

中央会からのお知らせ

にしのみや環境サポート協同組合が官公需適格組合の証明取得 ～受注機会増大へ活動強化～

にしのみや環境サポート協同組合は、3月24日に近畿経済産業局より官公需適格組合（物品納入等）の証明を取得しました。同組合は西宮市から一般廃棄物処理業の許可を受けた市内に事業所のある6社が加盟する協同組合です。1974年に組合を設立し、西宮市から委託を受けて一般廃棄物の収集運搬業務を行っています。

官公需適格組合は、官公需の受注に対して特に意欲的であり、かつ受注した契約を十分に責任を持って履行できる経営基盤が整備されている組合であることを中小企業庁（兵庫県の場合は近畿経済産業局）が証明する制度です。この証明を受けられる組合は、事業協同組合、企業組合、協業組合等で一定の基準を満たしていることが条件になっています。

令和4年3月31日現在、兵庫県では15組合が官公需適格組合の証明を取得しております。

＜担当：連携推進課 岡田＞



左から森下監事、阪本理事長、寺崎理事

『月刊中央会O!』に商品やイベントのチラシを封入しませんか？

★商品やサービスを紹介したい！	★自社のことを知ってもらいたい！
★イベントやセミナーの案内をしたい！	★宛名ラベル・封筒代、発送事務作業が不要！

【対象】 兵庫県中央会の会員及び会員組合の組合員
【送付先】 兵庫県中央会の会員等
【形態】 A4版1枚（両面印刷可）
【配布部数】 約1,000部
【料金】 5,500円（税込）／1回

詳細はコチラ <https://www.chuokai.com/orikomikoukoku/>



＜担当：総務課 森田＞

『月刊中央会O!』への掲載情報募集中！

兵庫県中央会では、本誌を組合活動等のPRIに役立てていただくために情報を募集しています。掲載可能なものがありましたら、ぜひ情報をお寄せください。

ご相談いただければ、当会より取材にお伺いすることもできますので、お気軽にお問い合わせください。

【掲載対象】 兵庫県中央会の会員及び会員組合の組合員

【お寄せいただきたい情報の一例】

◆イベント・記念事業	◆社会貢献事業
◆先進的な共同事業	◆新商品・新サービス

＜お問い合わせ・情報の送付先＞ 総務課 森田 ☎ morita@chuokai.com



中小企業のための 地震・津波の補償「地震特約」

ひょうご共済の火災共済に特約としてご加入いただける制度です。

ひょうご共済 地震特約 検索

“ひょうご”の中小企業を補償でサポート！



ひょうご共済

兵庫県共済協同組合

月刊中央会 O! (オー)

兵庫県中小企業団体中央会時報 第772号 2022年5月5日号（毎月1回5日発行）
発行所／兵庫県中小企業団体中央会 〒650-0011 神戸市中央区下山手通4丁目16番3号兵庫県民会館3階
本誌は組合等情報提供事業として発行しております。購読料／部30円（会員の購読料は会費に含まれています。）
購読料／部30円（会員の購読料は会費に含まれています。）
TEL (078) 331-2045

月刊中央会 O! 第772号 2022/May

動く・つなぐ・結ぶ
組合・中小企業を
サポート

組合・中小企業を
応援します！



伊弉諾神社（淡路市）

特集 令和3年度連携組織活路開拓調査・実現化事業成果報告 VOL.1

中央会事業

- ◇令和3年度異業種交流活性化事業成果報告
- ◇組合運営Q&A「通常総会当日に脱退を申し出た組合員の取扱いについて」
- ◇中央会のビジネス総合保険

お知らせ

- ◇兵庫県信用保証協会のお問い合わせ・ご相談窓口のお知らせ

情報レポート

- 非製造業を中心に、まん延防止措置解除の反動と年度末という季節要因により需要が拡大の一方、原燃料の急上昇と価格転嫁の困難により、県内中小企業における景気回復の基調は不安定な状態となっている。

お知らせ

- ◇事業再構築補助金（第6回）の公募

コラム

- ◇中小企業のための労務レポート
顧客からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）対策が求められます
ハタ経営労務サービス 代表 畑 英樹

お知らせ

- ◇仕事と生活の調和を図るための支援策（助成金）のご案内

中央会からのお知らせ

- ◇にしのみや環境サポート協同組合が官公需適格組合の証明取得
- ◇『月刊中央会O!』に商品やイベントのチラシを封入しませんか？
- ◇『月刊中央会O!』への掲載情報募集中！



