのない事項及びこの特記事項に関し疑義が生じたときは、甲と乙とが協議して定めるものとする。