

法務実務プロンプト集 30 選

カスタマーハラスメント 対応編

初動対応から証拠保全・メンタルケアまで
AI を活用したカスハラ対応の効率化ガイド

全 30 プロンプト収録

2025 年 12 月版

Legal GPT

はしがき

カスタマーハラスメントの通報を受けたとき、あなたの会社には「対応マニュアル」がありますか。あったとして、それを読んだことはありますか。

多くの企業では、顧客対応の基本方針は定められていても、「悪質なクレームや迷惑行為にどう対応するか」について、実務的な指針を持っている組織は驚くほど少ないので現実です。対応担当者に対する体系的な教育や研修の機会も、十分に整備されているとは言えません。

* * *

近年、カスタマーハラスメント（カスハラ）は深刻な社会問題として認識されるようになりました。

厚生労働省は2022年2月、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表し、企業に対して具体的な対策を求めていました。同マニュアルでは、カスハラを「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」と定義しています。

また、2023年9月には、精神障害の労災認定基準が改正され、「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」ことが、心理的負荷の評価項目として明確に位置づけられました。カスハラが従業員のメンタルヘルスに深刻な影響を与え、労災の原因となりうることが、国の基準として認められたのです。

さらに、東京都では2024年10月、全国初となる「東京都カスタマーハラスメント防止条例」が可決・成立しました。同条例は、事業者に対してカスハラ防止のための措置を講じる努力義務を課すとともに、従業員を守るための体制整備を求めていました。

* * *

このように、カスハラ対策は「やったほうがいい」ものから「やらなければならない」ものへと、その位置づけが大きく変わりつつあります。企業には、従業員の安全を確保しながら、適切かつ迅速に対応するための仕組みづくりが求められています。

本書は、その「判断」と「対応」を支援するためのツールです。

本書のすべてのプロンプトは「従業員の安全確保」を最優先としています。

本書は、弁護士による法的助言の代わりにはなりません。AIの出力は、あくまで「たたき台」です。最終的な判断は、必ず人間が行ってください。

* * *

カスハラ対応は、従業員を守る仕事です。本書が、その一助となれば幸いです。

2025年12月 著者

目次

第1章 初動判断・分類（5本）

- 01 | カスハラ該当性の初期診断
- 02 | 厚労省5類型への分類
- 03 | 労災認定基準に基づく精神的負荷評価
- 04 | レッドライン判定（刑法構成要件チェック）
- 05 | 統合リスク判定マトリクス

第2章 類型別専門対応（5本）

- 06 | 不当要求・金銭要求への論理的拒絶
- 07 | 暴言・威嚇・人格攻撃
- 08 | 長時間拘束・執拗要求
- 09 | SNS投稿の規約違反判定＆削除依頼
- 10 | 性的言動・不適切接触

第3章 簡易判定・記録（3本）

- 11 | 30秒カスハラ該当性判定
- 12 | 時短記録フォーマット生成
- 13 | 上司への即時報告テンプレート

第4章 証拠保全・法務対応（5本）

- 14 | 散乱情報の時系列証拠リスト化
- 15 | 上司・法務向け報告書
- 16 | 警察提出用・被害事実構成シート
- 17 | 弁護士相談用資料
- 18 | 労災申請用資料

第5章 従業員メンタルケア（5本）

- 19 | 感情整理プロンプト
- 20 | 自責思考の解除
- 21 | 対話型カスハラ対応シミュレーター
- 22 | 二次被害防止チェック
- 23 | 上司・同僚への支援要請文

第6章 実務テンプレート（5本）

- 24 | 禁止ワード・リスクワード集
- 25 | リスク回避型・返信文作成（3パターン）
- 26 | カスハラ対応ポリシー
- 27 | 研修スライド生成
- 28 | 対応お断り通知書

第7章 応用・特殊ケース（2本）

- 29 | 複合型カスハラ対応
- 30 | エスカレーション基準表生成

付録

- A | 厚労省指針・労災認定基準の要点
- B | 刑法関連条文一覧
- C | 対応記録テンプレート（署名欄付き）

第1章 初動判断・分類

カスハラ発生時の初動対応と分類を支援する5つのプロンプト

■ 目安時間

通報受領から対応開始決定まで 1~3 日

△ 注意

- 初動の遅れは証拠隠滅・従業員への二次被害リスクを高めます。迅速な対応が重要です。

01 | カスハラ該当性の初期診断

難易度：★★★ 推定時間短縮：30分～1時間

【使用タイミング】

顧客からのクレーム・迷惑行為の報告を受けた直後の場面（当日～翌営業日）。

【プロンプト】

あなたは企業の法務リスク管理のスペシャリストです。

厚労省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」および法的基準（刑法・労災認定基準）に基づき、冷静かつ客観的に以下の事案を分析してください。

