

鳥取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方針

1 はじめに

鳥取県国民健康保険団体連合会（以下「本会」という。）の職員がカスタマーハラスメントを受けることを防止するために、職員の安全と健康を確保するとともに、本会の適正かつ安定的な業務運営を維持することを目的とし、本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会の会員である市町村その他の保険者、被保険者その他の住民、保険医療機関、保険薬局、介護サービス事業者、障害福祉サービス事業者、取引の相手方、施設の利用者その他本会の行う事業に関係を有する者から、職場において行われる言動であって、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、当該職員の就業環境が害されることをカスタマーハラスメントと定義します。

3 カスタマーハラスメントの対象となる事例

以下に掲げるものは例示であり、これらに限りません。

(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

- ア 要求に理由がなく、又は本会の業務と全く関係のない要求（性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求等）
- イ 法令又は契約等により想定されている本会の業務の範囲を著しく超える要求
- ウ 対応が著しく困難な、又は対応が不可能な要求
- エ 不当な損害賠償又は金品の要求

(2) 手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける行為等）
- イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、SNS その他インターネット上への職員の実名、写真若しくは私生活に関する情報の投稿又はその示唆等）
- ウ 威圧的な言動（大声を上げて職員又は周囲を威圧する行為、反社会的な言動等）
- エ 継続的、執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等の反復送信等）
- オ 拘束的な言動（不退去、居座り、長時間にわたる電話等による拘束）
- カ 職員に対する性的な言動、身体への接触、つきまとい等

4 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。本会でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。また、適切な対応の確認およびサービス向上のため、お電話の通話内容を録音させていただく場合がございます。