

Table of Contents

カスハラ判定くん FAQ / トラブルシューティング

作成日: 2026 年 5 月 14 日

目次

1. アカウント・ログイン関連
 2. 録音・アップロード関連
 3. 判定結果関連
 4. 文書・PDF 関連
 5. メール通知関連
 6. プラン・支払い関連
 7. データ管理・削除関連
 8. その他
-

1. アカウント・ログイン関連

Q1-1. ログインできない

チェック項目：

1. メールアドレスのスペルミスはないか（半角英数、大文字小文字に注意）
2. パスワードのキャップスロックが入っていないか
3. 5 回以上連続でログイン失敗すると 15 分間ロックされます（時間を置いてやり直し）
4. パスワードを忘れた場合は「パスワードを忘れた方」から OTP メールで再設定可能

Q1-2. パスワードリセットのメールが届かない

確認手順：

1. 迷惑メールフォルダを確認（From: noreply@hanteikun.jp）
2. Gmail の場合は「すべてのメール」も確認
3. 1 時間以内に再送するとレート制限にかかる場合があります（15 分待ってから再試行）
4. それでも届かない場合 → サポート（info@kenko-salon.com）

Q1-3. 確認コード（6桁 OTP）が届かない、または無効と出る

確認手順：

1. 上記 Q1-2 と同じく迷惑メールを確認
2. コードの有効期限は 1 時間です。期限切れの場合はサインアップ画面からやり直し
3. 同じメアドで複数回サインアップ試行すると新しいコードが届きます（古いコードは無効）
4. 8 桁の数字が届いた場合 → サポートに連絡（Supabase 設定の問題）

Q1-4. 招待リンクからサインアップしたら「招待リンクが無効です」と出る

原因と対処：

- ・ 招待リンクは 7 日間有効、1 リンク 1 名のみ使用可
- ・ 既に使用済みの場合 → オーナーに新しい招待リンクの発行を依頼
- ・ 期限切れの場合 → 同上

Q1-5. ログイン後、ヘッダーが表示されない

対処：

1. ページを F5 でリロード
 2. それでも消えていたら、シークレットウィンドウで開いて確認
 3. PWA としてアプリ追加している場合は、ブラウザの DevTools (F12) → Application → Service Workers → Unregister でリフレッシュ
-

2. 録音・アップロード関連

Q2-1. 録音ボタンを押しても録音できない

チェック項目：

1. ブラウザに「マイクの使用」を許可しているか（初回はポップアップで聞かれる）
2. スマホの場合、設定 → Safari/Chrome → マイク を ON に
3. 既に他のアプリ（Zoom 等）がマイクを占有していないか
4. iOS 14 以前、Android 古いバージョンは非対応の場合あり

Q2-2. 音声ファイルをアップロードしたら「この形式の音声には対応していません」と出る

対応形式：MP3 / M4A / WAV / WebM / OGG（最大 25 MB / 30 分）

- ・ iPhone ボイスメモは M4A 形式 → そのまま使えます
- ・ IC レコーダーが WMA 形式の場合 → MP3 に変換が必要（無料ツール: Audacity 等）
- ・ ファイルサイズが 25 MB 超え → 短く分割するか、bitrate を下げて再エンコード

Q2-3. アップロードしたら「音声ファイルを読み込めませんでした」と出る

対応：

- ・ ブラウザのコンソール（F12 → Console）にエラーが出ていないか確認
- ・ 別のブラウザ（Chrome / Safari / Edge）で試す
- ・ ファイルが破損していないか、エクスプローラーから直接ダブルクリックで再生確認

Q2-4. 録音中に画面を閉じたら録音内容は消えますか？

はい、消えます。録音中に他のアプリに切り替えたり画面を閉じたりすると、ブラウザがマイクへのアクセスを中断します。録音中は画面を表示したままにしてください。

Q2-5. 録音時間の上限はありますか？

- ・ アップロード上限: 30分 / ファイル
 - ・ 録音は実用上 30分程度まで（ブラウザのメモリ次第）。長時間は分割をおすすめ
-

3. 判定結果関連

Q3-1. 判定がいつまで経っても出てこない

確認：

1. 通常 5～30 秒で完了（音声長による）
2. 1分以上待っても結果が出ない場合は、ページをリロード
3. /history で対象 incident を開き、ステータスが「失敗」となっていないか確認
4. 失敗の場合は「再試行」リンクで再判定可能