制約事項

- 出力の冒頭に「※本回答はAIによる分析であり、法的助言ではありません。最終判断は弁護士等の専門家へ相談してください。」と明記すること。
 - 入力データに個人情報（実名、電話番号等）が含まれると思われる場合は、回答せずにまず匿名化を促すこと。
 - ユーザー（担当者）に寄り添う、冷静で丁寧なトーンで回答すること。
- ※文体の柔らかさは御社の社内ガイドラインに応じて調整してください。

入力された事案

{ここに匿名化済みの事案概要を貼り付け}

思考プロセス（内部処理）

1. 事実確認：5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、どのように）を整理する。
2. 基準照合：要求内容の正当性と、手段・態様の相当性を分離して評価する。
3. リスク判定：刑法（脅迫、強要等）および労災認定基準との合致度を検証する。

出力項目

1. カスハラ該当性判定（該当／非該当／グレーゾーン）+根拠
2. 緊急度・リスクレベル（S/A/B/C）+理由
3. 法的観点からの分析（該当しうる法的リスク、証拠保全の必要性）
4. 推奨アクションプラン（即時対応、中期的対応）
5. 不足情報の指摘（判定を確定させるために追加で確認すべき事実）
6. 担当者へのメッセージ（対応担当者の心理的負担を軽減する一言）

【入力例】

X支店 従業員Aより、顧客Xについて報告あり。

- ・本日14時頃、商品の返品を求めて来店
- ・購入から3ヶ月経過、レシートなし、明らかな使用痕あり
- ・返品不可を伝えたところ「詐欺だ」「ネットに書くぞ」「土下座しろ」と大声で30分間怒鳴り続けた
- ・最終的に「名前を覚えたからな」と言い残して退店
- ・従業員Aは手が震え、涙が止まらない状態
- ・防犯カメラ映像あり、他の客・従業員の目撃あり

【出力例】

※本回答はAIによる分析であり、法的助言ではありません。

1. カスハラ該当性判定：該当

【根拠】要求内容（返品）自体は一定の合理性があるものの、「詐欺」「土下座しろ」「ネットに書く」「名前を覚えた」という発言、30分間の大声での怒鳴り行為は、社会通念上不相当な手段・態様に該当。

2. 緊急度：Aレベル（高リスク）

【理由】「名前を覚えた」という発言は将来的な報復を示唆。従業員が心身に影響を受けており、再来店の可能性あり。

6. 担当者へのメッセージ

対応お疲れ様です。非常に難しい事案ですが、冷静に対応させていただきます。

【カスタマイズのポイント】

- ・自社のカスハラ対応ポリシーがある場合は、プロンプトに追加入力
- ・業種特有の事情（医療、行政など）がある場合は背景情報として追加
- ・過去の類似事案がある場合は参考情報として追加

【よくある質問】

Q. 正当なクレームとカスハラの境界線は？

A. 「要求の内容」ではなく「要求の方法」で判断します。暴言や脅迫、長時間拘束を伴う場合はカスハラに該当します。

△ 重要な注意事項

- ・本出力は検討材料であり、法的判断の代行ではありません
- ・重大事案は必ず弁護士に相談してください

🔗 関連プロンプト

- 精神的負荷を詳しく評価 → プロンプト 03
- 犯罪該当性を確認 → プロンプト 04
- 簡易な記録を残す → プロンプト 12

▣ コラム：「完璧な対応」より「記録を残す」

カスハラ対応で、担当者が最も後悔するのは何でしょうか。

「もっと上手く対応できたはず」ではありません。

「なぜあのとき、記録を残さなかったのか」です。

現場では、目の前の顧客対応に必死で、記録どころではないかもしれません。

しかし、人間の記憶は驚くほど曖昧です。「確かに言われた気がする」「たぶん 30 分くらいだったと思う」——1週間も経てば、自信を持って語れることはほとんどなくなります。

記録は、会社を守るためだけのものではありません。あなた自身を守るものでもあります。

「言った・言わない」の水掛け論になったとき、記録がなければ、担当者の対応が問題視されることすらあります。逆に、記録さえあれば、「適切に対応した」ことを証

明できます。完璧な文章である必要はありません。

日時、場所、相手の発言（できれば原文のまま）、自分の対応。スマートフォンのメモ帳に箇条書きで残すだけでも、何も残さないのとは天と地ほどの差があります。対応が終わったら、5分だけ時間をとって、記録を残す。

この習慣が、いつかあなたを救います。