

# 令和8年度カスタマーハラスメント防止対策推進事業団体向け奨励金

## 募集要項

### ○ 事前エントリー期間

令和8年5月7日（木）10時～令和8年6月12日（金）17時まで

### ○ 申請書類の提出期間

事前エントリー結果通知後～令和8年7月17日（金）まで

### ○ 申請方法

- 本奨励金は、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。）により申請を受け付けます。
- Jグランツを利用するには、法人共通認証基盤「GビズID」のアカウント（GビズID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。
- 交付申請時に、「2 申請要件（1）奨励対象事業者の要件（P2～4）」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。
- 申請書類の様式は、募集要項「4 奨励金の交付申請（P6～9）」をご確認のうえ、Jグランツの補助金詳細画面にある「申請様式」、または、東京都産業労働局雇用就業部ホームページ「TOKYOはたらくネット」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Jグランツを通じて行います。

### ○ 問合せ先

東京都 産業労働局 雇用就業部 労働環境課 カスタマーハラスメント防止対策担当

TEL：03-6420-0862

電話受付時間：平日9：00～17：00

※平日12時～13時、土日・祝日、年末年始を除く

## 目次

1 事業概要.....	1
2 申請要件.....	2
3 奨励金の事前エントリー.....	4
4 奨励金の交付申請.....	6
5 奨励事業の実施.....	10
6 奨励金の実績報告.....	14
7 奨励金交付額の確定.....	17
8 奨励金の請求.....	18
9 交付申請の撤回.....	18
10 事業計画の変更.....	18
11 事業計画の中止.....	19
12 その他留意事項.....	19

# 1 事業概要

## (1) 実施目的

会員企業等及びその従業員向けにカスタマーハラスメント防止対策の体制を整備した団体へ奨励金を支給することにより、都内企業等におけるカスタマーハラスメント防止対策を推進することを目的としています。

## (2) 奨励条件

「2 申請要件 (1) 奨励対象事業者の要件 (P2~4)」を満たし、奨励金の交付申請を行った者が交付決定を受けた後、奨励事業実施期間内に、各奨励事業において「5 奨励事業の実施 (P10~13)」に記載の取組事項を全て実施した場合に、奨励金を支給します。

## (3) 奨励事業

- ① 会員企業等へ向けたカスタマーハラスメントに対する基本方針の策定 (以下「基本方針の策定」という。)
- ② 会員企業等のカスタマーハラスメント防止対策をサポートする相談窓口の設置 (以下「相談窓口の設置」という。)
- ③ カスタマーハラスメント防止対策に関する研修の実施 (以下「研修の実施」という。)
- ④ カスタマーハラスメント防止対策に資する外部人材又はシステムの活用 (以下「外部人材又はシステムの活用」という。)

## (4) 奨励金額 (定額)

- |                 |      |
|-----------------|------|
| ① 基本方針の策定       | 20万円 |
| ② 相談窓口の設置       | 40万円 |
| ③ 研修の実施         | 20万円 |
| ④ 外部人材又はシステムの活用 | 20万円 |

※上記①から④までの複数の奨励事業を行った場合、奨励金額は、各奨励事業の額を合算し、一奨励対象事業者に対し100万円が上限となります。

## (5) 奨励事業実施期間

奨励事業実施期間は、交付決定日~令和9年1月20日 (水) です。

奨励事業実施期間内に「5 奨励事業の実施 (P10~13)」に記載の取組事項を実施する必要があります。

※ 奨励事業実施期間より前に取組を開始することや奨励事業実施期間を延長することはできません。東京都が定めるスケジュール以外で事業を実施した場合は奨励対象外となります。

※各奨励事業を実施したうえで、実績報告時の各奨励事業における必要な添付書類 (「6 奨励金の実績報告 (3) 提出書類 (P14~17)」を参照してください。) をすべて提出できるようにしてください。

(6) 年間のスケジュール等

<事前エントリー受付日から交付決定日（事業開始日）までのスケジュール>

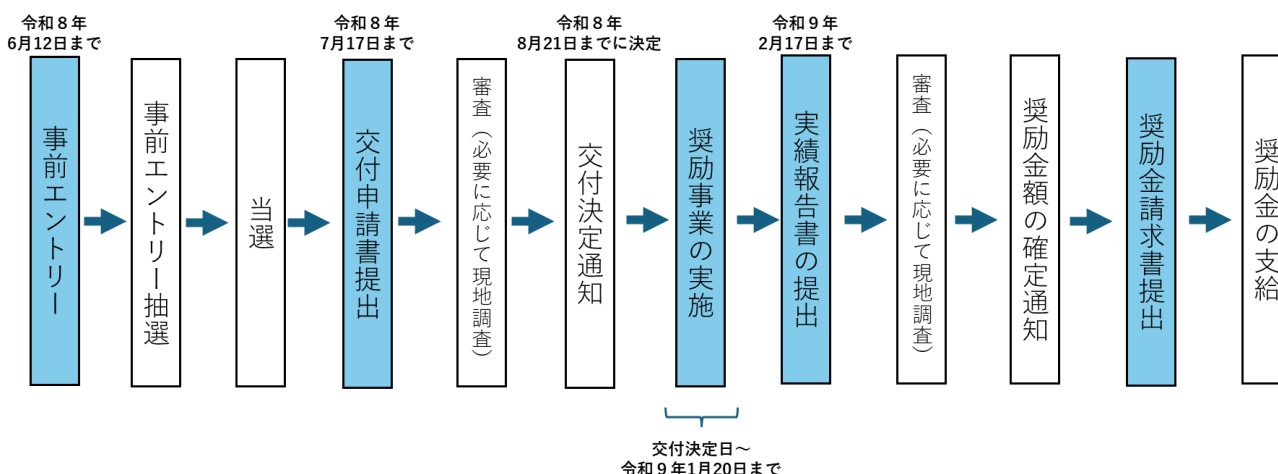
事前エントリー受付期間	申請書提出期限	交付決定日（事業開始日）
令和8年5月7日（木）10時～ 令和8年6月12日（金）17時 ※エントリー締め切り後、7開庁日以内に 当選結果を通知します。	令和8年7月17日（金）	令和8年8月21日（金） までに決定

