

宮城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

宮城県国民健康保険団体連合会（以下「連合会」という。）は、審査支払機関として、医療・保健・介護・福祉における保険者の共同体であるとともに社会的要請に応え、適切な業務運営を行うことで、保険者、医療・介護等関係機関及び被保険者からの信頼の確保につながると考えております。また、連合会への意見や要望については、サービスの改善に資するものとして、引き続き誠実に受け止め、真摯に対応してまいります。

一方、カスタマーハラスメントは、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、対応した職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させ、業務への支障をきたすほか、迅速な業務処理の妨げになるものです。

そのため、カスタマーハラスメントに対しては、職員を守るとともに適切な業務遂行のため、き然とした態度で組織一丸となって対応します。

また、連合会職員は、自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、業務内外を問わず高い倫理観を持って行動することを徹底いたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

保険者、医療・介護等関係機関及び被保険者をはじめとする関係者からの御意見・御要望のうち、その要求内容が妥当でない場合や、妥当であってもその要求を実現するための手段等が社会通念に照らして不適切であり、職員の就業環境に支障や悪影響を及ぼすものをカスタマーハラスメントと定義します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

連合会が提供する業務サービスに瑕疵・過失が認められない場合や要求内容が連合会の提供する業務サービスの内容とは関係がない場合で妥当性を欠く次の行為

※以下は代表的な一例を示したもので、これらに限られるものではありません。

- ・ 身体的な攻撃（暴行・障害）
- ・ 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
- ・ 連合会及び職員個人への攻撃、過度な要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

関係者等からの御意見や御要望には、引き続き真摯に耳を傾け、相手の状況を踏まえた上で、連合会としての説明を十分に果たすなど適切な対応に努めてまいります。カスタマーハラスメントに該当すると判断される場合には、職員を守るために、複数職員での対応や対応を中止するなどの措置を取らせていただくこともあります。特に悪質と判断されるカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報や弁護士に相談の上、適切に対処させていただく場合があります。

5 基本的な対策

- ・ カスタマーハラスメントに対する連合会の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・ 職員のための相談対応体制の整備
- ・ 職員に対する教育・研修
- ・ 対応時の録音等による事案の記録
- ・ 警察、弁護士等との相談・連携

宮城県国民健康保険団体連合会

令和8年10月