

“指導”がパワハラ？

“お客様”が加害者？

不動産業界のハラスメント対策

弁護士 谷 脇 裕 子

なぜ今、ハラスメントが問題視されるのか？

- 「組織より人が守られる時代へ」
- 昭和・平成時代の職場文化（我慢・根性）から、**人の尊厳とメンタルヘルス重視**の時代へ
- 「言ったもん勝ち」から「**記録され、問われる**」社会へ
- **SNS時代：不満が可視化**される時代

## 相談件数の増加と業界の傾向

数字で見る変化(厚労省統計より)

- ・ ハラスメント相談件数は労働相談で毎年トップ
- ・ 特に多い業界:
  - ➡ 接客業、不動産業などの「対人業務」中心の職場
- ・ 数字が示すのは、「どこでも起こり得る」問題であるという現実

## 法制度の変化と企業の責任

これまで:「やった人」(加害者個人)が責任を問われる

現在:「会社・組織」にも法的責任が生じる時代へ

【主な法改正】

- ・ 2007年:セクハラ対策、2017年:マタハラ対策が義務化
- ・ 2019年:パワハラ防止措置が法制化(労働施策総合推進法改正)
  - 企業にパワハラ防止措置義務 中小企業は2022年～
- ・ 2025年6月:カスハラ対策法 成立

## 変わる世論と企業リスク

### ●若年層は「不当な扱い」に敏感

- SNSにより拡散・炎上のリスク
- 「昭和の常識」は通用しない

### ●企業が問われる責任

- ハラスメント訴訟では、使用者責任・損害賠償も
- 「知らなかった」「見て見ぬふり」はリスクに直結

## 増え続ける“〇〇ハラ”と現場の戸惑い

- 最近では、「セクハラ」「パワハラ」「マタハラ」「カスハラ」「アカハラ」「スメルハラ」「エイジハラ」「フードハラ」・・・など
  - ➡ 種類は30種類以上とも言われる
- 「それってパワハラじゃないですか？」
  - ➡ 「ハラスメントハラスメント(ハラハラ)」も問題に
  - ➡ 業務指導や正当な注意への過剰反応も発生

## 類型より“実質”が重要！ ハラスメントかどうか、判断のポイントは？

- ・ 類型は、法律用語ではなく定義や要件が確立していないものも多い
  - ➡ 類型にこだわるのではなくポイントを押さえる
- ・ 「これはセクハラでもパワハラでもないから会社として対応不要」
  - ➡ ×

## 類型より“実質”が重要！ ハラスメントかどうか、判断のポイントは？

「就業環境を害し労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じる言動」＝**人権侵害**

そのような言動のうち、例えば

- ・ 性的な言動の形をとる場合はセクハラ(性的自己決定権の侵害)
- ・ 優越的な関係を背景とした言動の形をとる場合はパワハラ(人格権の侵害)
- ・ 妊娠・出産に関する言動の形をとる場合はマタハラ

## 不動産業界におけるハラスメントリスクの特徴

定量的特徴(厚労省統計などによる傾向)

- ・セクハラ被害経験率が他産業と比べて高い
  - └ 特に「就活中の学生」からの申告が多い
- ・カスハラ被害も高水準
  - └ 顧客からの暴言・身体的接触など
- ・企業側が把握しながら対応を講じなかった割合が他業種より高い

## 不動産業界におけるハラスメントリスクの特徴

業界特性が生むリスク要因

- ・対人接客・現地案内:顧客と1対1の密接なやり取りが多い
- ・営業成果主義・男性優位的な文化が残る職場も
- ・中小企業が多く、対策体制にばらつきあり
  - └ 制度はあっても「形だけ」で就業者の実感が伴わないケースも

# パワーハラスメント

適正な指導とパワハラの違いを正しく理解する  
「パワハラの加害者にならないために」だけでなく、  
「正当な指導を委縮せずに行うために」線引きを知ろう

## パワーハラスメントとは？ ～3つの判断基準～

| 要件                 | 内容                      | 補足説明                      |
|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| ① 優越的な関係           | 拒否・抵抗しにくい関係性に基づく言動      | 上司→部下だけでなく、同僚間・部下→上司も該当する |
| ② 業務上必要かつ相当な範囲を超える | 社会通念上「やりすぎ」「言いすぎ」とされる言動 | 客観的に見て業務に必要なだったか？が問われる    |
| ③ 就業環境を害する         | 心身の不調、継続勤務困難などの支障が生じる   | 実害の有無                     |

