

カスタマーハラスメント対策基本方針

健康保険組合連合会並びにその役職員は、日々の業務を行うにあたって、「健康保険組合連合会行動指針」及び「健康保険組合連合会役職員倫理行動基準」の趣旨をよく理解し、会員組合からの信頼を損なうことのないように努めており、この指針等は、都道府県連合会事務局役職員においても適用されているところです。

近年、世間一般に顧客等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメントが問題となっております。健康保険組合連合会においては、会員組合の健全な発展を期することを目的とした各種事業を行うため、カスタマーハラスメントに該当する行為には毅然とした対応を行い、役職員にとって健康で安全な職場を確保すべく、ここに健康保険組合連合会福岡連合会としてのカスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針を定めます。

【カスタマーハラスメントの定義】

顧客等からの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又はその妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当なものであり、当該手段・態様により役職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

〔該当する具体例〕

- 〔1〕 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 〔2〕 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 〔3〕 威圧的な言動・土下座の要求
- 〔4〕 継続的な言動、執拗な言動、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 〔5〕 差別的な言動、性的な言動
- 〔6〕 役職員個人への攻撃、要求
- 〔7〕 許可のない役職員や施設の撮影
- 〔8〕 SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像、従業員名等の公開）・誹謗中傷
- 〔9〕 その他のハラスメント行為

【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行為に対しては、対応の打切りや、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、法的措置を含めて毅然とした対応を行います。

また、役職員のための相談対応体制の整備や対応方法・手順の策定、組織対応ルールに関する教育・研修を行うとともに、役職員が役職員以外の関係者に対しカスタマーハラスメントに相当する行為を行なうことがないように周知徹底します。

以上