カスタマーハラスメント対策基本方針

静岡県国民健康保険団体連合会
令和８年１０月１日

１　基本姿勢

静岡県国民健康保険団体連合会（以下「本会」という。）は、保険者（市町・国保組合・県）の共同体として、「本会の活動を通じて、社会保障制度の円滑な運営に貢献する」を基本理念として掲げて、各種事業を行っています。

各種事業の実施にあたって、保険医療機関や介護事業所等関係機関をはじめ被保険者の皆様など様々な方からいただいたご意見やご要望に対して、丁寧かつ真摯な対応に心がけ、より質の高いサービスを提供できるよう努めています。

しかしながら、ご意見、ご要望の中に、本会職員の人権や就業環境を脅かす言動等カスタマーハラスメントに該当するものがある場合、適切なサービス提供に影響が出る可能性があります。

本会は、カスタマーハラスメントから職員の心身の健康と安心して働ける環境を守るため、カスタマーハラスメントに対し組織として毅然と対応します。

また、職員はカスタマーハラスメントに対する関心と理解を深め、本会職員以外の者に対する同様の不適切な言動等を行いません。

２　カスタマーハラスメントの定義

業務上の関係者等からのクレーム、言動のうち要求内容に妥当性を欠くもの、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って、本会で働く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、これらに限定されるものではありません。

・そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求（性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求等）
・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
・不当な損害賠償要求（サービス等の内容と無関係である不当な損害賠償請求等）
・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮や無断撮影、SNS 等に悪評を投稿する、投稿をほのめかす等）

・威圧的な言動（大声をあげる等）
・継続的、執拗な言動（同様の質問を繰り返す、同様の電子メールを繰り返し送りつける等）
・拘束的な言動（長時間の居座りや電話による拘束等）
・その他、職員等に負担を与える行為で適切な対応を行う事が必要なもの

４　カスタマーハラスメントへの対応

・職員に対するカスタマーハラスメントには、組織として毅然と対応します。
・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は、注意・警告等を行い、対応を中止する場合があります。
・特に、悪質なカスタマーハラスメントには、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します。
・相談者や事実関係の確認等に協力いただいた方に不利益な取扱いは行いません。

５　カスタマーハラスメントの対策

・当該基本方針の周知、啓発
・カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定
・相談窓口の設置
・警察への通報、顧問弁護士等の専門機関との連携
・職員研修等の実施

６　カスタマーハラスメントに対する処分

本会職員が、本会職員以外の者に対してカスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、職員の服務に関する規則による懲戒処分等により適切な措置を講じます。