

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要綱

令和7年6月23日付7東し企企第630号

(目的)

第1条 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。）は、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」（以下「条例」という。）で規定する事業者による措置等を速やかに企業等に浸透させるため、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に加え、カスタマーハラスメントを防止するための実践的な取組を促進し、企業等の職場環境整備の推進を図ることを目的とする。

(通則)

第2条 公益財団法人東京しごと財団（以下「財団」という。）が実施する奨励金の支給に関しては、この要綱の定めるところによる。

(定義)

第3条 この要綱における定義は、次に定めるところによる。

- (1) 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例とは、東京都が令和6年10月11日条例第140号に条例を制定し、令和7年4月1日より施行された条例をいう。
- (2) 事業者の措置等とは、条例第14条「事業者による措置等」をいう。
- (3) 企業等とは、常時雇用する労働者の数が300人以下の企業（この要綱において「企業」とは、会社法（平成17年法律第86号）第2条第1号に定める「会社」又は会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成17年法律第87号）第3条第2号に定める「特例有限会社」又は一般社団法人及び一般財団法人に関する法律（平成18年法律第48号）第22条又は第163条の規定により成立した法人等又は労働者協同組合法（令和2年法律第78号）に規定する労働者協同組合をいう。

(奨励金の対象とする事業者の要件)

第4条 この要綱において、奨励金の対象とする事業者は、次の各号を全て満たしている者をいう。

- (1) 都内で1年以上事業を営む企業等または個人事業主であること
- (2) 常時雇用する従業員が300名以下の企業等であること
- (3) 過去に本奨励金を受給していないこと
- (4) 過去5年間に重大な法令違反等がないこと
- (5) 東京都政策連携団体の指導監督等に関する要綱（平成31年3月19日付30総行革監第91号）に規定する東京都政策連携団体、事業協力団体又は東京都が設立した法人でないこと
- (6) 労働関係法令について、次のアからキを満たしていること
 - ア 従業員に支払われる賃金が、就労する地域の最低賃金額（地域別、特定（産業別）最低賃金額）を上回っていること
 - イ 固定残業代等の時間当たり金額が時間外労働の割増賃金に違反していないこと、また固定残業時間を超えて残業を行った場合は、その超過分について通常の時間外労働と同様に、割増賃金が追加で支給されていること。
 - ウ 法定労働時間を超えて労働者を勤務させる場合は、「時間外・休日労働に関する協定（36協定）」を締結し、遵守していること
 - エ 労働基準法に定める時間外労働の上限規制を遵守していること
 - オ 労働基準法第39条第7項（年次有給休暇について年5日を取得させる義務）に違反していないこと
 - カ 前記以外の労働関係法令について遵守していること
 - キ 厚生労働大臣の指針に基づき、セクシュアルハラスメント等を防止するための措置をとっていること
- (7) 都税の未納がないこと
- (8) 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条第5項に規定する性風俗関連特殊営業、当該営業に係る「接客業務受託営業」及びこれらに類する事業を行っていないこと
- (9) 暴力団員等（東京都暴力団排除条例（平成23年東京都条例第54号）第2条第3号に規定する暴力団員及び同条第4号に規定する暴力団関係者をいう。）、暴力団（同条第2号に規定する暴力団をいう。）及び法人その他の団体の代表者、役員又は使用人その他の従業員若しくは構成員が暴力団員等に該当する者でないこと
- (10) カスタマーハラスメント対策に関するマニュアルを作成していること
- (11) カスタマーハラスメントを防止するための実践的な取組について、次のいずれかを実施していること

- ア 取組①録音・録画環境の整備
 - イ 取組②A I を活用したシステム等の導入
 - ウ 取組③外部人材の活用
- 2 その他、財団理事長（以下「理事長」という。）が適当でないと判断した場合は本奨励金の対象外とすることができる。

（支給額）

第5条 奨励金の支給額は、40万円とする。

（支給申請期間）

第6条 奨励金の申請期間は、東京都と協議の上、別途募集要項で定める期間または、東京都の出えん金により財団が創設した基金の予算の全額が執行された日のいずれか早い時点までとする。

（支給申請）

第7条 奨励金の支給申請を行う企業等（以下「申請企業等」という。）は、支給申請書（様式第1号）、誓約書（様式第2号）を理事長に提出しなければならない。

なお、申請は一申請企業等あたり1回限りとする。

- 2 同一の代表者が複数の企業等を所有する場合は、その申請企業等を前項における同一申請企業等とみなす。
- 3 当該申請にあたっての提出書類は、別表1に定めるもののほか、別途募集要項に定める。

（支給決定）

第8条 理事長は、前条の規定により申請企業等から申請があった場合は、その内容を審査の上、次の各号のとおり支給決定又は不支給決定を行う。

- （1）審査の上、適当と認められるときは、速やかに支給決定を行い、支給決定通知書（様式第3-1号）により、当該支給決定の内容及びこれに付した条件について、申請企業等（以下「奨励対象事業者」という。）に通知する。
- （2）審査の上、適当と認められないときは、速やかに不支給決定を行い、不支給決定通知書（様式第3-2号）により、当該不支給決定の内容及び理由について、当該申請企業等に通知する。