<交付決定日（事業開始日）からのスケジュール>

交付決定日（事業開始日）	奨励事業実施期間	実績報告書提出期限
令和8年8月21日（金） までに決定	交付決定日～ 令和9年1月20日（水）	令和9年2月17日（水）

(7) 手続きの流れ ※  は団体が実施する部分です。

※ 不通過の場合は、以降の作業へは進みません。



## 2 申請要件

(1) 奨励対象事業者の要件

奨励の対象とする事業者は、団体※であって、以下①～⑯に定める要件を全て満たしていることが必要です。

※ 団体とは、主たる会員や組合員が業種別の企業等で構成される業界団体等で、以下のいずれかに該当するものを指します。

(ア) 中小企業団体の組織に関する法律（昭和32年法律第185号）第3条第1項に規定され、中小企業等を主たる組合員とする中小企業団体

(イ) 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）に規定する法人（公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律（平成18年法律第49号）に規定する法人を含む。）

(ウ) その他法人格を有するもので、中小企業等の会員を有し、その事業経営の充実又は労働条件の維持改善等を図ることを目的とするもの

〈奨励対象事業者として想定している業界団体等〉

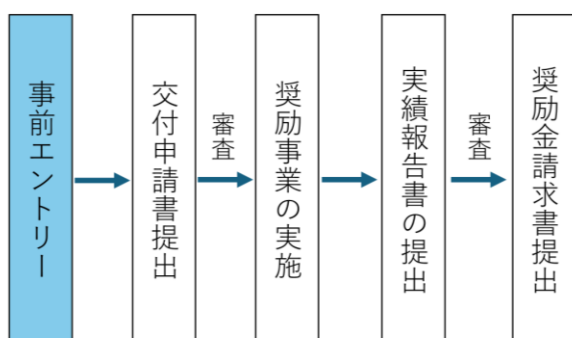
- ・会員企業等に共通する利益を図るための活動を行っていること
- ・業界全体の地位向上を図るための活動を行っていること
- ・都内の会員企業等を有していること
- ・定款等において、会員企業等を有することについて定めがあること

- ① 奨励対象事業を遂行する実施体制や実行能力（経理その他事務含む）等を有し、期間内に実施できること。
- ② 都内を活動範囲としていること。
  - ・本店等の所在地が都内または支店等の事務所が都内に所在することをいいます。ただし、都内の本店等または都内の事務所に営業実態がなく、法人住民税が免除されている場合を除く。
- ③ 都内に住所又は主たる事務所があること。
- ④ 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）による申立て等、奨励対象事業の継続性について不確実な状況が存在しないこと。
- ⑤ 法人事業税、法人住民税、法人税、消費税等の滞納がないこと。
- ⑥ 国・都道府県・区市町村等から補助を受けている、あるいは過去に受けたことがある場合、不正等の事故を起こしていないこと。
- ⑦ 過去5年間に重大な法令違反等がないこと。
- ⑧ 都税の未納がないこと。
- ⑨ 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。
- ⑩ 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 2 号に規定する暴力団に該当しないこと並びに法人その他の団体の代表者、役員又は使用人その他の労働者若しくは構成員が、同条第 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に該当する者でないこと。
- ⑪ 公共の安全及び福祉を脅かす恐れのある団体に属する者又は信用度が極端に悪化している者でないこと。また、青少年の健全育成上ふさわしくない事業を行っていないこと。
- ⑫ 宗教活動や政治活動を主たる目的としていないこと。
- ⑬ 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。
- ⑭ 国、地方公共団体その他の法人税法（昭和 40 年法律第 34 号）別表第一に掲げる公共法人及びこれらに類するものでないこと。
- ⑮ 労働関係法令について、次のアからキまで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 労働基準法第36条第4項、第5項、第6項第2号及び第3号に定める限度を超える時間外・休日労働を行っている従業員がいないこと。
  - 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 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取っていること。
  - キ その他賃金や労働時間等に関する労働関係法令を遵守していること。
- ⑯ 本奨励金を利用又は申請した団体の代表者と、新たに奨励事業者になろうとする団体の代表者が同一でないこと。
- ※ 奨励対象事業者の要件は、奨励事業終了後の実績報告時まで満たしている必要があります。

### 3 奨励金の事前エントリー



本奨励金の申請を行うには、決められた日時に、インターネット上から事前エントリーを行う必要があります。

#### (1) 事前エントリー方法

事前エントリー受付期間中(「1 事業概要(6) 年間のスケジュール等(P2)」を参照してください。)に、東京都産業労働局雇用就業部ホームページ「TOKYOはたらくネット」から事前エントリーを行ってください。

「TOKYOはたらくネット」

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/kaizen/ryoritsu/kasuhara/dantaisyorei/index.html>

事前エントリー後、申請可能団体として連絡を受けた団体のみが申請できます。



## (2) 事前エントリー受付について

受付期間については、「1 事業概要（6）年間のスケジュール等（P2）」をご参照ください。受付時間は受付終了日の17時までとなります。

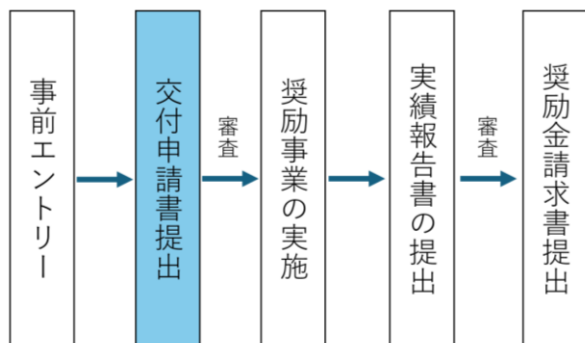
### ① 事前エントリーに関しての注意事項

- 事前エントリーは先着順ではありません。
- 事前エントリー締切後、予定件数を上回る申込があった場合には、抽選を行い、当落を決定します。
- フォームにご入力いただいた内容について、申請団体に対し、電話等でのヒアリングによる確認を行うことがあります。
- 担当者情報は、日中確実に応答できる申請団体の担当者（代表者を含む）及び連絡先を入力してください。

