

マンション管理組合の皆さまへ

STOP! カスハラ

「住みやすい環境」と「働きやすい環境」のために



マンション管理の現場が働きやすい環境になるよう、活動を進めています。
ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

カスハラ(カスタマーハラスメント)の例

暴言・激高



長時間拘束



不当な要求



誹謗中傷



一般社団法人マンション管理業協会

近年、カスタマーハラスメントへの対処は、社会全体の課題とされており、令和4年に当協会内で実態調査を行ったところ、半数以上がカスタマーハラスメントを受けたことがあるとの回答がありました。

このような状況を踏まえ、国土交通省は、令和5年9月11日付でマンション標準管理委託契約書を改訂し、カスタマーハラスメントに関する記載を追加しました。

【改訂マンション標準管理委託契約書『抜粋』】

(管理事務の指示)『新設』

第8条

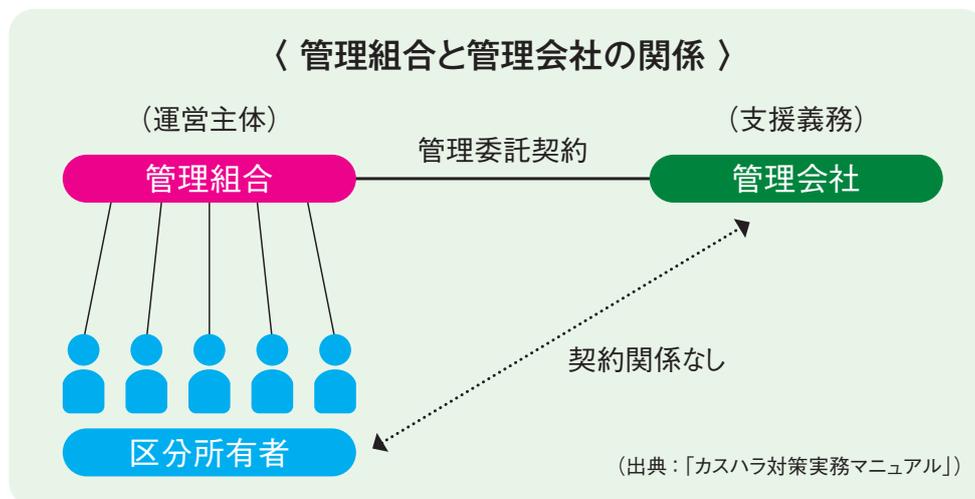
本契約に基づく甲の乙に対する管理事務に関する指示については、法令の定めに基づく場合を除き、甲の管理者等又は甲の指定する甲の役員が乙の使用人その他の従業者(以下「使用人等」という。)のうち乙が指定した者に対して行うものとする。

(有害行為の中止要求)『追記』

第12条

(略)

四 管理事務の適正な遂行に著しく有害な行為(カスタマーハラスメントに該当する行為を含む)



更に「改訂マンション標準管理委託契約書」第12条(有害行為の中止要求)関係コメント12において、カスタマーハラスメントの具体的な例が次のとおり示されました。

- 本契約に定めのない行為を強要すること
- 法令、管理規約、使用細則又は総会決議等に違反する行為を強要すること
- 侮辱や人格を否定する発言をすること
- 文書の掲示や投函、インターネットへの投稿等による誹謗中傷を行うこと
- 執拗なつきまといや長時間の拘束を行うこと
- 執拗な架電、文書等による連絡を行うこと
- 緊急でないにもかかわらず休日や深夜に呼び出しを行うこと

また、管理組合の役員についてもカスタマーハラスメントの例外ではないことから、管理組合の役員も当然に条文中の「組合員等」に含まれることが示されました。