

会 員 各 位（総務・人事担当責任者殿）

一般社団法人 全国住宅産業協会
事務局 長 米 山 篤 史

全住協メールマガジン「カスタマーハラスメントに関するアンケート調査」の実施について

当協会では毎月15日に会員向けのメールマガジンを発行しておりますが、このたび、標記アンケートを実施することといたしました。

顧客や取引先からの不当なクレームや迷惑行為を指す「カスタマーハラスメント（カスハラ）」は近年問題となっており、不動産業界は「小売」「金融」に次いで3番目にカスハラ（個人を対象とした取引）の発生が多いという調査結果もあります。そこで、全住協の会員企業におけるカスタマーハラスメントの状況を把握するとともに回答集計結果を会員間で共有し、各社の対応の参考としていただきたいと思います。

つきましては、下記により標記アンケート調査を実施いたしますので、是非ご協力くださいますようお願い申し上げます。

記

1. 調 査 名 全住協メールマガジン「カスタマーハラスメントに関するアンケート調査」
2. 回 答 12月20日(金)までに以下のいずれかの方法でご回答ください。
 - (1) W E Bによる回答
右記QRコード若しくは回答用URL
(<https://forms.gle/4JUi5xuiKi7aq8rb9>)
からアクセスの上、ご回答ください。
 - (2) F A Xによる回答
別添のアンケート調査回答票を全住協事務局宛にF A X
(03-3511-0616)でご返信ください。
3. 回答特典 回答いただいた全ての企業へ、研修無料お試しクーポン（1社につき1名分1回まで）をプレゼントいたします。
※本アンケートの結果公表日以降、回答票にご記入いただいたメールアドレスへクーポンコード（1年間有効）をお送りします。
※当協会開催の各研修（集合、オンライン、オンデマンド）でご利用可能です。
研修の概要については下記URLからご確認ください。
 - ・全住協ホームページ <https://www.zenjukyo.jp/howto/training>
 - ・教育研修事業情報提供サイト <https://bit.ly/401dXzG>
4. 結果公表 アンケート集計結果は、「全住協メールマガジン」Vol. 0120（令和7年1月15日）内で公表する予定です。
※アンケート結果は収集した数値・ご意見のみ公表するものであり、会社名や個人名は一切公表いたしません。
※全住協メールマガジンに登録されていない方は、事務局で登録手続きをいたします。
5. 問合せ先 (一社)全国住宅産業協会 担当 佐久間・大宮
T E L 03-3511-0611 E-mail r_sakuma@zenjukyo.jp

以 上

全住協メールマガジン「カスタマーハラスメントに関するアンケート調査」回答票

貴社名	
回答者氏名	
メールアドレス	

Q1. 顧客（個人）や取引先（企業）から、不当な要求などのいわゆるカスタマーハラスメントを受けたことはありますか。

- ある ない わからない

Q2. (Q1で「ある」と回答された方へ) 過去にどのようなハラスメント事例が発生したか、差し支えない範囲でお聞かせください。

Q3. 今後、カスタマーハラスメントの対策は必要だと思いますか。

- 必要だと思う 特に必要ない わからない

Q4. カスタマーハラスメントの対策について既に取り組みを始めていますか。

- はい いいえ 今後取り組む予定 わからない

Q5. カスタマーハラスメント（カスハラ）の対策として既に取り組んでいる、若しくは今後取り組む予定のことはありますか。（3つまで選択可）

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 顧客対応の記録 | <input type="checkbox"/> カスハラに関する研修実施 |
| <input type="checkbox"/> カスハラ対応マニュアルの作成 | <input type="checkbox"/> 顧客・取引先への周知 |
| <input type="checkbox"/> カスハラに対する企業方針の決定 | <input type="checkbox"/> カスハラ発生時のサポート体制整備 |
| <input type="checkbox"/> 専門部署・人材の設置 | <input type="checkbox"/> 特に取り組んでいない |
| <input type="checkbox"/> その他 | |

Q6. 全住協メールマガジンアンケートで取り上げてほしいテーマがあれば記載してください。