

カスタマーハラスメント対応基本方針

1. 基本的な考え方

本方針は、加入者、加入事業所、退職者その他当組合の業務に関係する皆さまからのご相談、お問い合わせ、ご意見およびご指摘に対し、適切かつ迅速に対応します。これにより、加入者の皆さまに公平かつ適切な保険給付・保健事業等を提供できるよう努めています。今後も、皆さまの声を真摯に受け止め、サービスの改善や業務の向上に活かしてまいります。

一方、当組合の役職員および業務委託先の従業員に対する社会通念上不相当な言動や不当な要求は、就業環境を害し、適切な業務運営を妨げるものです。当組合は、役職員および業務委託先の従業員の人格と尊厳を守り、安心して業務に従事できる環境を整備するとともに、加入者の皆さまに公平かつ適切な保険給付・保健事業等を提供できるよう、カスタマーハラスメントを容認せず、必要に応じて毅然と対応します。

なお、加入者の皆さまからのお問い合わせの中には、健康や生活に関わる不安や不満を抱えて相談されるものもあります。当組合は、その事情を十分に考慮し、まずは丁寧に状況を確認するとともに、制度や手続について分かりやすく説明するなど、適切な相談対応に努めます。そのうえで、正当なご意見や改善につながるご指摘と、役職員等への権利侵害に当たる行為とを区別して対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、当組合が、要求の内容に妥当性を欠く、または要求を実現するための言動が社会通念上不相当であり、当組合の役職員および業務委託先の従業員の就業環境を害すると判断した行為をいいます。

対象となる行為の例

- ・脅迫、強要、暴言、侮辱、名誉毀損、中傷等の言動
 - ・差別的または性的な言動
 - ・同一または類似の内容を繰り返す、長時間にわたる、または執拗な言動
 - ・過度な謝罪、金銭補償等の要求
 - ・当組合の責任や社会通念上の範囲を超えるサービスの要求
 - ・役職員個人への攻撃や要求、個人情報の開示要求
 - ・役職員の写真、音声、映像等を本人の同意なく SNS やインターネット上に掲載する行為
- ※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

当組合は、加入者の立場や事情に配慮し、可能な限り丁寧な説明と対話を行います。ただし、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中止、終了またはお断りすることがあります。

また、必要に応じて、弁護士、警察その他の関係機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対処します。暴力、脅迫、恐喝、誹謗中傷その他犯罪に該当する行為があった場合は、直ちに警察等に相談または通報します。