

2025 年 11 月 6 日

大阪府住宅供給公社

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定

～お客様と職員のより良い関係に向けて～

大阪府内において公社賃貸住宅スマリオ（SMALIO）を提供する大阪府住宅供給公社（本社：大阪府中央区、理事長：山本 譲、以下「公社」）は、すべての職員が安心して働ける職場環境を守り、お客様とのより良い関係を築くため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しましたことをお知らせします。

■はじめに

公社は、「笑顔のくらしを！変革し続ける企業」という経営理念のもと、お客様の声に真摯に向き合い、サービス向上に努めてまいりました。一方で、一部のお客様からの過度な要求や不適切な言動により、職員の就業環境が損なわれるケースも発生しています。

今回策定した基本方針では、社会通念上不相当とされる行為への適切な対応と、職員・お客様双方の健全な関係構築を目的としています。

[大阪府住宅供給公社カスタマーハラスメントに対する基本方針はこちら](#)



■基本方針の概要

【対象となる行為の例】

- ・暴言・大声・侮辱・誹謗中傷
- ・脅迫・威嚇・土下座の要求
- ・不合理な要求・過剰な要求
- ・差別的な言動や性的な言動 等

【主な対応】

- ・専門家（警察・弁護士等）との連携体制を構築します。
- ・職員への研修とメンタルケアを実施します。
- ・悪質な行為に対しては対応を中止し、必要に応じて法的措置を講じます。



▲「カスタマーハラスメント研修」を実施

公社は今後も、誰もが尊重される職場づくりと、健全な顧客対応の実現に向けて取り組み、お客様と職員のより良い関係を通じて、快適な住まいの提供に努めてまいります。

◆大阪府住宅供給公社概要

代 表 者 : 理事長 山本 譲
所 在 地 : 大阪府中央区今橋 2 丁目 3 番 21 号
事業内容 : 公社賃貸住宅 SMALIO（スマリオ）等の管理・運営事業
公社 WEB サイト : <https://www.osaka-kousha.or.jp/>



※本資料はインターネット配信サービス「PRTIMES」、大阪府政記者会に配布しています。



大阪府住宅供給公社は
持続可能な開発目標
(SDGs)を支援しています

【報道関係者様からのお問い合わせ先】

大阪府住宅供給公社 総務企画部 企画課 企画・広報グループ 担当：岡崎

Tel : 06-6203-5450

E-mail : [kikaku5450\(a\)osaka-kousha.or.jp](mailto:kikaku5450(a)osaka-kousha.or.jp)

※メールを送信する場合は、(a)を@に置換えください。