### ② 事前エントリー結果通知（申請の可否の連絡）

- 申請可否のご連絡は、抽選を行わなかった場合においても、事前エントリー受付期間の最終日から起算して7開庁日以内に、事前エントリーの際に入力いただいたEメールアドレス宛に雇用就業部労働環境課（カスタマーハラスメント防止対策担当）から行います。事前エントリー受付期間終了の日から7開庁日を経過しても連絡がない場合は、申請団体の担当者が直接、本奨励金の担当（03-6420-0862）へお問い合わせください。
- 受信拒否機能などを設定している場合は、[S0000444@section.metro.tokyo.jp](mailto:S0000444@section.metro.tokyo.jp)からのメールを受信できるよう設定を変更しておいてください。
- 事前エントリー結果通知により申請可能とされた団体は、当該通知の際に指定された奨励事業のみ、申請することができます。
- 事前エントリー結果通知で指定された奨励事業から、一部を取りやめての申請は、真にやむを得ない理由があった場合に限りです。
- 申請可能とされたにも関わらず、やむを得ない理由なく、提出期限までに申請書類の提出がなかった場合は、以降に本奨励金の募集があった場合でも、抽選対象外となります。より多くの団体が申請機会を得られるよう、奨励事業が実施可能である場合にエントリーをするようにご協力をお願いいたします。

## 4 奨励金の交付申請



奨励対象事業者は、交付申請書（様式第1号）等を作成し、次のとおり申請を行ってください。

### (1) 申請書類の提出方法

申請書類一式を全て揃えて、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。

### (2) 提出期限

令和8年7月17日（金）※23時59分までの申請を受け付けます。

### (3) 申請時の提出書類

申請に関する各様式には全て登記簿どおりに団体名、代表者名等を記載してください。

※事業計画書（様式第1号別紙）は交付申請を行う奨励事業についてのみ

### 交付申請 提出書類及び提出部数一覧表

No	提出書類	部数
1	交付申請書（様式第1号）	1部
2	事業計画書（様式第1号別紙）※該当の奨励事業についてのみ提出	1部
3	誓約書（様式第2号）	1部
4	団体等の概要	1部
5	団体等の会員名簿	1部
6	その他補足説明資料（補足説明が必要な場合）	1部
7	定款・寄附行為又はこれらに類するもの	1部
8	発行後3ヵ月以内の商業・法人登記簿謄本（履歴事項全部証明書）	1部
9	法人税、消費税及び地方消費税の納税証明書（納税証明書3の3）	1部
10	法人住民税及び法人事業税の納税証明書（申請日時点で直近のもの）	1部
11	納付義務がなく、各号に定める納税に関する書類を提出できない場合は、課税されない理由が分かる書類	1部

#### (4) 申請書類各種様式の入手方法

Jグランツの補助金詳細画面にある「申請様式」、または、東京都産業労働局雇用就業部ホームページ「TOKYOはたらくネット」からダウンロードできます。

「TOKYOはたらくネット」

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/kaizen/ryoritsu/kasuhara/dantaisyousei/index.html>



#### (5) 交付申請にあたっての注意事項

##### ① 電子申請について

(ア) Jグランツでは、電子的に申請を受け付けるとともに、当該システムを通じて行われた申請に対する東京都からの通知等についても、原則として当該システムにより行います。

(イ) Jグランツを利用するには、法人共通認証基盤「GビズID」のアカウント（GビズIDプライム）を取得してください。デジタル庁の審査があり、ID発行までには時間がかかるため、余裕を持って準備をしていただきますようお願いいたします。やむを得ずJグランツを利用することができない場合は、担当までご連絡ください。

(ウ) 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。

(エ) Jグランツ利用の際には、利用規約及びプライバシーポリシーに同意の上、ご利用ください。

(オ) 本奨励金は限定公開のため、Jグランツで検索しても表示されません。申請可能団体確定のご連絡の際に、リンクをお知らせします。

(カ) 申請の受信有無についてのお問合せには一切応じられません。申請が提出されているかについては、Jグランツのマイページより確認してください。

(キ) 確認事項等がある場合は、申請団体の担当者に電話等で連絡します。本申請に係る連絡先は、日中確実に応答できる申請団体の担当者（代表者を含む）及び連絡先を入力してください。

(ク) Jグランツは、国（デジタル庁）が提供するシステムであるため、システムに関して質問等がある場合は、以下を参考にお問い合わせください。東京都にご質問いただいても回答することができません。ただし、フォームの入力内容等、申請に関わるご質問については本奨励金の担当（03-6420-0862）までお問い合わせください。

#### ◇Jグランツ

【公式ウェブサイト】 <https://www.igrants-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/>

※GビズIDの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」>アカウントをこれから作成される方【法人/個人事業主向け】「GビズIDクイックマニュアル GビズIDプライム編（法人代表者）」をご確認ください。