## 適切な「指導」と「パワハラ」の境界線

質問:「同じミスを繰り返す部下には強く注意してしまいます。大丈夫でしょうか？」

- ・ 業務上必要かつ適切な範囲の指導や注意はパワハラにはあたらない
- ・ 受け手が不快に感じてても、社会通念上相当であれば問題なし
- ・ ポイント: 受け手の主観だけではパワハラと判断されない

## 適切な指導とは？（具体例と考え方）

業務上の必要性＋社会通念上の相当性 → OK

- ・ 会議に遅刻した部下に厳しく叱責
  - ➡ 業務上の必要性あり、言い方・態度が相当であればパワハラにはあたらない
- ・ 命や安全にかかわる業務での厳格な注意
  - ➡ 必要性が高く、強い口調でも許容される
- ・ 業務上の必要性＋社会通念上の相当性の判断
  - ➡ 業務の重大性・責任の重さに応じて指導の厳しさの許容性は上がる

## 業務の必要性を超えた感情的・攻撃的な言動はNG

- 業務の必要性を逸脱して、感情に任せて怒鳴る・罵倒する
- 「なぜそんなミスをしたのか」を問うのではなく、「お前はダメな人間だ」と人格を否定する
- 注意の目的が業務の改善・再発防止ではなく、個人攻撃（「萎縮させる」「見せしめにする」）になっている

## パワハラを防ぐために職場全体で大切なこと

- 上司には適切な指導・監督の役割・責任がある  
→ 怖れて何も言えないとなれば組織の機能は麻痺
  - 他方で、定義や法令の文言を「盾」にして相手の感じ方を軽視するのは間違い
- ☞ 管理職・一般社員を問わず、正しい理解と共通認識をもつこと  
(適正な指導とパワハラの違いを正しく理解すること)が重要

# セクシュアルハラスメント

セクハラは業務上の必要性・関連性が低い言動によって起こる  
→加害者の意図とは関係なく、“受け手の主観(感じ方)”が判断の中心

## セクハラとは何か(法律上の要件)

- |                         |                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| ① 性的な言動があること            | 性的関係の強要、身体への接触、わいせつ画像の送付、性的な冗談や質問など。<br><b>意図の有無にかかわらず対象となる。</b>                |
| ② 職場における言動であること         | 職場内や業務に関連する人間関係上の言動。 <b>職場外</b> の行為でも、 <b>職場に影響が及ぶ場合は対象になる。</b>                 |
| ③ 労働条件の不利益や就業環境の悪化があること | 解雇・減給などの <b>明確な不利益(対価型)</b> 、または <b>不快感による業務支障・継続困難(環境型)</b> など。<br>社会通念で判断される。 |

## セクハラの2つのタイプ

### ① 対価型セクハラ

- 拒否や抵抗によって、解雇・降格・減給など不利益
- 典型的で悪質、会社としても早急な対応が必要

### ② 環境型セクハラ

- 不快な性的言動により、職場に居づらくなる／能力が発揮できない
- 判断基準は：平均的な女性（男性）の感じ方

☞ もっとも主観が基準“彼（彼女）はセーフで私はアウト”が起こりうる

## 褒め言葉でもセクハラ？よくあるグレーな言動

|                 |                                              |
|-----------------|----------------------------------------------|
| 「今日の服、かわいいね」    | 外見への言及は不快感を与える可能性<br>上下関係がある場合無視しにくい         |
| 「もっと笑った方がかわいいよ」 | 見た目や振る舞いに女性らしさを求めるもの<br>(性別役割の押し付け)と受け取られる恐れ |
| 「若く見えるね」        | 年齢への言及＝無意識の差別になりやすい                          |
| 「営業向きだよ、きれいだから」 | 容姿と能力を結びつけるのは不適切、性的魅力<br>を評価していると受け取られる恐れ    |
| 「女性には優しくしちゃうな」  | 冗談でも性別による不公平な扱いを当然視する<br>発言はセクハラに該当する可能性     |

