

愛鉄連健康保険組合「カスタマーハラスメント対策基本方針」

1. カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

愛鉄連健康保険組合(以下、当組合)は、加入者・事業主の皆さまをはじめ、業務上関係のある事業者・関係団体等すべての皆さまからのご相談・お問い合わせ・ご指摘に対し、誠意をもって適切かつ迅速に対応することで、皆さまとの良好な関係の構築に努めております。また、いただいたご意見は事務局内で共有し、各種サービスの向上に活かしております。

しかしながら、近年、社会全体において、社会通念上許容される範囲を超えた言動や不当な要求がカスタマーハラスメントとして問題視されています。当組合といたしましても、尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為から役職員を守るため、カスタマーハラスメントを容認せず、組織として毅然とした態度で対処する一方、関係するすべての皆さまとの健全で良好な関係の維持・構築にも引き続き努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

次の①～③のいずれの要素も満たすものを、カスタマーハラスメントと定義します。

- ① 加入者、事業主、その他業務上関係のある事業者・関係団体等からの言動である
- ② 役職員に対し、業務に関して行われる言動で、その要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものである。
- ③ 当該言動により、役職員の就業環境が害される、または役職員の尊厳が傷つけられるものである。

(厚生労働省『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』(令和4年2月発行)に基づいて定義)

3. 対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。個別の状況に応じて総合的に判断します。

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃、威圧的な言動
- ・ 継続的な、繰り返される、執拗な言動(長時間・多数回にわたる電話や来訪等を含む)
- ・ 不退去、居座り、監禁など、合理的な範囲を超える長時間または複数回に及ぶ拘束的な行動
- ・ 執務室への無断立ち入り、執務室や役職員を無断で撮影・録画すること
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 役職員個人への攻撃、個人への責任追及
- ・ 役職員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開を含む)
- ・ 不合理または過剰なサービス・対応の提供の要求
- ・ 正当な理由のない、または当組合の責任や社会通念上の範囲を超える金品等の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

- いただいたご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、丁寧に説明のうえ対応いたします。
- 不当な要求については、組織として毅然とした態度でお断りいたします。
- カスタマーハラスメントに該当すると当組合が判断した場合は、状況に応じて対応を中止、またはお断りさせていただくことがあります。
- 事実確認のため、通話録音・録画等の記録を取得することがあります。
- 当該行為が悪質と判断される場合は、顧問弁護士等に相談し、法的措置の検討を含め厳正に対処します。
- 暴力行為、脅迫・恐喝、誹謗中傷等が発生した場合は、警察や顧問弁護士と連携し、厳正に対処します。

令和8年10月1日
愛鉄連健康保険組合