

取組の実施状況

（団体名： ○○○○協会 ）

1 基本方針の概要			
①名称	(例)○○○○協会カスタマーハラスメント防止対策基本方針		
②策定日	令和 7 年 ○ 月 ○ 日	③周知日	令和 7 年 ○ 月 ○ 日
2 基本方針の周知方法			
(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。			

取組の実施状況

（団体名： ○○○○協会 ）

1 相談窓口の概要			
①設置日	年 月 日	相談員配置	○○部○○課
③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）		
④対象	（例）会員企業の従業員、人事担当者など		
⑤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。		
⑥主な相談と回答内容	主にどのような相談があり、窓口でどのように回答したのか記入してください （例）「○○のような場合はカスハラに当たるのか」といった相談が多くあった。 窓口では、△△業界の実情を踏まえ、東京都が公表している「各団体共通マニュアル」に基づいてカスハラに該当する可能性があるのか、また、その対応方法について回答した。		
2 相談窓口の周知			
（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 取組の成果			
相談窓口を設置したことで、取組の前後で団体や会員企業においてどのような成果があったのか記入してください （例）会員企業等からの相談事例を積み上げることで、団体としてカスハラの実態をより詳しく把握することができた。 さらに、こうした事例を団体内（会員企業）で共有することで、業界としてカスハラに対する会員企業の意識向上や具体的な対策について話し合われるなど、カスハラ防止対策に関する議論が進んだ。			

取組の実施状況

（団体名： ○○○○協会 ）

1 研修の概要	
①日時	令和7年○月○日○時～○時
②開催形式	オンライン会議形式
③参加者	応募者○名のうち○名が参加
④説明者	所属：○○部○○課 氏名： ○○○○
2 研修の内容	
(1)	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、どの内容を実施したのか記入してください
(2)	(例)(1)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した基本方針を用いて業界としてのカスハラの定義を説明。
(3)	(2)ウ カスハラへの対応 研修の実施に当たり、会員企業からカスハラの事例を収集し、その事例をもとにロールプレイングを実施。
(4)	(3)オ 就業者のフォロー 設置した相談窓口を紹介するほか、カスハラに対応した就業者のケアについて説明。
(5)	
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。	
4 欠席者への周知方法	
(例)研修当日に使用した資料をメールで送信する。また、研修を録画したものを欠席者含め会員企業すべてに公開する。	

取組の実施状況

（団体名： ○○○○協会 ）

1 外部人材の概要	
①契約日	令和 7 年 ○ 月 ○ 日
②資格	(例)弁護士
③所属	(例)○○弁護士事務所
④氏名	(例)○○○○
⑤業務内容	外部人材に依頼した業務内容について記入 (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
2 外部人材の活用実績	
奨励事業実施期間中に外部人材をどのように活用したのか具体的に記入してください (例)会員企業からの相談に対して、専門家と団体で業界の実情を踏まえながら協議し、カスハラへの対応方法を示した。 <具体例> Q 「○○のような場合、どのように対応したらよいか」 A 「○○の場合は、△△△△というように対応すると良い」	
3 取組の成果	
外部人材を活用したことで、取組の前後で団体や会員企業においてどのような成果があったのか記入してください (例)以前は、会員企業から「このようなカスハラがあった」という相談を聞くことはできて、具体的な対策等を明確に伝えることが難しかった。 現在では、カスハラに詳しい専門家からアドバイスをいただくことで、業界の実情に即した対応を会員企業に対して示すことができる。	

取組の実施状況

（団体名： ○○○○協会 ）

1 システムの概要	
①名称	(例)○○システム
②契約・購入日	令和7年○月○日
③提供元	(例)○○株式会社
④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
2 システムの活用実績	
奨励事業実施期間中にシステムをどのように活用したのか具体的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った。 利用の際にはアンケートを実施し、研修ツールの感想だけでなく、会員企業のカスハラ事例などについても回答してもらった。	
3 取組の成果	
システムを活用したことで、取組の前後で団体や会員企業においてどのような成果があったのか記入してください (例)実施期間中にオンライン研修ツールを利用したのは○社であり、利用した会員企業に対して実施したアンケートの中では、「カスハラに対する理解が深まった」が○%という結果であった。 また、「カスハラにどのように対応したらよいか理解が深まった」は○%であったが、「カスハラへの対応方法が業態にそぐわない」といった声もあった。 そのため、団体内でこういった会員企業の声を共有し、業界として今後どのようにカスハラ対策を進めていくか議論がなされた。	