埼玉県国民健康保険団体連合会カスタマーハラスメント対応方針

第１　基本姿勢

埼玉県国民健康保険団体連合会は、保険者の負託に応えるため、診療報酬の審査支払事業をはじめ、保険者事務共同事業、保健事業等、各種事業を実施しているほか、市町村等からの委託により後期高齢者医療、介護保険、障害者総合支援の審査支払事業を実施するなど様々な事業を行っています。

これら事業の実施に当たっては、保険者や保険医療機関等との連携・協力が不可欠であることから、いただいたご意見やご要望には、丁寧かつ真摯な対応に努めてまいります。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の人格・尊厳を傷つけ、安全で働きやすい就業環境を害するものであるため、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対して、職員を守るため、組織として毅然と対応してまいります。

第２　カスタマーハラスメントの定義

保険者や保険医療機関、被保険者等をはじめとする業務上の関係者からのご意見やご要望などの言動のうち、その要求内容が妥当性を欠く場合や、その要求内容を実現する手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであり、職員が精神的もしくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格もしくは尊厳が害され、又は職員の就業環境が害されるもの。

第３　カスタマーハラスメントに該当する行為

以下は該当する行為の例であり、これに限るものではありません。

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・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
・妥当性を欠く金銭要求
・職員の個人情報等のＳＮＳ・インターネット等への投稿
・会館及び事務室への無断での立入り・撮影・録画

第４　カスタマーハラスメントへの対応

万が一、カスタマーハラスメントと判断される言動や、これに類する言動が確認された場合は、対応を中断又はお断りさせていただく場合があります。

また、必要に応じてやり取りを録音・録画させていただく場合があります。

なお、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部機関と連携し、法的措置等も含め厳正に対処させていただく場合があります。