兵庫県中小企業団体中央会
<https://www.chuokai.com>

令和 3 年度連携組織活路開拓調査・実現化事業 成果報告 VOL.1

中央会の支援事業で取り組んだ内容をご紹介します！

①きっかけ②取組み内容③支援の結果や今後について

テーマ SDGs 活用の「ちょうの家」ルネッサンスと多様な連携による販売促進

①地域工務店の事業再構築へ

特定非営利活動法人ひょうご新民家21は、震災の建物被害の勉強会を通じて2002年に兵庫県内の地域工務店によって設立された。現在では、地域工務店に加えて材木関係・住宅設備関係など幅広い職種が会員となっている。

目的は、兵庫県の多彩な気候風土に適合し、兵庫県産木材や淡路瓦等の建材を用いた地産地消を志向した、生活者（ユーザー）視線の21世紀の住まい（住宅）づくりである。省エネ住宅が普及・促進される昨今、環境団体や地域の自治体との連携を深めながら活動している。

2011年の国交省地域型住宅ブランド化事業の応募を機会に自社の住宅のブランドとして「ちょうの家（環境・長寿命・長住）」を策定した。「ちょうの家」は大手企業と同等の品質・性能を持っており、今後SDGsの貢献につながる取組みを行うことで、地域工務店の事業の再構築を図る。

②SDGs策定事業のスタート

「ちょうの家」の考え方や、新たに取組もうとしている地域社会の課題解決は、昨今普及してきたSDGs（持続可能な開発目標）との親和性が高いことから、SDGs策定事業のスタートに取り組んだ。具体的には、SDGsの「17のターゲット」の中から取組みを「ゴール4、11、12、17」とするとともに「文化的持続性」を委員会で決定し、地域工務店の強みや魅力を詰め込んだ『100年住宅ちょうの家』のパンフレットを作成した。

移動展示会（2021年6月～2022年1月に計21回開催）や国際フロンティア産業メッセ（2021年9月2日、3日開催）、株式会社鷺見製材でのひだまりほーむ視察研修会（2021年12月2日開催）、報告会（2022年2月4日開催）でPRを行い、当法人の活動について知っていただける機会となった。

③文化的継承、「つなぐ」を目標に掲げて

SDGs策定に取り組むことで、次世代の若年家族層が住宅を新築・リフォームする際のアピールポイントとなり、地域工務店の経営力と建築工事のブランド力強化に繋がることを確信でき、「つくる責任、つかう責任」



取り組んだ SDGs

で住宅所有者との連携を推進出来た。

また、2030年に向けてプラスした文化的継承、ゴール17の「つなぐ」を目標とし、次年度以降も引き続き生活者に向けての活動を行っていくこととなった。具体的には、①2025年に向けてのSDGsビジネスモデル調査・研究②生活者対象情報提供（年間20回以上、参加者500名以上）③SDGsを目指した学生、生徒、児童との連携活動④障がい者（視覚、聴覚障がい者、頸髄損傷者等）情報提供活動を企画、実施していく予定である。



本事業で作成したパンフレット



国際フロンティア産業メッセ出展の様子

【組織概要】

組合名(グループ名)	特定非営利活動法人ひょうご新民家21
住 所	兵庫県西宮市平松町 8-27
ホームページ	http://www.shinminka21.com/

<担当: 連携推進課 岡田>

テーマ

アクタ西宮開業 20 周年記念事業

①開業20周年の節目をきっかけに

アクタ西宮は地域の皆様に支えられて開業20周年を迎えた。しかし近年、中小専門店経営者の高齢化および後継者不足による廃業が相次ぐなど、以前と比較して活気が失われつつある。このような状況が続くと、組合運営に影響を及ぼし継続不可能な状態になると推測される。

そこで、開業20周年を一つの契機として、組合員・非組合員問わず参画できる「アクタ西宮開業20周年記念事業」を計画・実行し、入居店舗同士の連携を深めるとともに、厳しい状況下で生き残っていくための問題意識を各店舗が持つことにより、好立地に恵まれた当施設が未永く存続する商業施設となるための基礎作りを行うこととした。

②より良いアクタ西宮を皆で作る！

20周年記念事業では、「アクタ西宮20周年実行委員会」を発足し、主に次の2つの事業を実行した。

(1) アンケート調査事業・来館者動向調査事業

当施設をご利用いただいたお客様に対しアンケート・定量的動向調査を実施し、当施設に必要なものや希望の入居店舗等、お客様の生の声を吸い上げた。

お客様の声からは『アクタ西宮は気取らず日常の買い物ができる地域密着型店舗』であることがうかがえた。アクタ西宮の近隣には大型ショッピング施設が複数あり、どうしても比較されてしまいがちであるが、アクタ西宮は他の施設にはない『身近さ』『気軽さ』を持っており、こうした魅力を持ち続けることが、これからも地域から親しまれるための要因であることを確認した。

