

挑みつづける、変わらぬ意志で。

 東京商工会議所

# 公労使による「新しい東京」 実現会議

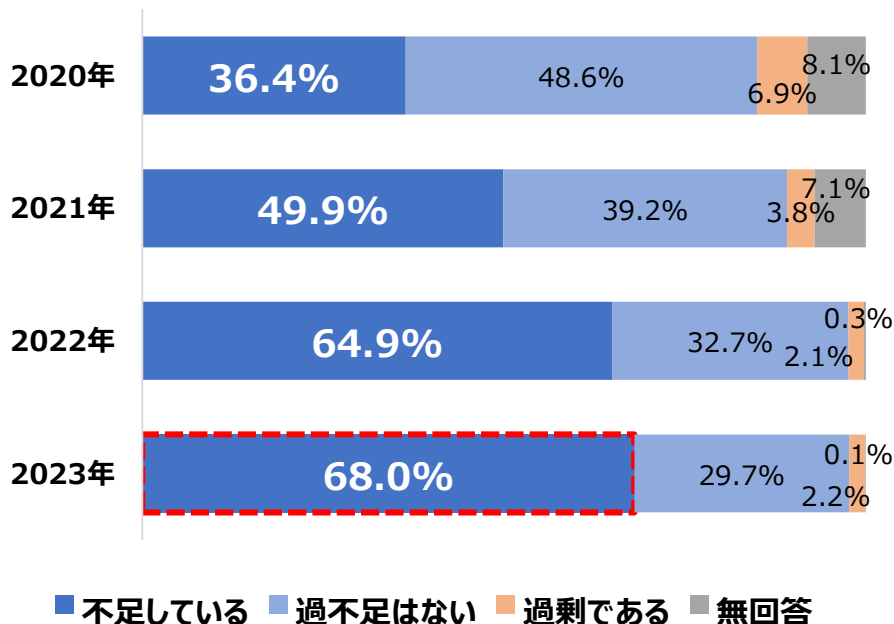
<カスタマーハラスメントへの対応のあり方について>

2023年10月20日  
東京商工会議所

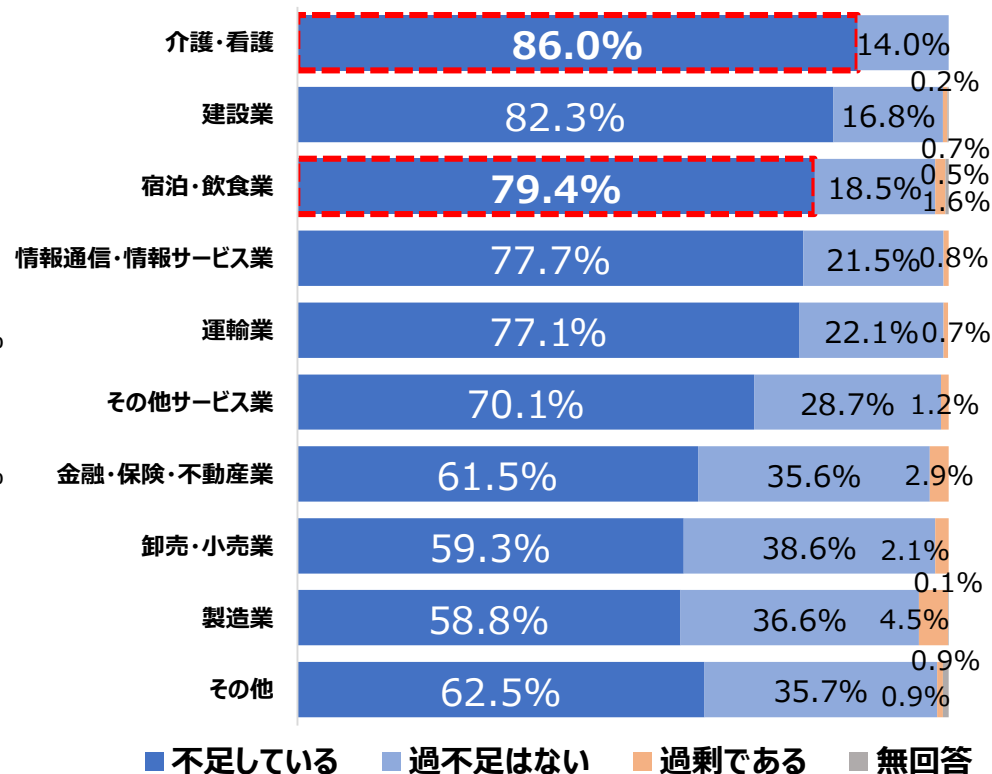
# 1. 人手不足の状況

- 本年9月公表の当所調査では、中小企業の約7割（68.0%）が「人手不足」と回答。人手不足の割合は、2015年の調査開始以降、最大となっている。
- 業種別に見ると、消費者と直面する介護・看護業や宿泊・飲食業では特に人手不足感が強く、全体より1～2割高い。

## 人手不足の状況（全体）



## 人手不足の状況（業種別）

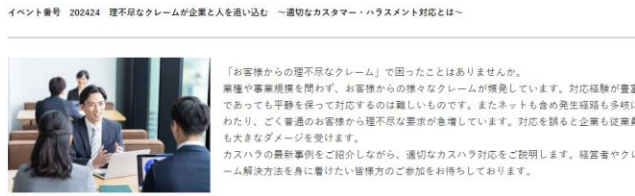


出所：いずれも「人手不足の状況および多様な人材の活躍等に関する調査」（2023年9月、日本・東京商工会議所）

# 2. 東京商工会議所の取組

## ○本部・支部で企業の実務者向けのクレーム対応講座、カスタマー・ハラスメント対策講座等を随時実施。

- 本年12月には「理不尽なクレームが企業と人を追い込む～適切なカスタマー・ハラスメント対応とは～（荒川支部）」、「お客様の信頼をとりもどすクレーム対応講座（本部研修センター）」を実施予定。



イベント情報

イベント番号	202424
イベント名	理不尽なクレームが企業と人を追い込む～適切なカスタマー・ハラスメント対応とは～
種別	セミナー・講習会   オンライン（ライブ配信）   無料
テーマ・課題	① 経営戦略・マネジメント   ② 危機管理・BCP   ③ 法務・知財・税務   ④ 生産性向上・業務効率化   ⑤ 経営・人事管理 ⑥ 資金調達   ⑦ 代客・経営者向け   ⑧ 経営・幹部向け   ⑨ 管理職向け   ⑩ 若手・新入社員向け