#### ◇お問い合わせ

○電話でのお問い合わせ

デジタル庁ヘルプデスク 電話番号：0570-023-797 受付時間 9：00～17：00  
（土・日・祝日、年末年始を除く）

○WEBでのお問い合わせ

・Jグランツ公式ウェブサイト（よくあるご質問）

（URL：<https://www.igrants-portal.go.jp/faq>）

・GビズID公式ウェブサイト（よくある質問）

（URL：<https://gbiz-id.go.jp/top/faq/faq.html>）

#### ※手続サクサクプロジェクトについて

Jグランツで申請する際、「手続サクサクプロジェクト」への同意画面が表示されます。

「手続サクサクプロジェクト」とは、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交付手続き等の際、ご提供いただいた法人情報等について、東京都のデータ収集に同意いただくと、今後、東京都の他の補助金等の申請手続きの際にデータ入力を省略可能とする取組のことです。

#### 【手続サクサクプロジェクトに関するお問合せ】

デジタルサービス局デジタル戦略部（事業者データベース担当）

電話：03-5000-8020

メールアドレス：S1100506@section.metro.tokyo.jp

#### ② 申請書類について

（ア）提出する書類は、内容が判別できるものをPDF形式で添付してください。

※書類等の原本をスキャンするなどし、PDF化して提出すること。

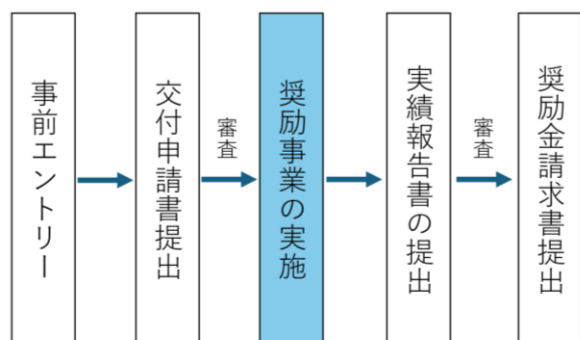
（イ）提出された書類はお返ししません。必ず控え及び電子ファイルのバックアップを保管してください。

- (ウ) 一度提出された書類について、申請団体からの修正や差し替えはできません。また、提出期限後は書類の追加提出はできません。提出期限までに必要な書類が不足している場合は、奨励対象外となります。
- (エ) 書類の記入にあたっては、鉛筆・消えるボールペン、修正液・修正テープを使用しないでください。
- (オ) 本申請に係る連絡先は、日中確実に応答できる申請団体の担当者（代表者を含む）及び連絡先を記載してください。
- (カ) 提出書類に不備がある場合は、修正提出を求めることや、審査の必要に応じ、募集要項に記載のない書類の提出を求めることがあります。なお、求めに応じない場合には、原則として奨励対象外となります。
- (キ) 提出書類の内容について、申請団体に対し、Jグランツ上のコメントや電話等でのヒアリングによる確認を行うことや、追加書類の提出を依頼することがあります。また、必要に応じ、現地調査を実施します。
- (ク) 提出書類はA4版に統一してください。

### ③ その他

- (ア) 審査の結果、不交付の決定や交付申請額から減額して交付決定をすることがあります。審査の過程についてはお知らせしておりませんので、ご了承ください。
- (イ) 交付決定額は奨励金交付の上限額を示しています。奨励事業終了後に奨励額が確定します。実績報告書の審査により、奨励額が交付決定額から減額される場合があります。
- (ウ) 本奨励金の申請代行が認められるのは、社会保険労務士や行政書士などが法令に基づいて行うものに限られます。
- (エ) 本奨励金では、Jグランツの「代理申請機能」をご利用いただけます。「代理申請」とは、Jグランツにて補助金の申請を作成・提出する際に、事業者自身で申請の作成が難しい場合、事業者が行政書士等に作成の代理を依頼することで、行政書士等が申請を代理で作成することを指します。具体的には、事業者（委任元）が行政書士等（代理申請者）にGビズID上で委任の依頼をすることで、事業者に代わって、受任した行政書士等がJグランツ上で申請を作成できます。（申請の提出は、行政書士等ではなく事業者自身で行います。）

## 5 奨励事業の実施



交付決定を受けた奨励対象事業者（以下「奨励事業者」という。）は、各奨励事業において、以下に定める取組事項全ての実施が必要です。

※下記の要件等のほか、本事業の趣旨に合致しないと都が判断した場合、奨励対象外となる場合があります。

奨励事業(1)	基本方針の策定
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会員企業等へ向けたカスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」という。）に対する基本方針の策定</li> <li>・基本方針の会員企業等外部への周知</li> </ul>
具体的な要件等	<p>以下の①～④の全てを満たすこと。</p> <p>① カスハラ防止対策の推進に向けて、次のアからウの必須項目を明記した基本方針を定めること。</p> <p>ア 基本方針を定める目的 （例：業界におけるカスハラの実状や課題 業界団体等としてカスハラ対策に取り組む重要性 業界団体等から会員企業等へ向けたメッセージなど）</p> <p>イ カスハラの実態 （例：業界におけるカスハラの実態、具体的な行為の例示など）</p> <p>ウ カスハラへの対応（社内・社外） （例：会員企業等において推奨される体制の整備や顧客等への対応方法など）</p> <p>② 基本方針は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（令和6年東京都条例第140号）の理念や、本条例に基づく、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）の内容等に則したものであること。</p> <p>&lt;参照&gt; 「TOKYOはたらくネット」 <a href="https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual/index.html">https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual/index.html</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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（P15、16）</li> <li>・事業者マニュアルのひな形（Word形式）（P6、7）</li> </ul> <p>③ 団体から会員企業等へ向けた内容であること。 ※業界団体として定める基本方針に沿った行動を、会員企業等に促すような</p>

	<p>内容を含めてください。</p> <p>④ 定めた基本方針を、団体の会員企業等外部へ周知すること。  ※外部とは団体HPでの周知等、対外的な周知を想定しています。  ※実績報告の際に周知日を確認しますので、HPやメール等で会員企業等へ周知した日付が分かる資料をご準備ください。</p>
--	--

