

令和7年8月1日

神奈川県国民健康保険団体連合会介護苦情相談窓口における カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

- ・当窓口は、「相談者に寄り添った対応」という基本理念のもと、相談者の話に耳を傾け、真摯に対応し、より満足度の高い対応に向け取り組んでいます。
- ・また、相談者から伺う内容は、当窓口の改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。
- ・一方、一部の相談者の要求や言動の中には、職員又は介護サービス苦情調査員（以下「職員等」という。）の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、職員等の尊厳を傷つけるものもあります。
- ・こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員等の就業環境を悪化させるだけでなく、相談対応にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。
- ・職員等の安全な就業環境を確保することで、職員等が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、相談者との関係をより良いものとするにつながると考え、本会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2 窓口におけるカスタマーハラスメントの定義

- ・窓口では、カスタマーハラスメントを「相談者から職員等に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員等の就業環境を害するもの」と定義します。
- ・具体的には次に掲げる行為を指します。ただし、これはあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。
 - (1) 暴力行為
 - (2) 暴言・侮辱・誹謗中傷
 - (3) 威嚇・脅迫
 - (4) 職員等への人格否定・差別的な発言
 - (5) 土下座の要求
 - (6) 長時間の拘束
 - (7) 社会通念上相当な範囲を超える対応の要求
 - (8) 合理性を欠く不当・過剰な要求
 - (9) 連合会や職員等の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ

投稿する行為

(10) 職員等へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

3 カスタマーハラスメントへの対応（職員等）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員等のケアを優先します。
- ・職員等に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4 カスタマーハラスメントへの対応（相談者）

- ・問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、連合会でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、相談対応を打ち切り、以降の相談をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家に（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。