

千葉県国民健康保険団体連合会カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

千葉県国民健康保険団体連合会（以下「本会」という。）は、国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険等に係る審査支払業務をはじめ、保険者への支援や保健事業を通じ、地域の社会保障制度を支える公的な役割を担っております。

各種事業の実施にあたっては、関係者から寄せられるご意見、ご要望等に対し、丁寧かつ真摯な対応を行うことで、適正な業務運営及びサービス向上を心がけております。

一方で、ご意見、ご要望等の中には、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、対応する職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当するものがあります。

このため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員個人に対応を委ねることなく、組織として適切かつ毅然と対応し、必要な措置を講じてまいります。

また、職員が他の事業主の雇用する労働者等に対し、不当な要求や威圧的な言動その他のハラスメントについても決して認めず、職員及び関係者双方の人格と尊厳を尊重する健全な職場環境の維持に努めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員が業務上関わる、すべての方々からのクレーム、言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境が害されるもの。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・ 要求に理由がないまたは本会の業務とは関係がない要求
- ・ 本会に瑕疵または過失が認められない要求
- ・ 対応が著しく困難または不可能な要求

(2)要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・SNS／インターネット等での本会や職員に対する誹謗中傷
- ・妥当性を欠く金銭補償、謝罪の要求（土下座の強要等）

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織として対応するとともに、対応の中止、退去要請など必要な措置を講じます。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、弁護士に相談する、警察に通報するなど法的措置も含め厳正に対処します。

5 本会が講ずる基本的な対策

- ・本方針の周知・啓発
- ・相談・報告体制の整備
- ・対応手順等の整備
- ・職員研修の実施
- ・警察への通報、弁護士への相談・連携