カスタマーハラスメント対策基本方針

1　基本方針

徳島県国民健康保険団体連合会（以下「本会」という。）は、国民健康保険診療報酬・介護給付費等の審査支払業務、保険者共同事業および介護サービス苦情相談等を行っています。

これら事業の実施にあたっては、保険者、保険医療機関および業務上の関係者等との連携・協力が不可欠であることから、いただいたご意見やご要望等には、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るため、本会はこれら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てまいります。

2　カスタマーハラスメントの定義

次の要素をすべて満たすものを職場において行われるカスタマーハラスメントと定義します。

⑴　保険者、保険医療機関等の役職員および業務上の関係者からの言動

⑵　雇用する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

⑶　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

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

⑴　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 要求に理由のないもの、または本会業務と全く関係のない要求
- 契約等の内容を著しく超える要求
- 対応が著しく困難、または対応が不可能な要求
- 妥当性を欠く金銭補償・謝罪の要求

⑵　手段・態様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
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

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）は、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。

令和８年１０月１日
徳島県国民健康保険団体連合会