奨励事業(2)	相談窓口の設置
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会員企業等のカスハラ防止対策をサポートする相談窓口の設置及び運営</li> <li>・相談窓口の会員企業等への周知</li> </ul>
具体的な要件等	<p>以下の①～④の全てを満たすこと</p> <p>① カスハラ防止対策に関する相談窓口を設置し、相談員を配置すること。配置する相談員は常時相談に対応できる者とする。</p> <p>※1 相談窓口の運営を外部に委託する場合は、6カ月以上の契約期間であることが必要です。（契約日は奨励事業実施期間内であることが必要ですが、契約期間の終了日が奨励事業実施期間外となることは差し支えありません。）</p> <p>※2 相談内容は、会員企業等からのカスハラ対策マニュアルの作成に関する相談や、会員企業等の従業員からのカスハラへの対応に関する相談等を想定しています。</p> <p>※3 「常時相談に対応できる」とは、少なくとも週に複数日（1日あたり数時間以上）は相談を受けることができる体制であることを想定しています。</p> <p>② 都内の会員企業等を相談対象としていること。</p> <p>③ 設置した相談窓口について、会員企業等に周知すること。  ※実績報告の際に周知日を確認しますので、HPやメール等で会員企業等へ周知した日付が分かる資料をご準備ください。</p> <p>④ 相談窓口の設置により、団体内のカスハラ防止対策が進んだこと。  ※取組前と取組後の状況変化を実績報告書（様式第7号別紙）に記入</p>

奨励事業(3)	研修の実施
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カスハラ防止対策を主題にした研修の実施</li> </ul>
具体的な要件等	<p>以下の①～④の全てを満たすこと。</p> <p>① 研修には、以下のア～オのうち、少なくとも2つ以上を含む内容とすること。</p> <p>ア カスハラに関する基本知識  （例：カスハラが増加する社会的背景、国や都が示す具体的な行為類型、該当し得る犯罪名 等）</p> <p>イ クレームへの対応  （例：基本的な言葉の使い方、接遇マナー、クレーム対応の流れ 等）</p> <p>ウ カスハラへの対応  （例：カスハラの判断、事実確認・録音録画・組織内での情報共有の重要性、一次対応から二次対応に代わる目安、基本的な対応フロー、実際の事例を基にしたケーススタディ・ロールプレイング 等）</p> <p>エ 組織的な対応の重要性 ※主に経営層・現場監督者向け  （例：基本方針やトップメッセージの重要性、組織内でのアンケート調査、事例分析の重要性、二次対応の心構え、就業者によるハラメント</p>

	<p>を許さない 等)</p> <p>オ 就業者のフォロー ※主に経営層・現場監督者向け (例：産業医や産業カウンセラー等の専門家への相談、就業者の精神的ケア 等)</p> <p>② 都内の会員企業等を研修の対象とすること。 ※会員企業等から研修参加費等を徴収する場合は、奨励対象外となります。</p> <p>③ 研修の実施について、会員企業等に広く周知すること。 ※実績報告の際に周知日を確認しますので、HPやメール等で会員企業等へ周知した日付が分かる資料をご準備ください。</p> <p>④ 研修に参加しなかった会員企業等へ、資料配布等により研修内容を周知すること。 ※実績報告の際に周知日を確認しますので、HPやメール等で会員企業等へ周知した日付が分かる資料をご準備ください。</p>
--	---

※奨励事業(4)は「a.外部人材の活用」又は「b.システムの活用」のいずれかを選択して実施してください。

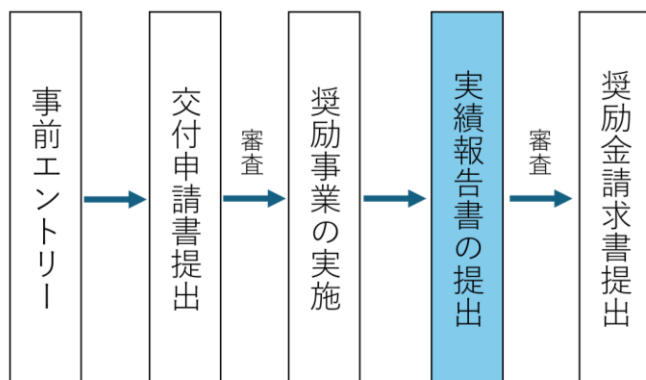
奨励事業(4) 外部人材又はシステムの活用	
a.外部人材の活用	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カスハラ防止対策に資する外部人材を新たに活用すること。</li> </ul>
具体的な要件等	<p>以下の①～③の全てを満たすこと。</p> <p>① 会員企業等のカスハラ防止対策のために、以下のいずれかにより、外部人材と新たに契約すること。</p> <p>ア 外部人材との継続的契約（6カ月以上の契約） (例：業界のカスハラ事例への対応方法に関する相談対応等の顧問契約) ※契約日は奨励事業実施期間内であることが必要ですが、契約期間の終了日が奨励事業実施期間外となることは差し支えありません。</p> <p>イ 外部人材とのスポット契約 (例：業界団体から会員企業等へ向けたカスハラ対策マニュアルの作成に関する委託契約)</p> <p>② 外部人材は、会員企業等のカスハラ防止対策に資する専門家であること。 【専門家の例】 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等の国家資格保有者、産業カウンセラー等の民間資格保有者（※） ※民間資格保有者については、当該民間資格が、国家資格に準じて知識・技能の習得度の客観的把握を適切に行い得るものであることが必要です。</p> <p>③ 外部人材の活用により、団体内のカスハラ防止対策が進んだこと。 ※取組前と取組後の状況変化を実績報告書（様式第7号別紙）に記入</p> <p>《注意事項等》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>外部人材を活用して、「基本方針の策定」「相談窓口の設置」「研修の実施」に取り組む場合は、それぞれ奨励事業(1)から(3)を実施したものと取り扱うため、奨励事業(4)の対象にはなりません。</u></li> <li>・ 同じ外部人材を活用して、「基本方針の策定」とマニュアル作成を行う場合は、「基本方針の策定」を奨励事業(1)、マニュアル作成を奨励事業(4)として、申請が可能です。</li> </ul>

