

記入例

公益財団法人東京しごと財団
理事長 殿

履歴事項全部証明書のとおりもれなく記入

Excelの様式の場合は入力可。
※複数代表の場合は申請するGビジネスIDに登録されている代表者の氏名を入力

Jグランツで申請する日を記入

令和 7 年 7 月 25 日

個人事業主のみ記入

個人の住所地
※個人事業主のみ
(住民票どおりに記入)

企業等の所在地
(企業等の所在地、
名称、代表者役職、
氏名は法人登記簿ど
おりに記入)

企業等の名称

代表者 役職

代表者 氏名

〒 XXX-XXXX
東京都千代田区△△○丁目○番○号

株式会社◆◆◆

代表取締役

仕事 太郎

EXCEL版は自動反映表示されます。手書きで作成される場合は、記入不要です。

令和7年度 カスタマーハラスメント防止対策推進事業 企業向け奨励金 支給申請書

カスタマーハラスメント防止対策推進事業 企業向け奨励金(以下「奨励金」という。)について、
奨励金支給要綱第7条の規定に基づき、下記のとおり申請します。

記

1 奨励金支給申請額

金 400,000 円

2 企業等の概要

総務省の日本標準産業分類 大分類が示すA～Tの産業を記入

業種	I 卸売業、小売業			
常時雇用する従業員数	55 人 (内訳:男性 35 人 女性 20 人)			
申請企業等の 連絡担当者・連絡先 ※必ず連絡の取れる連絡先を記入	所属	総務部 人事課		
	氏名	フリガナ トウキョウ タロウ 東京 太郎		
	代表電話番号	XX-XXXX-XXXX	email	□□□@xxx.xxx
	連絡先電話番号	XX-XXXX-XXXX		

常時雇用する従業員について、募集要項の4頁を確認し記入
※EXCEL版は内訳を入力すると合計数が自動計算されます
※手書きの場合はご自身で内訳と合計数を入力してください

連絡担当者がグループ会社に所属していても申請企業とは別会社になるため不可

3 カスタマーハラスメント対策に関するマニュアルの整備状況

3-1	カスタマーハラスメント対策に関するマニュアルの作成日または改定日 ※マニュアルに記載の作成日、改定日と同日を記入すること	令和 7 年 4 月 1 日 ※令和7年4月1日以降であること	マニュアルの作成日または最新改定日を和暦で記入してください
3-2	3-1のマニュアルの社内への周知日	令和 7 年 4 月 10 日 ※マニュアルの作成日・改定日以降であること	マニュアルの社内への周知日を和暦で入力してください
3-3	3-1のマニュアルの社内への周知方法 (複数選択可)	<div><input type="checkbox"/> 紙での掲示</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> 社内イントラネット</div> <div><input type="checkbox"/> メール添付</div> <div><input type="checkbox"/> 社内コミュニケーションツール</div> <div><input type="checkbox"/> 郵送</div> <div><input type="checkbox"/> ホームページ</div> <div><input type="checkbox"/> その他 ()</div>	
3-4	3-1のマニュアルを周知した内容が確認できる書類の添付	<input checked="" type="checkbox"/> 添付しました	
3-5	3-1のマニュアル(表紙も含めた全頁)の添付	<input checked="" type="checkbox"/> 添付しました	
3-6	3-1のマニュアルに企業等の名称は記載されていますか	<input checked="" type="checkbox"/> 記載しています	
3-7	3-1のマニュアルの中に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」に関する言及はありますか	<input checked="" type="checkbox"/> 「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」について言及しています	
3-8	3-1のマニュアルの中に右記の章を含んでいますか ※すべての章が必須	<div><input checked="" type="checkbox"/> ア.マニュアル作成の目的</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> オ. カスハラへの対応</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> イ. カスハラの実態</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> カ. 社内体制整備</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> ウ. カスハラに対する基本方針</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> キ. 企業間取引での対応</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> エ. 顧客対応の考え方</div>	

4 カスタマーハラスメントに対する基本方針の周知

4-1	カスタマーハラスメントに対する基本方針の添付	<input checked="" type="checkbox"/> 添付しました
4-2	4-1に企業等の名称は記載されていますか	<input checked="" type="checkbox"/> 記載しています
4-3	カスタマーハラスメントに対する基本方針の社内への周知日	令和 7 年 4 月 10 日 ※令和7年4月1日以降であること
4-4	カスタマーハラスメントに対する基本方針の社内への周知方法 (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 紙での掲示 <input checked="" type="checkbox"/> 社内イントラネット <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 社内コミュニケーションツール <input type="checkbox"/> 郵送 <input type="checkbox"/> ホームページ <input type="checkbox"/> その他 ()
4-5	カスタマーハラスメントに対する基本方針の社外への周知日	令和 7 年 4 月 10 日 ※令和7年4月1日以降であること
4-6	カスタマーハラスメントに対する基本方針の社外への周知方法 (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 紙での掲示 <input checked="" type="checkbox"/> ホームページ <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 郵送 <input type="checkbox"/> その他 ()
4-5	カスタマーハラスメントに対する基本方針の社内と社外に周知した内容が確認できる書類の添付(紙で掲示している写真やHPの画面コピー等) ※社内と社外で異なる内容で周知した場合はどちらも提出すること	<input checked="" type="checkbox"/> 添付しました