Q3-2. 判定結果に納得できない

AI 判定は完璧ではありません。納得できない場合：

1. 履歴詳細から「事後対応メモ」に「AI 判定は X だが、実際は Y と判断した」と記録
2. 内部報告書 PDF / DOCX を生成する際にそのメモが反映される
3. 同じ事例が繰り返される場合は、業種別プロンプトの改善要望としてサポートにフィードバック

Q3-3. 業種を変更したら、過去の判定結果は再判定されますか？

いいえ、再判定されません。業種変更は新規判定にのみ反映されます。過去判定を再判定したい場合は、履歴から該当 incident を開き、「再判定」リンク（実装予定）をクリック。

Q3-4. 「処理中」のまま止まっている

通常はバックエンドで自動的に処理を進めますが、何らかの理由で停止する場合があります：

1. 10分以上「処理中」のままなら、履歴詳細から「再試行」をクリック
 2. それでも処理中の場合はサポート連絡
-

4. 文書・PDF 関連

Q4-1. PDF を開いたら日本語が文字化けする

対応：

- ・ 通常は Noto Sans JP フォントが埋め込まれており文字化けしません
- ・ もし文字化けする場合 → ブラウザの PDF viewer ではなく、Adobe Acrobat Reader 等で開いてみる
- ・ それでもダメな場合はサポート連絡

Q4-2. DOCX を Word で開いたらフォントが違う

理由：DOCX は内部で **Yu Mincho** フォントを指定しています。Word が Yu Mincho を持っていない場合は別フォントに自動置換されます（Mac の場合は Hiragino Mincho 等）。

見た目を統一したい場合 → Word で「すべて選択 → フォント変更」をするか、または PDF を使う。

Q4-3. 内部報告書 PDF に写真が埋め込まれていない

確認：

- ・ 内部報告書は JPEG / PNG / WebP 写真のみ埋め込みます
- ・ HEIC（iPhone カメラ標準）は除外され、件数のみ注記
- ・ HEIC を埋め込みたい場合は、JPEG に変換してから再アップロード

Q4-4. 文書テンプレの文面を変えたい

- ・ DOCX で生成してから Word で編集する
- ・ 組織全体で恒久的に変えたい場合 → サポートに改修要望を出す（将来の機能拡張で対応予定）

Q4-5. PDF の SHA-256 ハッシュは何のため？

改ざん検知のためです。後日「この PDF は加工されていない」ことを証明したい場合、PDF 内のハッシュ値と DB のハッシュ値を照合します。証拠書類として裁判所に提出する場合、専門家（弁護士・社労士）に整合性確認を依頼してください。

5. メール通知関連

Q5-1. カスハラ確定通知メールが来ない

確認：

1. オーナーが /settings で「カスハラ確定時のオーナー通知メール」を確認、「通知しない」になっていないか
2. しきい値が「高のみ」設定で、重要度「中」の判定だと届きません
3. 迷惑メールフォルダ確認 (From: noreply@hanteikun.jp)
4. オーナーの登録メアドが正しいか (/settings で確認)

Q5-2. 利用量アラート (80% / 100%) が来ない

確認：

- ・ 当月の使用量が 80% 未満ならまだ送信されません
- ・ 既に同じしきい値 (80%) を当月内に過ぎ済みなら、再送はされません
- ・ 翌月になると last_alert_threshold が自動リセットされ、再度通知対象になります

Q5-3. 招待メールが届かない

招待リンク発行時は、招待者の手元に URL が表示されます。それをコピーしてチャット・メール等でスタッフに共有してください。招待されたスタッフに自動メールは送信されません。

Q5-4. メール送信元が「Supabase Auth」になっている

現在の設定では **From:** カスハラ判定くん <noreply@hanteikun.jp> になっています。古いメールが残っている場合があるので、新しいメール (パスリセット等を再送) で確認してください。

6. プラン・支払い関連

Q6-1. プラン変更はいつ反映されますか？

アップグレード：その場で反映、差額は日割り精算。ダウングレード：当月末まで現プランで利用可、翌月から新プラン。解約：当月末まで利用可、翌月から Free。

Q6-2. 領収書 / インボイスを発行できますか？

はい、Stripe の請求書システムで自動生成されます。請求書には 適格請求書発行事業者登録番号 **T2011001097691** が記載されており、インボイス制度に対応しています。/settings → プラン・お支払い → 過去の請求書からダウンロード可能。

