



【第1回 募集要項】

●第1回申請受付期間

令和7年6月30日（月）～8月8日（金）17時まで

※予定件数を超えた場合には、受付期間中でも受付を終了することがあります。

●申請方法

- 国（デジタル庁）が提供する電子申請システム「JGrants」（以下「Jグランツ」という。）により申請を受付けます。（来所や郵送による申請はできません）
- Jグランツを利用するには、法人共通認証基盤アカウント「GビズID」（gBizID プライム）の取得が必要です。ID発行まで時間がかかるため、余裕を持って準備してください。
- 支給申請時に、奨励対象事業者の要件をすべて満たしている必要があります。
申請前に、すべての要件を満たしているか必ずご確認ください。
- 申請にあたり、募集要項P12「7支給申請について」をご確認のうえ、必ずJグランツの補助金詳細画面にある「申請様式」よりダウンロードした様式を使用してください。
- 当該申請に関する通知等についても、原則として当該システムを通じて行います。

【Jグランツ】 公式ウェブサイト <https://www.jgrants-portal.go.jp/>

※操作方法等については、画面上部の「申請の流れ」▶「事業者クイックマニュアル」をご確認ください。

【GビズID】 公式ウェブサイト <https://gbiz-id.go.jp/>

※取得方法等については、画面上部の「手続きガイド」▶「ご利用ガイド」を確認してください。

【問合せ先】 （公財）東京しごと財団 企業支援部 企業支援課

カスタマーハラスメント防止対策推進事業 企業向け奨励金事務局

TEL 03-4446-4621（9：00-17：00）、土日祝日、年末年始を除く

URL: <https://www.tokyo-cusharaboushi.jp/>

目次

1	奨励事業の概要	2
2	事業実施期間	3
3	申請受付	3
4	対象事業者の要件	4
5	併給の取扱い	6
6	対象となる取組要件	7
7	支給申請について	12
8	支給・不支給の決定について	13
9	奨励金の支払いについて（支給決定後の手続き）	13
10	支給決定の取り消し、奨励金の返還	13
11	奨励対象事業者（申請企業等）の情報の取扱いについて	14
12	提出書類について	15
	◆支給申請時の提出物一覧	15
13	奨励金請求時の提出物（支給決定通知受領後）	20
14	奨励金請求時のJグランツ入力必要事項	20
別紙1	納税証明書について（法人種別一覧）	22
別紙2	法人事業納税証明確認フロー	23

1 奨励事業の概要

(公財) 東京しごと財団 (以下「財団」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へ浸透させるため、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、働きやすい職場環境整備を推進します。

(1) 対象となる取組

令和7年4月1日以降に、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実施した都内中小企業等に対し、奨励金を支給します。

【主な取組】

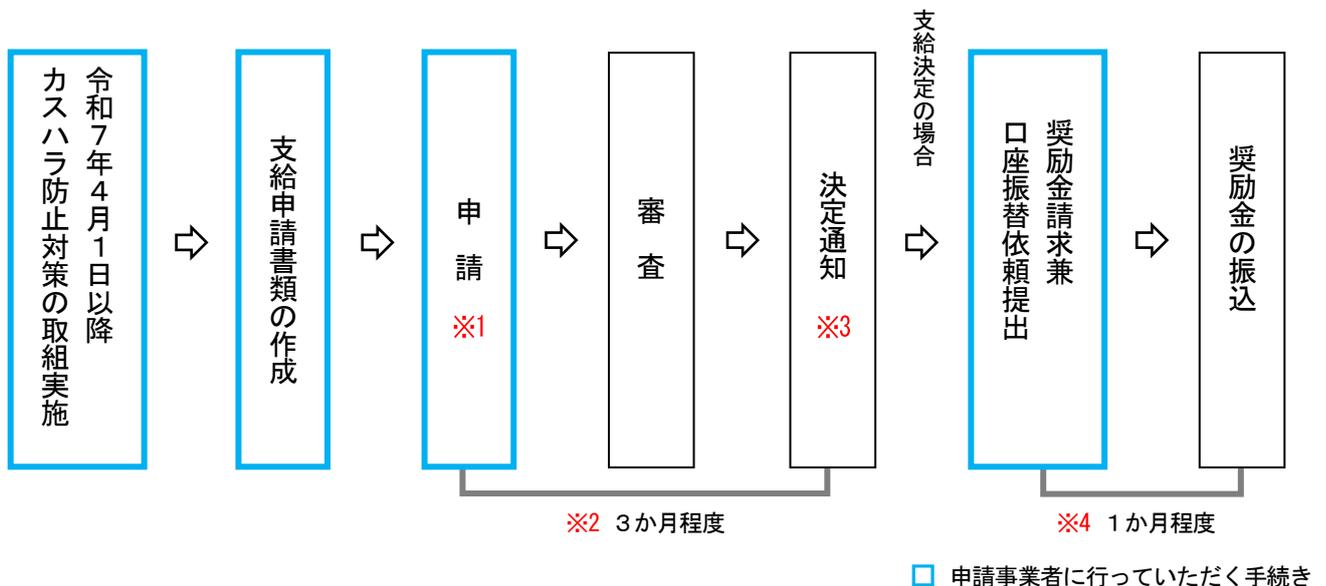
- ◆カスタマーハラスメント対策に関するマニュアルの作成
- ◆カスタマーハラスメントを防止するための実践的な取組、以下のいずれかひとつを実施
 - 取組① 録音・録画環境の整備
 - 取組② AIを活用したシステム等の導入
 - 取組③ 外部人材の活用

