カスタマーハラスメント対策基本方針

香川県国民健康保険団体連合会（以下「本会」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、関係機関をはじめとする様々な方からの意見、要望等があり、丁寧かつ真摯な対応を行うことで、より質の高いサービスを提供できるよう心掛けております。

一方で、意見、要望等の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせるものもあります。

そのような行為（カスタマーハラスメント）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重大な問題です。

このため、本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てまいります。

１　カスタマーハラスメントの定義

（１）　職員が業務上関わる、すべての方々からの社会通念上相当な範囲を超えた言動であること

（２）　職員の就業環境が害されること

※　「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の判断については、「手段・態様」及び「言動の内容」に着目し、総合的に判断します。

※　言動の内容に妥当性がある場合でも、手段・態様が社会通念上不相当な場合はカスタマーハラスメントに該当します。

２　カスタマーハラスメントに該当する行為

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）　要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの

・本会に権限のない事項等に関する不当な要求
・本会として対応が困難である事項等に関する不当な要求
・所定の手続を逸脱した過剰な要求

（２）　要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの

・暴行、傷害など身体的な攻撃
・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
・威圧的、差別的な言動
・継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等）
・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
・SNS/インターネットでの誹謗中傷
・性的な言動
・特定の職員を対象とした攻撃、要求
・妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座の強要等）

3　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。

4　基本的な対策

・本会の基本姿勢の明確化及びその周知・啓発
・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
・職員のための相談・対応支援
・職員に対する研修の実施
・録音、対応記録等による事実の把握
・警察、弁護士等との相談・連携

香川県国民健康保険団体連合会
令和8年 10 月