

カスタマーハラスメント対策 取組チェックリスト

必要な措置	実施措置
① 職場におけるカスハラ対応方針を明確に周知しているか？	
② カスハラへの対処の内容を定め、当該規定、マニュアル等で周知しているか？	
③ 相談担当者（相談窓口）を設置し周知しているか？	
④ 相談担当者が相談に応じ、その内容や状況に応じ、適切に対応できているか？	
⑤ カスハラ発生時、事後の迅速かつ正確な確認ができているか？	
⑥ 被害者への適切な対応ができているか？	
⑦ カスハラの発生の原因や背景となった問題の把握、コミュニケーション不足の改善等による再発防止措置を実施しているか？	
⑧ 悪質なカスハラへの対処の方針を周知しているか？	
⑨ カスハラの相談者等について、プライバシー保護をする旨を周知しているか？	
⑩ カスハラ相談したこと、行政への相談、紛争解決援助、調停申請等を理由とした不利益な取り扱いを禁止し、その旨を周知しているか？	