

事業計画書

（団体名： ○○○○協会 ）

1 基本方針策定の経緯	
①業界の現状	業界が直面しているカスタマーハラスメントの現状について記入してください (例)○○業界では、○○○○という場面でカスタハラに該当する行為が多くあり、それに伴い会員企業の従業員が辞めてしまうなど、カスタハラ対策は業界として早急に取り組む必要がある。
②課題	現状を分析し、業界として取り組まなければならないことを記入してください (例)業界としてのカスタハラの定義が明確でない。 カスタハラの未然防止・発生時の対応が定まっていない。 カスタハラに対応した従業員のケア体制が整備されていない。
③重点対策事項	課題の中で、団体として特に力を入れて取り組むことを記入してください (例)基本方針の中でカスタハラの定義を明確にし、会員企業のみならず広く一般に周知することでカスタハラの未然防止に努める。
2 基本方針の周知	(例)団体の公式 HP に掲載するとともに、会員企業に対してメールを送信。

事業計画書

（団体名： ○○○○協会 ）

1 相談窓口の概要	
①外部委託の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 外部委託あり <input type="checkbox"/> 外部委託なし
②相談体制	相談員の所属、人数、受付時間を記入してください (例)○○株式会社に外部委託し、2名を相談員として配置。 受付時間:平日 9時～17時(12時～13時を除く)
③対象	(例)会員企業の従業員、人事担当者など
④相談方法	相談をどのように受け付けるか記入してください (例)電話及びメールにて受け付ける。
⑤相談内容の想定	どのような相談を相談窓口で受け付けるのか記入してください (例)カスハラへの対応方法について 会員企業において作成するカスハラ対策マニュアルについて
2 相談窓口の周知方法	
(例)会員企業に対してメールで情報提供し、団体の広報誌にも掲載する。	
3 取組を実施することによる効果	
相談窓口を設置することで、取組の前後で団体や会員企業がどのように変化することが見込まれるのか記入してください (例)相談を受け付けることによって、業界として実際にどのようなカスハラの実例があるのか把握することができる。 そのような事例を分析したり、団体内(会員企業)で共有したりすることで団体として今後のカスハラ防止対策の方向性が決まっていくことが予想される。	

事業計画書

（団体名： ○○○○協会 ）

1 研修の概要	
①外部講師の活用 の有無	<input type="checkbox"/> 外部講師の活用あり <input checked="" type="checkbox"/> 外部講師の活用なし
②対象	(例)会員企業の経営者、人事担当者、従業員など
2 研修の内容	
募集要項 P.8～「研修の実施」具体的な要件等①のア～オのうち、どの内容を実施予定なのか記入してください (例)ア カスハラに関する基本知識 →国や都が示す具体的な行為類型や策定する基本方針を用いて業界としてのカスハラ定義を説明する予定。 ウ カスハラへの対応 →事例をもとにロールプレイングを実施する予定。	
3 研修の実施についての周知方法	
(例)会員企業に対してメールで案内し、その際に応募フォームをメールに添付する。 研修実施の2週間前には再度メールで案内し、応募があった企業に対しては3日前にリマインドのメールを送信する。	

事業計画書

（団体名： ○○○○協会 ）

1 外部人材の概要	
①資格	(例)弁護士
②所属	(例)○○弁護士事務所
③氏名	(例)○○○○
④業務内容	外部人材に依頼する予定の業務内容について記入してください (例)団体が会員企業のカスハラ事例について相談した際の、団体への助言・提案
⑤選定理由	なぜその資格保有者を選んだのか、また、その資格がどのようにカスタマー・ハラメントの防止対策に資するのか記入してください
2 外部人材の活用方法	
外部人材をどのように活用するのか記入してください (例)会員企業からカスハラに関する相談があった際に、対応方法についてカスハラの専門家のアドバイスを受けることで、明確な対策を示すことができるようにする。	
3 取組を実施することによる効果	
外部人材を活用することで、取組の前後で団体や会員企業がどのように変化することが見込まれるのか記入してください (例)会員企業からカスハラの相談はいくつか受けているが、その相談事例に対して団体としてどのような対策を示すか明確に決めることが難しい。 カスハラの専門家に助言を求めることで、カスハラへの対応方法を決めることができる。 また、そうした相談事例を積み重ねていき、それらをまとめた事例集のようなものを会員企業に展開していくことを想定している。	

事業計画書

（団体名： ○○○○協会 ）

1 システムの概要	
①名称	(例)○○システム
②提供元	(例)○○株式会社
③仕様	どのようなシステムなのかパンフレット等を参考に記入してください (例)カスハラ防止対策に関するオンライン研修ツール
④選定理由	選んだシステムがどのようにカスタマーハラスメントの防止対策に資するのか記入してください
2 システムの活用方法	
システムをどのように活用するのか記入してください (例)カスハラ防止対策に関するオンライン研修ツールを会員企業に利用してもらい、カスハラの基礎知識や対応方法について理解を深めてもらう。	
3 取組を実施することによる効果	
システムを活用することで、取組の前後で団体や会員企業がどのように変化することが見込まれるのか記入してください (例)カスハラへの理解が深まることで、会員企業のカスハラ防止対策への意識が向上することが見込まれる。 また、会員企業の意識向上に伴い、団体においてもカスハラ防止対策についての意識が向上し、団体として今後どのような取り組みを行うか議論することが期待される。	