一方で、設備面において改善の余地がある点も判明した。早速、当該設備導入に向けて具体的な計画を進めているところである。

(2) イベント事業

20周年のPRおよび当施設の活性化を目的として、地域に密着した、子どもから高齢者まで幅広く参加できるイベントを数回開催した。イベントを通してお客様と接することにより当施設に対する要望などを吸い上げることができたほか、お客様の施設利用を促すことができた。

「夏のガラポン抽選会」は近隣のお客様に多数参加していただき、総抽選回数9,300回を記録するなど、大好評のうちに終了した。

「ちびっこお楽しみミニ縁日」は、夏休み最後の思い出作りにご家族そろって参加していただき、コロナ禍で遊ば場を失っている地域住民を含む約1,000組3,000名のファミリー層に楽しんでいただいた。

なお、実行委員会では、毎月の定例会議を開催するだけでなく、LINEチャットグループを作り、施設運営に関する様々な意見を気軽に話し合うことができた。また、各店舗について知り合う機会が今までなかったことから、SNSを活用し店舗紹介をする機会を設けた。これにより店舗同士の一体感を高めることができたほか、内需の取り込みにも役立った。

③愛され続けるアクタ西宮であるために

アンケート・動向調査の結果は入居店舗内で共有することにより、現状を把握し、かつ、“自分ごと”として問題意識を持たせることができた。

「開業20周年」は昨年1年のみであるが、今回集まったご縁を大事にして今後も実行委員会を存続させる。地域の皆様に愛されながら30年、40年と存続する施設となるために、全店舗が一体となってアクタ西宮を盛り上げていく。

【組織概要】

組合名(グループ名)	協同組合アクタ西宮振興会
住 所	兵庫県西宮市北口町 1-2（アクタ西宮東館 M 2 階）
ホームページ	http://www.actafan.com/

<担当: 連携推進課 永久>

テーマ

仕事応援システム開発事業

①オンライン上でワークシェアリング

関西電気工事工業協同組合では従来、組合員より相談のあった電気工事に関する受発注の案件に対し、組合事務局が該当する組合員へ直接照会をかけていた。しかし、現在のやり方では3,500名以上の組合員により構成される同組合では対応件数に限界があり、また、案件について組合全体へ周知ができなかったため、組合員数のスケールメリットを活かすことができていなかった。そこで、電気工事に関する仕事の応援・請負・受注に関する情報を「仕事応援システム」によりオンライン上に集約し、ビジネスマッチングのスマート化を図ることと組合員間の取引拡大を目指すことにした。

②組合員間で直接マッチングが可能

「仕事応援システム」ではマッチングを行う上で必要な資格免許、依頼料等の要件を全て網羅しており、組合員が直接条件を確認して受発注ができる仕組みとなっている。これにより、情報伝達の齟齬がなくなり、かつ組合員同士でスムーズにマッチング成立へ進むことができる。また、組合事務局においても、個別の電話確認等の作業が減少し業務の合理化に至っている。

③今後も改善を重ね取引拡大を目指す

「仕事応援システム」は、令和4年2月1日より稼働したばかりである。現在、既に300社以上の登録があり、マッチング成立へと至った案件も増えてきているが、今後も組合員への周知を行い登録企業の増加を図るとともに、利用者の要望をヒアリングしながら更なるシステム改善によってマッチングが起こりやすい環境を整備し、組合員間の取引拡大を目指していくものとする。



仕事応援システム『エコびいサポ』のリーフレット

【組織概要】

組合名(グループ名)	関西電気工事工業協同組合
住 所	兵庫県神戸市兵庫区浜崎通 2-8
ホームページ	https://kandenkyo.com/

<担当: 情報企画課 阿部>

新 型 定 期 預 金

マイハーベスト

高めの金利設定(当金庫内比較)

