

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・上のものが出せ」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」など口コミを示唆する |

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、具体的な要求がない |
| 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 |