

＜業務の範囲や程度を明らかに超える相談の例＞

- ・ 暴言（大声・暴言で職員を責める、大声で恫喝、罵声、暴言の繰り返し）
- ・ 脅迫（殺すといった発言による脅し、SNS やマスコミへの暴露をほのめかす）
- ・ セクハラ（わいせつな発言）
- ・ 揚げ足取り・言いがかり（言葉尻を捉える・粗探しをしてくる、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、言いがかり）
- ・ 正当な理由のない過度な要求（制度上対応できないことへの要求、担当業務外の苦情）
- ・ 権威型（正当な理由なく権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求、文書等で謝罪を強要）
- ・ 拘束（長時間の電話、夜間の対応要求）
- ・ 繰り返し（同じ内容のクレームを繰り返す、電話を終了してもすぐにかかけ直してくる）
- ・ 非協力（説明を聞いてくれない、説明をしても納得・理解してくれない、謝罪を受け付けてくれない）
- ・ 話し相手（本筋とは関係のない話をする、自己主張ばかりで話が進まない）
- ・ 上司の要求（上司等による対応を要求する）
- ・ 人事への口出し（特定の人物を名指しで「あいつをやめさせろ」、「前の担当の方が良かったので戻せ」といった要求）