※詳細はP7「6 対象となる取組要件」をご確認ください。

(2) 奨励金支給額

40万円

(3) 奨励事業の流れ



※1 申請にはGビズIDの事前取得が必要です。

※2 申請の状況により、審査期間はこの限りではない場合があります。

※3 審査により、支給または不支給の決定を通知します。

※4 請求兼口座振替依頼の状況により、奨励金振込までの期間はこの限りではない場合があります。

2 事業実施期間

令和7年6月30日（月）から令和8年3月31日（火）

※申請は、一奨励対象事業者につき1回限りです。

3 申請受付

令和7年度の申請受付は年3回、各回1,000件の予定です。

【第1回 申請受付期間】

令和7年6月30日（月）から8月8日（金）17時まで

※予定件数を超えた場合には、受付期間中でも受付を終了することがあります。
受付を終了する場合には、HPにてお知らせいたします。

- ・第2回の申請受付は、HPでお知らせします。
- ・詳細はHPにて最新の情報をご確認ください。

【参考】

○東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

令和7年4月1日、公正かつ持続可能な社会の実現に寄与するため、カスタマーハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、東京都、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマーハラスメントの防止に関する施策の基本的な事項を定める「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を施行

https://www.reiki.metro.tokyo.lg.jp/reiki/reiki_honbun/g101RG00005328.html

○東京都カスタマー・ハラスメント防止条例における事業者の措置

第十四条 事業者は、顧客等からのカスタマーハラスメントを防止するための措置として、指針に基づき、必要な体制の整備、カスタマーハラスメントを受けた就業者への配慮、カスタマーハラスメント防止のための手引の作成その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

○カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）

条例第11条第1項及び第2項の規定に基づき、「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」を策定

<kasuharashishin0612.pdf>

○東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 Q&A

https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_jourei/index.html

○カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル（業界マニュアル作成のための手引）

<kasuharamanual.pdf>

4 対象事業者の要件

奨励金の申請日時時点で、次の要件をすべて満たしている事業者が対象となります。

1	<p>常時雇用する従業員（※1）の数が300人以下の企業（※2）であること</p> <p>※1 常時雇用する労働者とは、次の（ア）から（ウ）のいずれかを指し、登録型派遣労働者は除きます。</p> <p>（ア）期間の定めなく雇用されている労働者</p> <p>（イ）有期雇用の場合、過去1年を超える期間について引き続き雇用されている労働者又は採用の時から1年を超えて引き続き雇用されると見込まれる*労働者</p> <p>（ウ）日々雇用契約が更新される労働者でも、過去1年を超える期間について引き続き雇用されている労働者又は採用の時から1年を超えて引き続き雇用されると見込まれる*労働者</p> <p>*雇用契約に更新規定があり1年未満での雇止めの明示がなければ、引き続き雇用されると見込まれます。</p> <p>※2 企業とは、</p> <p>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（※3）。</p> <p>※3 法人等には、次のものを含みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・弁護士法（昭和24年法律第205号）第30条の2第1項で定める「弁護士法人」に該当するもの ・公認会計士法（昭和23年法律第103号）第34条の2の2第1項で定める「監査法人」に該当するもの ・税理士法（昭和26年法律第237号）第48条の2で定める「税理士法人」に該当するもの ・行政書士法（昭和26年法律第4号）第13条の3で定める「行政書士法人」に該当するもの ・司法書士法（昭和25年法律第197号）第26条で定める「司法書士法人」に該当するもの ・弁理士法（平成12年法律第49号）第37条第1項で定める「弁理士法人」に該当するもの ・社会保険労務士法（昭和43年法律第89号）第25条の6で定める「社会保険労務士法人」に該当するもの ・土地家屋調査士法（昭和25年法律第228号）第26条で定める「土地家屋調査士法人」に該当するもの ・医療法人、社会福祉法人、学校法人等、法人税法（昭和40年法律第34号）別表第2の「公益法人等」に該当するもの <p>なお、法人税法その他法人税に関する法令の規定の適用について公益法人等とみなされる、特定非営利活動促進法（平成10年法律第7号）第2条第2項で定める特定非営利活動法人を含むものとします。</p> <p>ただし、次の（ア）から（エ）のいずれかを満たすものは除きます。</p> <p>（ア）構成員相互の親睦、連絡及び意見交換等を主目的とするもの（同窓会、同好会等）</p> <p>（イ）特定団体の構成員又は特定職域の者のみを対象とする福利厚生、相互救済等を主目的とするもの</p> <p>（ウ）特定個人の精神的、経済的支援を目的とするもの（後援会等）</p> <p>（エ）法人格のない任意団体、政治団体、宗教団体、運営費の大半を公的機関から得ている法人等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人税法（昭和40年法律第34号）別表第3の「協同組合等」に該当するもの ・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」に該当するもの（ただし、法人税法別表2の「公益法人等」に該当するもの及び同法別表3の「協同組合等」に該当するものを除きます。） ・個人事業主
2	<p>都内で事業を営む中小企業等または個人事業主であること</p>

3	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
4	中小企業等の場合は都内に本店登記、または支店の事業所があること
5	個人事業主の場合は都内税務署へ開業届を提出していること
6	都内の事業所で継続的に1年以上事業を行っていること <ul style="list-style-type: none"> ・申請日時点で1年以上、都内で事業を行っていること ※都内に本社または事業所設置から1年未満の場合は対象外です。 ※都外での事業期間は合算できませんのでご注意ください。
7	都内の事業所で実質的に事業を行っていること <ul style="list-style-type: none"> ・実質的に事業を行っているとは、申請時に提出する登記簿謄本や開業届、事業所一覧に記載された都内所在地において、単に建物があることだけでなく、客観的にみて事業活動がおこなわれていることを指します。申請書、ホームページ、看板や表札、電話連絡時の状況、営業実態等から総合的に判断します。なお、必要に応じて別途書類を求める場合があります。
8	都税の未納がないこと <ul style="list-style-type: none"> ・納付義務があるにもかかわらず、法人事業税および法人住民税（個人については個人事業税および個人住民税）の未納付がある場合は申請できません。 ※事業年度分（12か月分）の納税を確認します。ただし、1事業年度分の納税証明書が提出できた場合でも、12か月分の納税が確認できない場合は、対象外です。 ・法人事業税・個人事業税が非課税または課税額が0円の場合は、事業実態を確認するための書類を提出してください。（P16.23を参照）
9	過去5年間に重大な法令違反等がないこと <ul style="list-style-type: none"> ・違法行為による罰則の適用を受けた場合や労働基準監督署により違反の事実が検察官に送致された場合などの法令違反等があった企業等は申請できません。 また、法令違反等の状況が解消されてから5年が経過している必要があります。 重大な法令違反とは、以下のことを指します。 <ul style="list-style-type: none"> （1）刑事罰、営業停止処分を受けた場合 （2）労働基準監督署により検察官に送致された場合 （3）消費者庁の措置命令があった場合 （4）上記各号と同等以上の法令違反であると判断される場合 ※同一代表者の申請は、別法人格であっても同一企業からの申請とみなします。従って、同一代表者の別法人格に重大な法令違反があった場合、奨励対象事業者となりませんのでご注意ください。
10	民事再生法（平成11年法律第225号）、会社更生法（平成14年法律第154号）、破産法（平成16年法律第75号）に基づく申立・手続中（再生計画等認可後は除く。）、又は私的整理手続中など、事業の継続性について不確実な状況が存在していないこと

