

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公募型プロポーザル  
質問と回答

令和 8 (2026) 年 3 月 9 日

栃木県産業労働観光部労働政策課

No.	事項	質問	回答
1	相談窓口の設置・ 運営について	窓口の開設については、昼休憩時間(1時間程度)も常時開設をする必要がありますか。	仕様書 5 (1) ウ (ア) に示す時間内は、常時開設することを想定しています。ただし、事業者の利便性向上のために、これ以外の時間帯・曜日での開設が適切と思われる場合には、企画提案書により提案してください。
2		随時監修する体制として、弁護士及び社会保険労務士“等”とありますが、人事労務に関する実務経験がある者や、ハラスメント研修講師、ハラスメント防止コンサルタント資格者等の経験がある者を「専門的な知見を有する者」として選定することは可能でしょうか。	監修する者は、カスタマーハラスメント事案の性質上、各種法令や人事労務管理に関する深い知見に基づき判断を行う場合が想定されることから、弁護士及び社会保険労務士を原則とします。その他としては、例えば民間企業の顧客対応部門又は法務部門等の責任者としてカスタマーハラスメントへの最終対応を行った経験を一定年数以上有する等、上記に示す資格保有者と同等以上の知見があることを客観的に評価できる者とします。
3		令和 8 年度に想定されている月間・年間の相談件数の目安はあるか。参考となる類似事業実績があれば開示可能か。	本委託業務は令和 8 年度より新たに実施するものですが、他の類似事業の直近 3 年間の実績を勘案し、年間で延べ 200 件～300 件程度を想定しています。
4		法的紛争化が懸念されている案件について、県としての関与範囲はどこまでを想定しているか。 弁護士への個別紹介や継続支援は本業務範囲に含まれるか。	本業務の相談窓口は、カスタマーハラスメント防止対策に関する助言を行うものであり、事業者から法的紛争や犯罪に発展する可能性が高い内容の相談があった際には、適切な相談機関及び解決手段として考えられる手続の紹介を行うことを想定しています。弁護士への個別紹介や、民事紛争あるいは刑事手続に発展したカスタマーハラスメ

			ント事案について、主体的、継続的な支援を行うことは想定しておりません。
5		相談者の許諾を得た事例を県 HP で公表予定とのことだが、公表件数目標や形式(ケーススタディ型、統計型など)の想定はあるか。	公表件数の目標は設定しておりません。また、公表形式については、今後、県が有識者からの意見聴取等を経て決定する予定です。
6		本業務において成果指標(KPI)の設定は想定されているか。 例：相談件数、満足度、対策導入率など。	成果指標の設定は想定しておりませんが、業務を遂行する上で設定が適切と思われる場合には、内容及び目標値等を企画提案書により提案してください。
7	アドバイザーの派遣について	派遣アドバイザーの要件として、社会保険労務士や中小企業診断士“等”とありますが、人事労務に関する実務経験がある者や、ハラスメント研修講師、ハラスメント防止コンサルタント資格者等の経験がある者をアドバイザーとして選任することは可能でしょうか。	派遣するアドバイザーは、仕様書 5 (2) カ(ア)に示す要件を全て満たす者であれば、選任可能です。ただし、事業者がカスタマーハラスメント防止対策を円滑に進めることができるよう、仕様書 5 (2) ウに示す支援内容に関する事業者からの幅広い希望に応じられる者を選任してください。 アドバイザーとして派遣する候補者については、企画提案書に保有資格や経歴等を可能な限り詳細に記載してください。
8		支援対象15者について、業種や規模の偏りを是正する方針はあるか。優先業種の想定があれば示されたい。	事業者からの希望に基づく派遣が原則であり、現時点では優先業種の想定はありませんが、特定の業種からの希望が多かった場合には、調整を行うことがあります。様々な業種・業界に対する効果的な周知方針については、企画提案書により提案してください。規模については、自力のみでの防止対策が困難な中小・小規模事業者を支援する想定ですが、規模の大きな事業者への支援を妨げるものではありません。
9		「策定支援」とあるが、最終成果物のレベ	成果物は、事業者からの希望に沿う内

		ル感(雛形提供レベルか、個社カスタマイズ完成版か)の想定はあるか。	容であればレベル感を問いませんが、支援する各事業者がそれぞれの実情に合ったカスタマーハラスメント防止対策を円滑に進められるよう、本業務を遂行してください。
10		就業者向け教育の検討・実施とあるが、想定人数規模や集合形式の有無はあるか。	事業者からの希望に応じて規模や実施形式を決定してください。また、効果的な実施方法について工夫する事項がある場合には、企画提案書により提案してください。
11	広報業務について	チラシおよびポスターの作成・印刷部数について、現時点で県が想定している目安(各〇〇部程度など)があればご教示ください。また、配布先(郵送先リスト等)は県から提供されるのか、あるいは受託者が独自に開拓・抽出するのかについても併せてご教示ください。	過去の当課事業を参考に、現時点ではチラシ5,000部、ポスター30部程度を想定していますが、最終的には企画提案を踏まえ県と受託者での協議の上決定します。 配布先は、関係機関及び関係団体については県よりリストを提供し指定しますが、それ以外(事業者等)の送付先は受託者が選定し、仕様書5(3)イに示す「広報計画」を作成してください。 なお、本委託業務は令和8年度より新たに実施する施策であるため、令和7年度実績がない旨を御了承ください。
12		送付対象リストは県より提供されるか、受託者側で整備する想定か。	
13		過去類似事業(令和7年度等)のチラシ・ポスターの配布印刷数の開示希望。または想定数はあるか。	
14		県の既存媒体(メルマガ、商工団体連携、HPバナー等)との連携可否。	本業務の広報物(チラシ及びポスター)が完成次第、県のホームページ及び当課が事業者向けに配信するメールマガジンにおいても周知を行います。