

カスタマーハラスメントチェックリスト

No.	区 分	項 目	該当する 場合に☐	備 考
1	要求内容 が妥当性 を欠くも の	要求に事実関係や因果関係のないものがあるか	☐	
2		市の業務と関係のない要求があるか	☐	
3		過剰な要求や不当な言いがかり、過大な補償や謝罪の要求があるか	☐	
4		どのように対応すれば良いか分からない曖昧な要求があるか	☐	
5	要求を実 現するた めの手段 や態様が 違法又は 社会通念 上不相当 であるも の	身体的な攻撃（暴行、傷害等）があるか 例：殴る、蹴る、物を投げる、唾を吐くなど	☐	
6		精神的な攻撃（暴言、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損等）があるか 例：人格を否定するような言動、土下座の強要など	☐	
7		威圧的な言動があるか 例：声を荒らげる、睨む、物や机を叩く、高圧的に自らの要求を主張する など	☐	
8		継続的、執拗な言動があるか 例：長時間にわたり厳しい叱責を繰り返す、何度も電話をして要求を繰り返すなど	☐	
9		拘束的な言動（不退去、居座り等）があるか 例：長時間にわたり居座る、電話で長時間にわたり主張し続けるなど	☐	
10		差別的な言動があるか 例：人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動など	☐	
11		性的な言動があるか 例：わいせつな言動や行為、職員へのつきまといなど	☐	
12		特定の職員への攻撃や嫌がらせがあるか 例：服装や容姿等に関する誹謗中傷、無断で職員を撮影するなど	☐	
13	当該言動 等に係る 状況、影 響等	当該言動等が他の市民等への影響を及ぼしているか 例：他の市民等に恐怖感や不信感を与える、待ち時間を増加させるなど	☐	
14		当該言動等がこれまでも行われたか	☐	
15		当該言動等により職員に身体的又は精神的に苦痛が与えられ、看過できない程度の支障が生じているか	☐	
16		当該言動等に特殊な事情（業務の性質、背景、行為者との関係等）があるか	☐	
17		市や職員に過失がないか	☐	
18		合理的な配慮（障害者差別解消法等）が必要な対象者か	☐	
19	その他	客観的証拠（ボイスレコーダーや電話録音による会話の記録、当時のメモ等）があるか	☐	