11	<p>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</p> <p>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）以上であること</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>エ 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</p> <p>オ 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</p> <p>※原則として、時間外労働は月 45 時間以内、年 360 時間以内。臨時的な特別な事情がある場合は、時間外労働・休日労働の合計が月 100 時間未満、複数月平均 80 時間（年 6 か月まで）、時間外労働が年 720 時間以内（ただし、いずれも特別条項付きの 36 協定締結が必要。）</p> <p>カ 前記以外の労働関係法令について遵守していること</p> <p>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</p>
12	<p>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</p>
13	<p>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および同条第 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。）および法人その他の団体の代表者、役員また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</p>
14	<p>本奨励金をすでに受給（受給予定も含む）していないこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 申請は一奨励対象事業者につき 1 回限りです。 ・ 別法人格であっても同一代表者からの申請は、同一企業からの申請とみなします。 <p>※別法人格とは、個人事業主も含まれます。</p>
15	<p>その他、財団理事長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</p>

5 併給の取扱い

奨励対象事業者が以下に該当する場合は、奨励金の併給を認めません。

ア) 奨励金の支給事由と同一の事由により支給要件をみたすこととなる他の奨励金等のうち、国又は東京都等が実施するもの（他の団体等に委託して実施するものを含む。）を受給するまたは受給した場合。

イ) 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

- ・ 「防犯機器等導入支援補助金（介護現場におけるカッタ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）
- ・ 「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）
- ・ 「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）

ただし以下の場合、併給可とする。

- ・ 上記（イ）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
- ・ 本奨励金の実践的な取組において、②「AIを活用したシステム等の導入」または③「外部人材の活用」を実施した場合

6 対象となる取組要件

令和7年4月1日以降に、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実施したこと

(1) 「カスタマーハラスメント対策に関するマニュアル」

- ① 令和7年4月1日以降に、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または改定したこと
- ② ①のカスタマーハラスメント対策に関するマニュアルは、下記の「必須項目」アからキをすべて含んだ内容であること
※章立てだけのマニュアルは不可
※「条例」について言及があること
- ③ ①のカスタマーハラスメント対策に関するマニュアルについて、社内に周知したこと

【必須項目】

- ア カスタマーハラスメント対策に関するマニュアル作成の目的（「条例」についての言及、策定の背景や組織的な対応の必要性等）
- イ カスタマーハラスメントの定義
- ウ カスタマーハラスメントに対する基本方針
- エ 顧客対応の考え方（心構え、クレーム初期対応、顧客等の権利の尊重等）
- オ カスタマーハラスメントへの対応（カスタマーハラスメント判断や対応フロー等）
- カ 社内体制整備（相談窓口の設置、研修実施、再発防止の取組等）
- キ 企業間取引での対応（カスタマーハラスメント防止の基本姿勢、取引先へのカスタマーハラスメント禁止等）

(2) 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

上記(1)「カスタマーハラスメント対策に関するマニュアル」の中で策定された、カスタマーハラスメントに対する基本方針を令和7年4月1日以降に社内と社外に周知※したこと

※社外への周知とは、店頭での掲示、自社HPでの掲示、顧客先への周知等を想定しています。

【基本方針に定める要素例】

- ・ カスタマーハラスメントに対する基本方針を定める目的
- ・ 企業におけるカスタマーハラスメントの定義
- ・ 社内におけるカスタマーハラスメントの対応
- ・ 社外におけるカスタマーハラスメントの対応 等

【参考】 カスタマーハラスメント対策マニュアル（事業者マニュアルのひな形）

[kasuharamanual_hinagata_20250304.docx](#)

○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ついては、下記にご相談ください。

「東京都カスタマーハラスメント総合相談窓口」

電話相談：0120-182-276（受付時間9:00-17:00 土日祝日、年末年始を除く）

※本奨励金の取組要件に関するお問い合わせは、本奨励金事務局（03-4446-4621）にご連絡ください。

(3) 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として、次の取組①～③のうちいずれか1つを実施したこと

★取組を行う上で、申請企業等の親会社・子会社・グループ企業等関連会社等からの購入またはリース等の契約は対象外です。

※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

※会社には個人事業主、法人及び団体等を含む

取組① 録音・録画環境の整備

取組内容	職場（事業を実施する場所）において、カスタマーハラスメント対策のための録音や録画機能のある機器を新たに整備したこと
要件	<p>◆下記の a) から e) すべての要件を満たしていること</p> <p>a) 令和7年4月1日以降にカスタマーハラスメント対策（以下「カスハラ対策」という。）のために、録音・録画機器を新たに購入またはリース等の契約をしたこと ※契約の場合は<u>契約期間が6か月以上</u>であること ※<u>録音・録画を主とした機器本体の整備</u>であること</p> <p>b) a) で購入またはリース等の契約をした機器の運用ルールを策定したこと（様式第1号に記入） ※<u>運用ルールには、盗聴、盗撮を疑われない対策を含むこと</u></p> <p>c) 録音・録画環境整備について、社外に周知したこと</p> <p>d) 録音・録画環境の整備によりカスハラ対策が進んだこと（様式第1号に記入）</p> <p>e) 都内事業所に録音・録画環境を整備したこと</p>

