（令和 8 年 11 月 5 日時点）

カスタマーハラスメント防止対策促進補助金　Q&A

1.スケジュールについて

Q　補助金の申請前に必要な手続はありますか？

A

①基本方針を策定していること。なお、従業員を雇用している事業者の場合は対策を実施することを従業員に対して周知する必要があります。

②県が実施するカスタマーハラスメント防止対策セミナーの受講（県の HP で掲載しているアーカイブ動画の視聴でも可）

Q　補助金の交付決定通知書はいつ頃届きますか？

A　事務局にて申請書類の確認後、順次交付決定通知書を送付。(概ね 2 週間程度を予定)

Q　補助金の申請期間はいつですか？

A　申請期間は令和 8 年 11 月 4 日(水)~12 月 25 日(金)となります。

なお、募集期間最終日の 17 時必着となりますのでご注意ください。

（募集予定枠に達した場合はその時点で受付を終了します。）

Q　補助金はいつ頃支払われますか？

A　申請要項の６ページ以降の「Ⅳ　申請から交付までの流れ等」をご覧ください。

　なお、補助金の交付には、実績報告後、補助金の支払いまで期間を要しますので、資金繰りは余裕を持って計画してください。

2.応募手続の概要について

Q　提出書類は、持参も可能でしょうか？

A　提出書類についてはオンライン又は郵送を想定しておりますが、持参も可能です。

Q　見積書の提出の際、相見積もりは必要ですか？

A　不要です。

Q　インターネットで注文する際に、見積書が無かった場合はどうすればいいですか？

A　導入予定の機器等の購入金額、品番など事業内容を確認する必要があるため、原則、見積書の提出が必要となります。

　見積書の発行ができない場合は別途ご相談ください。

Q　申請書類の再提出は可能ですか？

Ａ　交付申請の受付期間中であれば、再提出は可能です。

Q　従業員がいない場合、申請はできますか？

Ａ　申請可能です。この場合、「カスタマーハラスメント対策を実施することを従業員に対して表明していることの証明」の提出は不要です。

3.応募書類への記載について

Q「主たる業種」が何に該当するのかわかりません。

Ａ　「主たる業種」は直近１年間で最も売上高が大きい事業が属する業種を基準に、日本標準産業分類の中分類より該当する業種をお選びください。以下のウェブサイトにてキーワード検索が可能です。ご自身の業種に関するキーワードを入力し、検索する事で何に該当するかご確認いただけます。

【e-Stat 政府統計の総合窓口】統計分類・用語の検索

https://www.e-stat.go.jp/classifications/terms/10

（令和８年 11 月５日時点）

Q　応募書類を作成する際に、所定の様式の入力スペースに書ききれません。資料を添付することは可能でしょうか？

A　スペースや行が不足する場合は、スペースを拡げたり行を加えたりしてください。また、様式への記載内容を補足する説明資料を添付することも可能です。

4.補助事業について

Q　事業を県外で実施する場合、対象になりますか？

A　対象外です。機器等の設置場所は県内である場合が対象です。

5.補助事業期間について

Q　補助事業の着手はいつからとすればよいですか？

A　補助事業の着手は、補助金の交付決定以降となります。事務局にて申請書類の確認後、順次交付決定通知書を送付いたします。(2、3 週間程度を予定)

Q　補助事業期間は、いつからいつまでを指しますか？

A　交付決定後から令和９年３月１０日(水)までとなります。

（令和８年 11 月５日時点）

6.補助対象経費について

Q　県内に本社はありますが、県外にある支店に設置する設備は補助対象となりますか？

A　対象外です。

Q　通話録音装置を導入済みであり、新たに監視用カメラを導入する場合は対象になりますか？（R8.11.5 追加）

A　導入済みの機器等の更新、増設でないため、対象となります。検討中の取組が補助対象となるのかは、適宜ご相談ください。

Q　中古品は補助対象経費になりますか？

A　古物商許可を取得する者から購入した中古品は対象となります。古物商許可を取得していない者から購入した中古品および、オークション等で購入した物品は補助対象外となります。

