

## Table of Contents

# カスハラ判定くん クイックスタート（現場スタッフ向け）

2026年5月14日 / A4印刷推奨

---

## まずは 30 秒で使えるようになる 3 ステップ

### ステップ 1: ログインする

1. スマホやタブレットで <https://hanteikun.jp> を開く
2. オーナーから受け取ったメールアドレスとパスワードでログイン
3. 初回はホーム画面に追加することをおすすめ（PWA としてアプリのように使えます）

### ステップ 2: 録音する

1. ホーム画面の大きな赤いボタンを押す - 録音開始
2. お客様とのやり取りをそのまま録音
3. もう一度ボタンを押すと停止 - 自動で判定が始まる

注意: 録音は対象者に告知済みの場合のみ行ってください（規約第6条）。

### ステップ 3: 判定結果を見る

判定が終わると 3 つのうち 1 つが表示されます：

判定

正当クレーム

グレーゾーン

カスタマーハラスメント

重要度（高 / 中 / 低）も表示されます。「高」の場合は警察通報・出禁通知を検討すべきレベルです。

---

## 録音できない場合

「既存の音声を取り込む」ボタンから、iPhone ボイスメモや IC レコーダーで録音した音声ファイル（MP3 / M4A / WAV / WebM / OGG、25 MB / 30 分まで）を取り込んで判定できます。

## 推奨フレーズを使う

判定結果の下に、業種に合った「現場でそのまま読める対応フレーズ」が3〜6件表示されます。

例（薬局・カスハラ・高）： - 「お気持ちは理解いたしました。ただ、その言い方はお控えいただけますでしょうか」 - 「これ以上の対応は私一人では難しいため、上の者を呼ばせていただきます」 - 「他のお客様もいらっしゃいますので、お声を抑えていただくか、別の場所でお話を伺います」

困ったときはこのフレーズをそのまま使って大丈夫です。

---

## 判定後にできること

履歴 (/history) からインシデントを開くと、以下の操作ができます：

- ・ 事後対応記録: 警察通報 / 本部報告 / 謝罪・出禁通知 / ヒアリングシート / 弁護士相談 をチェック + メモ
- ・ 写真添付: 破損什器・置き手紙・けがの跡など、最大5枚
- ・ 文書作成: 出禁通知書 / 警告書 / お詫び / 内部報告書を PDF / Word で自動生成
- ・ 判定結果 PDF: SHA-256 ハッシュ付き、法的証拠としても使用可

## 困ったときは

- ・ 録音ができない、画面が動かない → まずブラウザをリロード、それでもダメならオーナーに連絡
  - ・ 判定結果に納得できない → 履歴詳細から事後対応メモに状況を書き残しておく
  - ・ このカードを失くした → オーナーに最新版をもらう
- 

カスハラ判定くん <https://hanteikun.jp> 困ったら設定 → お問い合わせから