【取組①対象となる取組例（OK例）】

- 1 通話機能しかない電話機に新たに通話録音装置を購入
- 2 カスハラ対策のため録画機能付き監視カメラを新たにリース契約
- 3 通話録音装置を増設

【取組①対象外となる取組例（NG例）】 ※この他にも審査の上、対象外となる場合があります

- ×1 汎用性があり、カスハラ対策以外の他の用途にも使用可能な機器の購入（パソコン、タブレット、スマートフォン、スマートグラス等）
- ×2 令和7年3月31日以前から整備している録音・録画機器の買い替え
- ×3 令和7年3月31日以前からリースしている録音・録画機器の契約更新
- ×4 録音・録画機器の6か月未満の新規リース契約
- ×5 録音・録画機器の無料体験、トライアル等の申し込み（費用が発生しない契約）
- ×6 フリマアプリやオークションサイトによる取引
- ×7 法律上必要な許可・届出等手続きを行っていない業者等からの購入または、リース契約
- ×8 （法人の場合）代表者の個人名で発行されている領収書や契約書
- ×9 録音・録画ソフトやサービスのみの契約
- ×10 都外の事業所のみに録音・録画機器を整備

取組② A I を活用したシステム等の導入

取組内容	職場（事業を実施する場所）において、カスタマーハラスメント対策に資する A I を活用したシステム等を新たに整備したこと
要件	<p>◆下記の a) から f) すべての要件を満たしていること</p> <p>a) 令和7年4月1日以降にカスハラ対策のために、A I を活用したシステム等を新たに購入またはシステムサービス等の契約をしたこと ※契約の場合は<u>契約期間が6か月以上</u>であること</p> <p>b) a) で整備した A I を活用したシステム等の運用ルールを策定したこと（様式第1号に記入）</p> <p>c) A I を活用したシステム等の導入について、社内に周知したこと</p> <p>d) A I を活用したシステム等の導入により、カスハラ対策が進んだこと（様式第1号に記入）</p> <p>e) A I を活用したシステムでカスハラ対策に活用していることが分かること ※導入したシステムについて、「A I が活用されていること」と「カスハラ対策に利用できること」が、<u>いずれもパンフレットやHP等で記載が確認できること</u> ※パンフレットやHPで確認できない場合には、「A I が活用されていること」と「カスハラ対策に利用できること」が分かる資料を提出すること</p> <p>f) 都内事業所に A I を活用したシステム等を導入したこと</p>

【取組②の対象となる取組例（OK例）】

- 1 通話内容からトラブルを検知し、カスハラに該当する事例を記録するシステムを導入
- 2 音声の感情認識等により、カスハラに発展しそうな通話を自動で管理者にアラート通知するシステムを導入
- 3 クレーム対応疑似体験訓練システムを導入
- 4 チャットボット、ボイスボット等によるカスハラ対策のための顧客対応システムを導入
- 5 クラウド型のメール共有・管理システムにおいて A I がカスハラを検知するシステムを導入

【取組②の対象外となる取組例（NG例）】 ※この他にも審査の上、対象外となる場合があります

- ×1 汎用性の高い生成 AI 単体の利用等、カスハラ対策以外が主な用途となるシステム等の導入（受付対応ロボット等を含む）
- ×2 令和7年3月31日以前から導入しているシステムのバージョンアップ、契約更新
- ×3 6か月未満のシステム利用契約
- ×4 システム等の無料体験、トライアル等の利用（費用が発生しない契約）
- ×5 公開され、かつ提供を開始していることが確認できないシステムの契約
- ×6 （法人の場合）代表者の個人名で発行されている領収書や契約書
- ×7 都外の事業所のみにシステムを導入

取組③ 外部人材の活用

取組内容	カスタマーハラスメント対策を推進するにあたり、社内での課題改善のために外部人材を新たに活用したこと
要件	<p>◆下記の a) から e) すべての要件を満たしていること</p> <p>a) 令和7年4月1日以降にカスハラ対策のための外部人材と新たに契約したこと <u>(下記、ア～ウのいずれか1つの契約を確認)</u></p> <p>b) a) の外部人材の活用について、社内に周知したこと</p> <p>c) 外部人材を継続的に活用する場合(ア・ウ)は、運用ルールを策定したこと</p> <p>d) 外部人材の活用により、カスハラ対策が進んだこと(様式第1号に記入)</p> <p>e) 都内事業所を対象として外部人材を活用したこと</p> <p>※下記ア～ウの内容によって、申請様式が異なりますのでご注意ください。</p>

★対象となる主な外部人材の活用

ア 相談対応等の継続的な契約
<p>カスハラ対策の相談対応等に関する外部人材との継続的な契約</p> <p>※カスハラ対策が含まれる相談対応等に関する契約が分かること</p> <p>※カスハラ対策に関する相談体制等の構築に外部人材が活用されていること</p> <p>※<u>契約期間が6か月以上</u>であること</p> <p>◆カスハラ対策に資する主な外部人材</p> <p>弁護士、社会保険労務士、中小企業診断士、労働衛生コンサルタント、産業カウンセラー、キャリアコンサルタント</p>
イ 社内研修等のためのスポット契約
<p>カスハラ対策のための社内研修等に関する外部人材とのスポット契約</p> <p>※研修講師等とのスポット契約は、自社で主催するカスハラに関連する就業者のケア、接遇や条例等の研修実施のための契約を想定 (<u>申請日時時点で研修が実施済であること</u>)</p> <p>※他社が主催するセミナー参加に関する契約は対象外</p> <p>◆カスハラ対策に資する主な外部人材</p> <p>弁護士、社会保険労務士、中小企業診断士、労働衛生コンサルタント、産業カウンセラー、キャリアコンサルタント</p>
ウ 警備会社との法人契約
<p>カスハラ対策における警備体制を強化するための継続的な契約</p> <p>※法律上必要な許可・届出等の手続きをしている業者との契約であること</p> <p>※<u>契約期間が6か月以上</u>であること</p> <p>※設備や施設だけが警備対象となる契約や家庭向けサービスは対象外</p>

【取組③の対象となる取組例（OK例）】

- 1 カスハラ対策のために就業者の相談に対応する労働衛生コンサルタントと契約（ア）
- 2 カスハラ対策のための法律に関連する相談に対応する弁護士と契約（ア）
- 3 カスハラ発生時の法的な対応方法に関する社内研修の講師として弁護士とスポット契約（イ）
- 4 カスハラ発生時の対応として、非常通報時の警備員駆け付けサービスを契約（ウ）
- 5 店頭でのカスハラ対策のために新たに常駐警備員配置を契約（ウ）

