



「不動産無料相談」「苦情解決・弁済制度」ご利用の皆様へ

NO! カスハラ

全宅保証からのお願い

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)の皆様にご提供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。

近年、一部の利用者等の皆様による、本会業務の担当役職員及び相談員(以下、担当者)に対し就業環境を害する行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当する事例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、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、業務の適正な実施にご協力をお願い申し上げます。

〈カスタマーハラスメントの4つの類型〉

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、その様態や手段が社会通念に照らして許容できる範囲を超える言動

「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」

利用者等の皆様からのクレームには、本会が実施する不動産無料相談・苦情解決・弁済業務の手續等の改善を求める正当なクレームがある一方で、これらの手續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。

本会が実施する手續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（以下の〔利用者等によるカスタマーハラスメントに該当し得る事例〕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續き及び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。

詳しくはこちらを
ご覧下さい▶



利用者等によるカスタマーハラスメントに該当し得る事例



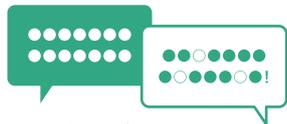
暴言
大声、暴言



拘束的な行動
長時間の電話



繰り返し
同じ内容の
クレームの繰り返し



**揚げ足取り
言いがかり**
言葉尻を捉える、粗探し



精神的な攻撃
侮辱、威圧的言動



**正当な理由のない
過度な要求**
制度上対応できないことの要求



非協力
説明を聞いてくれない



謝罪の要求
謝罪、土下座の要求



無断撮影・投稿
対応状況や職員の名前等を
SNSや動画共有サイトへ投稿

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。