



不動産業におけるカスタマーハラスメント対策

全日本不動産協会の調査研究機関『全日みらい研究所』が2023年に実施した「不動産業界の働き方改革に関する実態調査」の結果によると、総回答数1,885社のうち23%の会員が過去に顧客からの迷惑行為があったと回答。具体的には、「暴言・威嚇」「権威的(説教的)態度」「不当な金銭、過剰なサービスの要求」「高頻度のクレーム」等が多く見られた。不動産業界においてもこうしたカスタマーハラスメントへの対策を確立することは急務と判断され同対策要領を策定し発表されました。

カスタマーハラスメントとは

顧客や取引先という立場の優位性を盾に悪質な要求や理不尽なクレームを行う行為のこと。短く「カスハラ」とも略されます。

不動産業におけるカスタマーハラスメントとは

顧客等(主に不動産の顧客及びオーナーを想定しています)からのクレーム・言動について、その発言内容や要求内容の妥当性と関連させた上で手段・態様が常識を著しく逸脱していると判断されるものを「カスタマーハラスメント」と呼びます。

まず、顧客等の発言内容や要求内容に妥当性があるかは、事実や状況を確認した上で事業者側に責められるべき点があるかどうか、法令又は信義則に照らして根拠のある発言・要求であるかどうかによって判断することが適当であると考えられます。

また、手段・態様が社会一般における常識を著しく逸脱しているかは、顧客等の言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・侮辱的・差別的・性的であるか等によって判断されます。その判断は、顧客等の発言内容や要求内容に妥当性があるか否かで緩やかな判断又は場合によっては厳格な判断とならざるを得ないと考えられます。

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為とは

不動産業の現場において発生する可能性があると考えられるものをいくつか参考に上げました。

- ・長時間、顧客等が従業員を拘束する。居座る。電話を続ける。
- ・従業員の勤務時間以外(深夜から早朝)の時間帯に携帯電話に電話をかける。
- ・大きな怒鳴り声をあげる。「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。
- ・文書による謝罪や土下座を要求する。
- ・不当な金銭や過剰なサービスを要求する。

この他にも脅迫的な発言、SNSやインターネット上で名誉を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載するなど該当することがあります。誰しもが依頼者として、そして一人の生活者として「カスタマー」になり得ることから、自らがハラスメントの行為者にならないよう意識することが重要ではないでしょうか。不動産事業に携わるすべての人が安心して日々の業務に従事できるよう必要な対策が進むこと、「従業員の安全の確保」という観点からあらゆるハラスメントを許さないとの機運が醸成されることを願う次第です。

どうする? 家賃滞納 3つのパターン別対応術

万が一、家賃の滞納が発生したらオーナーはどのようにしたらいいのでしょうか。督促してからの入居者の対応によって書面の取り交わしや明け渡し請求など法的手続きが変わります。司法書士や弁護士などの専門家に相談し、慌てることなく冷静に対応しましょう。



【パターンに応じて進めよう】

※参考例としてご紹介いたします。実際の対応については専門家に相談し手続きをおこなひましょう。