【取組③の対象外となる取組例（NG例）】 ※この他にも審査の上、対象外となる場合があります

- ×1 令和7年3月31日以前から契約のあった対象となる外部人材との継続契約
- ×2 6か月未満の対象となる外部人材との契約（アとウ）
- ×3 他社が主催しているカスハラ対策のためのセミナーに参加（イ）
- ×4 弁護士等の無料相談の申し込み（費用が発生しない契約）
- ×5 家庭向け警備サービスの契約（ウ）
- ×6 法律上必要な許可・届出等手続をしていない業者等との契約
- ×7 （法人の場合）代表者の個人名で発行されている領収書や契約書
- ×8 都外の事業所のみを対象とした外部人材の活用

7 支給申請について

(1) 申請書類の準備・作成

P15「1 2 提出書類について」を確認の上、必要書類を準備・作成してください。

各種様式はJグランツの補助金詳細画面にある「申請様式」からダウンロードしてください。

【Jグランツ】公式ウェブサイト <https://www.jgrants-portal.go.jp/>

※操作方法等については、画面上部の「申請の流れ」▶「事業者クイックマニュアル」をご確認ください。

※Jグランツを利用するには、法人共通認証基盤アカウント「GビズID」(gBizIDプライム)の取得が必要です。ID発行まで時間がかかるため、余裕を持って準備してください。

【GビズID】公式ウェブサイト <https://gbiz-id.go.jp/>

※取得方法等については、画面上部の「手続きガイド」▶「ご利用ガイド」を確認してください。

※Jグランツの利用規約及びプライバシーポリシーに同意することが必要です。

※GビズIDに関するご質問等は、「GビズID ヘルプデスク」(0570-023-797)へお問い合わせください。

(2) 申請書類の提出

提出書類を**すべて揃えたうえで**、Jグランツ上の本奨励金申請フォームから提出してください。

※様式が定められているものは、「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」の様式を使用した申請でなければ受付できません。

※Jグランツでメンテナンス等が発生する場合に備えて、期日に余裕を持って申請してください。

※電子申請のアクセスが集中した場合、システム障害により、申請手続きが滞る可能性があります。

※申請到達の有無に関するお問い合わせには一切応じられません。

申請到達については、Jグランツのマイページ画面より確認してください。

(3) 審査

不足や不備があった場合、支給申請書(様式第1号)に記載の連絡担当者へ連絡いたします。**原則連絡から1週間以内に書類が整うよう、速やかな対応にご協力をお願いします。**再提出等についてお問い合わせいただく場合は、申請企業等の担当者よりご連絡ください。第三者からの問い合わせにはお答えできません。

書類に不足や不備がなければ正式受領となり、審査に入ります。なお、審査の際に必要なに応じて、立ち入りによる調査や、募集要項に記載のない書類の提出及び説明を求める場合があります。

(4) 申請事業者情報の変更について

申請書類提出後に、**企業等の名称、本店所在地、代表者**が変更になった場合は、**速やかに**、「変更届出書(様式第4号)」及び「当該変更の事実が確認できる証明書類(法人登記簿謄本等)」を、Jグランツにある所定の申請フォームから提出してください。

※GビズIDの登録情報を変更してから変更届出書を提出してください。

(5) 申請の撤回について

支給要件は満たすものの、書類不備等により申請書類が正式受領されなかった場合、支給申請の撤回手続きにより、**再度支給申請することが可能**です。なお、**支給申請の撤回を行った場合、『申請受付期間中』であれば再度支給申請することが可能です。**

支給申請を撤回する場合、速やかに、「支給申請撤回届出書（様式第5号）」を提出してください。

支給決定通知受領後に支給申請を撤回する場合は、**支給決定通知受領後 14 日以内**に提出してください。ただし、不支給決定となった場合は奨励対象外となり、撤回することはできません。

(6) みなし辞退について

追加書類の提出期限を過ぎた場合や、申請内容に関する確認または問い合わせに対して回答いただけない場合等は、申請を辞退されたものとみなします。

8 支給・不支給の決定について

- (1) **審査により、支給または不支給を決定し、審査結果は J グランツにて通知**します（支給決定通知書又は不支給決定通知書の電子ファイルを添付）。
- (2) 支給決定にあたって、必要に応じて条件を付される場合があります。
- (3) **審査の経過・結果に関するお問い合わせには、一切応じられません。**
- (4) **いかなる理由があっても決定通知書は再発行できませんのでご注意ください。**

9 奨励金の支払いについて（支給決定後の手続き）

支給決定通知を受領後、J グランツにある所定のフォームから請求申請を行ってください。

※P20「**13 奨励金請求時の提出物**」、**「14 奨励金請求時の J グランツ入力必要事項**」をご確認ください。

※**奨励金の支払いには、請求申請の受付が完了してから約 1 か月程度かかります。**

※奨励金の請求時、G ビズ ID の登録情報（企業名、本店所在地、代表者等）に変更があり、提出された申請書類に関する情報と一致しない事由が発生した場合は、当該請求を受付できません。

P12 (4)「申請事業者情報の変更について」に従い、所定の手続きを行ってください。当該変更の届出がすべて完了した後、奨励金の振込を処理するものとします。

10 支給決定の取り消し、奨励金の返還

以下のいずれかに該当した場合は、支給決定を取り消すことがあります。

- 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、または受けようとしたとき
- ② 奨励金の支給決定の内容またはこれに付した条件、その他法令等に違反したとき
- ③ 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（以下「要綱」という）第4条9項に定める暴力団員等の該当者または関係者であることが判明したとき
- ④ 申請の要件に該当しない事実が判明したとき
- ⑤ 法令又は要綱および理事長の指示に違反したとき

奨励金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給されているときは、期限を定めて奨励金を返還していただきます。