## パワハラとの異同

- ☞ パワハラも受け手の感じ方は重要だが、「業務上必要かつ相当な範囲」という**客観的基準**が強く問われる
- ☞ セクハラでは、業務上の必要性との関連性が薄いため、受け手の**主観的な感じ方**が重視される
- ☞ ただし「平均的な女性(男性)労働者の感じ方」が基準とされ、**社会通念**に照らして考えるという基準と同義であるため、**グレーゾーン**を生み出しやすい類型という点でパワハラと類似

## セクハラ・パワハラに共通する視点 「職場における」ハラスメント

- ① ハラスメント規制の対象は「職場」での言動
  - 労働契約に基づき、企業が関与できるのは「職場」
  - ➡ 私生活への介入は原則として不適切
  - 例：従業員同士の同棲中のトラブル → 会社は原則関与しない
- ② 「職場における言動か否か」は特にセクハラで争点に
  - セクハラは業務と無関係な言動が中心であるため、職場で起きたかどうかが重要
  - ➡ 職場外の行為でも、職場に影響を及ぼす場合は会社の関与が必要
  - 例：別れた同僚に関する性的な噂が職場に流れる → セクハラに該当

## 「職場」該当性の基準

- ① 職務との関連性      その行動や場が、**業務の延長線上**にあるか  
（例：出張・公式懇親会など）
- ② 参加者の範囲      **職場のメンバーに限定**されているか
- ③ 参加の任意性      断ることが難しい、上司や組織による**実質的な強制**があったか

## 東京地裁2003（平成15）年6月6日判決

- 被告会社の「商品開発チーム」の飲食会が会社主催で開催
- 被害女性Xを含むチームメンバー17名と専務取締役Yを含む管理職4名が参加
- XとYを含む数名が懇親会后、三次会まで参加
- 午前1時頃、XとYがタクシーに同乗し、帰途について
- タクシー車内で、YはXに対し、身体接触や不適切な性的言動を行った
- その後、Xは精神的ショックから欠勤が続く
- 約半年後、安全に勤務できないと判断し退職
- Yおよび被告会社に対し、慰謝料等の損害賠償を請求

# 東京地裁2003（平成15）年6月6日判決

【加害者個人の責任】 Yの行為は不法行為に該当

【会社の責任】

- ①一次会は**会社主催**の職務の一環として開催
- ②二次会は一次会の責任者である**Yの発案**で実施され**全員が参加**
- ③YはXに対し**三次会への参加を呼びかけていた**
- ④三次会も全員が**会社の従業員で構成され、業務に関する話題もあった**

→ Yの行為は**職務の執行に関連**して行われた(上司としての地位を利用し、業務の延長で行われた)ものとされ、会社にも**使用者責任**が認められた

## ハラスメントをしないために個人として意識したいこと

☞「**相手の人格を尊重**」することが何より大切

- ・ 厳しい言葉でも明確に「**相手の人格を尊重**」して接していれば、厳しい発言や砕けた発言をしてもハラスメントにはならない
- ・ 「冗談のつもり」でも「**相手の人格を尊重**」していないと受け手にとっては侮辱や圧力になる
- ・ 「**相手の人格を尊重**」した接し方になっているかの**自己検証**が重要

# カスタマーハラスメント

「お客様は神様」の呪縛を解く  
不当なクレームに対しては毅然とした対応をとる

## なぜ「カスハラ」が増えているのか？ ～顧客満足の追求が生む、負の連鎖～

- 企業は顧客満足のため、**サービスを高度化・個別化**
  - ➡ 便利になればなるほど**「満足のハードル」**が上昇
  - ➡ 不満を感じる人が増え過剰な怒り・攻撃的要求へと変化
- 「クレームの連鎖」

昼間に客から理不尽なクレームを受けた社員が...

