

1. カスハラ被害者の心理

3)被害者になる前に相談する仕組みを作る

要求内容1	欠陥があった商品代金より、高額な賠償を要求する
要求内容2	トラブルの間に得られたかもしれない利益を損害賠償として要求
要求内容3	精神的苦痛による「慰謝料」を要求
要求内容4	従業員の解雇を要求
要求内容5	理不尽な理由による謝罪広告や世間への告知を要求
要求内容6	「文章をよこせ」、「一筆入れろ」との要求
要求内容7	謝罪として土下座を強要
要求内容8	自社製品以外の補償を要求
要求内容9	不当な返品を要求(返品期間超過・消耗品を使用後返品など)
要求内容10	実現不可能な要求(法律を変える・電車内で子どもを泣き止ませるなど)

1. カスハラ被害者の心理

3)被害者になる前に相談する仕組みを作る

要求態度1	「社長(役員)を出せ、責任者を呼べ・上のものを出せ」の繰り返し
要求態度2	複数部署へのクレーム
要求態度3	大声での威嚇行為
要求態度4	店舗・事務所に居座ってのクレーム行為
要求態度5	対応の悪さをいつまでも執拗に指摘。「社員教育」に言及する
要求態度6	「暴力団に言う」「街宣させる」「大会で問題にする」などの発言
要求態度7	「私は株主だ」「社長と知り合いだ」と優位な立場にあることを強調
要求態度8	長時間拘束。膠着状態になってから一定時間が経過するもの。軟禁状態含む
要求態度9	クレームの内容が次々に変わり、最初のクレームが忘れられている
要求態度10	「ネットに流す」「マスコミに言う」などロコミを示唆する

1. カスハラ被害者の心理

3)被害者になる前に相談する仕組みを作る

要求態度11	「誠意を示せ」を繰り返し、具体的要求がない
要求態度12	「以前にしてもらった」「知人がしてもらった」から同様にしろという要求
要求態度13	いつであろうと「すぐ来い」「すぐやれ！」と即時を要求
要求態度14	「バカ」「アホ」などの侮蔑的発言がある
要求態度15	住所・氏名など個人特定されるものを拒否
要求態度16	クレームの原因となった現品が存在しない。レシートなどの記録もない不確かな申告
要求態度17	「言っていない」「聞いてない」など、言った言わないの繰り返し
要求態度18	「社会的・道義的責任は？」と執拗な行動
要求態度19	企業・組織や個人の責任を追及
要求態度20	危害を加えるようなことを予告するような、脅迫行為がある
要求態度21	要求内容がはっきりせず、何度も同じ話を繰り返す