開催日	2023年12月5日（火）14:00～16:00

## ○取引先と共存共栄関係を築く「パートナーシップ構築宣言」を積極的に推進。

- 2020年6月の制度開始以降、全国の商工会議所で積極的に推進。宣言企業数は約3万5千社に（2023年10月時点）。
- 本年1月には日本経済団体連合会、経済同友会との連名で、『「パートナーシップ構築宣言」の実効性向上に向けて』を取りまとめ、会員事業者等に周知。

取引先と共存共栄関係を築こうと考える経営者の皆様へ

パートナーシップ構築宣言は2020年6月に創設されました。

大企業と中小企業が共に成長するために！

取引先との持続可能な関係を築くために！

パートナーシップ構築宣言とは？

取引先とのパートナーシップを強化するなど新たな共存共栄関係の構築に企業の代表者名で宣言（コミット）するものです。

Webサイトではパートナーシップ構築宣言の申請や届出などの申請、PDFをダウンロードできます。

新たなパートナーシップ環境・系列を拡大した連携（※2）

適正な取引価格の実現（※1）

下請代金の支払条件改善（※3）

「宣言」が公式ポータルサイトに掲載・公表されます  
中小企業界のニュースリリースにも掲載されます（※4）

宣言企業は「ロゴマーク」を使うことができます  
各社にロゴマークを導入し、取引先との共存共栄関係を構築することを宣言した中小企業にのみ適用されるロゴマークです。

一部の補助金で加算措置が受けられます  
（※5）

SDGs「宣言」の取組みを実施することでSDGsも同時達成することになります  
中々多の企業がSDGsとSDGs（持続可能な開発目標）「宣言」を通じてSDGsの目標達成に貢献できることとなります。

積極的な宣言と実行で、サプライチェーン全体の「成長」「分配」の持続を実現しましょう

日本経済団体連合会 日本商工会議所

挑みつづける、変わらぬ意志で。