  - ➡ ストレスを抱えたまま家庭や別の場面でイライラをぶつける
  - ➡ クレームのストレスが別のクレームを生む「負の連鎖」

## カスハラとは何か(要件)

- |                                     |                                |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| ①顧客等からのクレーム<br>や言動であること             | 対象は顧客、取引先など、サービスの<br>受け手からの行為  |
| ②要求の妥当性に照らし<br>て、手段・態様が社会通念<br>上不相当 | 妥当な要求でも、手段が過剰ならカスハ<br>ラに該当する   |
| ③その言動により、労働者<br>の就業環境が害されること        | 心身の不調や継続勤務の困難など、実<br>際の悪影響が生じる |

## 悪質クレームの特徴

- ・ 欠陥商品・サービスに対して、代金を超える過剰な賠償を求める
- ・ 「精神的苦痛」として慰謝料や迷惑料を請求する
- ・ 悪評をばらまくと脅す(「SNSで拡散するぞ」「ネットに流すぞ」など)
- ・ 接客態度への不満から、従業員の解雇を要求する
- ・ 自分だけ特別待遇を要求する
- ・ 実現不可能な業務改善・是正措置を求める
- ・ 謝罪文や詫び状の提出を執拗に強要する
- ・ 土下座など、社会通念から逸脱した謝罪を求める

## カスハラを放置するリスク

- ① 生産性・収益の低下 従業員が精神的に疲弊し、業務効率が悪化。部署全体の士気が下がり、業績にも影響
- ② 休職・退職の増加 カスハラ対応によるストレスで心身不調。休職や離職のリスクが高まり、人材損失に直結
- ③ 企業責任の追及リスク ハラスメント対策を怠ると安全配慮義務違反とされる可能性。被害を放置する姿勢は、企業の信頼失墜・社会的批判にもつながる

☞カスハラを「個人の問題」にせず、組織として向き合うことが不可欠

## 不動産業でカスハラが発生しやすい構造的要因

- ① 顧客の個人情報に接する機会が多い 家族構成や経済状況など、深い**私的情報**に関与 心理的距離が近くなり、一線を越えた要求や言動が生じやすい
- ② 顧客との関係が長期にわたりやすい 賃貸管理などでは数年以上の**継続的關係** 関係悪化後も対応が必要で、慢性的な負担に
- ③ 取引が高額かつ対応が多岐にわたる **高額で複雑**な契約内容(法律・税務) 購入や賃貸のサポート、その後の多種多様なやりとり 感情的なクレームや過剰要求が発生しやすい構造

## 不動産業界のカスハラの特徴

### ① 当事者の属性や取引内容により適用法令が異なる

- ・ 契約当事者の立場(業者・消費者・事業者)、取引の類型(売買・媒介・賃貸など)、物件の性質(新築・中古・宅地・農地など)により法令が変わる
- ・ 宅建業法、品確法、消費者契約法、民法など複数の法律が関係  
➡ **まず当事者や取引内容を確認し、適用法令、規制を検討することが必要**

### ② 宅建業法等の規制に基づく責任がある

- ・ クレームの多くは宅地建物の売買・媒介(仲介)など→宅建業法の規制対象
- ・ クレーム対応ミスで業務停止や免許取消のリスクも  
➡ **法的責任の有無にとらわれず和解など柔軟な紛争解決を目指すべき場合も**

## 不動産業界のカスハラの特徴

### ③ 契約書や重要事項説明書などの書面が存在

- ・ 重要事項説明書や契約書には違約金や契約解除の条件が明記されている  
➡ クレーム発生の際、書面の記載内容・作成・交付・締結の具体的経過を確認

### ④ 説明不足を原因とするクレームが多い

- ・ 宅建業法第35条・47条の説明義務、民法の付随義務違反は処分や損賠リスクに  
➡ **説明内容の記録・確認文書の保管が必須**

### ⑤ 法的解決との親和性が高い

- ➡ 感情に流されず、早期から専門家と連携し法的帰結を踏まえた対応を

## 「税金について誤った説明を受けた」 「特例に関する説明がなかった」

宅建業者に責任がない場合でもクレーム対応を余儀なくされてしまう

### ① 取引当事者への説明

税に関する相談や調査は、当事者自身が税務署・税理士に行うべきものであり、宅建業者にその**義務はない**ことを事前に説明し、認識してもらう。

### ② 税務相談への対応

特例の適用など**具体的な税務相談**は受けないこと(宅建業者ができるのは資料の提示と、**一般的な概要説明**まで)

