

令和8年10月1日

新潟県国民健康保険団体連合会職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

新潟県国民健康保険団体連合会（以下「新潟県国保連合会」という。）は、誰もが、いつでも、どこでも安心して医療を受けられる「国民皆保険制度」を支えている国民健康保険制度の円滑な運営を支援しています。これらの事業の実施に当たり、関係する皆様からいただくご意見やご要望には、丁寧かつ真摯に対応しております。

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、新潟県国保連合会は、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対して、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. 新潟県国保連合会におけるカスタマーハラスメントの定義

保険者、保険医療機関等の役職員、医療保険の加入者をはじめとする業務上の関係者からのクレーム、言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又はその要求内容の妥当性に照らして、当該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、新潟県国保連合会で働く職員の就業環境が害されるもの。

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。

○要求内容の妥当性がないものの例

- ・新潟県国保連合会の業務内容に瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が新潟県国保連合会の業務内容と関係がない場合

○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の例

- ・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
- ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・妥当性を欠く謝罪の要求（土下座を除く）

3. 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される言動が認められた場合（疑いがある場合を含む）は、状況に応じて、警告を行う、その場の対応を中断する、又はお断りさせていただく、退去を求めるなど、毅然とした対応を行います。
- ・複数人で対応する、録音するなどにより、事実関係の正確な記録を行います。
- ・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。