

京都府国民健康保険団体連合会カスタマーハラスメントに対する基本方針

京都府国民健康保険団体連合会（以下「本会」という。）は、主に国民健康保険及び後期高齢者医療における診療報酬や柔道整復療養費、介護給付費及び障害介護給付費等の審査支払業務を行っており、これらの業務に関するお問合せやご意見には丁寧かつ真摯に対応し、適切な業務遂行を心がけています。

一方で、関係者からのお問合せ等をお受けする際に、常識の範囲を超えた要求や職員の人格を否定する言動等、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、職員が安心して安全に働ける環境を確保するため、以下のとおり、毅然とした態度で対応します。

1 カスタマーハラスメントの定義

業務上の関係者の行為のうち、本会の職員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るもので、これにより、本会で働く職員の就業環境が害されるもの。

2 該当する行為の例

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。

- ・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、土下座の要求等）
- ・威圧的な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・不合理又は過剰なサービス・対応の要求
- ・妥当性を欠く謝罪・金銭補償の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（長時間・長期間に渡る対応等）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・執務室に無断で立ち入る、執務室や職員を無断で撮影・録画等する
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・職員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントと判断される行為が確認された場合（疑われた場合を含む。）、本会は以下の対応をとります。

(1) 対応の中止

カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、その旨をお伝えしたうえで、退去のお願い、電話の切断、以降の対応の打ち切りを実施します。

(2) 組織的な対応

カスタマーハラスメントが疑われる行為があった場合には、複数の職員で対応する等、組織全体で対応します。

(3) 外部専門機関との連携

警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置も含めた厳正な対応を行います。

4 本会における取組

- サービスや対応力向上に向けた職員研修の実施
- カスタマーハラスメント基本方針の職員及び外部への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の整備
- 対応記録等による事実の把握
- 職員のための相談支援、産業医や外部専門機関との連携

制定：令和8年9月24日

京都府国民健康保険団体連合会