**記入例**

様式第1号（第7条関係）

令和8年度カスハラ防止対策１

株式会社◆◆◆

Jグランツで申請する日を記入

令和　8　年　7　月　1　日

Excelの様式の場合は「企業等の名称」に入力した内容が自動で表示されます。

※手書き作成の場合は、記入不要です。

公益財団法人東京しごと財団

**法人の場合**：
履歴事項全部証明書のとおりもれなく記入

**個人事業主の場合**：
「企業等の所在地」は事業所の住所を入力
「企業等の名称」は、屋号を入力（屋号がない場合は「屋号なし」または「氏名」を入力）
「代表者役職」は、「代表」「オーナー」など通常使用している役職名を入力（役職がない場合は「役職なし」と入力）
※提出書類【02_様式第2号_誓約書】は、ここでの入力と一致するように入力してください

個人事業主のみ記入

| | |
|---|---|
| 個人の住所地<br>※個人事業主のみ<br>（住民票どおりに記入） | |
| 企業等の所在地<br>（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） | 〒　xxx-xxxx<br>東京都千代田区△△〇丁目〇番〇号<br>〇〇ビル〇階 |
| 企業等の名称 | 株式会社◆◆◆ |
| 代表者　役職 | 代表取締役 |
| 代表者　氏名 | 仕事　太郎 |

Excelの様式の場合は入力で可。

※法人で複数代表の場合は申請するGビズIDに登録されている代表者の氏名を入力

## 令和8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。

**２企業等の概要**
**業種～連絡先　全ての項目を入力してください**
※よくある未入力項目
従業員数の内訳：0人であれば「0」と入力
所属：所属部署等がなければ「なし」と入力

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
※Excelの様式の場合はドロップダウンで選択可

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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<br>※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<br>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の様式の場合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、合計数と内訳を全て記入してください

連絡担当者は申請企業に所属している方を入力
※グループ会社などの別会社に所属する方は不可。

## 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<br>※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 8 年 4 月 1 日<br>**※令和7年4月１日以降であること** |
| 3-2 | 3-1のマニュアルの社内への周知日 | 令和 8 年 4 月 10 日<br>**※マニュアルの作成日・改定日以降であること** |
| 3-3 | 3-1のマニュアルの社内への周知方法<br>(複数選択可) | ☐ 紙での掲示　☐ 社内イントラネット<br>☑ メール　☐ 社内コミュニケーションツール<br>☐ 郵送　☐ ホームページ<br>☐ その他　( |
| 3-4 | 3-1のマニュアルを周知した状況が確認できる書類の添付 | ☑ 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 | ☑ 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 | ☑ 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<br>関する言及はありますか | ☑ 「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<br>※すべての章が必須です | ☑ ア.マニュアル作成の目的　☑ オ. カスハラへの対応<br>☑ イ. カスハラの定義　☑ カ. 社内体制整備<br>☑ ウ. カスハラに対する基本方針　☑ キ. 企業間取引での対応<br>☑ エ. 顧客対応の考え方 |

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

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
※マニュアルの社内周知資料に記載されている周知日と一致していること
※令和8年11月18日までに周知を実施していること

提出するマニュアルの社内周知資料の内容と一致する周知方法を選択してください

## 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 | ☑ 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 | ☑ 記載しています |
| 4-3 | 4-1の社内への周知日 | 令和 8 年 4 月 10 日<br>**※令和7年4月1日以降であること** |
| 4-4 | 4-1の社内への周知方法<br>（複数選択可） | ☐ 紙での掲示　☑ 社内イントラネット<br>☐ メール　☐ 社内コミュニケー<br>☐ 郵送　☐ ホームページ<br>☐ その他　（ |
| 4-5 | 4-1の社外への周知日 | 令和 8 年 4 月 10 日<br>**※令和7年4月1日以降であること** |
| 4-6 | 4-1の社外への周知方法<br>（複数選択可） | ☐ 紙での掲示　☑ ホームページ<br>☐ メール　☐ 郵送<br>☐ その他　（ |
| 4-7 | 4-1の社内と社外に周知した状況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）<br>※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 | ☑ 添付しました |

基本方針の社内への周知日を和暦で入力してください
※基本方針の社内周知資料に記載されている周知日と一致していること
※令和8年11月18日までに周知を実施していること

提出する基本方針の社内周知資料の内容と一致する周知方法を選択してください

基本方針の社外への周知日を和暦で入力してください
※基本方針の社外周知資料に記載されている周知日と一致していること
※令和8年11月18日までに周知を実施していること

提出する基本方針の社外周知資料の内容と一致する周知方法を選択してください

## 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<br>（いずれか1つを選択）<br>**※「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** | ☑ 録音・録画環境の整備<br>☐ AIを活用したシステム等の導入<br>☐ 外部人材の活用<br>☐ 相談対応等の継続的な契約<br>☐ 社内研修等のためのスポット契約<br>☐ 警備会社との法人契約 |
| 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ません<br><br>※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<br>※会社には個人事業者、法人及び団体等を含む | ☑ 行っていません |

「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）も選択してください

# 5－① 録音・録画環境の整備

## 5-①-1 録音・録画環境の整備状況

領収書・本体・パンフレットと一致していることを確認してください

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 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<br>（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<br>または<br>型番号等 | 録音録画機能付き監視カメラ一式<br>型番号：XXX-XXXXXX |
| ①-1-2 | ①-1-1の購入日または契約日<br>※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　8　年　4　月　1　日<br>**※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 | ☑ 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）<br>※機器全体を確認できること<br>※製品名または型番号等が確認できること | ☑ 添付しました | | | |
| ①-1-5 | ①-1-1のパンフレット等の添付<br>※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 | ☑ 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） | ☑ 紙での掲示<br>☐ メール<br>☐ その他　（ | | ☐ ホームページ<br>☐ 郵送 | |
| ①-1-7 | ①-1-1の整備について社外（顧客等）へ周知した状況が分かる書類の添付<br>※①-1-1の購入日または契約日以降に周知されていること<br>※申請企業名が記載されていること | ☑ 添付しました | | | |
| ①-1-8 | ①-1-1を利用している事業所について<br>※書ききれない場合は別紙添付可。その場合はカッコ内に別紙添付と記載すること | ☑ 全事業所<br>☐ その他　（　　） | | | |

領収書（契約書）に記載の日付と一致していることを確認してください
※令和8年11月18日までに購入していること

提出する録音・録画装置の整備についての社外周知資料の内容と一致する周知方法を選択してください
※令和8年11月18日までに周知を実施していること

## 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<br>(主な顧客、主要製品・<br>サービスについて<br>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。<br>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、従業員一人で対応する事態となってしまった。<br>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。<br>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。<br>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 | 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。 |