(名称変更等の届出)

第9条 申請企業等が支給申請後にその名称、所在地、代表者を変更する場合は、変更届出書(様式第4号)に関係書類を添えて理事長に提出しなければならない。

(申請の撤回)

第10条 申請企業等が支給申請後に本奨励金の支給申請を撤回しようとするときは、遅滞なく支給申請撤回届出書(様式第5号)を理事長に提出しなければならない。

2 理事長は、第8条第1号の規定により支給決定の通知を受けた奨励対象事業者が支給申請を撤回することができる期間は、当該通知受領後14日以内とする。

3 申請企業等から申請の撤回があった場合は、当該申請に係る支給申請または奨励金の支給決定はなかったものとみなす。

(奨励金の支払い)

第11条 奨励対象事業者は、第8条第1項により通知を受けた場合において、奨励金の支払いを受けようとするときは、奨励金請求書兼口座振替依頼書(様式第6号)を理事長に提出しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、デジタル庁が提供する電子情報処理組織(以下「Jグランツ」という。)を使用する方法により奨励金の支払を受けようとする場合の提出書類は、別表2に定めるもののほか、別途募集要項に定める。

3 理事長は、前項により奨励金の支払いの請求があった場合、その内容を審査し、適当と認めたときは、速やかに支払うものとする。

(是正のための措置)

第12条 理事長は、書面審査や現地調査等により、奨励事業の成果等がこの要綱の内容に適合しない事実が明らかになった場合には、これに適合させるために必要な措置を命ずることができる。

(支給決定の取消し)

第13条 理事長は、奨励対象事業者が次の各号のいずれかに該当する場合は、奨励金の支給決定を取り消す。なお、不正の内容、申請者及びこれに協力した関係者等について公表を行うことがある。

- (1) 偽りその他不正の手段により奨励金の支給を受けたとき、又は受けようとしたとき
- (2) 奨励対象事業者（法人その他の団体にあつては、代表者、役員又は使用人その他の従業員若しくは構成員を含む。）が、暴力団員等に該当するに至ったとき
- (3) 申請の要件に該当しない事実が判明したとき
- (4) その他奨励金の支給決定の内容又はこれに付した条件その他法令等に違反したとき
- (5) その他理事長が適当でないと判断したとき

2 前項の規定は、奨励金の支払いがあつた後においても適用する。

（奨励金の返還）

第14条 理事長は、前条の規定により奨励金の支給決定を取り消した場合において、既に奨励対象事業者に奨励金が支払われているときは、期限を付してその返還を命じる。

2 前項の奨励金の返還期限は、当該返還を命令された日から起算して20日以内とし、返還に係る手続は、所定の納付書によりその期日及び場所を指定して行う。

（違約加算金及び延滞金の納付）

第15条 理事長が第13条の規定により奨励金の支給決定を取り消した場合において、前条の規定により奨励金の返還を命じたときは、奨励対象事業者は、当該命令にかかる奨励金を受領した日から返還の日までの日数に応じ、当該奨励金の額（一部を納付した場合におけるその後の期間については、既返還額を控除した額）につき、年10.95パーセントの割合で計算した違約加算金（100円未満の場合を除く。）を納付しなければならない。

2 理事長が奨励金の返還を命じた場合において、奨励対象事業者が定められた納期日までにこれを納付しなかったときは、奨励対象事業者は、納期日の翌日から納付の日までの日数に応じ、その未納付額につき、年10.95パーセントの割合で計算した延滞金（100円未満の場合を除く。）を納付しなければならない。

3 前2項に規定する年当たりの割合は、閏年の日を含む期間については365日の割合とする。

(違約加算金の基礎となる額の計算)

第16条 前条第1項の規定により違約加算金の納付を命じた場合において、奨励対象事業者の納付した金額が返還を命じた奨励金の額に達するまでは、その納付金額は、まず当該返還を命じた奨励金の額に充てる。

(延滞金の基礎となる額の計算)

第17条 第15条第2項の規定により延滞金の納付を命じた場合において、返還を命じた奨励金の未納付額の一部を納付したときは、当該納付の日の翌日以降の期間に係る延滞金の基礎となる未納付額は、その納付金額を控除した額によるものとする。

(奨励金の経理等)

第18条 奨励対象事業者は、奨励事業に係る経理について収支の事実を明らかにした証拠書類を整理し、かつ、これらの書類を支給決定のあった日の属する会計年度の終了後5年間保存しなければならない。

(検査等)

第19条 理事長は、奨励対象事業者に対し、奨励事業の実施状況及び経費等について、関係職員に書面または立入による調査をさせることができる。
2 奨励対象事業者は前項の規定に基づき、検査等の通知を受けたときは、これに応じなければならない。