1年、2年、3年から期間が選べる

お預け入れは50万円から



●神戸市役所南側西入る
神戸支店
〒650-0032 神戸市中央区伊藤町111
☎ 0 7 8 (3 9 1) 7 5 4 1

●市民会館東隣
姫路支店
〒670-0015 姫路市総社本町111
☎ 0 7 9 (2 2 3) 8 4 3 1

●労働福祉会館前
尼崎支店
〒660-0096 尼崎市東難波町5-19-8
☎ 0 6 (6 4 8 1) 7 5 0 1

令和3年度異業種交流活性化事業

成果報告

..... 5つの異業種交流グループの新分野進出などを支援

令和3年度異業種交流活性化事業において5つの異業種交流グループが実施する新分野進出、新商品、新サービス、新技術開発、販路開拓等の取組みを支援しました。

各グループの具体的な取り組み内容は以下の通りです。

【継続分(2年度目)】

グループ名	事業名(事業テーマ)
兵庫県特産品開発の会(HBSM)	兵庫県特産品開発と販売促進 (SNSを活用した新しい形での特産品販売)
暮らしの学び	「暮らしの学び」動画サイト作成
はりま地場産会	ウィズコロナ・はりま地場産の商品開発及び移動販売プロジェクト (穴栗サーモン料理、姫路ジビエなど)

【新規(初年度目)】

グループ名	事業名(事業テーマ)
困りごと解決チーム	スマホによる葬儀前後の困りごと相談アプリの開発
ひょうごもち麦プロジェクト	ひょうごもち麦プロジェクト (もち麦バゲット、パスタ、うどん等の開発)

★令和4年度の新規異業種交流グループを募集しています。

詳しくは、兵庫県中央会経営相談室(担当:内田)までお問い合わせください。

TEL:078-331-2045



「暮らしの学び」ホームページ
https://masakakana.com/



ひょうごもち麦プロジェクト
記者発表会

<担当: 経営相談室 内田>

組合運営

Q & A

「通常総会当日に脱退を申し出た組合員の取扱いについて」

Q.1 中協法第18条に「組合員は、90日前までに予告し、事業年度の終において脱退することができる。」と規定されていますが、通常総会の当日(7月2日)に脱退を申し出た組合員の取扱いはどうしたら良いですか?

A.1 組合事業年度終了日が3月31日の場合、7月2日は90日より前であるので、翌年の3月31日に脱退することとなります。事業年度末までは、組合員たる地位を失っていないことから、脱退を申し出た組合員も他の組合員と同様に、議決権の行使、経費を負担する等の権利、義務を有することになります。

Q.2 また、その組合員からは今年度の賦課金が納入されないことが予想されますが、どのように対応したら良いですか?

A.2 賦課金を納入されなければ、組合員としての義務を怠ることになり、除名、過怠金の徴収等の制裁も定款の規定に従って可能となります。事業年度末までは、他の組合員と同じ扱いになります。
なお、脱退した組合員が組合に対して未納賦課金その他の債務を負っている場合は、組合は中協法第22条の規定(払戻の停止)による持分の払戻停止によって対抗でき、あるいは民法第505条の規定(相殺の要件等)により、払い戻すべき持分とその債務を相殺することもできます。



中央会の

ビジネス総合保険

- 中央会のスケールメリットを生かした割安な保険料水準!
- 包括的な補償で手続きがとっても簡単!
- 保険期間途中での変更手続きが不要で、とっても安心!
- 脅威を増すサイバー攻撃への備えや、新型コロナウイルス感染症による損失補償など、時代に求められる特約を用意。

サイバー攻撃や
新型コロナウイルス
感染症以外にも

さまざまなリスクをスッキリまとめて補償

第三者に対する 損害賠償	万が一の 休業損害	財物の損害
製造物責任などの、業務上の偶然な事故による財物損壊等の賠償責任を補償!	CLOSED 偶然な事故による休業損害を補償! (営業自粛は対象外です)	偶然な事故による商品等の損害を補償!

※商品設計や補償内容等については引受保険会社ごとに異なります

制度運営 全国中小企業団体中央会

お問合せ先 都道府県中央会

引受保険会社
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
損害保険ジャパン株式会社
大同火災海上保険株式会社(沖縄県内のみ)
東京海上日動火災保険株式会社
三井住友海上火災保険株式会社

●このチラシは、本制度の概要を示したものです。ご加入にあたっては必ず「重要事項のご説明」をご覧ください。詳しくは引受保険会社の約款、パンフレットに従います。

兵庫県信用保証協会の お問い合わせ・ご相談窓口のお知らせ

当協会では、「新型コロナウイルス感染症」や「ウクライナ情勢」、「原油価格上昇」の影響を受けている中小企業・小規模事業者の皆さまをはじめとした各種資金繰り支援、経営支援を行っています。ご相談等がございましたら、以下のお問い合わせ・ご相談窓口へご連絡ください。