「詳細については、お客様ご自身で税理士・税務署にご確認ください」

## 不動産業におけるカスハラ対応は「企業防衛」

不動産業界においてカスハラを適切に受け止め、正しく対応することは、単なる「クレーム処理」ではなく、**免許・信用・収益**を守るための経営的リスク管理に他ならない

- 免許停止や取消といった致命的なリスクの回避
- 従業員の離職やモチベーション低下の防止
- 不当要求による経済的・法的被害の回避
- SNS炎上などによる風評リスクへの備え
- 組織としての一貫した対応と危機管理体制の構築

## 不動産業におけるカスハラ対応のパターン①

### 【クレーム対応で完結するケース(通常型)】

特徴: 理不尽な言いがかり／暴言／過剰な謝罪要求など

➡ 「態度」「要求の仕方」等が問題となるケース

対応のポイント:

- ・感情に巻き込まれず、冷静かつ組織的に対応
- ・スクリプトやマニュアルを活用して「あしらう」
- ・記録を残し、必要以上に関与しない「放置」も選択肢

👉 クレーム対応における基本スキル

## 不動産業におけるカスハラ対応のパターン②

### 【法的判断・契約対応が必要なケース(専門対応型)】

特徴: 契約内容に関するクレーム／損害賠償請求／契約解除の要求

➡ 実際の「権利義務」に踏み込んだもの

対応のポイント:

- ・宅建業法・民法・消費者契約法等の法令を前提に対応
- ・書面(契約書、重要事項説明書等)の精査
- ・社内法務や弁護士との早期連携
- ・必要に応じて契約解除等の対応を検討

👉 契約処理・法的対応が必要な場面での進め方と注意点

## 事例①クレーム対応で完結するケース(通常型)

- ・ 顧客L(50代男性)が小型犬と住める物件を希望
- ・ 担当Mが「ペット相談可」として物件を案内
- ・ 後日、管理会社に確認すると「猫のみ可」と判明し、Mが顧客に説明し謝罪
- ・ Lは「最初に聞いた内容と違う」と激怒、「犬は家族だ。侮辱された気分だ」「お前のせいで無駄足を踏んだ。交通費・時間・精神的苦痛を補償しろ」と要求
- ・ SNSに「虚偽説明された」と投稿、他店舗にも電話を繰り返す
- ・ 他の物件紹介も拒否・「営業としての資格がない」と人格攻撃
- ・ Mはメンタル面で支障をきたし、管理職が対応引き継ぎ

## スピード感の“調整”がカギ

- ・ クレーム発生直後には、迅速な対応が何よりも求められる
- ・ その一方でクレーム対応に焦りは禁物
- ・ 解決を急ぐと、クレームの実態を把握できないまま、対応が長期化するおそれ

☞ 適切なスピードで対応するためには、状況に応じた対応の仕方を見極めることが重要

## スピード感の“調整”がカギ

### 【ステップ①】クレームが入ったら、即座に受け止めの姿勢を示すことが重要

例:「ご連絡ありがとうございます。すぐに確認いたします」

☞ 迅速な初期対応だけで、不安や怒りを和らげる効果がある。

### 【ステップ②】焦らず・放置せず、誠実な情報共有を心がける

拙速な謝罪・判断は禁物。冷静な分析と事実確認を優先。

☞ 対応に時間がかかる場合は、丁寧な説明と定期的な進捗報告が信頼を築く。

### 【ステップ③】持久戦を覚悟する。過剰要求には毅然とした対応を

執拗な要求には記録を取りつつ、冷静かつ組織的に対処。

☞ 正当でない要求には、「できる／できない」の線引きを明確に。

## ステップ① 初期対応は「お詫び」から

### ◆「お詫び」はクレーム対応の起点

日本では謝罪なしでの収束はほぼ不可能 “謝って済む問題”を目指す

「謝罪＝過失の認諾」ではない → 限定的なお詫びで対応

相手の感情を鎮め、クレームの性質を見極める

### ◆限定的なお詫びの3つの観点

- ・ 不快感へのお詫び 「ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません」
- ・ 利便性・損失への配慮 「ご不便(ご迷惑)をおかけして、申し訳ございません」
- ・ 手間・手数への配慮 「お手間をとらせてしまい、申し訳ございません」