(併給調整)

第20条 理事長は、奨励対象事業者が次に該当する場合は、奨励金の併給を認めないものとする。

(1) 奨励金の支給事由と同一の事由により支給要件を満たすこととなる各種奨励金のうち、国又は東京都等が実施するもの(国又は東京都が他の団体等に委託して実施するものを含む。)を受給する又は受給した場合

(2) 東京都が実施する以下の補助金等を受給するまたは受給した場合

ア 「防犯機器等導入支援補助金(介護現場におけるカスタマーハラスメント対策強化事業)」(東京都福祉局高齢者施策推進部)

イ 「在宅医療現場における防犯機器等導入支援事業」(東京都保健医療局医療政策部)

ウ 「在宅訪問実施薬局における防犯機器等導入支援事業」（東京都保健医療局健康安全部）

ただし、次に該当する場合は併給を認める。

- ①上記（２）の補助金等において、録音・録画機器以外の防犯ブザー等を選択した場合
- ②第４条第１１項イまたはウを実施した場合

（Ｊグラントによる申請等）

第２１条 次の各号に掲げる奨励金に係る手続き及び事務については、デジタル庁が提供するＪグラントを使用する方法により行うこととする。

- （１）第７条の規定に基づく奨励金の支給の申請
- （２）第８条の規定に基づく奨励金の支給又は不支給に係る決定の通知
- （３）第９条の規定に基づく名称変更等の届出
- （４）第１０条の規定に基づく申請の撤回の届出
- （５）第１１条の規定に基づく奨励金の支払の請求

２ Ｊグラントを使用する方法その他当該手続き等において定めのない事項については、理事長が指示するところによる。

（その他）

第２２条 奨励金の支給に関するその他必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

（施行期日）

この要綱は、令和７年６月３０日から施行する。

別表 1（第 7 条関係）

支給申請 提出書類一覧（各書類すべて写しで可）

NO.	提出書類
1	支給申請書（様式第 1 号）
2	誓約書（様式第 2 号）
3	事業所一覧（様式第 1 号別紙）
4	会社案内または会社概要
5-1	【法人の場合】商業・法人登記簿謄本（履歴事項全部証明書）
5-2	【個人事業主の場合】個人事業の開業・廃業等届出書
6	【個人事業主の場合】代表者の住民票（記載事項証明書でも可）
7	直近の水道光熱費の領収書や賃貸借契約書 ※登記上の本店が都外の場合のみ
8-1	【法人の場合】法人事業税納税証明書
8-2	【個人事業主の場合】代表者の個人事業税納税証明書
9-1	【法人の場合】法人住民税納税証明書
9-2	【個人事業主の場合】代表者の住民税（居住地分）（事業所地分）納税証明書
対象となる取組の内容が確認できる書類	
(1) カスタマーハラスメント対策に関するマニュアル	
10	カスタマーハラスメント対策に関するマニュアル
11	カスタマーハラスメント対策に関するマニュアルを社内に周知した内容が確認できる書類
(2) カスタマーハラスメントに対する基本方針	
12	カスタマーハラスメントに対する基本方針
13	カスタマーハラスメントに対する基本方針を社内と社外に周知した内容が確認できる書類
(3) 実践的な取組の内容が確認できる書類	
取組①録音・録画環境の整備	
14- ① -1	録音・録画機器購入時の領収書またはリース等の契約書
14- ① -2	録音・録画環境の整備状況が分かる書類
14- ① -3	録音・録画機器のパフレット等

14-①-4	録音・録画環境の整備について社外に周知した内容が確認できる書類
取組② A I を活用したシステム等の導入	
14-②-1	A I を活用したシステム等導入時の領収書またはシステムサービス等の契約書
14-②-2	A I を活用したシステム等のパンフレット等
14-②-3	A I を活用したシステム等の導入について社内に周知した内容が確認できる書類
取組③ 外部人材の活用	
ア 相談対応等の継続的な契約	
14-③-ア1	相談対応等に関する契約書
14-③-ア2	相談対応等に活用した外部人材について、社内に周知した内容が確認できる書類
14-③-ア3	相談対応等に活用した外部人材の運用ルールが分かる書類
イ 社内研修等のためのスポット契約	
14-③-イ1	社内研修等のためのスポット契約書
14-③-イ2	社内研修等の開催通知や実施報告等を社内に周知した内容が確認できる書類
14-③-イ3	社内研修等の配布資料または実施報告等
ウ 警備会社との法人契約	
14-③-ウ1	警備会社との法人契約書
14-③-ウ2	警備会社を活用することについて、社内に周知した内容が確認できる書類
14-③-ウ3	警備会社を活用した運用ルールが分かる書類

別表 2 (第 11 条関係)

奨励金請求のための書類

NO.	提出書類
1	奨励金請求書兼口座振替依頼書 (様式第 6 号)
2	受取口座を確認できる書類

※J グランツを使用して請求する場合は、別途募集要項に定める。