Q6-3. 超過分の従量課金はいつ請求されますか？

Stripe Billing Meters で、翌月初の請求時にまとめて請求されます。超過分の単価は ¥10/分（税込）で、Standard / Pro プランのみ対象。Free プランは超過分の請求はされません（上限到達で停止）。

Q6-4. 解約後にデータはどうなりますか？

- ・ 解約後 30 日経過で、録音音声と添付写真が自動削除されます
- ・ 判定メタデータ・transcript・SHA-256 ハッシュ・事後対応記録は保持されます（証拠保全のため）
- ・ 再契約すれば、判定メタデータはそのまま閲覧可能。録音音声・写真は削除済み

Q6-5. クレジットカードを変更したい

/settings → プラン・お支払い → 「決済情報を変更」から Stripe ポータルに移動し、新しいカード情報を登録してください。

7. データ管理・削除関連

Q7-1. アカウントを完全削除したい

/settings → 「アカウントの削除予約」から削除予約できます。30 日後にデータが完全削除されます。30 日以内はキャンセル可能。

Q7-2. 過去の判定履歴を一括ダウンロードしたい

/history のフィルター（期間・判定等）を設定後、画面右上の「↓ CSV ダウンロード」で最大 10,000 件まで CSV エクスポートできます。録音音声ファイルの一括ダウンロードは現在非対応（個別ダウンロードのみ）。

Q7-3. データのバックアップは取られていますか？

はい、データベースは Supabase の自動バックアップ機能で日次バックアップを取得しています。災害復旧時は最大 24 時間前の状態に復元可能（運用上、自社内のサーバ災害復旧と同等以上のレベル）。

Q7-4. 音声そろそろ自動削除されそうなので保存したい

/history または /incidents/[id] で対象 incident を開き、「音声ダウンロード」リンクで個別保存。自動削除後は復元できないので、必要であれば事前に保存してください。

Q7-5. データを他社サービスに移行したい

CSV エクスポート（判定メタデータ）+ 各音声・写真の個別ダウンロード（手動）が可能です。一括 ZIP エクスポート機能は今後の課題。

8. その他

Q8-1. オフラインでも使えますか？

いいえ、判定はAIサービスに送信するため常時インターネット接続が必要です。電波が弱い環境では、後で良いところで再生して取り込む（既存音声を上アップロード）方法をご利用ください。

Q8-2. PWA としてスマホのホーム画面に追加できますか？

はい。ブラウザの共有メニューから「ホーム画面に追加」（iOS）または「アプリをインストール」（Android）を選択してください。アプリのように起動し、PWA用のアイコン（盾とマイク）が表示されます。

Q8-3. 複数の店舗・事業所で1つのアカウントで運用できますか？

現在は1組織 = 1店舗 / 1事業所の運用を想定しています。複数店舗の集計管理機能（複数店舗UI）は今後の機能拡張で対応予定です。

Q8-4. 業種以外でも使えますか？

現在のサポート業種は7業種（薬局 / クリニック / 介護 / 小売 / コールセンター / 飲食店 / 銀行）です。他の業種の方は「最も近い業種」を選択するか、運営にご相談ください。

Q8-5. データを警察・裁判所に提出する際の手続き

- ・ 判定結果 PDF を出力（SHA-256 ハッシュ付き）
- ・ 録音音声を MP3 / WAV としてダウンロード
- ・ 内部報告書 PDF（事後対応・写真込み）を出力
- ・ 必要に応じて監査ログのスクリーンショット（運営に依頼）
- ・ 弁護士または社労士に提出書類の精査を依頼

Q8-6. 何か困ったときはどこに連絡すれば？

1. 緊急時（暴力・脅迫・恐喝等）→ 110 番
 2. 法的相談（出禁通知書の文面確認等）→ 弁護士
 3. サービスの不具合・改善要望 → /settings のお問い合わせ、または info@kenko-salon.com
 4. 支払い・請求の問い合わせ → info@kenko-salon.com
-

以上

本 FAQ は予告なく更新されます。最新版は <https://hanteikun.jp> の設定 → ヘルプから入手してください。