## ステップ① 「お詫び」の次は「共感・傾聴」

☞ 共感のコツ:「あいづち」で気持ちに寄り添う

例 「それは失礼いたしました」

「そうだったんですね」

「ご不快な思いをされたのですね」

※ 相手に「自分の気持ちをわかってもらえている」と思わせることで、感情の波は静まる。

☞ 傾聴のコツ:話をさえぎらず、じっくり聴く

## ステップ① 「お詫び」の次は「共感・傾聴」

☞ やってはいけない対応

- ・話の途中で口を挟む
- ・正論で反論する
- ・言い訳でごまかす

☞ NG 「ですから」 (そんなこともわからないの?) = 上から目線

「だって」 (言い訳がましい)

「でも」 (それは違う) = 反抗的

## ステップ② 解決を急がず、出口を見定めるための時間戦略

「お詫び」と「共感」により“謝って済む問題”にならなかったクレーム  
→次のフェーズ(原因究明)へ移行

クレームの実態把握は「**事実関係の確認**」+「**相手からの聞き取り**」から

- 双方の事実を確認する
- 相手の主張や動機を聞き取る
- ただし、「**見極め**」ではなく「**見当をつける**」意識で

## ステップ② 解決を急がず、出口を見定めるための時間戦略

☞見極めではなく「**見当**」で十分      「**相手を完全に理解しよう**」としないこと

目的は、感情ではなく問題の論点と落としどころを探ること

☞聞き取りには**時間軸**を取り入れる(対応時間を決めて切り上げる)

### ■時間制限なく聞き取りした場合のリスク

- ・相手の土俵での応酬 **主導権を失い**、解決が遠のく
- ・話の堂々巡り **情報が増える**一方で、焦点がぼやける
- ・**感情の再燃** 一度冷めかけた怒りがぶり返すことも