また、刑事罰が適用される場合もありますので十分注意してください。

1 1 奨励対象事業者（申請企業等）の情報の取扱いについて

（1）個人情報の保護について

提出された書類等に含まれる個人情報の取扱いにあたっては、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」、「公益財団法人東京しごと財団個人情報保護基本方針」およびその他の関係法令に基づいて管理します。

（2）利用目的、第三者への提供

提出された情報について、以下の目的のため提出書類（申請資料等）の写しを行政機関等に情報提供する場合があります。（提供項目…企業名・連絡先等、および申請書に記載の内容）

- ① 外部専門機関に意見を聞く他、関係機関に申請内容の照会をかけるため
- ② 当該事業の運営管理・統計分析のため
- ③ 当該事業の普及啓発のため（企業名・住所・業種・従業員数等を公表する場合があります。）
- ④ 行政機関への事業報告のため

（3）その他

本事業は、この募集要項のほか、要綱の定めるところに従って実施されます。

12 提出書類について

提出書類に関する注意事項

- 各種様式はJグラントの補助金詳細画面にある「申請様式」からダウンロードしてください。
URL : <https://www.jgrants-portal.go.jp/subsidy/a0WJ200000CDR9IMAX>
- 不備や未提出書類がある場合は受け付けられません。
- 申請書類の作成及び提出等、申請にかかる経費は申請者の負担となります。
- 提出する書類は全て「写し」とし、A4縦で内容が判別できるものをPDF形式で添付してください。
※周知の掲示物や機器の写真はjpg形式でも可
※納税証明書等は横向きでも可
- 申請書類の中に日本語以外の言語がある場合は、翻訳文を添付してください。
- 必要に応じて、募集要項に記載のない書類の提出及び説明を求める場合があります。
- 取り消し線での訂正はしないでください。
- 必ず控え及び電子ファイルのバックアップを保管してください。
- マイナンバー等個人情報が含まれる場合には、黒塗りをしてください。
- ※奨励事業に係る全ての関係書類および帳簿類は奨励事業の完了した日の属する会計年度の終了後、
5年間保存する必要があります。

◆支給申請時の提出物一覧

No	提出書類 (各書類すべて写しで可)
1	支給申請書 (様式第1号) <input type="checkbox"/> Jグラントで申請する日を記入すること <input type="checkbox"/> 企業等の名称、所在地、代表者役職・氏名は、登記簿謄本のとおり記載すること <input type="checkbox"/> 個人事業主の場合には、「企業等の所在地」に加え、「個人の住所地」「氏名」を住民票のとおりに記載すること <input type="checkbox"/> 「2 企業等の概要」の「連絡担当者・連絡先」は、申請企業等の実務担当者を記載すること
2	誓約書 (様式第2号) <input type="checkbox"/> Jグラントで申請する日を記入すること <input type="checkbox"/> 企業等の名称や氏名等は、登記簿謄本や住民票のとおり記載すること <input type="checkbox"/> 代表者氏名は代表者が自署すること
3	事業所一覧 (様式第1号別紙) ※記入欄が不足する場合は任意様式可 <input type="checkbox"/> Jグラントで申請する日を記入すること <input type="checkbox"/> 本社及び事業所について、事業所の名称及び所在地、常時雇用する労働者数を記載すること <input type="checkbox"/> 都外に所在する事業所、登記簿上の本店についても記載すること
4	会社案内または会社概要 (ホームページの写し等) <input type="checkbox"/> 企業名、代表者氏名、所在地、代表者の役職、事業内容が確認できるもの

9	法人住民税納税証明書 ※都税事務所発行	代表者の住民税納税証明書 ※区市町村役所発行 <input type="checkbox"/> 代表者の居住地と事業所地が異なる場合、それぞれの区市町村役所で発行した、 <u>2枚の住民税納税証明書が必要</u>
		【非課税の方】 代表者の住民税非課税証明書 ※居住地の区市町村役所発行
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 <input type="checkbox"/> 申請企業名が記載されていること <input type="checkbox"/> 令和7年4月1日以降の作成日または改定日であること（作成日または改定日の記載を確認） <input type="checkbox"/> 必須項目アからキがすべて含まれた内容であること	
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 <input type="checkbox"/> 周知した日付が確認できること（マニュアルの作成日または改定日以降であることを確認） 以降であること	
(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 <input type="checkbox"/> 申請企業名が記載されていること	
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 <input type="checkbox"/> 周知した日付が確認できること（令和7年4月1日以降であることを確認） <input type="checkbox"/> 社内と社外に周知したことが分かる内容となっていること ※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 ※周知方法が掲示の場合には、掲示している写真やHPの画面コピー等を提出すること	
(3) 実践的な取組の内容が確認できる書類		
取組①から③のいずれか1つを提出すること		
14	取組① 録音・録画環境の整備	
	取組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 <input type="checkbox"/> 申請企業名が記載されていること <input type="checkbox"/> 令和7年4月1日以降の購入またはリース等の契約であること （契約の場合は、契約期間が6か月以上であることを確認） <input type="checkbox"/> 様式第1号及び添付資料等に記載されている内容と同一機器の購入またはリース等の契約であること

14	取組 ①-2	録音・録画環境の整備状況が分かる書類 □購入またはリース等の契約をした機器本体の写真 ※機器全体が確認できること ※製品名または型番号等が確認できること（様式第1号の記載と同一であること）
	取組 ①-3	録音・録画機器のパフレット等 □製品名または型番号等は様式第1号及び領収書等の記載と同一であること
	取組 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 □申請企業名が記載されていること □周知した日付が確認できること（購入日またはリース等の契約日以降の日付であることを確認）
	取組② AIを活用したシステム等の導入	
	取組 ②-1	AI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 □申請企業名が記載されていること □令和7年4月1日以降の領収書またはシステムサービス等の契約書であること（契約の場合は、契約期間が6か月以上であることを確認） □様式第1号及び添付資料等に記載されている内容と同一であること
	取組 ②-2	AIを活用したシステム等のパンフレット等 □システム等の名称及び様式第1号の記載内容は、領収書等の記載と同一であること □導入したシステムについて、「AIが活用されていること」と「カスハラ対策に利用できること」について、いずれもパンフレットやHP等で記載が確認できること ※パンフレットやHPで確認できない場合には、「AIが活用されていること」と「カスハラ対策に利用できること」が分かる資料を提出すること
	取組 ②-3	AI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 □周知した日付が確認できること（購入またはシステムサービス等の契約日以降の日付であることを確認）
	取組③ 外部人材の活用 ★取組③-アからウのいずれか1つを提出すること	
	取組 ③-ア	ア 相談対応等の継続的な契約
		ア-1 ●相談対応等に関する契約書 □申請企業名が記載されていること □令和7年4月1日以降の契約であること（6か月以上の契約であることを確認）
		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 □周知した日付が確認できること（契約日以降の日付であることを確認）
	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 □カスハラ対策のための相談体制等の構築が確認できる内容であること □都内事業所が対象になっていること	

