

駐留軍要員健康保険組合カスタマーハラスメント対策基本方針

(基本姿勢)

第1条 駐留軍要員健康保険組合（以下「組合」という。）は、被保険者及びその被扶養者並びに事業主をはじめとするその他業務上の関係者等の皆様（以下「被保険者等」という。）からいただいたご意見やご要望には丁寧かつ真摯に対応するとともに、職員への教育・研修等を定期的実施し、皆様の満足度向上に努めます。

一方で、職員の尊厳を傷つけるカスタマーハラスメントに対しては、職員の安全と健全な就業環境を守るため、組織として毅然とした態度で対応し、職員を保護する措置を講じます。

(定義)

第2条 カスタマーハラスメントとは、被保険者等からの言動であって、次の各号のいずれの要素も満たすものと定義します。

- （1）職員に対し業務に関して行われる言動であること。
- （2）社会通念上相当な範囲を超えるものであること。
- （3）職員の就業環境や業務遂行を著しく阻害する、又は職員の尊厳を傷つけるものであること。

(該当する行為の例)

第3条 カスタマーハラスメントに該当する行為としては、以下の例が挙げられます（ただし、これらに限るものではありません）。

- ・暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・大声を出す、威嚇するなどの威圧的な言動
- ・継続的な、または繰り返される執拗な言動
- ・不退去、居座り、監禁、長時間にわたる電話など職員を拘束する行動
- ・執務室や診療所内への無断立ち入り及び無断での撮影・録音・録画
- ・差別的または性的な言動
- ・土下座の要求
- ・職員個人への攻撃や、不当な要求
- ・職員の個人情報等の SNS やインターネット等への無断投稿

(カスタマーハラスメントへの対応)

第4条 被保険者等の皆様からの建設的なご意見・ご要望には、引き続き誠実に対応し、丁寧な説明に努めます。

- 2 万が一、前条に該当するカスタマーハラスメント行為があると判断した場合は、職員を守るため、状況に応じ対応を打ち切らせていただく場合がございます。
- 3 特に悪質と判断される行為（法的責任を追及すべき事案や、職員の身の安全が脅かされる場合）に対しては、警察や弁護士等と連携のうえ、刑事告訴や損害賠償請求等の法的措置も含め、組織をあげて厳正に対応いたします。