お問い合わせ・ご相談窓口		電話番号	担当地域
経営支援部	支援推進課	078-393-4024	兵庫県下全域 (経営支援にかかる保証申込・条件変更に関する事)
神戸事務所	保証相談一課	078-393-3909	神戸市中央区
	保証相談二課	078-393-3913	神戸市東灘区、灘区、兵庫区、北区
	保証相談三課	078-393-3916	神戸市長田区、須磨区、垂水区、西区
	調整相談一課	078-393-3915	神戸市東灘区、灘区、中央区、北区 (返済軽減(条件変更)等に関する事)
	調整相談二課	078-393-3924	神戸市兵庫区、長田区、須磨区、垂水区、西区 (返済軽減(条件変更)等に関する事)
阪神事務所	保証相談一課	06-6411-4146	尼崎市、伊丹市
	保証相談二課	06-6411-4147	西宮市、芦屋市、宝塚市、川西市、三田市、川辺郡
	調整相談課	06-6411-4156	尼崎市、西宮市、芦屋市、伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、川辺郡 (返済軽減(条件変更)等に関する事)
姫路事務所	保証相談一課	079-289-3611	姫路市(区部を除く)
	保証相談二課	079-289-3612	姫路市(区部に限る)、相生市、赤穂市、宍粟市、たつの市、神崎郡、揖保郡、赤穂郡、佐用郡
	調整相談課	079-289-3613	姫路市、相生市、赤穂市、宍粟市、たつの市、神崎郡、揖保郡、赤穂郡、佐用郡 (返済軽減(条件変更)等に関する事)
但馬支所		0796-22-5171	豊岡市、養父市、朝来市、美方郡
淡路支所		0799-22-4493	洲本市、南あわじ市、淡路市
西脇支所		0795-22-6775	西脇市、三木市、小野市、加西市、丹波篠山市、丹波市、加東市、多可郡
加古川支所		079-424-1105	明石市、加古川市、高砂市、加古郡

HPはこちらから



兵庫県信用保証協会
CREDIT GUARANTEE CORPORATION OF HYOGO-KEN

〒651-0195
神戸市中央区浪花町62番地の1
TEL.078-393-3900(代表)



情報レポート

令和4年4月19日集計

概況

非製造業を中心に、まん延防止措置解除の反動と年度末という季節要因により需要が拡大の一方、原燃料の急上昇と価格転嫁の困難により、県内中小企業における景気回復の基調は不安定な状態となっている。

4月1日に発表された3月の日銀短観によると、大企業製造業の業況判断指数は、前回より3ポイント低いプラス14と、7四半期ぶりに低下した。物価上昇と海外での金利動向の変化によって円安への流れが加速しており、今後の国内経済への悪影響が懸念されている。また、引き続きコロナウイルス感染症の流行やロシアのウクライナ侵攻の長期化により景気先行きの不透明感が増している。

一方、県内中小企業では、全体では各数値が改善または現状を維持した。但し、製造業では各数値が悪化した一方、非製造業では各数値が改善した。非製造業においては、まん延防止措置の反動と年度末による需要拡大が一因と思われる。しかし、情報連絡員による各コメントからは、特に原燃料の急上昇へ不安は続き、中小企業にとって上昇分の価格転嫁は容易ではないのが実情である。県内中小企業の景気回復の基調は不安定な状態となっている。

業種別景況天気図（前年同月比）

令和4年3月（4月集計）分

業種	項目	景況	売上	収益	資金
製造業		 -23%	 3%	 -26%	 -11%
非製造業		 -17%	 -3%	 -17%	 -11%
総合		 -20%	 0%	 -21%	 -11%

県内の業況

快晴

晴れ

くもり

雨

大雨

マーク



基準(DI値)

30以上

10以上～30未満

-10以上～10未満

-30以上～-10未満

-30未満

●●●●● 業 界 の 声 ●●●●●

製造業

食料品

パンの原材料費の高騰が続いている。ガス代、電気代、ガソリン代も値上げとなり収益悪化につながっている。ロシアのウクライナ侵攻で状況はますます悪くなる一方である。

繊維工業

原材料の糸は海外が大半であり糸の種類にもよるが15～20%価格アップになっている。一部の中小メーカーは多少販売価格をアップしている。今後商品販売価格アップなしでは商売が成り立たないと考えている。

