

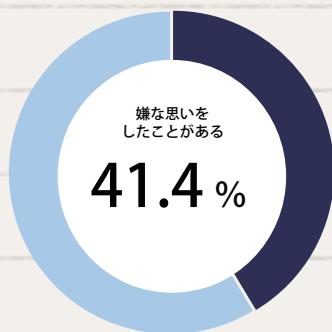
カスタマーハラスメント対策

カスタマーハラスメントが増加

様々な業界でカスタマーハラスメントは問題になっています。特に多いと言われているのが医療関係、さらに携帯電話などの通信サービス、そして賃貸住宅をはじめとした不動産関係です。共通するのは、「顧客がすぐに問題が解決できないと困る」サービスであるということ。住宅の不具合などは、時間を問わずすぐに解決してほしいと感じるもので、すぐに解決できないと顧客が攻撃的になってしまふ場合があります。これがカスハラにつながってします。

下のグラフのように、インターネット調査でも嫌な思いをしたことがある方が40%以上。他の民間の調査でも、カスハラを受けたことがある、見た・聞いたことがあるという人が55%もいます。

■顧客から嫌な思いをさせられたことがありますか？



2024年インターネット調査

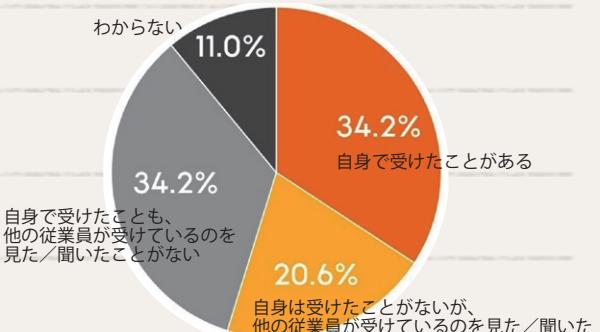
賃貸入居者のカスハラも多い

住宅という、毎日使う場所だからこそ、要求がエスカレートすることが考えられます。

入居者のカスハラは、例えばエアコンの故障で『いつになつたら直るんだ』『使用できなかつた期間の補償をしろ』などと言って店頭で大声で騒ぐ。『設備トラブルが解消されるまで帰らない』と言って店舗に何時間も居座る。事実と異なる虚偽の内容や誇張した内容をSNSなどに書き、会社の信用を低下させる、など様々なケースがあります。

管理業者の対応がうまくいかないと、オーナー様へのクレームなどにもつながりますから、管理業者のカスタマーハラスメント対策について確認しておくことも大切です。

■直近の3年間で「カスハラ」を受けたことはありますか？



株式会社LIFULLプレスリリース不動産業界におけるカスハラの実態調査

カスタマーハラスメントの対策は裏面で

不動産のご相談は
当社まで

カスタマーハラスメント対策はルール作りから

共通のルールを管理業者と作っておく

オーナー様が入居者から過度な要求をされるケースがあった場合。例えば大声で怒鳴る、要求が通るまで動かないなどの行為があった場合は、個人だけで対応せずに、管理業者の協力を得ることが大切です。

このような場合に重要なのは、クレームなどの要求をどこまで対応するかルール作りをしておくことです。例えば故障の対応はどのようにするのか。どこまでが正当なクレームで、どこからカスハラになるのかなどを、共通の認識として把握しておきましょう。

カスハラに対応するサービスもあります

このような顧客とのトラブルに対し、プロが対応してくれるサービスがあり、契約をしている管理業者も増えているので、管理業者に確認しておくと良いでしょう。

サービスの一例としては、元警察官が、トラブルの際に仲裁に入ってくれるものがあります。まずは相手を落ち着かせることからはじめり、例えば威圧的な大声を出している限りは対応できない事を伝えるなどの対応をします。当然、暴力などの事件になってしまったケースでは、弁護士や警察へ引き継ぐことなども行ってくれます。

どのような行動が カスハラにあたるのかも知っておきましょう

大声で恫喝する、要求が聞き入れられるまで立ち退かない、謝罪や補償を強要するなどの行為はカスハラにあたります。こういった行為を受けてしまい、要求を受け入れてしまうと、さらにエスカレートする可能性があります。まずは管理業者に連絡をするようにしましょう。

管理業者が行っているハラスメント防止宣言

賃貸管理業者の協会である「全宅管理」では、加盟業者向けに、ハラスメント防止を宣言するステッカーを用意しています。

各社の取り組み方針を明文化して、店頭に貼っておくことで未然に過度な要求を防ぐとともに、従業員の対応を明確にすることができます。

こういった対策を考えている管理業者であれば、オーナー様と入居者のトラブルなどにも、対応するルールを考えているはずです。ぜひどのような対応をするのかを確認しておきましょう。

