

カスタマーハラスメント対策基本方針

1 はじめに

秋田県国民健康保険団体連合会（以下「連合会」という。）は、診療報酬及び介護給付費並びに障害介護給付費等の審査支払業務をはじめ、会員である保険者の円滑な事業運営に資するため各種事業を実施しています。

これら事業の実施に当たっては、保険者や保険医療機関等との連携・協力等が不可欠であることから、いただいた意見や要望には、丁寧かつ真摯に対応してまいります。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい就業環境を害するものであり、円滑な事業実施の妨げになるものです。このため、連合会は、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対して、職員を守るため、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

保険者、保険医療機関等、被保険者をはじめとする業務上の関係者からの言動のうち、社会通念に照らし、言動の内容が相当性を欠くもの、または手段や態様が相当でないものであって、当該手段・態様により、連合会で働く職員の就業環境が害されるもの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）言動の内容が社会通念に照らし相当性を欠くもの

- ・ 本会が実施する事業の範囲外の要求
- ・ 本会で対応が困難な要求
- ・ 契約等の内容を著しく超える要求
- ・ 不当な損害賠償請求

（２）手段や態様が社会通念に照らし相当でないもの

- ・ 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）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動

- ・職員個人への攻撃、要求
- ・事務室に無断で立ち入る、事務室や職員を無断で撮影・録画等
- ・職員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）

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と判断される言動が認められた場合（疑いがある場合を含む）には、職員を守るために複数の職員での対応やその場の対応を中断、またはお断りさせていただく場合があります。

また、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部機関と連携し、法的措置等も含め厳正に対処いたします。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する連合会の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・職員のための相談対応体制の整備
- ・職員に対する教育・研修
- ・対応時の録音等による事案の記録
- ・警察、弁護士等との相談・連携

秋田県国民健康保険団体連合会
令和8年10月