

◎全日、働く環境向上へカスハラ対策策定

全日本不動産協会（全日）はこのほど、不動産業界で働く環境を向上するため、カスタマーハラスメント（カスハラ）対策要領を策定した。23年に全日が行った調査では、会員の23%が過去に顧客から迷惑行為があった旨の回答があり、事業者が従業者を守る体制を構築する際の参考資料に要領を提供する。

要領では、不動産業におけるカスハラは「顧客等からのクレーム・言動のうち、その内容や要求に照らして、手段・態様が社会通念上著しく不相当なもの」と捉える。事業主の基本姿勢の明確化と従業者への共有や、従業員の相談対応体制と配慮措置の整備に加えて、初期対応の方法や手順、社内ルールの従業者への教育・研修などを行うことなどを対策として提案する。また、自社のスタッフも含めてカスハラの行為者にならない意識の醸成も重要とした。