

令和 8 年 8 月 1 日制定

神奈川県国民健康保険団体連合会カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

神奈川県国民健康保険団体連合会（以下、「本会」という。）では、診療報酬の審査・支払業務をはじめとする各種業務を行う中で、保険医療機関や介護事業所等の関係者から寄せられた様々なご意見、ご要望に対し、丁寧かつ迅速な対応を心がけ、公正・適正な業務の遂行に努めております。

しかしながら、ご意見、ご要望の中には、事実や根拠がない要求や社会通念上許容される範囲を超えた要求により、対応する職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する言動、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当するものがあります。

本会は、職員の心身の健康と就業環境を守り、適正な審査・支払業務等を維持するため、「カスタマーハラスメント」に対し、組織として毅然と対応いたします。

また、職員が委託事業者等の従業員等に対して、不当な要求や威圧的な言動を行うこともカスタマーハラスメントとして、これも認めず、健全な職場環境の維持に努めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員が業務上関わる、すべての方々からのクレーム・言動のうち、要求内容に妥当性がないもの、申出・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、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具体的行為

以下の事例は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 要求内容が正当といえない場合の例

- ・ 事実又は根拠がないこと
- ・ 本会に瑕疵又は過失が認められないことに対する対応要求
- ・ 過剰な要求又は不当な言いがかり

(2) 要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なもの例

- ・ 身体的な攻撃（暴行又は傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱又は暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的又は執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り又は監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 本会や職員等の信用を棄損させる内容（誹謗中傷等）や個人情報等をＳＮＳ等へ投稿する行為
- ・ 性的な言動
- ・ 特定の職員を対象とした攻撃又は要求
- ・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座の強要等）

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する言動を確認した場合は、必要に応じて警告、対応中止、退去要求などを行い、組織として毅然と対応します。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的措置も含め厳正に対処します。

5 本会におけるカスタマーハラスメント対策

- (1) 当該基本方針の周知・啓発
- (2) 警察への通報、顧問弁護士等の専門機関との連携
- (3) 職員研修等の実施
- (4) 相談窓口の設置

6 その他

職員は委託事業者等の従業員等に対し、契約上または業務上の優位な立場を背景として、当該基本方針「3 カスタマーハラスメントに該当する具体的行為」に掲げる社会通念上不相当な言動等により、就業環境を害する行為は行いません。

なお、違反した場合は、事実関係を確認した上で、本会服務規則等の関連する規定に基づき、適切な措置を講じます。