

【巻末付録】 不動産業のためのカスハラ対策チェックリスト

以下の 15 項目について、御社の対応状況をチェックしてください。「□」が残っている項目が、今すぐ着手すべき課題です。

- カスハラに対する経営者の基本方針を明文化し、社内外に公表しているか
- カスハラの判断基準（具体的な行為の例を含む）を社内で策定し、全従業員に周知しているか
- カスハラ発生時の態様別対応マニュアルを作成し、定期的に更新しているか
- 従業員が躊躇なく相談できる社内窓口・相談対応者を設置しているか
- 電話・対面对応の録音・録画体制を整備し、従業員に運用方法を周知しているか
- カスハラ対応は原則複数名で行うルールを定め、運用しているか
- 一次対応者から上司・本社へのエスカレーション基準と手順を明確にしているか
- 対応記録の標準テンプレートを準備し、記録作成を全従業員に徹底しているか
- 営業時間外の電話対応ルール（対応可否の範囲・緊急時の判断基準）を定めているか
- 重要事項説明・契約内容の説明記録を書面で残す運用を徹底しているか
- SNS・インターネット上の誹謗中傷への対応フロー（削除請求・発信者情報開示請求等）を決めているか
- カスハラ対応に関する従業員研修を年 1 回以上実施しているか
- 被害を受けた従業員のメンタルケア体制（カウンセラー・産業医等）を整備しているか
- 顧問弁護士など外部専門家にいつでも相談できる体制を構築しているか
- 東京都カスハラ防止条例や国の法改正動向を把握し、自社の対策に反映しているか

チェックが 3 つ以上残っている場合は、早急な対策整備が必要です。「何から始めればいいのかわからない」という方は、リブラ法律事務所までお気軽にご相談ください。

現状の診断から対策の立案まで、弁護士がワンストップでサポートいたします。