印刷

3月は年度末の仕事で動きがあった。ただ、コロナ禍前の年度末と比較すると動きは鈍く、資材の値上げに、顧客の紙離れが加速しており、先行き不透明である。

窯業・土木製品

道路関係製品の動きは悪いが、河川関係製品及び圃場整備・溜池等の農業関係製品は順調。

鉄鋼・金属

輸送費の高騰、部材の供給不足、半導体の未入荷等の影響を3月も受けており、加えてロシアのウクライナ侵攻の影響は少し先に出るであろうとの見通しを立てているが、いずれも厳しい状況が続くとの認識である。

その他

ロシアのウクライナ侵攻に関して、ロシア企業との直接取引ではなくても、ヨーロッパ方面への製品輸送遅滞や資金決済等に影響があるようだ。

非製造業

卸売業

3月の取扱金額は前年に比して組合員全体としては若干上回っているが、コロナ禍の影響を受けて飲食店やホテル等の業務筋での売り上げ減少に加え、漁獲量の減少や円安による輸入品の高騰、また飼料価格の高騰で養殖魚の価格も影響を受けており、量的には減少傾向にあり、収益を圧迫している。

小売業

組合員、テナントの退店が（4～6月で5区画）相次ぎ、7月以降の収支見通しが立てられていない。また、組合員数は8年前から半減。コロナと高齢化（継承者不在）で、今後の運営体制も危惧される。

商店街

3月中旬頃からまん延防止措置が解除されるとの見方からか、また、中旬以降から学校が休みになった事もあり、若者で街の人数が増えだした。特に春分の日を含む三連休は若者とファミリー層が増加。

サービス業

イベント開催等自粛が多くまだまだ景気回復の兆しは見えない状態であり、仕入れ価格の上昇も不安材料である。

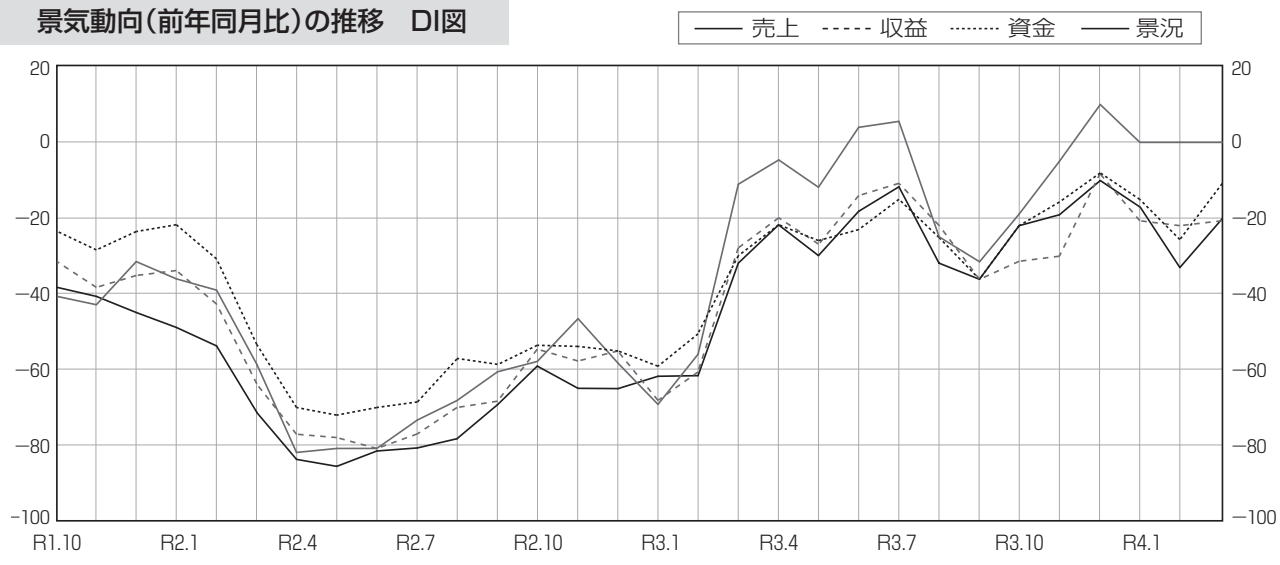
運輸業

運送業を取り巻く問題は、一つや二つではないが、とにかく今は原油価格の高騰、これに尽きる。政府の対応、荷主の協力無しには、もはや成り立たない。

その他

コロナ感染も落ち着きを取り戻し、ようやくデいの再開が実施可能となった事で収益も感染対策以前の状況に増加。ただ、入国規制緩和により、今まで待機していた実習生の入国が可能となった事は福祉業界にとって非常に良いと考える。

