

「カスタマーハラスメント対応基本方針」

令和7年5月
健康保険組合連合会東京連合会

◆カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

健保連・東京連合会は、会員組合の加入者、役職員、業務上関係のある事業者ならびに関係団体等すべての皆様からのご相談・お問い合わせおよびご指摘に対して、誠意をもって適切かつ迅速に対応・解決をすることで、皆様と良好な関係を構築していけるよう取り組んでまいりました。また、皆様のご意見を真摯に受け止め、事務局内部で共有し、各種サービス、サポートの向上に活かしております。

しかし、役職員に対する不当な要求や社会通念上不相当な言動などのハラスメント行為がごく稀に見受けられることがあります。これらの行為は、当会で働く役職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。法人として役職員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対処する一方、関係するすべての皆様と健全で良好な関係を維持・構築し、顧客満足度向上に努めます。

◆カスタマーハラスメントの定義

健保連・東京連合会が、「関係する皆様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、当会および業務委託先の従業員の就業環境を害するもの」と判断したもの

(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)

＜対象となる行為の例＞

(※具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません)

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動
(不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束)
- 差別的な言動、性的な言動
- 当会で働く役職員個人への攻撃や要求
- 当会で働く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）
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない、または当会の責任や社会通念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

◆カスタマーハラスメントへの対応

- ・ 不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
- ・ 当会が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お断りさせていただきます。
- ・ 場合によっては当会顧問弁護士等に相談し、法的措置等を視野に厳正に対処します。
- ・ 暴力行為、脅迫・恐喝や誹謗中傷などが発生した場合は、警察や当会顧問弁護士と連携し厳正に対処します。