14	取組 ③-イ	イ 社内研修等のための <u>スポット契約</u>	
		イ-1	<ul style="list-style-type: none"> ●社内研修等のためのスポット契約書 <input type="checkbox"/>申請企業名が記載されていること <input type="checkbox"/>令和7年4月1日以降の契約であること
		イ-2	<ul style="list-style-type: none"> ●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 <input type="checkbox"/>周知した日付が確認できること（契約日以降の日付であることを確認）
	イ-3	<ul style="list-style-type: none"> ●社内研修等の配布資料または実施報告等 <input type="checkbox"/>実施日が記載されていること（申請日時点で実施済であること） <input type="checkbox"/>都内事業所が対象となっていること 	
	取組 ③-ウ	ウ 警備会社との法人契約	
		ウ-1	<ul style="list-style-type: none"> ●警備会社との法人契約書 <input type="checkbox"/>申請企業名が記載されていること <input type="checkbox"/>令和7年4月1日以降の契約であること（6か月以上の契約であることを確認） <input type="checkbox"/>都内事業所が対象となっていること
ウ-2		<ul style="list-style-type: none"> ●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 <input type="checkbox"/>周知した日付が確認できること（契約日以降の日付であることを確認） 	
ウ-3	<ul style="list-style-type: none"> ●警備会社を活用した運用ルールが分かる書類 <input type="checkbox"/>カスハラ対策のための警備体制の構築等が確認できる内容であること ※緊急事態が発生した場合のフローなど 		

1 3 奨励金請求時の提出物（支給決定通知受領後）

受取口座を確認できる書類
<input type="checkbox"/> 奨励金の受取口座が分かる通帳や口座番号連絡書等、振込先が確認できるもの ※以下の内容が含まれていること 金融機関名、預金種別、支店名または支店コード、口座番号、口座名義（フリガナ）
<input type="checkbox"/> 法人の場合は、法人名義の口座であること ※代表者名を含む口座名義の場合は、申請の代表者名と一致すること ※代表者個人名義の受取口座は不可

1 4 奨励金請求時の J グランツ入力必要事項

事業者情報	
事業形態	事業者識別番号 ・法人番号 ・個人事業主は gBiz プライム ID
法人名/屋号	本社所在地/印鑑登録証明書住所（都道府県）
本社所在地/印鑑登録証明書住所（市区町村）	本社所在地/印鑑登録証明書住所（番地等）
代表者名/個人事業主氏名（姓）	代表者名/個人事業主氏名（名）
代表者役職	担当者メールアドレス
企業等の所在地（個人事業主のみ）	電話番号
奨励金請求兼口座振替依頼	
奨励金の請求日	支給決定日
支給決定通知書の文書番号	請求金額
金融機関（銀行・信用金庫・信用組合・農協）	金融機関コード
支店名	支店コード
預金種目（普通預金・当座預金・その他）	預金種目（その他）の場合
口座番号	口座名義（漢字等）
口座名義（フリガナ）	

※奨励金の支払いは、奨励金請求申請を受領してから約 1 か月程度かかります。

※入力内容に疑義または不備不足等があった場合は申請フォームを差戻します。

※事業者情報には、G ビズ ID のアカウント登録情報がプレ入力されます。

※企業等の名称、所在地、代表者の登記等を変更した場合は、P12「7（4）申請事業者情報の変更について」に従い所定の手続きを取ったうえで請求を行ってください。

◆「手続サクサクプロジェクト」への参加のお願い

本申請等においてご提供いただいた法人情報等について、東京都によるデータ収集にご同意いただいた場合は、上記11(2)にかかわらず、今後、東京都及び東京都政策連携団体、東京都事業協力団体が行う各種補助金等の申請手続の際にデータ入力を省略可能とする取組に利用させていただきます。

東京都によるデータ収集に関する同意につき、ご理解ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

「手続サクサクプロジェクト（事業者データベース）」の詳細は、以下 URL からご確認ください。

https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/business/ict/base_registry