Q　すでに購入したものでも補助対象経費になりますか？

A　対象外です。「交付決定通知書」が届いた後に契約、発注したものに限ります。

Q　リース料は補助対象経費になりますか？

A　対象になります。交付の決定後に契約し、支払始期日から補助事業の実施期間の末日までを対象期間とし、補助事業の実施期間内に支払いが完了したものを対象とします。

Q　補助対象経費は自社の関連会社から購入してもよいか？

A　自社の関連会社から購入しても差し支えありません。ただし、代表者本人あるいは代表者が同一である会社との取引に関する経費は、補助対象外となります。

Q　補助対象経費の支払いにクレジットカードは使えますか？

A　利用できます。ただし、法人の場合は会社又は代表取締役の名義、個人の場合は代表者の名義であるクレジットカードに限ります。また、クレジットカードで支払う場合は、補助事業実施期間内（令和９年３月１０日）までに金額の「引き落とし」まで完了していただく必要がありますので、ご注意ください。

（令和８年 11 月５日時点）

7.補助対象者について

Q　どのような事業者が対象になりますか？（R8.11.5 追加）

本補助金の対象事業者は、「小規模事業者であって、県内に主たる事務所又は事業所を有すること」と定めており、小規模事業者に該当するかどうかは、以下の表に基づき、主たる事業の業種区分に応じて、常時使用する従業員数で判断します。なお、営業所や支店などの事業所単位ではなく、法人単位（個人事業主の場合も同様）の従業員数で判断します。

主たる事業の業種区分	常時使用する従業員数
製造業その他	20 人以下
サービス業のうち宿泊業・娯楽業	20 人以下
商業※・サービス業（宿泊業・娯楽業を除く）	5人以下

※商業とは、小売業、卸売業を指します。

Q　常時使用する従業員数とはどのようにカウントすればよいのでしょうか？（R8.11.5 追加）

A　労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）第 20 条の規定に基づく「解雇の予告を必要とする者」をいい、正社員のほか、契約社員、パート・アルバイト等が該当します。なお、日雇労働者、２か月以内の

期間を定めて使用される者、季節的業務に４か月以内の期間を定めて使用される者、試用期間中の者のほか、会社役員や同居の親族従業員は含まれません。なお、フリーランスなど、従業員がいない場合も補助対象となります。

Q　県内に本社がないと対象にならないのか。（R8.11.5 追加）

A　県内に主たる事務所又は事業所を有するかどうかは、営業や勤務の実態があるなど事業が実質的に行われているかどうかで判断しますので、支店や営業所も対象となります。登記上の本店であっても業務の実態がない場合は対象外となります。

Q　一般社団法人や一般財団法人は対象となりますか？

A　対象となります。

他にも、企業組合、協同組合、特定非営利活動法人、事業協同組合、商工組合、有限責任事業組合(LLP)、学校法人、宗教法人、医療法人、社会福祉法人、特定目的会社、農事組合法人も含みます。

ただし、地方公共団体、宗教法人及び政治団体、性風俗関連特殊営業、当該営業に係る接客業務受託営業又はこれらに類する事業を行う事業

者、任意のグループは対象外です。

Q　個人は対象になりますか？

A　個人で事業を営んで入れる場合は、主たる事業所が県内であれば対象となります。

Q　法人で、現在の本社所在地は県外ですが、県内に移せば応募できますか？

A　申請時点で、主たる事務所又は事業所を県内に有しており、かつ補助事業を県内で実施する場合は応募可能です。

Q　法人と個人で代表をしていますが、それぞれで申請することはできますか？

A　同一代表者の申請は、別法人格であっても同一企業からの申請とみなします。

8.補助率・補助額について

Q　交付決定の金額より、実際にかかった金額が増額された場合、補助金額は増額されますか？

Ａ　交付決定の金額から増額されることはありません。ただし減額の場合は変更した金額に減額されます。

9.補助要件について

Ｑ　令和７年度の県のセミナーを受講している場合も対象になるのか？（R8.11.5 追加）

Ａ　対象になります。申請書に受講された日にチェックを入れてください。

Ｑ　カスタマーハラスメント防止に関する基本方針とはどのようなものか？（R8.11.5 追加）

Ａ　要件として定めている基本方針とは、「カスハラに毅然と対応し、従業員を守る」という事業者としての基本姿勢を示した文書のことを指しており、労働施策総合推進法による事業主の義務とされています。

