

カスタマーハラスメント対応記録シート（事実確認用）

A. 管理情報

案件 ID:
作成日時:
作成者・部署:
案件責任者:
アクセス区分:
次回見直し日:
削除予定日・保存理由:

B. 発生時の事実

開始・終了日時:
接点（電話／店頭／訪問／メール／SNS／その他）:
場所・窓口・回線:
対応した従業員:
顧客などの識別情報（必要最小限）:
同席者・目撃者:
注文・契約・問い合わせ番号:

C. 申出内容と行為を分ける

商品・サービスについての申出:
相手が求めた解決:
会社が事前に説明・提示した内容:
実際の発言・行動（可能なら時刻付き）:
継続時間・回数:
業務・安全・就業環境への影響:

D. その場で行った対応

説明・警告した内容と時刻:
上司・警備などが加わった時刻:
担当者交代／対応終了／退去要請:
警察・医療・弁護士への連絡:
従業員への安全配慮:
資料を保全した人と時刻:

E. 確認資料

原音声／映像／メール／チャット／写真／目撃者メモ：
文字起こし状態（未作成／AI 下書き／人による確認済み）：
確認者・確認日：
訂正箇所・聞き取れない箇所：
書き出し・受渡し履歴：

F. 判断と対応結果

正当な苦情として改善すべき事項：
社内方針上、検討した行為・基準：
判断者と判断日：
顧客などへの回答：
従業員への支援：
再発防止策：
共有先と共有理由：
終了日：

本テンプレートは一般的な業務設計の参考資料であり、法的助言ではありません。