

カスタラ対応記録チェックリスト

～ 現場任せにしないための一枚整理 ～

配布元 Legal GPT 法務実務テンプレート 第18話	用途 カスタラ対応の記録・報告・エスカレーション確認	対象 現場担当者・管理職・法務・人事・コンプラ
------------------------------------	-------------------------------	----------------------------

このチェックリストの使い方

- ・カスタラに該当しそうな対応をした際に、現場担当者または管理職が確認します。
- ・「対応の評価」ではなく「記録の有無の確認」として使ってください。
- ・該当しない項目は「N/A」を選び、空欄のまま放置しないでください。
- ・確認は事案発生後できるだけ早く（原則当日中）行ってください。

1. 基本情報記録チェック

発生日を記録した

発生時刻（開始～終了）を記録した

発生場所・対応チャネル（店舗／電話／メール／SNS）を記録した

対応した担当者を記録した

同席者・目撃者を記録した

2. 相手方情報チェック

相手方を特定可能な範囲で記録した

相手方の属性（個人客／法人取引先／元従業員等）を記録した

過去に同一相手方からの事案があったか確認した

過去対応との紐づけを行った

3. 要求内容チェック

相手方の相談・要求の内容を記録した

要求の根拠の有無を確認した

要求の合理性（社内基準との整合）を確認した

金銭・特別対応・謝罪要求の有無を確認した

4. 言動・威圧性チェック

相手方の具体的な発言を引用で記録した

暴言・侮辱・人格否定の有無を確認した

脅迫的言動の有無を確認した

威圧的態度・大声・身体的圧力の有無を確認した

差別的・性的発言の有無を確認した

5. 長時間拘束・過度要求チェック

連続対応時間を記録した

来店・連絡の回数を記録した

営業時間外の連絡の有無を確認した

土下座・謝罪文・社外公表要求の有無を確認した

不当な特別対応要求の有無を確認した

6. SNS・口コミ圧力チェック

SNS投稿・口コミ示唆発言の有無を確認した

該当発言を引用で記録した

既に投稿された内容があるか確認した

投稿内容のスクリーンショット等の保全を検討した

7. 担当者個人への攻撃チェック

担当者個人を名指した攻撃の有無を確認した

担当者の私的連絡先への連絡の有無を確認した

担当者の氏名・写真・SNS等の特定行為の有無を確認した

8. 証拠保全チェック

メール・チャット履歴を確認・保存した

通話録音の有無・保管場所を確認した

防犯カメラ映像の保全を依頼した

来店記録・受付ログを確認した

同席者・目撃者の証言を早期に記録した

担当者の対応メモを集約・保管した

9. 上長報告チェック

上長へ報告した

報告日時・方法（口頭／チャット／書面）を記録した

上長コメント・指示を記録した

報告遅延がある場合、その理由を記録した

10. エスカレーション判断チェック

法務への共有要否を判断した

人事への共有要否を判断した

コンプライアンス部門への共有要否を判断した

総務・警備への共有要否を判断した

外部弁護士・専門家への相談要否を判断した

警察相談の要否を判断した

共有先と理由を記録した

11. 担当者保護チェック

担当者の体調・心理的負担を確認した

接触回避・窓口一本化の必要性を確認した

対応者交代の要否を判断した

産業医・人事面談の要否を判断した

担当者の意向を確認した

12. 再発防止チェック

類似事案の有無を確認した

マニュアル・対応ルール改定の要否を検討した

関係者周知・社内研修の要否を検討した

取引停止・対応打ち切りの検討要否を判断した

実施担当者と期限を記録した

【免責事項】

本チェックリストは、一般的な人事・労務・法務・コンプライアンス実務の整理を目的とした参考資料であり、個別具体的なカスタマーハラスメント該当性、顧客対応方針、契約上の対応、警察相談、法的責任、従業員保護措置の判断を行うものではありません。実際の対応にあたっては、事案内容、証拠、契約関係、社内規程、関係法令、行政資料等を確認し、必要に応じて弁護士、社会保険労務士、産業医、警察、外部相談窓口その他専門家に相談してください。改正労働施策総合推進法（令和7年法律第63号、2026年10月1日施行）および各自治体のカスタマー・ハラスメント防止条例の最新の適用関係・指針については、施行時点の法令本文および所管行政庁の公表資料をご確認ください。