

カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本姿勢

滋賀県国民健康保険団体連合会(以下「連合会」という。)は、国民健康保険法第83条に基づき、保険者(滋賀県、市町、国民健康保険組合)が共同してその目的を達成するため設立した公法人であり、診療報酬等の審査支払をはじめ、国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険、障害者総合支援等にかかる各種事業を行っています。これらの事業の実施に当たっては、「信頼され、期待に応えられる存在をめざして」のスローガンのもと業務遂行に努めるとともに連合会に寄せられる問い合わせや意見等に対し、丁寧かつ真摯に対応しています。

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るだけでなく、業務やサービスの低下にもつながるものです。連合会は、職員の人権を守るとともに、安心して業務を遂行できる良好な職場環境を確保するため、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

連合会で働く職員が業務上関わるすべての方々から受ける言動のうち、要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの、または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、連合会で働く職員の就業環境が害されるものをいいます。

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。

(1) 要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がないまたは業務等と全く関係のない要求
 - ・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 契約等により想定している業務等を著しく超える要求
 - ・契約内容を著しく超えた業務等の提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
 - ・制度やルールを著しく逸脱する要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求
 - ・業務等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

(2) 要求を実現させる手段や態様が社会通念上不相当なもの

- ① 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
 - ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・ものを投げつけること。

- ・わざとぶつかること。
- ・つばを吐きかけること。

②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)

- ・事務所の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
- ・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・職員の人格を否定するような言動を行うこと(性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む)。
- ・土下座を強要すること。
- ・盗撮や無断での撮影を行うこと。
- ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること、または当該職員にその開示を強要すること。

③威圧的な言動

- ・大きな声を上げて職員や周囲を威圧すること。
- ・反社会的な言動を行うこと。

④継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと。
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

- ・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

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に該当する、またはそのおそれがあると判断した場合は、その場の対応を中断または終了するなど、必要な措置を講じます。

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、必要に応じて法的措置を講じるなど、厳正に対処します。

5 連合会における体制整備

- ①日頃から組織内において意識を高め、事案が発生した際には、所属長は担当者が孤立しないように配慮し、職員同士が互いに協力し、組織内での情報共有を行う体制を整備します。
- ②連合会内に相談窓口を設置し、職員を支える体制を確立します。
- ③カスタマーハラスメントへの対応を適切に行えるよう本基本方針の周知啓発に努めるとともに、職員研修を実施します。
- ④録音、録画、警告の掲示等、環境整備に努めます。