

カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本姿勢

本会は、診療報酬等の審査支払業務をはじめ、保険者における医療・保健・介護・福祉業務の円滑な運営に資するための支援を行っています。

これら事業の実施に当たっては、保険者、保険医療機関、被保険者等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してまいります。

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、本会は、これらの人権や就業環境を脅かす言動から職員を守るため、組織として毅然と対応してまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

業務上の関係者等からのクレーム、言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、また要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、本会職員の就業環境が害されるもの。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

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)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫, 中傷, 名誉毀損, 侮辱, 暴言)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 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)
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃, 要求
- ・ 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)
- ・ 不合理又は過剰なサービス・対応の提供の要求
- ・ 妥当性を欠く金銭補償・謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと判断した場合(疑いがある場合を含む。)は、対応を中断、またはお断りさせていただく場合があります。

また、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いたします。