別紙 1 納税証明書について（法人種別一覧）

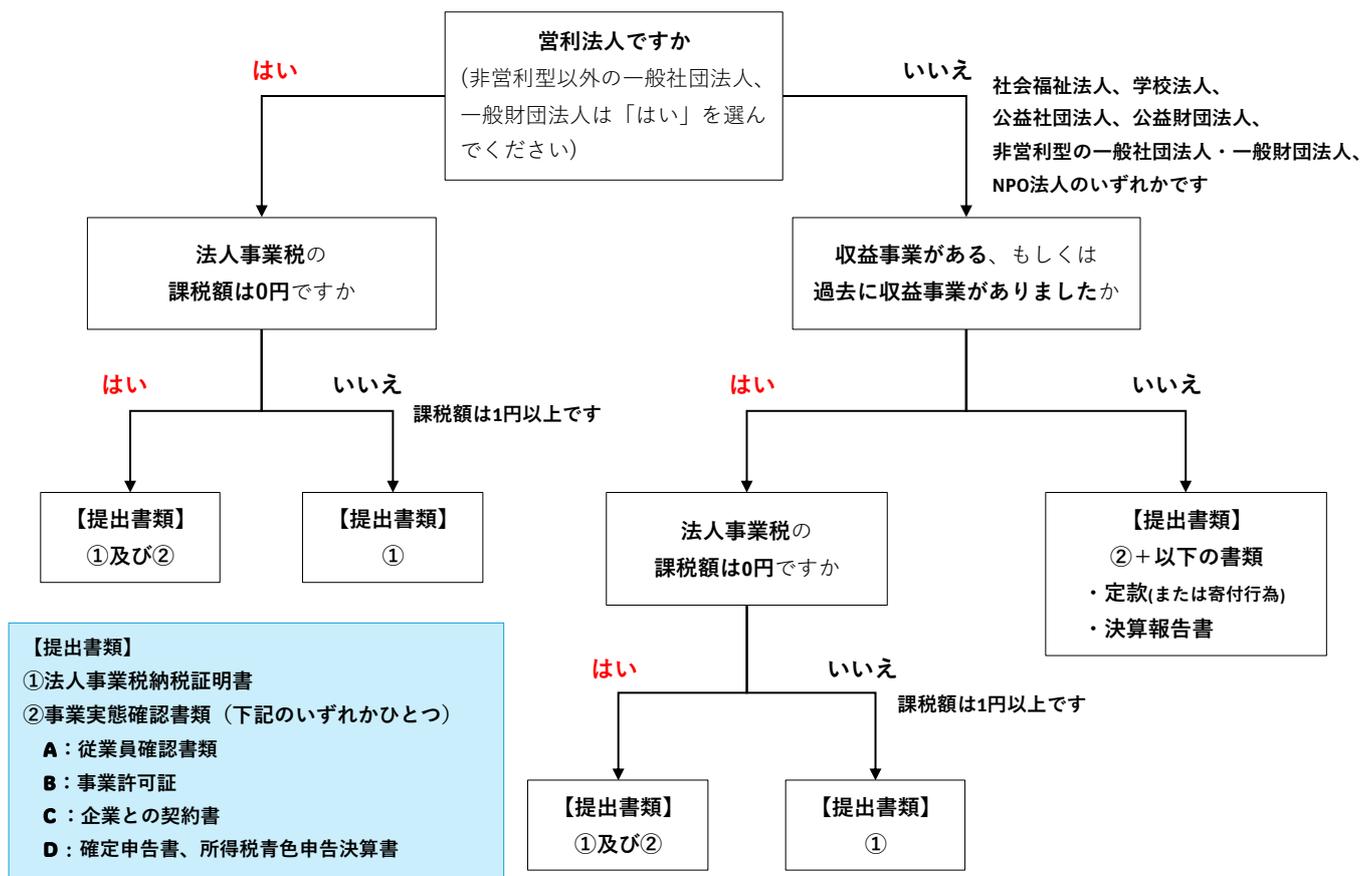
提出すべき税に関する証明書（『事業税』『住民税』の両方の書類を提出すること）

法人種別	『事業税』	『住民税』
法人 (公益法人等以外)	法人事業税納税証明書 (都)	法人都民税納税証明書 (都)
個人事業主	課税されている方 代表者の個人事業税納税証明書 (都)	課税されている方 代表者の住民税納税証明書 (居住地分) (役1) 代表者の住民税納税証明書 (事業所地分) (役2)
	非課税の方 代表者の所得税納税証明書 (その1) (税)	非課税の方 代表者の住民税非課税証明書 (役1)
社会福祉法人 学校法人	収益事業がある場合 法人事業税納税証明書 (都)	収益事業所得の90%が本来の目的に充てられる場合 法人都民税の課税・非課税の判定表の写し (申) 確定申告書の写し (申)
	収益事業がない場合 定款 (または寄付行為) の写し (申) 決算報告書の写し (申)	収益事業がない場合 定款 (または寄付行為) の写し (申) 決算報告書の写し (申)
公益社団法人 公益財団法人	収益事業がある場合 法人事業税納税証明書 (都)	収益事業がある場合 法人都民税納税証明書 (都)
	収益事業がない場合 定款 (または寄付行為) の写し (申) 決算報告書の写し (申)	事業目的が博物館の設置、学術研究の場合 定款 (または寄付行為) の写し (申) 決算報告書の写し (申)
一般社団法人 一般財団法人 (非営利型)	収益事業がある場合 法人事業税納税証明書 (都)	法人都民税納税証明書 (都)
収益事業がない場合 定款 (または寄付行為) の写し (申) 決算報告書の写し (申)		
一般社団法人 一般財団法人 (非営利型以外)	法人事業税納税証明書 (都)	法人都民税納税証明書 (都)
NPO法人	収益事業がある場合 法人事業税納税証明書 (都)	法人都民税納税証明書 (都)
	収益事業がない場合 定款 (または寄付行為) の写し (申) 決算報告書の写し (申)	

※証明書発行機関

(都) 都税事務所 (税) 税務署 (役1) 居住地の区市町村役所 (役2) 事業所地の区市町村役所
(申) 申請者保管

別紙2 法人事業税納税証明確認フロー



【納税に関する注意事項】

- ア：申請日時時点で納期が到来している直近決算期の「法人（個人）事業税」と「法人（個人）都民税」それぞれ1事業年度分（12か月分）を提出すること（2税目が1枚にまとまっても可）
- イ：納税直後のため納税証明書の発行が受けられない場合は、以下①②を提出すること
- ①申請日時時点で発行される最新の納税証明書
 - ②直近で納付した際の領収証書（領収日付印のあるもの）の写し
- ウ：納税義務はあるが、法人（個人）事業税が非課税または課税額が0円の場合は、以下事業実態確認書類のいずれか1つを提出すること
- A：従業員確認書類（雇用保険被保険者資格取得確認通知書（事業主通知用）、健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届、労働保険成立届のいずれか一つ）
 - B：事業許可証
 - C：他企業との契約書※
 ※他企業との契約書とは、リース契約書、委託契約書等、事業運営に必要な他企業との契約書（ただし、代表者の住居地と同一の賃貸借契約は不可）
 - D：確定申告書（別表第1表及び第2表の写し、所得税青色申告決算書）
- エ：個人事業主から法人成し、法人としての納税証明書の事業年度期間が12か月に満たない場合は、以下を提出すること（①②合わせて1事業年度分の確認ができること）
- ①法人事業税、法人都民税の納税証明書
 - ②個人事業主として納付した事業税および住民税（居住地分、事業所地分の2種）の納税証明書