## ステップ②

### 解決を急がず、出口を見定めるための時間戦略

時間を超えても相手が理不尽な要求を繰り返す場合

➡ 即答を避けて一旦引く判断を（“中・長期戦”に切り替える準備段階）

\* 即答回避フレーズ

「私ひとりでは判断できません」

「大切なことですから、社内で協議のうえ、改めてご連絡いたします」

「お急ぎかもしれませんが、今すぐのご返答は難しい状況です」

☞ 結論を急がず、判断は持ち帰ってから

## ステップ③

### 「不当要求」には毅然と線引きを

◆「NO」と言う勇気を持つ

「できること／できないこと」を明確に伝え、毅然とした対応に切り替える

◆ 伝え方の例

「ご納得いただけないのは残念ですが、社員個人を処分するようなご要望にはお応えできかねます。」

☞ こちらの立場と限界を冷静かつ丁寧に伝えること

☞ 相手の感情は否定せず、誠意は示すが迎合はしないという線引きが重要

## ステップ③ やるべきことをやったら“放置”

次のような対応を終えたら、それ以上のアクションは不要

- **事実確認**を行った
- 適切な**謝罪と説明**をした
- 必要な**補償や代替措置**を提供した
- 組織内で協議し、**文書で回答**した

## “戦略的無応答”で不当要求を終息させる

### ◆“前略的無応答”とは？

単なる無応答：理不尽な要求を断った後は反応せず自然収束を待つ

戦略的無応答：

- ・ 関連機関と連携し、**相手の動向を監視・記録**しつつ
- ・ 必要があれば**即対応できる態勢**を整えておく

☞「相手にしない」ではなく、「足場を固めて相手の動向を監視する」

## “戦略的無応答”で不当要求を終息させる

### ①社内窓口を一本化

対応者を限定し、情報の一元管理と個人攻撃の防止

### ② 外部機関と連携

警察(#9110)、弁護士と事前に相談 連絡体制を整える

「すでに相談済み」であることをクレーマーに伝えるだけで抑止力に

### ③担当者を“個人”として巻き込ませない

- ・「オマエの誠意を見せろ」などに一切応じない
- ・携帯番号・個人メールの共有は厳禁

## “戦略的無応答”で不当要求を終息させる

### ◆“最終通告”は文書で行う

回答書・通知書・通告書で、口頭での交渉に終止符

内容証明や配達証明で記録を残し、法的効果も確保

メール対応も「後日、正式文書を送付」と一文を付記

### ◆表現例

「当社として、**これ以上の対応は致しかねます**。ご納得いただけない場合は、**法的手段**をとっていただくようお願いいたします。今後も当社への直接の連絡が続く場合、威力業務妨害としての対応(刑事告訴を含む)を検討せざるを得ません」

## 不退去罪・威力業務妨害罪成立のプロセス

### ◆“段階的な声かけ”が重要

- ①「これ以上は対応できません」
- ②「業務の支障になります」
- ③「お引き取りください」
- ④「警察に通報します」

👉 明確に“退去要請”を伝えること！

👉 発言は録音・記録する。一人に対応せず必ず複数名体制で臨む

## 訪問先での「長時間拘束」への備え

「帰らせてください」と明確に“**帰宅の意思**”を示すことが必要

◆「相手が帰らせてくれない...これって罪にならないんですか？」

✕ 意思表示がなければ、長時間拘束されても強要罪は成立しない

👉 対応のポイント

「すぐに結論は出せないため、今日は帰らせてほしい」

とはっきり伝えることが重要

## 事例②法的判断・契約対応が必要なケース(専門対応型)

●宅建業者Xが、一般顧客Y氏に新築戸建住宅(3LDK)を売却。売買契約締結

●引渡し前、Y氏が「バルコニー手すりの接合部に不具合がある。安全性に不安があるため、確認できるまで引き渡しは受けない」と主張

●Xの担当者が確認したところ、手すりの接合ラインは製造時の正常な溶接跡であり、光の加減で目立つが、強度・安全性に問題なしと判断。→ 施工会社とも確認し、補修の必要はないと結論。内容をY氏にメールで報告(返答なし)。

●引渡し当日、Y氏が決済に来ず。Xが連絡すると、Y氏は「なぜ“瑕疵はなかった”と嘘をついたのか。誠意を見せてもらえるまで引き渡しは受けないことにした。キャンセルしてください。」と一方的に主張

## 当事者の属性と適用法令の確認

- ・クレーム対応の基本流れ 【聴取】→【調査】→【判定】→【回答】
- ・対応前または並行して、契約当事者の属性と適用法令を確認【瑕疵に関連して注意すべき適用法令(抜粋)】

売主 宅建業者(宅建業2条1号) 宅建業35条、37条、40条

買主 消費者(消費契約2条1項)消費契約8条～10条

法的構成 売買 民652条～654条、666条

目的物 新築戸建住宅(品確2条2項の「新築住宅」に該当)

品確95条(新築住宅の売主の瑕疵担保責任)

