

## ▼吹田・アサヒキッチンプロジェクト進行中！



## topics

◎吹田のいいところ見てきました！  
吹田・アサヒキッチンプロジェクト  
進行中！

◎連載コラム『経営のはなし』  
「カスハラ対策のススメ」

◎チェックしましたか？  
吹田市勤労者福祉共済加入者募集  
ふるさと納税返礼品の募集 等

etc

## ▼回答をお願いします！

C.I.NEWSの今後の発信方法について検討する  
ため、アンケートへのご協力をお願いします。

＼回答はこちらから／



＼吹田のいいところしてきました！／

## 吹田・アサヒキッチンプロジェクト進行中！

JR吹田駅周辺の活性化を目指して設立された「吹田まちづくり合同会社」の手によって、JR吹田駅前の新旭町通り商店街の一部が「吹田・アサヒキッチン」としてリニューアルします。

「吹田・アサヒキッチン」のコンセプトは、手づくり・手仕事・目利き、商店街と食品街の歴史を踏まえた、良い食材と温かみのある飲食店が集まる「吹田のキッチン」。

「吹田・アサヒキッチン」では、既にアサヒキッチンマーケットなどのイベントが開催されており、今後も定期的にイベント等を開催していく予定です。



▲吹田・アサヒキッチンイメージ図



▲アサヒキッチンマーケットの様子

## 出店者募集中！

現在アサヒキッチンでは出店希望者を募集しています。リニューアルした「吹田・アサヒキッチン」で出店してみませんか？ ※残り1区画のみです！



### 出店内容

「地元ローカル」「アイデンティティ」のある飲食店・食品製造加工販売所

### 出店条件

詳細は別途案内、令和6年夏頃までにオープンできる事業者・個人

### 応募方法

現地見学後、指定のエントリーシートを提出

問合せ  
現地見学

吹田まちづくり合同会社

MAIL: [suita.machizukuri@gmail.com](mailto:suita.machizukuri@gmail.com)  
TEL: 090-1898-9973 (担当: 生田)

加入対象は市内に  
所在する事業所

福利厚生おまかせください！



1人あたり  
月額700円  
(半額以上は事業主負担)

# 吹田市勤労者福祉共済

\* 加入事業所募集中 \*



吹田市勤労者福祉共済制度は、市内の事業所と吹田市が協力して、個々の事業所では実施の困難な従業員の福利厚生事業を行い、従業員の福利の増進と企業の振興を図ることを目的としています。入会金は一切かかりません！詳しくは、吹田市勤労者福祉共済事務局までお問い合わせ下さい！

## 給付事業

結婚祝金	加入1年以上または勤続5年以上	30,000円
	加入期間が1年未満かつ勤続5年未満	15,000円
入学祝金	① 被共済者の子が、小・中学校に入学	10,000円
	② 被共済者本人が、高校・大学に入学した場合	15,000円
傷病見舞金	欠勤日数14日以上が必要な傷病 ※ 事業主は入院日数で支給	9,000円 ～68,000円
死亡弔慰金	被共済者本人、配偶者、子、父母が死亡したとき	10,000円 ～200,000円
出産祝金	本人または、その配偶者の出産	10,000円
災害見舞金	居住している家屋が火災や自然災害で損壊 ※ 地震に伴う被災は除く	12,000円 ～400,000円
重度障害見舞金	労働基準法施行規則別表第2の身体障害等級 1・2級に該当する身体障害を有するに至ったとき	120,000円
永年勤続慰労金	勤続10・15・20・25・30・35・40年に達したとき ※ 事業主である被共済者は対象外	8,000円 ～30,000円
退会せん別金	加入3年以上で退会したとき (1年増すごとに2,000円)	5,000円～

## 補助制度

宿泊補助	全国の宿泊施設(海外での宿泊も可)に宿泊した場合 1泊につき 3,000円 (※1年度1回まで)
人間ドック補助	指定施設で人間ドックを受けた場合 1回につき 4,000円 (※1年度2回まで)
生活習慣病予防健診補助	協会けんぽの指定施設で生活習慣病予防健診を受けた場合(商工会議所の健康診断も対象です) 1回につき 2,000円 (※1年度2回まで)

## 福利事業

- 映画・コンサート・舞台・スポーツ観戦・レジャー施設等のチケットの斡旋を毎月発行の「共済にゆるす」を通じて提供。
- 東京ディズニーリゾートコーポレートプログラム利用券の取得。
- 協賛施設(ホテル・美容室・温泉等)の利用可能。

吹田市勤労者福祉共済事務局

【所在地】吹田市泉町1丁目3番40号  
吹田市役所 低層棟3階  
地域経済振興室内(316番窓口)

