水で世界に"waku-waku"を

### Cleansui

★ 三菱ケミカル・クリンスイ株式会社



▷発行所◁

アメニティ新聞社 (株式会社・アメニティ新聞社) 〒101-0041 東京都千代田区 神田須田町 1-26-2 松浦ビル TEL (03) 3526-2847 FAX (03) 3526-2848

年間@3,700円 ②禁無断転載・複製

と呼ばれる。ハラスメン

トとは「嫌がらせ」「不

理員に対するハラスメン

管理会社のフロントや管

トである。「カスハラ」

指示・指導はハラス

メントに該当せず

業務上必要な範囲での

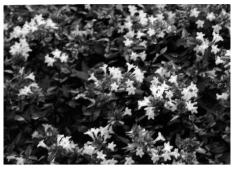
れる。

組合の理事などによる、 カスタマー、つまり管理

ト」が取り上げられた。

2023年(令和5年)

9月5日(火) www.mansion.co.jp/



## アベリア

スイカズラ科



ここは冷静になりた

という、旧時代的

資料2:カス

タマーハラス

及し、大声で威嚇をする

当該業務以外のことに言

的に管理組合の汚点であ

耐性の強い常 緑低木。夏のは じめから秋の終 わりまで、枝い っぱいに白い小 さな花が咲き続ける。団地の垣 根などによく植 えられている。

# スタマーハラ は管理の質を自ら考えよ

厚生労働省による

和2年1月15日)で「事 業主が職場における優越 働省告示 第五号」 て雇用管理上講ずべき措 動に起因する問題に関し 的な関係を背景とした言 囲で行われる適正な業務 指示や指導については、 業務上必要かつ相当な範 でもある。客観的にみて、 ビス開発につながるもの 改善や新たな商品・サー ステム等に対して不満を 職場におけるハラスメン 訴えるもので、それ自体 が問題とは言えず、業務 サービスや接客態度・シ ーム・苦情は、商品・ 本来、顧客等からのク

ったり、不当・悪質なク レームは、フロントや管 方、過剰な要求を行 る不満などがあり、 のフロントの業務の取り るのか。いろいろなケー くないので、ついつい大 を求めるものの、思わし 組み方やその結果に対す カスハラが起こ 改善

置等についての指針」を

トには該当しない。

的な関係を背景とした」

理員に過度に精神的スト

レスを感じさせるととも

これによると、「優越

声を張り上げたりする という理事の声がある。 なると犯罪行為に等し フロントは萎縮し、さら とは言え、大声によって れない」という声も聞く。 を傷つけてしまう。こう に人格を罵るなどして心 誠意や誠実さが感じら はない、ということ。問 れ自体はハラスメントで けるのは当然であり、そ 叱られたりクレームを受 をしていれば、理事から 仕事を行うことが前提 事が、人格を傷つけたり、 棚上げしたり、雑な仕事 フロントは、きちっと "やるべき業務"を 注意などをする理

カスハラの遠因

能力を向上させる コミュニケーション

くことが何よりも重要で 管理会社と付き合ってい 投げをせず、何を委託す う」こと。管理会社に丸 決定して」「責任を負

など、その対策等を十分 ことを理事会で決議する ラを行わないこと。カス の理事や委員は、カスハ に行いたい。これは、 ハラ被害者をつくらない 行為者となる管理組合 は契約に基づいて誠実に は契約範囲を理解し、乙 甲乙による委託契約に基 を委託している。つまり、 会社(乙)に、ある業務 業務を行う。 づくビジネスである。甲 の業務推進のために管理

い点などはそれを明示し

になってしまっている★ の詳しい様子まで丸見え

具体的にどうしてほ

すり合わ

たった一人の存在を簡単

にみわける★特定の人・

万という映像のなかから また顔認証の技術では何 いないことや満足いかな

ば、契約更新時にそれを 必要だ。契約外だがどう もいる。これには注意が 約外の業務を求める理事 理事もおり、誤解から契 してもやってほしけれ 契約書を読んでいない なのかを伝え、 しいのか、どうあるべき

いを防ぎたい。そのまま と伝え、ボタンのかけ違 でいないことはハッキリ せを十分に行いたい。 ハラスメントにつながる にすると不満が溜まり、 わからないこと、望ん

> ように個人情報の保護に りだされてしまう★この 住居や行動が簡単にあぶ

って自立的に「判断し」、 管理組合は主体性をも えでもある★人は の管理のため一定の個人 題が大いにあると思う★ 災害など万一のときの支 立されたコミュニティは 情報は絶対に必要だ★確 マンションでは共用部 ている★私は両極とも問 関し両極の事態が進行し

て、当該言動を受ける労 とされる者(以下「行為 できない蓋然性が高い関 多大な損失を招きかねな 出るケースも見られるな い。したがって、企業は に、通常の業務に支障が い。悪循環に陥るだけだ。の仕事を直すとも思えな よって、フロントが自ら 業務改善を進める

パワハラ、セクハラなど

ハラスメントというと

による「マンション標準

検討会が先頃行われ、 カスタマーハラスメン

係を背景として行われる

不当・悪質なクレーム

いわゆるカスタマー

<詳しくは左下QRコー

ラスメント)に対して従

業員を守る対応が求めら

る。管理組合(甲)はそ

トとの業務の進め方であ

フロン

からお読みください>

せない。 ようにしたい。 に叱られる。ことのない 双方が、デコちゃん

あった住宅街の街角の住

信頼関係を構築し、 主体性と自立管理を!

に意見交換をし、できて をみれば住居とその周り ライバシーの保護の考え のは難しい★いずれもプ なければ特定の人を探す くなった★事前の知識が に基づくものだ★しかし 居案内図立看板も全くな 方ではグーグルの映像

する手法やコミュニケー ションを円滑に進めるた めの能力等の向上が欠か 感情をコントロール そういえば以前にはよく

が増えてい のない住戸 マンショ

資料1:厚生 労働省告示

マンション関連の動き 特定緊急輸送道路沿道建築物の耐 震化率、92.8%/東京都 「今後のマンション政策のあり方 に関する検討会」とりまとめを公 表/国土交通省 令和5年度マンションストック長 寿命化等モデル事業の第2回採択 /国土交通省

日新火災 マンション管理組合の役員・ 分譲マンションにお住まいの皆さまへ

管理費を値下げする方法はないの?とお考えの方必見!

築年数だけでなくメンテナンス状況の 診断結果に応じて火災保険料が決定!



メンテナンス 状況 保険料 **約1,020**万円

メンテナンス 状況



管理費節約のためにもお住まいのマンションの 管理組合役員さんにぜひお勧めしてください!

無料診断のお申込みは右記二次元コードから



ホームページアドレス https://www.nisshinfire.co.ip/

火災保険ご相談窓口

ダイヤル 0120-585-231

マンションドクター火災保険」はマンション管理組合特約付すまいの保 |マンショントンターベスは味吸」はマンション管理組合やまりりますいか。 険のペットネームです。本広告はごく簡単な説明を記載したものです。 細につきましては、マンションドクター火災保険パンフレットをご請求い ただくか、弊社までお問い合わせください。