

青森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基本方針

1. 基本方針

青森県国民健康保険団体連合会（以下「本会」という。）は、審査支払機関として、また、保険者の共同体として、国民健康保険・後期高齢者医療・介護保険等に係る各種業務を行っております。

業務の実施にあたっては、保険者や保険医療機関をはじめとする関係者の方々と連携・協力が必要不可欠であることから、いただいた意見や要望に対しては丁寧かつ真摯に対応いたします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為は、本会で働く職員の就業環境を脅かすとともに、業務の妨げとなるものです。

本会は、業務の担い手である職員を守るためにカスタマーハラスメントに対して組織一丸となって毅然とした態度で対応してまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

- （１）関係者の方々からいただいた意見や要望の実現手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える言動であること。
- （２）職員の就業環境が害されること。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- （１）要求内容が妥当性を欠く場合
 - ・本会業務とは関係のない事項に関する不当な要求
 - ・本会として対応が著しく困難である事項に関する不当な要求
- （２）意見や要望の実現手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える場合
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要など）
 - ・威圧的、差別的、性的な言動
 - ・継続的、執拗な言動（長時間、長期間に渡る対応等）
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁など）
 - ・特定の職員に対する攻撃、要求
 - ・SNS やインターネットでの誹謗中傷
 - ・妥当性を欠く金銭補償、謝罪の要求等

※具体例は以上のとおりですが、これらに限定するものではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

職員に対して、カスタマーハラスメントに該当する行為やこれに擬する言動が認められた場合は、職員の安全を守るため、複数人で対応するなど組織的に対応します。

また、状況に応じて、やむを得ず対応を中断またはお断りさせていただきます。

特に悪質と判断した場合は、警察への通報や弁護士に相談のうえ法的措置を講じるなどの対応を行います。

令和8年10月1日

青森県国民健康保険団体連合会