

CTC グループ健康保険組合「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

CTC グループ健康保険組合は、当組合の加入者、役職員、業務上関係のある事業者ならびに関係団体等すべての皆様からのご相談・お問い合わせおよびご指摘を真摯に受け止め、誠意をもって適切かつ迅速に対応・解決をすることで、皆様と良好な関係を維持し、また各種サービス、サポートの向上に努めます。

一方で、役職員に対する不当な要求や社会通念上不相当な言動などのハラスメント行為が発生した場合は、当健康保険組合で働く役職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害することとなります。

当健康保険組合は、加入者の皆様の権利を尊重しつつ、役職員の安全で良好な就業環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応します。

2. 当健康保険組合におけるカスタマーハラスメントの定義

当組合では、カスタマーハラスメントを、加入者、その家族、事業主その他当組合の業務に関係する者からの言動であって、要求内容の妥当性を欠くもの、またはその実現手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当組合および業務委託先の従業員の就業環境を害し、または害するおそれのあるものと定義します。

具体例：以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 暴力・威嚇行為

- ・暴力行為または暴力に準ずる威嚇的言動
- ・大声や威圧的な言動
- ・脅迫行為
- ・恐怖心を与える言動

(2) 人格を否定する行為

- ・侮辱
- ・人格否定
- ・差別的発言
- ・セクシュアルハラスメント
- ・その他ハラスメントに該当する言動

(3) 不当な要求

- ・社会通念上相当な範囲を超える要求
- ・不合理な特別対応または優先対応の要求
- ・土下座等の過度な謝罪要求
- ・不当な金銭や利益の要求
- ・職員の処分や解雇等の要求

(4) 業務妨害行為

- ・長時間にわたる拘束
- ・同一要求の執拗な反復
- ・過度な問い合わせの繰り返し
- ・業務時間外の執拗な連絡

(5) 個人情報・プライバシー侵害行為

- ・職員の無断撮影
- ・SNS 等への無断投稿
- ・職員の個人情報の公開
- ・つきまとい、待ち伏せ等の行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 正当なご意見・ご要望への対応

当組合は、加入者等の皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご相談および苦情について、今後も誠実かつ真摯に対応いたします。

また、皆様からいただくご意見やご指摘は、業務改善およびサービス向上につながる貴重な機会であると考えています。

(2) カスタマーハラスメントに対する対応

当組合がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、役職員の安全確保および適正な業務運営のため、以下の措置を講じる場合があります。

- ・面談の終了または退室の要請
- ・電話対応の終了
- ・複数回の警告を経ても改善されない場合の、同一内容のメール・郵便等への対応方法の見直し
- ・対応窓口の一本化
- ・対応方法(日時・場所・手段)の指定

なお、健康保険法その他関係法令に基づく各種申請、届出および保険給付等の手続については、法令に基づき適切に対応いたします。

ただし、手続に際して本方針の「2. 当組合におけるカスタマーハラスメントの定義」に該当する行為が行われた場合には、手続の適正な執行および役職員の安全確保のため、一時的に対応を中断し、書面对応その他の適切な方法へ変更する場合があります。

(3) 悪質な行為への対応

暴力、脅迫、業務妨害、名誉毀損、個人情報侵害その他の悪質な行為については、警察、弁護士等の外部専門家その他必要に応じて関係機関等と連携し、厳正に対応します。

4. 加入者の皆様へのお願い

当組合は、加入者等の皆様と相互に尊重し合える関係を大切にしています。役職員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、加入者の皆様に対して継続的かつ適切なサービスを提供することにつながります。

今後ともご理解とご協力をお願いいたします。

以 上