【電話】06-6384-1365  
※ 月～金曜 9:00～17:30まで(土日祝・年末年始除く)



check

## ふるさと納税返礼品の募集

吹田市に寄附をする市外在住の方に送付するお礼の品(返礼品)を提供する市内の事業者を募集しています。

吹田市の魅力発信・PRとなる特産品などを返礼品として全国の人に届けませんか。

素敵な返礼品の提案をお待ちしています。

### 返礼品の要件

市内で生産、製造、加工されているもの等  
(詳しくは市ホームページの募集要項をご確認ください。)

### 募集期間

随時募集



ふるさと納税  
返礼品募集ページ

### 申込み・問合せ先

吹田市 都市魅力部 地域経済振興室 ふるさと納税担当 (吹田市役所 低層棟3階 316番窓口)

TEL: 06-6170-2326 (直通) FAX: 06-6384-1292

メールアドレス: furusato-tax@city.suita.osaka.jp

## 「カスハラ」対策のススメ

## ■カスタマーハラスメント（カスハラ）とは

みなさんは「カスタマーハラスメント」（以下「カスハラ」と呼ぶ。）という言葉に耳にしたことがありますか？最近では新聞など様々なメディアで話題になることが増えてきました。「カスハラ」とは顧客（カスタマー）からの、従業員に対する嫌がらせ（ハラスメント）を指す和製英語です。厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」には、「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」と記載されています。

ハラスメントというと、セクハラ、パワハラは一般的になっているので、みなさんもお存じだと思いますが、これらは主に、組織内部の従業員同士のコミュニケーション不足などが原因で発生するケースが多いです。一方「カスハラ」は、従業員と組織外の顧客との間に発生するものです。同じハラスメントではありますが、セクハラ、パワハラとは質的に異なると言えるでしょう。

みなさんも長年商売をやっておられれば、しつこいクレーム対応に直面した経験をお持ちだと思います。もちろんクレームはイコール悪というわけではありませんし、むしろサービスの改善につながるヒントが隠されていることもあります。しかし正当なレベルのクレームとは言えないものが「カスハラ」です。具体的にどういった行為が「カスハラ」にあたるのかというと、従業員への暴力、暴言はもちろんですが、長時間の電話や居座り、土下座の強要、金銭サービスによる過度な補償の要求等です。最近であれば、許可なく写真や動画を撮影し、一方的な自分の主張を「SNSで流すぞ！」と脅すことも含まれます。

## ■「カスハラ」が増加している理由

なぜ今「カスハラ」が注目されているのでしょうか。それは近年、「カスハラ」の事案が増加かつ悪質

化し、社会問題となっているからです。

令和2年度に厚生労働省が企業に行った「職場のハラスメントに関する実態調査」によると、従業員から会社に寄せられるハラスメント関連の相談のうち「カスハラ」の相談件数は、パワハラ、セクハラに次いで高くなっています。20～64歳の男女労働者のうち、過去3年間に勤務先で「カスハラ」を一度以上経験した者の割合は、15.0%に上りました。また受けた行為の内容としては、「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）」（52.6%）の回答が最も多くなりました。

増加の背景については、「コロナ等によるストレス増加」、「クレームがSNS等で容易に発信できるようになった」、「消費者の権利意識の高まり」等があるとされています。コロナ禍に起きた、航空機の機内でマスク着用拒否をした乗客が、客室乗務員に軽傷を負わせ、臨時着陸した事件は、みなさんの記憶に新しいかもしれません。これはその典型的なものと言えるでしょう。

私個人はこれらの背景に加えて、日本人特有の考え方も、カスハラが増加と関係しているのではないかと考えています。日本の接客サービスは「おもてなしの文化」や「お客様は神様です」という言葉にも象徴されているように、非常に高いレベルを保ってきました。しかし、それ故に過剰サービスが日常化し、顧客が求めるサービスレベルも高くなっています。また、真面目な気質の日本人も、それに一生懸命応えようとしてしまい、時には必要以上になってしまうこともあります。日本にはもともと「客だからこれぐらいやってもらって当たり前」、「店（会社）の従業員なのだからお客様の要望に応えるのは当たり前」という風土や土壌があるので、助長されやすいのではないのでしょうか。

## ■「カスハラ」からみなさんのお店や会社を守るために

「カスハラ」はなぜ無くさなければならぬのか。言うまでもありませんが、従業員に多大なストレスを

与える、通常業務を妨げられる、一方的な悪評を流される等、みなさんのお店や会社が、大きなダメージを受ける可能性があるからです。

ではどのような対策が有効なのでしょう。そこには、「大切な従業員を守る」という視点と、「大切な店や会社を守る」という両方の視点が必要だと思えます。以下にいくつか対策をあげさせていただきます。

