

カスタマーハラスメントに関する考え方

当組合は、健康保険組合として加入員等に誠実に向き合い、加入員の健康保持・増進ならびに円滑な業務の推進に努めております。

一方、加入員等からの職員に対する常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等が含まれる場合、職員の尊厳・名誉を傷つけることとなります。

当組合は、職員の人権尊重および働きやすい職場環境をつくるため、加入員等に対して誠意を持ち対応しつつも、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対処いたします。なお、悪質と判断される行為に対しては、外部機関と連携し対処いたします。

◆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、加入員等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容が妥当性に照らし、当該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、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものを言います。

【カスタマーハラスメントに該当する行為】

次の行為は例示であり、該当する行為すべてではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求、プライバシーの侵害
- ・SNS/インターネット上での誹謗中傷

（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）

- ・商品等交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）