

群馬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

令和8年9月1日制定

本会が実施する各種事業に関し、保険者や保険医療機関等から寄せられる意見や要望は、本会の事業運営に当たり貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応するよう心掛けておりますが、意見等の中には、不当と思われる要求や職員等に恐怖心を抱かせる言動が含まれることがあります。カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）に該当するこれらの行為は、職員等の精神的・身体的負担を増大させ、本会の事業運営に深刻な影響を及ぼすおそれがあることから、本会は職員等を守るため、組織として毅然と対応してまいります。

また、職員等がカスハラの行為者となることがないように、意識の向上を図り、カスハラの発生を未然に防止するよう取り組んでまいります。

1 カスハラの定義

保険者、保険医療機関及び被保険者等、業務上の関係者からの言動のうち、職員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより職員等の就業環境が害されるもの。

なお、社会通念上許容される範囲を超えたものとは、要求の内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないものをいいます。

2 カスハラに該当する行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの

- ・本会が実施する事業の範囲外の要求
- ・本会が実施する事業に瑕疵が認められない場合等の相当性を欠く謝罪や賠償の要求
- ・土下座等の妥当性を欠く態様での謝罪の要求

(2) 要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの

- ・暴行、傷害などの身体的な攻撃（殴る、蹴る、たたく、物を投げつける等）
- ・脅迫、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ・威圧的、差別的、性的な言動
- ・継続的、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等）
- ・不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- ・誹謗中傷（SNS/インターネット等への投稿）
- ・特定の職員等を対象とした攻撃（人格の否定、プライバシーに関わる言動、無断撮影等）

3 カスハラへの対応

職員等がカスハラに該当する行為を受けた場合は、職員等を守るため、以下のとおり対応します。

- ・複数の職員等で対応するなど組織的に対応します。
- ・迷惑行為等を止めていただくよう、注意・警告を行う場合があります。
- ・警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る場合があります。
- ・行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。
- ・カスハラを受けた職員等からの相談に適切に対応するとともに、組織として職員等の安全確保及び就業環境の確保に努めます。