	<p>&lt;参考&gt; 「マニュアル」とは、基本方針を踏まえた、顧客対応の考え方やカスタハラへの対応、社内体制等を示すものです。</p> <p>《奨励対象外の例》※この他にも審査の上、対象外となる場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・奨励事業実施期間前から契約している外部人材との継続契約</li> <li>・「具体的な要件等①ア 外部人材との継続的契約」の場合で、契約期間が6カ月未満のもの</li> <li>・無料相談等の費用が発生しない契約</li> <li>・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</li> <li>・契約書が代表者等の個人名で発行されているもの</li> </ul>
--	---

## b.システムの活用

取組事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カスタハラ防止対策に資するシステムを新たに活用すること。</li> </ul>
具体的な要件等	<p>以下の①～③のすべてを満たすこと。</p> <p>① 会員企業等のカスタハラ防止対策のために、システムを新たに購入又はリース等の契約をすること（リース等の契約の場合は6か月以上の契約）。</p> <p>※リース等の契約の場合、契約日は奨励事業実施期間内であることが必要ですが、契約期間の終了日が奨励事業実施期間外となることは差し支えありません。</p> <p>② 会員企業等のカスタハラ防止対策に資するシステムの活用であること。</p> <p>【システムの例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体が会員企業等へカスタハラ防止対策に関する情報等を周知するためのシステム (例：対応事例等を周知する会員専用サイト 等)</li> <li>・会員企業等におけるカスタハラ防止対策の向上に資するシステム (例：カスタハラ防止対策に関するオンライン研修ツール、AIによりクレーム対応の疑似体験ができる訓練用システム 等)</li> <li>・会員企業等からのカスタハラ防止対策に関する相談対応に資するシステム (例：会員企業等からの相談に効率的に対応するためのコールセンター業務の効率化システム、AIが相談に対応するチャットボットツール 等)</li> </ul> <p>③ システムの活用により、団体内のカスタハラ防止対策が進んだこと。</p> <p>※取組前と取組後の状況変化を実績報告書（様式第7号別紙）に記入</p> <p>《奨励対象外の例》※この他にも審査の上、対象外となる場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・奨励事業実施期間前から購入・リース等の契約をしているシステムの継続契約</li> <li>・自社のシステムの購入・リース等の契約（団体等の代表権を持つ者が代表を務める企業等の製品を含む）</li> <li>・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購入・リース等の契約</li> <li>・6か月未満のシステム利用のリース等の契約</li> <li>・無料体験、トライアル等の費用が発生しない契約</li> <li>・法律上必要な許可・届出等手続を行っていない業者等からの購入・リース等の契約</li> <li>・契約書や領収書が代表者等の個人名で発行されているもの</li> </ul>

## 6 奨励金の実績報告



奨励事業者は、実績報告書（様式第7号）等を作成し、次のとおり報告を行ってください。

### (1) 提出方法

「4 奨励金の交付申請（1）申請書類の提出方法（P6）」と同様です。

### (2) 提出期限

令和9年2月17日（水）※23時59分までの申請を受け付けます。

### (3) 提出書類

各奨励事業の実績報告に必要な提出書類及び部数等は以下のとおりです。

申請に関する各様式には全て登記簿どおりに団体名、代表者名等を記載してください。

#### ◆必ず提出するもの

- ・実績報告書（様式第7号及び別紙）（1部）

※様式第7号別紙における各奨励事業の報告は、交付申請を行った奨励事業についてのみ作成が必要となります。

#### ◆実績報告書（様式第7号及び別紙）のほか、各奨励事業に必要な添付資料

- ・奨励事業（1） 基本方針の策定

No	提出書類	部数
1	<b>定めた基本方針</b> <input type="checkbox"/> 申請団体名が記載されていること <input type="checkbox"/> 必須項目が含まれた内容であること <input type="checkbox"/> 策定日が奨励事業実施期間内であること	1部
	<b>基本方針を団体の会員企業等外部へ周知したことが確認できる資料</b> <input type="checkbox"/> 申請団体名が記載されていること <input type="checkbox"/> 周知した日付が確認できること ※周知した日付が奨励事業実施期間内であることが必要 ※HPの掲載日やメール等の送信日が確認できることが必要 <input type="checkbox"/> 団体の会員企業等外部へ周知したことが確認できる内容となっていること	
2		1部

・奨励事業（２） 相談窓口の設置

No	提出書類	部数
1	<b>外部委託に関する契約書の写し</b> <b>※相談窓口の運営を外部に委託する場合のみ提出</b>	1部
	<input type="checkbox"/> 申請団体名が記載されていること <input type="checkbox"/> 契約日が奨励事業実施期間内であること（6か月以上の契約） ※契約期間の終了日が奨励事業実施期間外となることは差し支えありません。 <input type="checkbox"/> カスハラ防止対策に関する相談窓口運営委託の契約であることが確認できること	
2	<b>相談窓口を会員企業等へ周知したことが確認できる資料</b>	1部
	<input type="checkbox"/> 申請団体名が記載されていること <input type="checkbox"/> 周知した日付が確認できること ※周知した日付が奨励事業実施期間内であることが必要 ※HPの掲載日やメール等の送信日が確認できることが必要 <input type="checkbox"/> 団体の会員企業等へ周知したことが確認できる内容となっていること	
3	<b>相談対応の実績が確認できる資料</b>	1部
	<input type="checkbox"/> 奨励事業実施期間内における相談件数、相談者、相談内容や回答等が確認できること	

