

【巻末】カスハラ対応マニュアル策定チェックリスト

以下は、貴社のカスハラ対応マニュアルを策定・運用する際に押さえるべき確認項目です。各項目にチェックを入れながら、自社の準備状況を確認してください。

■ マニュアル策定編

- 経営者としての基本方針（従業員を守る宣言）を明文化した
- カスハラ**の3要件**に基づく定義を記載した
- 自社業種で起こりうる具体例を箇条書きで列挙した
- 対応フローチャートを**1枚**にまとめた
- 相談窓口の担当者・連絡先を明記した
- 社内報告ルートを明確にした
- 警察通報の判断基準を示した
- 弁護士相談の判断基準を示した
- 悪質ケース（暴力・脅迫・長時間拘束等）の対応方針を記載した
- **NG**ワード集と**OK**フレーズ集を業種別に作成した

■ マニュアル運用編

- 全従業員（パート・アルバイト含む）にマニュアルを配布した
- 年**1回**の読み合わせの時間を確保した
- 年**2回**のロールプレイング研修を計画した
- 新入社員への入社時研修にマニュアルを組み込んだ
- 事業所入口に録音・録画の告知を掲示した
- 録音機器・録画機器を備え付けた
- 被害従業員への対応担当変更ルールを定めた
- ストレスチェック体制を整備した
- 産業医または心療内科の紹介ルートを確保した
- 半年ごとのマニュアル改訂サイクルを定めた

■ 体制整備編

- 相談窓口担当者の研修を実施した
- 管理職向けのカスハラ対応研修を別途実施した
- 現場事例の収集フォーマットを整備した
- 事例共有の定例ミーティングを設定した
- 外部の顧問弁護士との連絡体制を確立した
- 警察署（最寄りの所轄）の連絡先を一覧化した
- 取引先事業者とのカスハラ情報共有ルートを検討した
- BtoB カスハラ（取引先からのハラスメント）対応方針を策定した
- 就業規則にカスハラ加害者（自社従業員が加害側の場合）への懲戒規定を追加した
- SNS 誹謗中傷対応の連絡体制を整備した

■ 法令遵守編

- 改正労働施策総合推進法（2026年10月1日施行）の内容を理解した
- 厚労省指針（令和8年厚生労働省告示第51号）を読み込んだ
- 厚労省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参照した
- 業種別マニュアル（該当業種があれば）をダウンロードした
- 自治体のカスハラ防止条例（該当地域があれば）を確認した
- 安全配慮義務違反リスクを理解した
- 労働局への報告・助言要請ルートを把握した
- 経営層全員が改正法の施行日を認識している
- 顧客向けのカスハラ防止方針を対外公表した
- 改正法施行（2026年10月1日）までの対応スケジュールを策定した