

【今すぐ確認】カスハラ対策 実践チェックリスト（全10項目）

- 1. 就業規則にカスタマーハラスメントの定義と対応方針を明記している
- 2. ドライバー・配送スタッフ向けのカスハラ対応スクリプト（言葉のマニュアル）を用意している
- 3. 社内にカスハラ被害の相談窓口（担当者または連絡先）を設置している
- 4. カスハラ被害を受けた際の報告フロー（誰に・何を・どう報告するか）を定めている
- 5. 管理職・現場リーダーにカスハラ対応の研修または勉強会を実施している
- 6. 悪質なクレームや長時間拘束があった場合に記録を残す仕組みを持っている
- 7. 荷主・取引先との契約や覚書にハラスメント禁止の条項を盛り込んでいる（または検討している）
- 8. 法的対応（内容証明・交渉・訴訟）が必要になった際に相談できる弁護士と連携している
- 9. カスハラ対策の状況を定期的に経営会議・管理職会議で確認している
- 10. 2026年義務化への対応スケジュールを社内で共有している

【判定基準】

- 8項目以上：対策は十分です。継続的なモニタリングを推奨します。
- 5～7項目：一部に対応が必要です。弁護士への確認をお勧めします。
- 4項目以下：早急な対策が必要です。リブラ法律事務所（097-538-7720）にご相談ください。