#### ・顧客からのクレーム対応について店（会社）の基本方針を整理する

常に膨大な顧客を相手にしている大手企業は、自社ホームページ等でカスハラ対応の方針を公表しています。みなさんはそこまではいなくても、我が店（社）にとって「カスハラ」と「クレーム」の境界線はどこなのか、クレームにはどこまで対応するのか、日頃から組織内部で話し合っておいて下さい。店（会社）の方針を明確にすることは、対応する従業員の安心感にも繋がります。

私の経験ですが、有名ECサイトに軽いクレームを伝えたら、即500円のクーポン券が届き、その対応の早さに驚いたことがあります。やりすぎのような気もしましたが、クレームが長引く可能性を考えれば、すぐに非を認めて“形”で示すという対応は、リスク回避のコストとしては、意外と安いのかもかもしれません。クレームは必ず発生することを前提に、こちらが譲歩できるラインを予め決めてしまうことも、賢い選択だと思います。

#### ・店舗に「カスハラ」対策のポスターを掲示する

最近、厚生労働省や各業界団体が、「カスハラ」のポスターを無料配布しており、簡単に入手することができます。店舗に掲示しておけば、悪質クレマーに対する毅然とした姿勢を示すことができます。また、顧客から不当な要求をされ、窮地に陥った従業員が「これってカスハラ？」とふと我に返るきっかけにもなり、過剰対応を防ぐことにも繋がります。

#### ・従業員のネームプレートの本名ではなく、ニックネームに変える

根本的な解決にはなりません、最近取り入れている企業が増えているように感じます。従業員の実名がネット上で晒され、誹謗中傷されるリスクを低減することができます。実際に私の知り合いの小規模店舗でも、SNSで従業員の顔出しが多い為、導入しました。従業員が安心して投稿できるようになったと聞いています。

#### ■最後に・・・

かつて、いわゆる“クレマー”は存在していました。しかし、近年はクレームの質が変わってきているのです。時代の変化を鑑みて、みなさんのお店や会社を守る対策をとっていただきたいと思います。また、私たち自身も、トラブルがあるとついイライラが爆発しそうになることがあります。そんな時は大きく深呼吸をし、相手の立場も尊重した、落ち着いた言動を心がけていきたいものです。

参考資料：厚生労働省「カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル」

## ■筆者プロフィール■

吹田市商業相談員 **立石 千香氏**

(中小企業診断士／特定社会保険労務士／キャリアコンサルタント)



大阪府内の商工会議所で経営指導員として10年間従事。2020年中小企業診断士登録、MBA（経営管理修士）取得。社会保険労務士としても20年の経験あり。

#### <コメント>

中小企業の経営者のみなさまの目線に合わせた支援ができることが私の強みです。

中小企業施策なども上手に活用しながら、御社が成長するためにはどうしたらよいか、一緒に知恵を絞っていきましょう！

働き方改革など労務関係のご相談もお気軽にどうぞ。

#### ◇ 無料商業相談 ◇

立石先生による無料商業相談を実施しています。

●相談日時（庁内）  
とき／第3木曜日 午後1時～午後5時  
ところ／市民総務室  
(市役所本庁舎中層棟1階105番窓口)

●相談日時（庁外）  
とき／第2・4木曜日 午後1時～午後5時  
ところ／相談員が商店街や市場などを巡回相談します

#### 申込み

電話申込みのみ：吹田市地域経済振興室  
商業担当 TEL：06-6170-2370  
(予約者優先)



## 展示会等出展事業補助金

《市の指定する展示会等への出展に係る費用の一部を補助》

市内に主たる事業所を持つ中小企業者が販路開拓を目的として、展示会又は見本市等への出展を行った場合に、以下の内容で出展に要した費用の一部を補助します。

	会場展示会等の場合	オンライン展示会等の場合
補助対象者	本市に主たる事業所を持ち、市民税の滞納をしていない中小企業者	
対象経費	・ブースの出展料等 ・設備設置、電気工事、装飾工事に係る費用 ・展示物の設置及びPR等に必要な機材等のリースに係る費用	・展示会ホームページへ掲載するために主催者に支払う費用 ※会員特典で出展の権利が付与される場合の会員費用等は含まない。
補助率	対象経費の2分の1以内	
上限額	20万円	
選定申請時期	例年、受付は5月頃	
補助対象となる展示会	7月から翌年3月までに開催される展示会のうち、以下のいずれかに該当するもの ①東京ビッグサイト、インテックス大阪、幕張メッセ、ポートメッセなごや又はパシフィコ横浜のいずれかを会場として開催されるもの ②吹田市と産業振興連携協力に関する協定を締結している金融機関（北おおさか信用金庫 池田泉州銀行）が主催するもの	

