

「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」質問に対する回答

	質問	回答	更新日
1	令和7年度群馬県カスタマーハラスメント防止周知啓発業務の実施を通じて新たに発見された課題や、それらを踏まえて本年度(令和8年度)事業に特に期待されていることがあればご教示ください。	令和7年度事業では、事業者向けセミナーを2回開催しましたが、参加事業者の業種や対策状況が様々でした。それを踏まえ、令和8年度は入門セミナーとワークショップに分け、より参加者のニーズに沿った支援をしたいと考えています。	2月16日
2	「仕様書4(1)開催方法とアーカイブ配信の必須条件」について、「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」とありますが、セミナー当日を「オンライン開催(またはハイブリッド開催)」で実施し、リアルタイム配信を完了すれば、別途後日の「アーカイブ視聴URL」の提供・準備は不要という理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり、リアルタイム配信をした場合は、アーカイブ配信は不要です。	2月16日
3	「決算書」に該当する書類名称をご案内ください。	貸借対照表、損益計算書及び株主資本等変動計算書を提出してください。	2月16日
4	(全体)成果指標(KPI)の優先順位について フォローアップ調査の回収率以外に、県として重視する成果指標は設定されていますか。	本事業では、カスハラ対策に取り組む企業数の増加を目指しておりますが、施策効果の具体的なKPIは設定していません。	2月20日
5	(全体)ターゲット業種の優先度 重点的にアプローチしたい業種はありますか。	ターゲット業種の指定はありません。	2月20日
6	(全体)条例施行後の県内企業の現状把握 令和7年4月条例施行後の企業対応状況について、県で把握しているデータや課題はありますか。	条例施行後、店頭でのポスター掲示など反響はいただいておりますが、県で把握している統計的なデータはありません。	2月20日
7	(セミナー(入門))想定参加規模 過去類似事業(令和7年度等)の参加実績は何名程度でしたか。	令和7年度の参加者は、各日約100名でした。来年度も同規模(あるいはそれ以上)の参加を期待しています。	2月20日
8	(ワークショップ)想定成果物 ワークショップ後、参加企業が作成する成果物について、県として最低限求めるレベルはありますか。	①基本方針及び対応マニュアルの骨子作成と、②完成に向け社内に持ち帰って作業すべき部分の明確化までを期待しています。	2月20日
9	(フォローアップ調査)目標回収率の目安 県として想定している回収率の目安はありますか。	回収率の目安は特にありません。 回収率を提案内容に含めた趣旨としては、自然体での回答・集計ではなく、より多くの情報を収集するため積極的なアプローチを期待しているためです。	2月20日
10	(フォローアップ調査)調査結果の公表可否 集計・分析結果は、県HP等で公表予定でしょうか。	フォローアップ調査結果をそのまま公表することは予定していません(調査対象母数が少ないため)。なお、議会や県民への説明等で調査結果の内容を部分的に活用する可能性はあります。	2月20日
11	(高校生向けチラシ既存データ修正)既存チラシの評価 令和7年度版チラシに対する県の改善意向はありますか。	現時点では、大きな修正は予定していません。	2月20日