・奨励事業（３） 研修の実施

No	提出書類	部数
1	<b>外部委託に関する契約書の写し又はそれに類するもの</b> <b>※外部の研修講師を活用する場合や研修の実施を外部に委託する場合に提出</b>	1部
	<input type="checkbox"/> 申請団体名が記載されていること <input type="checkbox"/> 契約日が奨励事業実施期間内であること ※カスハラ防止対策に関する研修の実施についての契約であることが確認できること	
2	<b>研修の実施について、会員企業等に広く周知したことが確認できる資料</b>	1部
	<input type="checkbox"/> 申請団体名が記載されていること <input type="checkbox"/> 周知した日付が確認できること ※周知した日付が奨励事業実施期間内であることが必要 ※HPの掲載日やメール等の送信日が確認できることが必要 <input type="checkbox"/> 団体の会員企業等へ広く周知したことが確認できる内容となっていること	
3	<b>研修に使用した資料</b>	1部
	<input type="checkbox"/> 具体的な要件等①のア～オのうち、少なくとも2つ以上を含む内容であることが確認できること	
4	<b>研修の実施状況が分かる写真</b>	各1部 (写真は複数枚可)
	<input type="checkbox"/> 近景及び遠景の2種類の写真が必要 ① 近景写真…使用した研修資料の内容が確認できるもの ② 遠景写真…出席者の人数規模や実施場所、実施状況が確認でき、	

	<p>研修講師が発表している様子が確認できるもの</p> <p>※オンライン形式で開催した場合も、研修講師が説明している様子や、参加者の人数・顔や姿、使用した研修資料等が分かる研修実施中の画面キャプチャーの写し等が必要です。</p>	
5	<p>研修に参加しなかった会員企業等に研修内容を周知したことが確認できる資料</p> <p><input type="checkbox"/>申請団体名が記載されていること</p> <p><input type="checkbox"/>周知した日付が確認できること</p> <p>※周知した日付が奨励事業実施期間内であることが必要</p> <p>※HPの掲載日やメール等の送信日が確認できることが必要</p> <p><input type="checkbox"/>研修に参加しなかった会員企業等へ周知したことが確認できる内容となっていること</p>	1部

・奨励事業（4） 外部人材又はシステムの活用

No	提出書類	部数
1	<p><b>外部人材との契約書の写し</b></p> <p><input type="checkbox"/>活用した外部人材が保有する専門性が明らかになっていること</p> <p>※活用した外部人材が、民間資格保有者の場合は、当該民間資格が、国家資格に準じて知識・技能の習得度の客観的把握を適切に行い得るものであることを確認できる書類を求めることがあります。</p> <p><input type="checkbox"/>申請団体名が記載されていること</p> <p><input type="checkbox"/>契約日が奨励事業実施期間内であること</p> <p>※「具体的な要件等①ア 外部人材との継続的な契約」の場合は、6カ月以上の契約であることが必要（契約期間の終了日が奨励事業実施期間外となることは差し支えありません。）</p> <p><input type="checkbox"/>カスハラ防止対策に関する内容が含まれていることが確認できること</p>	1部
2	<p><b>外部人材の活用実績が確認できる資料</b></p> <p>【提出物の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談対応等の継続的契約の場合は、相談実績（相談内容、回答など）が確認できる資料</li> <li>・マニュアル作成等のスポット契約で成果物がある場合は当該資料</li> </ul>	1部
1	<p><b>システム導入時の契約書又は領収書の写し</b></p> <p><input type="checkbox"/>申請団体名が記載されていること</p> <p><input type="checkbox"/>契約又は購入日が奨励事業実施期間内であること（リース等の契約の場合は6か月以上の契約）</p> <p>※リース等の契約の場合、契約期間の終了日が奨励事業実施期間外となることは差し支えありません。</p> <p><input type="checkbox"/>システム等の名称が実績報告書（様式第7号別紙）の記入内容、システムの資料・パンフレット等の記載と同じであること</p>	1部

2	システムの資料・パンフレット等	1部
	□製品名が、実績報告書（様式第7号別紙）の記入内容及び契約書や領収書等の記載と同じであること	

#### (4) 提出書類各種様式の入手方法

Jグランツの補助金詳細画面にある「申請様式」、または、東京都産業労働局雇用就業部ホームページ「TOKYOはたらくネット」からダウンロードできます。

「TOKYOはたらくネット」

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/kaizen/ryoritsu/kasuhara/dantaisyousei/index.html>



#### (5) 報告にあたっての注意事項

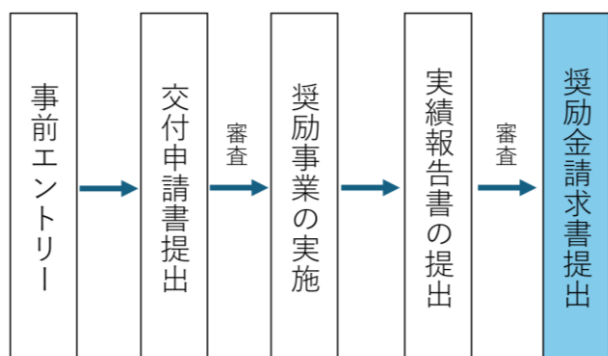
- ① 提出された書類はお返ししません。必ず控え及び電子ファイルのバックアップを保管してください。
- ② 一度提出された書類について、申請団体からの修正や差し替えはできません。また、提出期限後は書類の追加提出はできません。提出期限までに必要な書類が不足している場合は、奨励対象外となります。
- ③ 書類の記入にあたっては、鉛筆・消えるボールペン、修正液・修正テープを使用しないでください。
- ④ 本申請に係る連絡先は、日中確実に応答できる申請団体の担当者（代表者を含む）及び連絡先を記載してください。
- ⑤ 奨励事業が完了したとき、又は奨励事業実施期間が終了したときは、実績報告書類を必ず提出してください。
- ⑥ 提出書類に不備がある場合は、修正提出を求めることや、審査の必要に応じ、募集要項に記載のない書類の提出を求められることがあります。なお、求めに応じないときは、原則として奨励対象外となります。
- ⑦ 提出書類の内容について、申請団体に対し、Jグランツ上のコメントや電話等でのヒアリングによる確認を行うことや、追加書類の提出を依頼することがあります。また、必要に応じ、現地調査を実施します。
- ⑧ 提出書類はA4版に統一してください。
- ⑨ 実績報告の際に、変更・中止承認申請書を提出せずに、全部または一部の奨励事業を中止として報告した場合、変更・中止承認申請書を提出した場合と同様に再度の交付申請はできません。

