

カスタマーハラスメント対応基本方針

1. カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

MBK連合健康保険組合は、加入者、事業主、業務上関係のある事業者および関係団体等の皆様から寄せられるご相談、お問い合わせ、ご意見・ご要望に対し、誠意をもって適切かつ迅速に対応し、良好な関係の構築に努めています。

また、皆様からいただくご意見を真摯に受け止め、保健事業や各種サービスの向上に活かしています。

一方で、社会通念上不相当な要求や言動などのハラスメント行為は、役職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。

当組合は、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応するとともに、皆様との健全で良好な関係の維持・構築に努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当組合が、「関係する皆様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、当組合および業務委託先の従業員の就業環境を害するもの」と判断したもの

＜対象となる行為の例＞

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。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 長時間の電話や面談による拘束
- 不退去、居座り
- 土下座等の謝罪要求
- 差別的または性的な言動
- 特定の職員個人への攻撃や要求
- 職員の個人情報や写真等の SNS への投稿
- 不合理または過剰なサービス提供要求
- 正当な理由のない金銭補償要求や謝罪要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

当組合は、ご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、丁寧に対応します。

しかしながら、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、職員を守るため、対応を中止またはお断りすることがあります。

また、悪質と判断した場合には、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。