景気動向(前年同月比)の推移 DI図



DIとは？

ディフュージョン・インデックス (Diffusion Index) の略で、景気が「上向き」か「下向き」かという、景気の方角性を示す指数。DI値は、調査対象組合に「好転」「不変」「悪化」というような選択肢の質問を行い、「好転」の回答構成比から「悪化」の回答構成比を差し引いて算出している。

◆DI値＝（「増加」・「好転」した組合数－「減少」・「悪化」した組合数）÷回答組合数×100

令和二年度第三次補正・令和三年度補正 事業再構築補助金(第6回)の公募

【事業概要】

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化し、当面の需要や売上の回復が期待し難い中、ウィズコロナ・ポストコロナの時代の経済社会の変化に対応するために新分野展開、業態転換、事業・業種転換、事業再編又はこれらの取組を通じた規模の拡大等、思い切った事業再構築に意欲を有する中小企業等の挑戦を支援することで、日本経済の構造転換を促すことを目的とします。

第6回公募からは、引き続き業況が厳しい事業者や事業再生に取り組む事業者への重点的支援を継続しつつ、売上高等減少要件の緩和などを行います。また、特に、ガソリン車向け部品から電気自動車等向け部品製造への事業転換のように、グリーン分野での事業再構築を通じて高い成長を目指す事業者を対象に、従来よりも補助上限額を引き上げ売上高減少要件を撤廃した新たな申請類型を創設することで、ポストコロナ社会を見据えた未来社会を切り拓くための取組を重点的に支援していきます。

事業類型	補助金額	補助率
[通常枠]	100万円～8,000万円	中小企業者等 2/3 (6,000万円を超える部分は1/2) 中堅企業等 1/2 (4,000万円を超える部分は1/3)
[大規模賃金引上枠]	8,000万円超～1億円	中小企業者等 2/3 (6,000万円を超える部分は1/2) 中堅企業等 1/2 (4,000万円を超える部分は1/3)
[回復・再生応援枠]	100 万円～1,500万円	中小企業者等 3/4 中堅企業等 2/3
[最低賃金枠]	100 万円～1,500万円	中小企業者等 3/4 中堅企業等 2/3
[グリーン成長枠]	100万円～1.5億円	中小企業者等 1/2 中堅企業等 1/3

【申請受付】 令和4年5月下旬～6月上旬予定 ※補助金額の上限額は従業員数によって異なります。

【応募締切】 令和4年6月30日(木) 18:00

【申請方法】 電子申請システム(GビズIDプライムアカウント)でのみ受付

【お問い合わせ先】 事業再構築補助金事務局コールセンター

<ナビダイヤル> 0570-012-088 <IP 電話用> 03-4216-4080

詳細はこちら ⇒ <https://jigyousaikouchiku.go.jp/>



中小企業のための 労務レポート

顧客からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント) 対策が求められます

ハタ経営労務サービス 代表 畑 英樹 (中小企業診断士／特定社会保険労務士)

1.はじめに

令和3年の春頃、『企業や労働者がカスタマーハラスメントおよびクレーマーハラスメントに対処するためのマニュアル作成に向け、厚労省(厚生労働省)ほか関係省庁の横断的な連携会議を設け、マニュアルをまとめる考えである』とマスコミに報じられていました。『顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどといった迷惑行為は、職場内のパワハラと同じに考えることから、厚労省と労使に加え、経済産業省、国土交通省、消費者庁などが連携して対応する必要がある』と報じています。

本年2月、関係省庁連携会議の成果として『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』と題するマニュアル(冊子)が公表されました。また、改正労働施策総合推進法^{※1}に基づく厚労省告示(いわゆるパワハラ指針)^{※2}において、事業主にカスタハラ^{※3}への対応を求めています。そこで、本コラムでは、当マニュアルの内容をご紹介します。

※1 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律

※2 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(令和2年厚生労働省告示第5号)

※3 本コラムでは、カスタマーハラスメントをカスタハラと略します。

2.カスタマーハラスメントの現状(発生状況)

厚労省の調査^{※4}によると、過去3年間に勤務先でカスタハラ(顧客等からの著しい迷惑行為)を一度以上経験した者の割合はアンケート回答者の15%でした。受けた行為の内容として多いのは、「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム(過度なもの)」「名誉毀損・侮辱・ひどい暴言」などとなっています。