※補助を受けるためには、事前に申請し、選定会議で承認されることが必要です。

※本補助金に承認される前に出展されるものは補助対象外となります。



### 問合せ先

吹田市都市魅力部地域経済振興室 企業振興担当

TEL：06-6170-7217 MAIL：sanro\_s@city.suita.osaka.jp



## 知的財産権取得事業補助金

《知的財産権取得に係る費用の一部を補助》

市内に主たる事業所を持つ中小企業者が知的財産権（特許権・実用新案権）を取得した場合に、以下の内容で取得に要した費用の一部を補助します。

	特許権取得の場合	実用新案権取得の場合
補助対象者	本市に主たる事業所を持ち、市民税の滞納をしていない中小企業者	
対象経費	・出願料 ・電子化手数料 ・審査請求料 ・当初3年分の特許料 ・出願に係る弁理士費用	・出願料 ・電子化手数料 ・当初3年分の登録料 ・出願に係る弁理士費用
補助率	対象経費の2分の1以内	
上限額	20万円	10万円
交付申請期間	知的財産権の取得日の翌日から1年以内	



### 問合せ先

吹田市都市魅力部地域経済振興室 企業振興担当

TEL：06-6170-7217 MAIL：sanro\_s@city.suita.osaka.jp

# はかり（特定計量器）の定期検査



取引・証明に使用されるはかり（商品の重さを計量し販売に使うはかりや医療機関や薬局などで行う調剤で使うはかり、及び健診結果を通知や報告等に用いる体重測定に使用するはかり等）は、検定証印、または基準適合証印が付されたはかりを使用するとともに、2年に1度定期検査を受けなければなりません。本市では、今年6月に下記の表の日程で定期検査を実施します。

対象：計量器を取引・証明に使っている事業所など。

検査費用：実費。計量器のおおきさや台数などにより異なります。

## 令和6年度 計量器定期検査（集合検査）実施予定表

No.	日 時		整理番号	検査会場	所在地	検査時間
1	6月3日	(月)	1	吹田市本庁舎 ※雨天時はロビー	泉町1-3-40	午前10時30分～午後3時30分
2	6月4日	(火)	2	南吹田水再生センター	南吹田5-35-1	午前10時30分～午後3時30分
3	6月5日	(水)	3	千里丘市民センター 会議室1	千里丘上14-37	午前10時30分～午後3時30分
4	6月6日	(木)	4	青山台市民ホール 会議室1	青山台2-1-20	午前10時30分～午後3時30分
5	6月7日	(金)	5	シーアイハイツ A棟ピロティ	山田西1-31-A101	午前10時30分～午後3時30分
6	6月10日	(月)	6	第五中学校 下足室前	幸町21-1	午前10時30分～午後3時30分
7	6月11日	(火)	7	江坂大池小学校 出入口すぐピロティ	江坂町3-13-1	午前10時30分～午後3時30分
8	6月12日	(水)	8	内本町 コミュニティセンター	内本町2-2-12	午前10時30分～午後3時30分
9	6月13日	(木)	9	交流活動館	岸部中1-22-2	午前10時30分～午後3時30分
10	6月14日	(金)	10	高野台市民ホール 1階ピロティ	高野台1-6-1	午前10時30分～午後3時30分
11	6月17日	(月)	12	千里丘市民センター 会議室1	千里丘上14-37	午前10時30分～午後3時30分
12	6月18日	(火)	13	男女共同参画センター 実技実験室	出口町2-1	午前10時30分～午後3時30分
13	6月19日	(水)	14	吹田市本庁舎 ※雨天時はロビー	泉町1-3-40	午前10時30分～午後3時30分

### 問合せ先

吹田市役所 市民総務室 TEL：06-6384-1354 FAX：06-6385-8300

コンビニで  
プリペイドカード  
買って!!

キャッシュカードが  
不正に使われて  
いますよ!

医療費の  
還付金が  
あります。

ATMに  
向かって下さい

その電話、

サギっぽい

協力/すいたん



吹田市は特殊詐欺被害件数 府内1位\*

\*警察署管内別で1位(令和5年7月現在)



電話で「お金」の話が出たら、  
まずは警察へ相談を!!

**吹田警察署 06-6385-1234**

吹田市特殊詐欺集中対策本部

問合せ先  
総務部危機管理室