

「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」

〔はじめに〕

私たち 公益社団法人 全国宅地建物取引業保証協会（以下「本会」）は、宅地建物取引業法（下記参照）に基づき、利用者等（相談者、申出人、代理人、被申出会員等）の皆様、会員との宅地建物取引に関する、相談、苦情解決、弁済業務を実施している団体です。

これらの業務の実施については、全国 47 地方本部、不動産無料相談所を窓口として、ご相談等に対応しておりますが、大変残念なことに、近年、一部の利用者等により本会業務の担当者（担当役員及び相談員）に対するいわゆる「カスタマーハラスメント」※1により担当者の就業環境が害される事案が見受けられています。

本会では、カスタマーハラスメントから担当者を守り、同業務を適正に実施するため「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」を策定いたしました。

利用者等の皆様におかれましては、同方針の趣旨をご理解いただき、本業務の適正な実施にご理解ご協力いただきますようお願い申し上げます。

なお、本会といたしましても、利用者等の皆様の利便性に資するように、業務の実施体制の更なる整備に努めてまいります。

【※1 相談・苦情解決・弁済業務におけるカスタマーハラスメント】

本会では、カスタマーハラスメントを「相談・苦情解決・弁済業務の利用者等（相談者、申出者、代理人、被申出会員等）による、必要かつ相当な範囲を超える言動によって担当者等の就業環境が害されること」とし、以下の言動を必要かつ相当な範囲を超えるものとします。

- ・明らかに必要性のない言動
- ・目的を大きく逸脱した言動
- ・手段として不適当な言動
- ・当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容範囲を超える言動

【利用者等の皆様へのお願い】

利用者等の皆様からのクレームには、本会が実施する相談・苦情解決・弁済業務手続等の改善を求める正当なクレームがある一方で、これらの手続きや認証申出の認否の結果について不当な言いがかりをつけるなどの悪質なクレームも見受けられます。

本会が実施する手続きをご利用される際にご要望等を実現するための手段として、社会通念上相当な範囲を超える行為（次の〔利用者等による暴力・暴言及びこれらに準ずる行為〕のとおりですが、これに限りません）を行うことはご遠慮下さい。

これらの行為によりカスタマーハラスメントがあったと本会が判断した場合、その利用者等に関する手続き業務を中止させていただく場合がございます。

また、本会が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等と連携のうえ、刑事、民事の法的な手段をとることにより適切に対処させていただきます。

【利用者等による暴言・暴力行為等】

- ・担当者に対する精神的な攻撃（暴言・脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱）
- ・担当者に対する身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・担当者に対する威圧的な言動（言動、醸し出す雰囲気などで圧倒）

- ・担当者に対する土下座の要求（強要）
- ・担当者に対する継続的、執拗な言動
- ・担当者に対する拘束的な行動（不退去・居座り）
- ・担当者に対する差別的な言動
- ・担当者に対する性的な言動
- ・担当者に対する正当な理由の無い要求や攻撃的な言動

【利用者等による過剰または正当な理由のない要求】

- ・謝罪の要求
- ・担当者に対する解雇等の社内処罰や担当替えの要求
- ・法律等に規定されていない手続きの要求
- ・社会通念上相当な程度を超える提供していないサービス要求
- ・金銭補償の要求

【利用者等による時間的・場所的拘束】

- ・長時間の電話
- ・長時間の拘束や居座り
- ・事務所以外の場所への呼び出し

【利用者等によるハラスメント行為】

- ・プライバシー侵害行為
- ・セクシュアルハラスメント
- ・その他各種のハラスメント

〔利用者等による SNS や動画サイトへの投稿〕

- ・無断撮影によるインターネットへの投稿（担当者の氏名等個人情報公開）
- ・本会、担当者の信用を毀損させる行為

【宅地建物取引業法 抜粋】

（業務）

第 64 条の 3 宅地建物取引業保証協会は、次に掲げる業務をこの章に定めるところにより適正かつ確実に実施しなければならない。

- 一 宅地建物取引業者の相手方等からの社員の取り扱った宅地建物取引業に係る取引に関する苦情の解決
- 二 宅地建物取引士その他宅地建物取引業の業務に従事し、又は従事しようとする者（以下「宅地建物取引士等」という。）に対する研修
- 三 社員と宅地建物取引業に関し取引をした者（社員とその者が社員となる前に宅地建物取引業に関し取引をした者を含み、宅地建物取引業者に該当する者を除く。）の有するその取引により生じた債権に関し弁済をする業務（以下「弁済業務」という。）

2024 年 7 月 1 日

公益社団法人 全国宅地建物取引業保証協会
苦情解決・研修業務委員会 弁済業務委員会