・厚生労働省のカスハラ対策マニュアルの 20 ページに、基本方針に含める要素、記載例が示されているほか、既に多くの事業者が公表しておりますので、先行事例として参考にしてください。

Q　同一事業で同一期間内に本補助金と国の補助金の両方を利用してもよいのでしょうか？

Ａ　本補助金は、同一事業で補助制度を利用しても差し支えありませんが、補助対象経費は重複しないようにしていただく必要があります。

なお、国等の補助制度には、他の補助金との併用を認めていないものもありますので、国等の補助制度をご確認の上、ご利用ください。

10.申請の区分について

Q　監視カメラ導入予定で補助事業認定をうけましたが、通話録音装置の導入に変更をしてもよいですか？

補助事業の内容を変更する場合は、事前に変更承認申請の提出が必要となります。変更の内容によっては認められない場合がありますで、十分に検討の上、相談・申請をお願いします。

（令和８年 11 月５日時点）

11.補助金について

Q　今回の補助金は先着順でしょうか？

Ａ　募集予定枠に達した場合は、その時点で受付を終了します。

Q　申請すれば、必ず補助金が交付されますか？

Ａ　県から補助金を交付するまでには、まず申請内容が要件に合致するものであること、申請通りに事業が完了していること、実績報告の内容等に不備がないことを確認する必要がありますので、申請要項などを確認の上、申請をお願いします。

なお、募集予定枠に達した場合は、その時点で受付を終了しますので、ご留意ください。

Q　補助金の募集案内等は配布していますか？

Ａ　募集案内や各種様式等については、県公式ウェブサイトの以下からダウンロードしてください。

【様式ダウンロード】

Q　補助金の申請から交付までの流れを教えてください。

①補助金の交付を希望される方は、所定の様式を作成し、応募（補助金交付申請）をします。

②事業内容について確認し、補助金の交付対象とする事業については交付の決定（交付決定通知）をします。

③交付決定通知を受けた方は、補助事業に必要な経費の支払いを済ませて事業を完了していただきます。

④事業完了後 15 日以内または令和９年３月 10 日（水）のいずれか早い日までに実績報告を提出していただきます。

⑤事業報告書の確認後、交付額を決定し、補助金の請求をしていただいてから補助金を交付します。

12.補助金の交付について

Q　補助事業完了後、補助金の交付を受けるまでの手続の流れを教えてください。

Ａ　補助事業の完了後、補助事業者は期限内に実績報告書を提出する必要があります。補助事業者が実施した事業内容の検査と経費内容の確認等を行い、交付すべき補助金の額を決定した後、補助金を支払います。

報告書の提出から補助金の支払いまで期間を要する場合がありますので、資金繰りは余裕を持って計画してください。

13.その他

Q　録画環境の整備・運用について、個人情報の保護に関する法律などの関連法令に基づく必要な措置とはどのようなものでしょうか。

（R8.11.5 追加）

A　個人情報保護法等を遵守した録音・録画の例としては、以下のものがあります。

・「サービス品質の向上」、「通話内容の確認」などお客様対応等のためであることを伝えた上で、顧客等との電話の内容を録音すること。

・「防犯カメラ作動中」と掲示した上で、防犯カメラを設置し、店内の様子を撮影すること。（顔識別機能付きカメラを設置する場合は、顔識別機能を用いていることも併せて明示すること）

なお、取得する情報が個人情報に該当する場合、個人情報の保護に関する法律に基づき、その利用目的をできる限り特定するとともに、利用目的を本人に通知又は公表する必要があります。また、原則とし

て特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはできないとされています。

そのため、取得した個人情報をカスタマーハラスメントの事案に係る事実関係の確認に使用する場合は、利用目的として、そのような事実関係の確認に使用する場合があることをできる限り特定し、通知又は公表する義務があることに留意が必要であります。

公表の方法としては、例えば、あらかじめプライバシーポリシー等に利用目的に関する記載を設け、これを自社のホームページのトップページから １ 回程度の操作で到達できる場所へ掲載することが考えられます。

詳細は、個人情報保護委員会が定める「カメラに関する Q＆A -個人情報保護委員会-」を参照してください。