※4 令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査

3.カスタハラとは

マニュアルによると、『業種や業態、企業文化などの違いからカスタハラ(顧客等からの著しい迷惑行為)の判断基準は企業ごとに違いがでる可能性があることから、各社であらかじめカスタハラ(顧客等からの著しい迷惑行為)の判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要』としたうえで、次の①(要求内容の妥当性)と②(要求実現手段の相当性)を基準に、カスタハラに該当するか否かを判断することを示しています。

①顧客等の要求内容に妥当性はあるか

要求の内容が企業の提供する商品・サービスの内容と関係ない要求は、要求内容に妥当性を欠くものです。

②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当か

威圧的・人格否定の言動を伴う要求、土下座の要求などは、社会通念に照らして相当でない言動です。

この判断基準を基に、『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの』をカスタハラと定義しています。

4.事業主にカスタハラ対策が求められる理由

カスタハラから従業員や企業自身を守るため、また他の顧客等への悪影響防止のため、企業はカスタハラ対策を講じる必要があります(経営上の必要性)。

また、先に述べた通り、改正労働施策総合推進法に基づく厚労省告示(パワハラ指針)において、『事業主は顧客等からの著しい迷惑行為によって雇用する労働者の就業環境が害されないよう、相談対応体制や被害者への配慮のための取組を行うことが望ましく、また被害防止のための取組を行うことが有効である』としています(社会的責任上の必要性)。

さらに事業主には安全配慮義務があり、カスタハラによって雇用する従業員の心身の健康が損なわれた場合には、会社の安全配慮義務違反を問われる可能性があります。安全配慮義務を果たす点からもカスタハラ対策が要請されます。

5.企業が取り組むべきカスタハラ対策

マニュアルでは、企業がカスタハラ対策の基本的な枠組みを構築するため、(1)カスタハラを想定した事前準備、(2)実際に起こった際の対応として、以下の取組をあげています。

(1)カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発

- ・組織のトップが、カスタハラ対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
- ・カスタハラから、組織として従業員を守るという基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を従業員に周知・啓発し、教育する。

②従業員(被害者)のための相談対応体制の整備

- ・カスタハラを受けた従業員が相談できるよう、相談対応者を決めておく。または相談窓口を設置し、従業員に広く周知する。
- ・相談対応者が相談の内容や状況に応じ、適切に対応できるようにする(相談対応者研修の実施など)。

③対応方法、手順の策定

- ・カスタハラ行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。

④社内対応ルールの従業員等への教育・研修

- ・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。

(2)カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

⑤事実関係の正確な確認と事案への対応

- ・カスタハラに該当するか否かを判断するため、顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。
- ・確認した事実に基づき、商品に瑕疵がある、またはサービスに過失がある場合は謝罪し、商品の交換・返金に応じる。瑕疵や過失がない場合は要求等に応じない。

⑥従業員への配慮の措置

- ・被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適正に行う。一人で対応させず、複数名で組織的に対応する。

⑦再発防止のための取組

- ・同様の問題が発生することを防ぐ(再発防止の措置)ため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。

⑧①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置

- ・相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、従業員に周知する。
- ・相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、従業員に周知する。

6.最後に

本マニュアルは、厚労省ホームページでダウンロードできます。あわせて、啓発用ポスターもダウンロードできます。マニュアルを読んで、当社のカスタハラ基準(カスタハラに該当するか否かの基準)を組織内で決めることから始めましょう。

PROFILE

プロフィール

ハタ経営労務サービス
代表 畑 英樹
(中小企業診断士・特定社会保険労務士)

【経歴】

●兵庫県中小企業団体中央会コーディネーター

●「人財育成と組織活性化で企業価値を上げる」をモットーに、経営相談や研修・セミナー講師、顧問先の労働社会保険手続き代行、就業規則作成等で中小企業の支援をしている。

【ホームページ】<https://www.hata-srmc.com/>



仕事と生活の調和を図るための支援策(助成金)のご案内

ひょうご仕事と生活センターでは、「ひょうご仕事と生活の調和推進宣言企業・団体」を対象とした各種助成金をご用意しています。手引きや申請書様式等は、当センターホームページからダウンロードしてください。

①育児・介護代替要員確保支援助成金(休業コース・短時間勤務コース)

②仕事と生活の調和推進環境整備支援助成金

③テレワーク導入支援助成金

詳細はこちら ⇒ <https://www.hyogo-wlb.jp/support/subsidy>

【お問い合わせ】

(公財)兵庫県勤労福祉協会 ひょうご仕事と生活センター
TEL:078-381-5277

受付時間 9:00~17:00(土・日、祝祭日は除く)

