

東京都家具健康保険組合

「カスタマーハラスメント対応基本方針」

1. 基本的な考え方

東京都家具健康保険組合は、皆様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するとともに、事業運営の向上に活かしてまいります。また、職員への教育・研修等を実施し、加入員、事業主ならびに業務上関係のある事業者、関係団体等すべての皆様の満足度向上に努めます。

一方で、当組合で働く役職員の尊厳を傷つけ、または就業環境を害する行為等、いわゆるカスタマーハラスメントに対しては、役職員を守るために、組織的に毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントへの対応

- ① 不当な要求は、毅然とした態度でお断りいたします。
- ② 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は、対応をお断りさせていただきます。
- ③ 場合によっては顧問弁護士等に相談し、法的措置等を視野に厳正に対処します。
- ④ 暴力行為、脅迫・恐喝や誹謗中傷などが発生した場合は、警察や顧問弁護士と連携し厳正に対処します。

3. カスタマーハラスメントの定義

当組合では、次の①～③の要素を満たす行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- ① 加入者、事業主、その他業務上の関係者等の言動である。
- ② 役職員に対し業務に関して行われる社会通念上相当な範囲を超えるもの。
- ③ 役職員の就業環境や業務遂行を阻害する又は役職員の尊厳を傷つけるもの。

＜対象となる行為の例＞

- ・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
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）差別的な言動、性的な言動
- ・当組合で働く役職員個人への攻撃や要求
- ・当組合で働く役職員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない、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、金銭補償の要求、謝罪の要求