5 実践的な取組

5-1	令和7年4月1日以降に実施した実践的な取組 (いずれか1つを選択) ※「外部人材の活用」を選択した場合は契約の内容も選択すること	<input checked="" type="checkbox"/> 録音・録画環境の整備 <input type="checkbox"/> AIを活用したシステム等の導入 <input type="checkbox"/> 外部人材の活用	<div style="border: 2px solid blue; padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> 相談対応等の継続的な契約 <input type="checkbox"/> 社内研修等のためのスポット契約 <input type="checkbox"/> 警備会社との法人契約 </div> <div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 「外部人材の活用」を選択した場合は、契約の内容(相談対応等の継続的な契約、社内研修等のためのスポット契約、警備会社との法人契約)の選択をしてください </div>
5-2	親会社・子会社・グループ企業等関連会社等からの購入または契約による取組は行っていない ※親会社・子会社・グループ企業等関連会社等とは、資本関係のある会社、役員等(これに準ずる者を含む)又は社員を兼任している会社、代表者の三親等以内の親族が経営する会社 ※会社には個人事業者、法人及び団体等を含む	<input checked="" type="checkbox"/> 行っていない	

①-1-1	録音・録画環境の整備のために購入または契約した機器の分類と製品名または型番号等	分類 (録音機器、録画機器、録音・録画機器から選択)	録音・録画機器	製品名または型番号等	録音録画機能付き監視カメラ一式 型番号:XXX-XXXXXX
①-1-2	①-1-1の購入日または契約日 ※①-1-3の領収書または契約書と同日を記入すること	令和 7 年 7 月 10 日 ※令和7年4月1日以降であること			
①-1-3	①-1-1の領収書または契約書等の添付	<input checked="" type="checkbox"/> 添付しました			
①-1-4	①-1-1の整備状況が分かる書類の添付(機器本体の写真等) ※機器全体を確認できること ※製品名または型番号等が確認できること	<input checked="" type="checkbox"/> 添付しました			
①-1-5	①-1-1のパンフレット等の添付 ※①-1-1の製品名または型番号等が記載されているパンフレットやHPの写し	<input checked="" type="checkbox"/> 添付しました			
①-1-6	①-1-1を整備したことについて、社外(顧客等)への周知方法(複数選択可)	<input checked="" type="checkbox"/> 紙での掲示 <input type="checkbox"/> ホームページ <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 郵送 <input type="checkbox"/> その他 ()			
①-1-7	①-1-1の整備について社外(顧客等)へ周知した内容が分かる書類の添付 ※①-1-1の購入または契約日以降に周知されていること	<input checked="" type="checkbox"/> 添付しました			
①-1-8	①-1-1を利用している事業所 ※書ききれない場合は別紙添付可。その場合は「その他」をチェックし、カッコ内に別紙添付と記入すること	<input checked="" type="checkbox"/> 全事業所 <input type="checkbox"/> その他 ()			

5-①-2 録音・録画環境の整備によるカスハラ対策

事業内容概要

自社の業務の内容を簡単に記載してください

①-2-1	業務内容 (主な顧客、主要製品・サービスについて等)	生活雑貨やインテリア雑貨を取り扱う小売店を都内で複数店舗営んでいる。主な顧客は一般消費者である。
-------	-------------------------------	--

自社でのカスハラ対策の課題

自社の業務の中で、カスハラ対策に課題を感じている業務の概要と、その課題について記載してください

①-2-2	対象業務	接客・レジ業務
①-2-3	課題	接客に不満があった顧客から、接客を担当していた従業員に対し、土下座を強要させることがあった。 その際、責任者が即時に状況を把握できる環境が整っておらず、従業員一人に対応する事態となってしまった。 また、録音・録画機能のある監視カメラが設置されていなかったため、上記の状況を記録することができず、被害にあった従業員の聞き取りのみが証拠となった。

課題解決のための取組

①-1-1の機器を利用した課題の解決方法とその効果について記載してください

①-2-4	解決方法	店内の状況をリアルタイムで監視でき、数日分の録音・録画が可能な機器を全店舗に設置した。
①-2-5	効果	上記の録音・録画機能のある監視カメラを設置したことにより、カスハラ発生時には、即時に責任者が対応出来るような体制を整えることができた。また、カスハラ発生時の記録として監視カメラの録画を保管することができ、非常に悪質なケースでは、警察や弁護士に証拠として提出することも検討している。 録音・録画機能のある監視カメラを設置する前は、従業員の精神的な負担が大きかったが、責任者も対応に携わることで従業員が安心して対応出来るようになった。 加えて、店内にカスハラに対する基本方針や、運用ルールを掲示することにより、顧客に対してカスハラ行為を抑止する効果も出ている。

5-①-3 録音・録画機器の運用ルール

①-3-1	録音・録画機器の運用ルール	個人情報保護法などにに基づき、監視カメラの設置目的、設置場所等、管理責任者、画像の管理、画像の利用及び提供の制限、苦情等への対応を社内の運用ルールとして定め、社内に公開し運用している。
①-3-2	盗聴・盗撮を疑われないための運用ルール	店内にカスタマーハラスメント対策として、録音・録画を行っていることを周知するポスターを作成し、カスハラを含む防犯対策を理由として運用していることを明記し、店内に掲示を行った。