

住宅リフォーム推進協議会「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

一般社団法人 住宅リフォーム推進協議会（以下「当協議会」という。）は、住宅リフォームを取り巻く環境を整備し、消費者・リフォーム事業者双方にとって有益かつ健全なリフォーム市場の形成に努めております。これらの実現のため消費者・事業者から当協議会にお寄せいただくご意見・ご要望は、当協議会のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の消費者・事業者の要求や言動の中には、就業者の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、就業者の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、就業者の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

就業者の安全な就業環境を確保することで、就業者が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、消費者・事業者との関係をより良いものとするにつながると考え、当協議会における「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当協議会におけるカスタマー・ハラスメントの定義

当協議会では、カスタマー・ハラスメントを「消費者・事業者から就業者に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業者の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 就業者の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 当協議会や就業者の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 就業者へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマー・ハラスメントへの対応

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当協議会でカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

令和8年10月1日