

カスタマーハラスメント対応基本方針

共栄火災健康保険組合

1. 基本的な考え方

共栄火災健康保険組合は、当組合の加入者、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（以下：加入者等）からのご相談・お問い合わせおよびご指摘に対して、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構築していけるよう取り組んでおります。また、皆様のご意見を真摯に受け止め、当組合内部で共有し、各種サービス、サポートの向上に活かしております。

しかし、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ごく稀に見受けられることがあります。これらの行為は、当組合で働く役職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。法人として役職員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対処する一方、関係するすべての皆様と健全で良好な関係を維持・構築し、顧客満足度向上に努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当組合は、次の3つの要素をすべて満たすものを、カスタマーハラスメントとします。

- ① 職場（※）において行われる加入者等の要求・言動であること
- ② 要求・言動の内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであること
- ③ その言動により、役職員の就業環境が害されること

※「職場」には、事務所のほか、加入者等の職場、自宅、業務上関係のある事業者ならびに関係団体等の事務所、出張先が含まれ、対面のものだけでなく、電話、メール、SNS等を通じて行われるものも含まれます。

3. 正当なお申入れとの区別

加入者等からのご意見・ご要望のすべてがカスタマーハラスメントに当たるわけではありません。客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当なお申入れであり、カスタマーハラスメントには該当しません。当組合は、正当なお申入れには誠実に対応します。

また、障害のある方から、不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。当組合は、障害者差別解消法その他の関係法令に基づき、建設的な対話を通じて、過重な負担とならない範囲で必要かつ合理的な配慮を提供します。

4. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、強要、土下座の要求、人格を否定する言動、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動、盗撮、撮影をやめるよう求めた後も継続するなどの不相当な撮影等）
- ・威圧的な言動（大声で威圧する、反社会的な言動を行う等）
- ・継続的、執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、執拗な責め立て、同様のメールの執拗な送付等）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話または複数回におよぶ拘束等）
- ・当組合で働く役職員の個人情報等の SNS/インターネット等の投稿
- ・要求内容が不当なもの（理由のない要求、契約を著しく超える要求、対応が著しく困難または不可能な要求、不当な損害賠償要求等）
- ・正当の理由のない、または当組合の責任や社会通念の範囲を超える金品等の要求、金銭補償、謝罪の要求
- ・施設や役職員への写真や動画の無断撮影
- ・その他、社会通念上許容される範囲を超えると認められる言動

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。また、これらに形式的に当てはまるからといって、直ちにカスタマーハラスメントと判断されるものでもありません。

5. 当組合カスタマーハラスメントの対応

- ・不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
- ・職員に対応を一人で抱え込ませません。必要に応じて、管理者等が対応を引き継ぎ、複数名対応、事業所への連絡、対応の終了その他の必要な支援を行います。
- ・状況に応じて、記録の作成、録音・録画（個人情報保護関連法令を遵守します）、対応の中止、事務所からの退出のお願い、通話の終了を行います。
- ・場合によっては弁護士等に相談し、法的措置等を視野に厳正に対処します。
- ・特に悪質と考えられる場合には、法令および契約等に照らし、警告、事務所への出入りのお断り、警察への通報、弁護士への相談その他の必要な措置を、組織として講じます。
- ・当組合側の説明不足や対応の誤りが原因・背景となっている場合には、カスタマーハラスメントへの対応とは別に、原因を確認し、真摯に改善します。

6. 相談・報告について

- ・カスタマーハラスメントを受けた、または受けるおそれがあると感じた場合は、常務理事もしくは事務長に相談してください。
- ・カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合、発生のおそれがある段階の場合も、相談の対象です。

- ・言動を直接受けた役職員だけでなく、それを見聞きした周囲の役職員からの相談も受け付けます。

- ・カスタマーハラスメントに関する相談があった場合、相談者のプライバシーに配慮して対応を行います。

7. 不利益取扱いの禁止

当組合は、役職員が、①カスタマーハラスメントに関し相談をしたこと、②事実関係の確認等の当社の措置に協力したこと、③都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求めもしくは調停の申請を行ったこと、④調停の出頭の求めに応じたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行いません。

8. 他社の労働者等への配慮

当組合の役職員は、他社が雇用する労働者、個人事業主・フリーランスその他当組合の事業に係る方に対し、社会通念上許容される範囲を超え、その就業環境等を害する言動を行いません。また、当組合の職場において、当組合で働く役職員以外の方が加入者等から同様の言動を受けた場合にも、必要に応じて適切に対応するよう努めます。

9. 適用範囲

本方針は、当組合の役職員（役員、職員、嘱託、パートタイム労働者、契約社員等）、および当組合で就業する派遣労働者に適用します。

10. 教育・周知および見直し

本方針は、当組合のホームページ、社内報および研修を通じて周知します。運用状況を踏まえ、必要に応じて見直します。

制定日：令和8年10月1日