

カスタマーハラスメント対策基本方針

三重県国民健康保険団体連合会

1 基本的な考え方

本会は、審査支払機関として、また、保険者の共同体として、社会的使命を果たすことを目的に国民健康保険・後期高齢者医療・介護保険等に係る各種事業を行っています。各種事業の実施にあたっては、関係機関をはじめとする様々な方からの意見、要望等があり、丁寧かつ真摯な対応を行うことで、より質の高いサービスを提供できるよう心掛けております。

しかしながら、本会では、被保険者等からの問い合わせ（介護サービスに関する苦情相談を除く。）に応じることは困難であることから、相談者に対しては的確な問い合わせ先等を伝えてまいります。一方で、意見、要望等の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせるものもあります。そのような行為（カスタマーハラスメント）は、職員の就業環境を脅かすものであり、本会の円滑な事業実施の妨げになる重大な問題です。

本会は、事業の円滑な実施の担い手である職員を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織一丸となり、毅然とした態度で対応してまいります。

2 基本姿勢

- ・ 職員等の安全と尊厳を最優先といたします。
- ・ 不当な言動には、職員個人ではなく組織として対応いたします。
- ・ 必要な説明を丁寧に行い、冷静な対話を重視いたします。
- ・ 悪質な行為が継続する場合は、対応方法の制限等を含む組織的措置を講じます。

3 カスタマーハラスメントの定義

- (1) 職員が業務上関わる、すべての方々からの社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- (2) 職員の就業環境が害されること
※「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の判断については、「手段・態様」及び「言動の内容」に着目し、総合的に判断します。
※言動の内容に妥当性がある場合でも、手段・態様が社会通念上不相当な場合はカスタマーハラスメントに該当します。

4 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- (1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ・ そもそも要求に理由がない又は本会のサービス等と全く関係のない要求
 - ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ・ 対応が著しく困難な又は不可能な要求
 - ・ 不当な損害賠償要求
- (2) 手段や様態が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ・ 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、土下座の強要等)
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 継続的、執拗な言動
 - ・ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

5 カスタマーハラスメントへの対応

- ・ 職員に対しカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう注意・警告し、従っていただけない場合は、対応を中止することもあります。
- ・ 特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察へ通報する、弁護士に相談の上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

6 抑止のための措置

- ・ 本会の基本姿勢の明確化及びその周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・ 職員のための相談・対応支援
- ・ 職員に対する研修の実施
- ・ 対応記録、録音等による事実の把握
- ・ 警察、弁護士等への相談・連携