

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本姿勢

当健康保険組合は、加入者をはじめとする関係するすべての皆さまからのご意見やご要望に対して丁寧かつ真摯に対応し、健全な組合運営とサービスおよびサポートの品質向上に努めてまいりました。

しかしながら、近年、当組合の役職員に対する不当な要求や社会通念上不相当な言動などのハラスメント行為がごく稀に見受けられます。これらの行為は、役職員の個人の尊厳を傷つけるのみならず、安全で良好な就業環境を著しく害する重大な問題です。

当組合は、役職員の心身の健康と安全を守り、安定した事業運営を継続するため、カスタマーハラスメントに対して組織全体で断固として拒否し、毅然とした態度で対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のガイドライン等に基づき、以下の(1)から(3)の要素をいずれも満たす言動を「カスタマーハラスメント」と定義します。

- (1) 加入者、事業主、その他業務上の関係者等による言動であること
- (2) 役職員に対し、業務の範囲を超えて行われる社会通念上不相当な言動であること
- (3) 役職員の就業環境や業務遂行を阻害し、または役職員の尊厳を傷つけるものであること

3. 対象となる行為の例

以下の行為はカスタマーハラスメントに該当します。なお、これらは代表的な例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- 威圧的な言動（威嚇、大声での威圧等）
- 継続的・執拗な言動（不当な要求の繰り返し等）
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や面談の強要等）
- プライバシーの侵害・不法侵入（執務室への無断立ち入り、執務室や役職員の無断撮影・録画等）
- 差別的・性的な言動
- 不当な社会的格好の強制（土下座の要求等）
- 役職員個人への攻撃・要求（個人の処罰要求等）
- インターネット上での誹謗中傷（役職員の個人情報や映像等の SNS・インターネットへの無断投稿）
- 妥当性を欠く不当・過剰な要求（金銭補償の要求、法令・公序良俗に反する要求等）

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

(1) 真摯な対応の継続

お寄せいただいた正当なご意見・ご要望には、今後も真摯に耳を傾け、丁寧な説明と適切な対応に努めます。

(2) 対応のお断りおよび中止

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を即座に中止し、必要に応じて当組合の施設への立ち入りをお断りいたします。

(3) 外部機関との連携および厳正な対処

悪質と判断される行為、暴力・脅迫・業務妨害等の違法行為に対しては、警察への通報や弁護士への相談を行い、民事・刑事の両面から法的措置を含め厳正に対処いたします。

以上