



苦情解決業務におけるカスタマーハラスメント対応について

公益社団法人 不動産保証協会は、宅地建物取引業法に基づき、会員の取り扱った宅地建物取引業に係る取引に関する相談の受付、苦情の解決、弁済業務を実施しており、これらの業務を通じて、消費者等の利益を保護するとともに、宅地建物取引業法の適正な運営と取引の公正を確保することを目的として活動しております。

これらの業務を実施する中で、一部の利用者等（相談者、申出人、代理人、被申出会員等）から、不当な要求や言動、人格を否定するような暴言等、担当役職員の尊厳を傷付けるものや、同じクレーム内容の繰返し、長時間の拘束等が見受けられます。利用者等との健全な関係性を保ち、安定した質の高い業務を継続的に実施していくため、前記の言動等によりカスタマーハラスメントと認められる行為があった場合には、該当の利用者等への対応を中止させていただくことがあり、悪質と判断される行為に対しては警察や弁護士等と連携の上、適切に対処いたします。

カスタマーハラスメントとは（[厚生労働省ホームページ](#)より）

令和元年6月に、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となった。

この改正を踏まえ、令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められた。