

カスタマーハラスメントの具体例

※例示ですので、これらに限られたものではありません。

区 分	要求の内容（事例）
そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求	・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をするもの
対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・法令に違反又は逸脱するおそれのある事務の処理を行うことを要求するもの
身体的な攻撃 （暴行、傷害等）	・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行う ・物を投げつける ・わざとぶつかる ・つばを吐きかける ・腕を掴む
精神的な攻撃 （脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	・庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅す ・職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行う ・土下座を強要する ・盗撮や無断での撮影をする ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、了解を得ずに他者に暴露する、又は開示を強要、禁止する
威圧的な言動	・大きな声をあげて職員や周囲を威圧する ・反社会的な言動を行う
継続的、執拗な言動	・同様の質問を執拗に繰り返す ・本題のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て ・同じメール等を繰り返し執拗に送りつける
拘束的な言動 （不退去、居座り、監禁）	・長時間にわたる居座り ・電話で職員を長時間拘束する ・業務上の訪問先等で職員を長時間拘束する
差別的な言動	・職員の性別や出身地等に関する偏見的な誹謗中傷
性的な言動	・職員へのわいせつ行為や盗撮
個人への攻撃、要求	・特定の職員を誹謗中傷するビラの配布 ・特定の職員へのつきまとい ・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をする