

チェック項目	点検ポイント・具体的な確認内容	優先度	自社状況
1. 対応打ち切り・退出の「判断基準」	大声・暴言・脅迫・長時間の拘束など、どの言動が出たら「対応を打ち切る」「退出を求める」かの具体的基準があるか	高 (必須)	☐
2. 警察通報(110番)の明確なトリガー	「不退去」「威力業務妨害」「身の危険を感じる脅迫」など、即座に警察へ通報する条件が現場に周知されているか	高 (必須)	☐
3. 客観的な「証拠化」のルール整備	通話録音の自動化や、現場での録音・録画、対応履歴(時系列メモ)を残す運用がルール化・標準化されているか	高 (必須)	☐
4. 困ったときのSOSの出し方、報告や引継ぎのフロー整備	担当者が1人で抱え込まず、即座に上司や専門部署・対策チームへ対応を交代・報告できるフローがあるか	高 (必須)	☐
5. 実務に即した「具体的なマニュアル」	抽象的な方針だけでなく、自社の実務に合わせた初期対応スクリプトやNG対応集などが用意されているか	中 (運用)	☐
6. 弁護士・警察との事前連携体制	有事の相談先となる顧問弁護士や管轄警察署(生活安全課など)の連絡先が共有され、事前相談できているか	中 (運用)	☐
7. 従業員向け「研修・ロープレ」の実施	マニュアル配布だけでなく、実際の場面を想定したロールプレイングやケーススタディを定期実施しているか	中 (運用)	☐
8. 被害従業員への「アフターケア・心理支援」	発生後のストレスケア、面談、産業医・カウンセリング窓口との連携など、フォロー制度が機能しているか	中 (運用)	☐
9. 社外向け「カスハラ防止方針」の公表	Webサイトや店頭に「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を掲示し、毅然とした姿勢を社内外に発信しているか	低 (発展)	☐
10. 事例データベース化と定期見直し	過去の対応事例を集計・分析し、マニュアルや運用ルールを継続的にブラッシュアップする仕組みがあるか	低 (発展)	☐