## 7 奨励金交付額の確定

実績報告書等に基づき、奨励金交付額を確定します。審査の結果、交付決定額から減額して奨励額を確定することがあります。

額の確定の通知はJグランツにて行います。額の確定通知の電子ファイルを添付しますので、必ずご確認ください。

## 8 奨励金の請求



- (1) 奨励金額の確定通知を受けた後、奨励金請求書（様式第9号）、振込口座の通帳の写しをJグランツより提出していただきます。口座情報はJグランツのフォームにご入力ください。内容を確認した後、都から指定の銀行口座へ奨励金を振り込みます。
- (2) 振込完了のご連絡は行いません。通帳の記帳等で東京都名義の振込を確認してください。
- (3) 請求書が提出されてからお支払いまでは通常3～4週間程度要します。

## 9 交付申請の撤回

次の場合には、速やかに交付申請撤回届出書（様式第6号）をJグランツより提出してください。なお、交付申請の撤回を行った場合は、再度の交付申請が可能です。

- (1) 交付決定前に申請を取り下げる場合（交付決定前に、本奨励事業に取り組むことが困難になった場合等）
- (2) 交付申請日以降に「2 申請要件（1）奨励対象事業者の要件（P2～4）」を満たさなくなった場合  
※（2）の場合は要件を満たさなくなったことを証明する書類を添付してください。  
この場合は、実績報告期限を最終報告期限とし、期限内に提出がなかった場合は事業計画の中止と判断します。

## 10 事業計画の変更（事業計画及び団体等の情報に変更があった場合）

奨励事業者が、やむを得ず事業計画を変更しなければならない場合や団体等の情報に変更があった場合は、変更・中止承認申請書（様式第4号）をJグランツより提出し、都の承認を受ける必要があります。

※事業計画の変更は、真にやむを得ない理由があった場合に限りです。また、必ずしも承認されるとは限りません。

※団体等の情報に変更があった場合は、GビズIDの登録情報を変更してから申請書を提出してください。

※変更があったにも関わらず変更承認申請を行っていない場合は、奨励対象外となる場合があります。

下記必要書類を添付の上、Jグランツより提出してください。

＜事業計画の変更＞

- 交付決定後に事業計画書（様式第1号別紙）の内容を変更する場合は指します。
- 添付書類：変更後の事業計画書（様式第1号別紙）

＜団体等の情報の変更＞

- 団体等の名称、所在地、代表者に変更があった場合は指します。
- 添付書類：商業・法人登記簿謄本（履歴事項全部証明書）

## 11 事業計画の中止

次の場合には、実績報告期限までに変更・中止承認申請書（様式第4号）をJグランツより提出してください。

- （1）交付決定後に、本奨励事業に取り組むことが困難になり奨励事業を中止する場合
- （2）事業実施期間内に事業が完了しない場合

※奨励事業を中止した場合、中止の理由に関わらず申請した奨励事業の再度の交付申請はできません。

※実績報告の際に、変更・中止承認申請書を提出せずに、全部または一部の奨励事業を中止として報告した場合、変更・中止承認申請書を提出した場合と同様に再度の交付申請はできません。

## 12 その他留意事項

- （1）各種補助金等との併給について

次に該当する場合は、本奨励金を受給することはできません。

- ① 本奨励金の奨励事業に係る取組内容が、東京都が実施する各種補助金等により、導入した制度と同一と判断される場合
- ② 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補助金等のうち、国、東京都又は区市町村が実施するもの（国、東京都又は区市町村が他の団体等に委託して実施するものを含む。）を受給し、又は受給しようとした場合

- （2）奨励事業終了後の注意事項

奨励事業者は、奨励事業に係るすべての関係書類及び帳簿類は奨励事業の終了した期日の属する会計年度終了後、5年間保存してください。

- （3）奨励金交付決定の取消し、奨励金の返還

次のいずれかに該当した場合は、交付決定を取り消すことがあります。

奨励金交付決定を取り消した場合において、既に奨励事業者に奨励金が交付されているときは、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。

※返還について、延滞金等が発生する場合があります。

- ① 偽りその他不正の手段により奨励金の交付を受けたとき、又は受けようとしたとき
- ② 奨励金の交付決定の内容又はこれに付した条件に違反したとき
- ③ 廃業及び倒産等により奨励事業の実施が客観的に不可能となったとき
- ④ 奨励事業者（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労働者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
- ⑤ 申請の要件に該当しない事実が判明したとき
- ⑥ 法令又は要綱及び知事の指示に違反したとき

＝申込者情報の取り扱いについて＝

## 1 利用目的

- (1) 本事業の事務連絡や運営管理・統計分析
- (2) 本事業の普及啓発
- (3) 各種事業案内等の送付

※ 上記（3）を辞退される方は、当該事業担当者まで御連絡ください。

## 2 個人情報の保護

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）」「個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年東京都条例第130号）」及びその他の関係法令に基づいて管理します。申請にあたって、提出書類に奨励事業と関係のない個人情報が含まれているときは、必要に応じてその部分を黒塗りする等の対応をお願いします。マイナンバーが記載されている書類は受け取ることができません。

本事業は、この募集要項によるほか、東京都補助金等交付規則及びこれに基づく依命通達、「カスタマーハラスメント防止対策推進事業団体向け奨励金交付要綱」、「カスタマーハラスメント防止対策推進事業団体向け奨励金交付要領」の定めるところに従って実施されます。