

カスタマーハラスメントに対する基本方針

不動産公正取引協議会連合会

はじめに

私たち不動産公正取引協議会連合会（以下「連合会」という。）及び連合会の会員である一般社団法人北海道不動産公正取引協議会、東北地区不動産公正取引協議会、公益社団法人首都圏不動産公正取引協議会、北陸不動産公正取引協議会、東海不動産公正取引協議会、公益社団法人近畿地区不動産公正取引協議会、中国地区不動産公正取引協議会、四国地区不動産公正取引協議会並びに一般社団法人九州不動産公正取引協議会（以下、これらを総称して「会員協議会」という。）は、不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）第36条の規定により公正取引委員会及び消費者庁長官の認定を受けた「不動産の表示に関する公正競争規約」及び「不動産業における景品類の提供の制限に関する公正競争規約」（以下、これらを総称して「規約」という。）を運用し、常時、適正な不動産広告と景品提供企画が実施されていることを監視している不動産業界の自主規制団体です。

規約の運用に当たっては、不動産広告と景品提供企画の内容について会員協議会がそれぞれの地区内において電話等でご相談等に対応しておりますが、大変残念なことに、近年、一部の相談者※により連合会及び会員協議会の事務局職員に対するいわゆる「カスタマーハラスメント」により事務局職員の就業環境が害される事案が見受けられています。

連合会及び会員協議会では、カスタマーハラスメントから事務局職員を守り、規約を適正に運用するため「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

相談者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、規約の適正な運用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、連合会及び会員協議会といたしましては、相談者の皆様の利便性に資するように、業務体制の更なる整備に努めてまいります。

※ 「相談者」とは、連合会及び会員協議会の役員、委員並びに職員以外の者を指します。

カスタマーハラスメントの定義

- ア 長時間の電話、拘束、居座り
- イ 同様の言動の繰り返し、短時間の執拗な言動
- ウ 大声、暴言、罵声、恫喝、誹謗中傷、人格否定、差別的発言
- エ 個人情報等（写真、氏名等）や連合会及び会員協議会の信用を毀損させる内容のSNS等への投稿

- オ SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
- カ 優位な立場を利用した特別扱いの要求
- キ 正当な理由のない金銭要求、謝罪要求
- ク 実現不可能な又は過剰なサービスの要求
- ケ つきまとい、わいせつ行為、盗撮 など

※ 以上は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

相談者からのクレームには、連合会及び会員協議会が対応できる相談及び苦情の申出・解決の改善を求める正当なクレームがある一方で、これらの手続きや申告対応の結果、規約の適用範囲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。

連合会及び会員協議会が対応でき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（前述のとおり）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連合会又は各会員協議会が判断した場合、その相談者に関する対応等の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、連合会又は各会員協議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。

2025年10月14日

不動産公正取引協議会連合会
一般社団法人北海道不動産公正取引協議会
東北地区不動産公正取引協議会
公益社団法人首都圏不動産公正取引協議会
北陸不動産公正取引協議会
東海不動産公正取引協議会
公益社団法人近畿地区不動産公正取引協議会
中国地区不動産公正取引協議会
四国地区不動産公正取引協議会
一般社団法人九州不動産公正取引協議会