## 【聴取】(対応プロセス1) 事実と要求内容の確認

●【聴取】の目的 → 顧客が主張する**事実**と**要求**を確定させること

●顧客の「キャンセルしてください」という要望が

- 「引渡期日のキャンセル(日程変更)」か

- 「本件売買契約のキャンセル(契約解除)」か、**契約を継続する意向の有無**

●要求内容だけでなく、その法的根拠と主張に関する事実関係も確認

例: “瑕疵”への対応の不足が解除の理由だと主張してきた場合

バルコニーのアルミ手すりの不具合とは何か。安全性に関する具体的懸念はどの部分か。他に問題点があるか等を確認し、記録する

## 【調査】(対応プロセス2)

【聴取】で確認した要求内容・主張に関連する事実の調査を実施

●バルコニーの手すりや周辺設備の状況確認

●当該顧を担当した従業員や宅地建物取引士から事情聴取

【聴取時のポイント】

紛争のきっかけとなった直接的な事実だけでなく、取引過程で気になった点も時系列的に確認することが有用

➡ 顧客の性格や潜在的な紛争の芽の把握に役立つ

## 【調査】(対応プロセス2)

法的請求根拠および適法性に関する調査

### ●法的請求根拠

売買契約書の解除条項、手付条項、違約金の定めを確認

➡ 解除原因の有無や解除がなされた場合の手続きを確認する

### ●適法性

万一のため、不動産売買の法定書面に不備がないかを確認

➡ クレーム本体に法的責任がなくても法定書面の不備が問題となることも

## 【調査】(対応プロセス2)

### ㊦ 売買契約書等によくある不備の例

- 日付が空欄
- 重要事項説明書と売買契約書の同一項目記載の不一致
- 宅地建物取引士の押印漏れ(複数関与の場合は特に注意)
- 「代金以外に授受される金銭の額及び授受の目的」が「実費」等と記載され具体的記載が欠如

## 【判定】(対応プロセス3)

### ☞判定におけるポイント

- ・ 法的責任の有無に加え紛争がこじれた場合の落としどころの検討も重要
  - ・ 不動産取引は高額商品かつ、新築表示には期限(品確法2条2項)がある
  - ・ 紛争がこじれて解除が遅れると商品の価値低下・損害拡大のリスクが高まる
- ➡ 法的責任がない場合でも、総合的なコストを見極めた対処が必要

## 【判定】(対応プロセス3)

### (本事例の場合)

#### ☞法的責任の判定

バルコニーのアルミ手すりの接合ラインは製造上の正常な溶接跡

施工会社とも確認済みで補修不要と判断

契約不適合責任・債務不履行責任は発生しない

#### ☞落としどころの検討

買主が契約解除の意思を曖昧にし、引渡しに協力しない場合、売主に債務不履行責任がない旨を述べるだけ、単に不当クレームを拒絶するだけでは解決しない

売主側から契約解除を行うことが可能か検討し、紛争の早期解決を図る必要がある

## 【回答】(対応プロセス4)

### 【回答】に含めるべき主要素

- 道義的謝罪(顧客感情の緩和)
- 買主の主張する事実の確認(争点を明確化)
- 現実の提供・口頭の提供・受領拒絶の事実確認(売主側からの解除の要件)
- 履行の着手の確認(手付放棄による解除防止)
- 違約金条項の説明(買主側にリスクの予見可能性を与えるため)
- 必要に応じて契約解除の意思表示(損害の拡大防止)

## 【回答】(対応プロセス4)

### 対応(回答)の順序

- まずは顧客の態度や性格を見極め、履行が可能そうな場合
  - 道義的謝罪、事実確認、履行の提供、受領拒絶といった積極的に法律関係を変動させない事情のみ通知して様子を見る
- なおも引渡拒否が続く場合
  - 履行の着手があったこと・違約金条項の確認
  - 手付放棄不可・違約金を請求せざるを得ないことを通知して再考を促す
- 応じない場合
  - 商品価値の低下を防ぐため、売主側から解除の意思表示を検討

## 合意書作成によるリスク回避

後日の監督官庁や宅建協会への苦情申出等紛争を防ぐために書面化が有効

● **法的責任がない場合でも**対応を明確に残す

→ クレーム対応後の再主張・蒸し返しを防ぐ

【契約解除の場合】 → 清算条項付きの合意解約書を作成

（例：売主の損害賠償請求権放棄など買主にメリットのある条項を引き換えに）

【契約継続の場合】 → 責任範囲を明確化した覚書を交わす

（例：当該不具合等について対応済み、今後は買主負担でなど）

## 組織としてのカスハラ対策

### ◆ 物理的資源の整備

対応マニュアルやガイドラインの整備

店舗内の掲示物や注意喚起プレートの設置

### ◆ 心理的資源の強化（＝精神的な支え・安心材料）

従業員が「自分は会社には守られている」と実感できる環境の整備

→ 相談・報告がしやすい環境、担当者の配備等

→ カスハラに直面したときに自分だけで抱え込まなくてよいという安心感