



令和7年2月20日

報道各位

一般社団法人マンション管理業協会

カスタマーハラスメントおよび障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供に関する ガイドライン等の作成について

一般社団法人マンション管理業協会（所在地：東京都港区、理事長：高松 茂）は、『マンション管理業における「カスタマーハラスメントに対する方針」策定ガイドライン』ならびに『STOP！カスハラ』および『「合理的配慮」を知っていますか？』のリーフレットを作成しましたので、お知らせいたします。

お知らせ

1. マンション管理業における「カスタマーハラスメントに対する方針」策定ガイドライン

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います。令和6年10月には東京都において「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」（令和7年4月1日施行予定）が成立し、事業者によるカスハラ防止対策などが努力義務として定められるなど、各地方公共団体において条例化の動きが進んでおり、このような動きを踏まえ、マンション管理の現場が働きやすい環境になるためのガイドラインを作成しました。

2. STOP！カスハラ（リーフレット）



マンション管理の現場から「カスタマーハラスメント」がなくなり、「住みやすい環境」と「働きやすい環境」を構築することができるよう、活動を進めてまいります。

<https://www.kanrikyo.or.jp/report/gyoumu.html>

3. 「合理的配慮」を知っていますか？（リーフレット）



令和6年4月1日に施行された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（令和3年法律第56号）により「事業者による障害のある人への合理的配慮の提供」が義務化され、管理会社及び管理組合も対象になります。

<https://www.kanrikyo.or.jp/report/gyoumu.html>

一般社団法人マンション管理業協会

所在地：東京都港区虎ノ門1-13-3 虎ノ門東洋共同ビル2階

理事長：高松 茂

設立：昭和54年10月

会員数：348社（令和7年1月31日現在）

お問い合わせ先：業務部 03-3500-2721（担当：池田・佐藤）