令和８年１０月１日

カスタマーハラスメント対策基本方針

島根県国民健康保険団体連合会
理　事　長　　山　本　浩　章

１　はじめに

島根県国民健康保険団体連合会（以下「本会」といいます。）では、国民健康保険、後期高齢者医療保険、介護保険等の事業が円滑に運営されるよう、保険者の皆様への適切な支援を行うとともに、審査支払業務においては、保険医療機関及び介護サービス事業所等の皆様に対し、真摯な対応を行うことを心がけています。

一方で、本会に寄せられる要求や言動の中には、本会の業務範囲を超えた過度な要求や、役職員の人格を否定する言動等もあり、これらの行為は、役職員の職場環境の悪化を招く、あってはならない問題です。

本会は、役職員の人権を尊重するため、このような要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応し、役職員を保護します。

なお、役職員がこれらの行為を受けた際には、上長等に報告・相談することを奨励しており、報告・相談があった際には組織的に対応します。

２　カスタマーハラスメントの定義

保険者、保険医療機関等、被保険者の皆様をはじめとする業務上の関係者からの要求・意見その他の言動（以下「要求」といいます。）のうち、その内容が妥当性を欠くもの、またはその要求を実現するための手段・態様が社会通念上不適切であり、本会役職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

【該当する行為】

※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、名誉棄損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動
・継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
・長時間・長期間に亘る対応等
・差別的、性的な言動
・役職員個人への攻撃、要求
・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）

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に該当する行為や、これに類する言動が認められた場合は、その場の対応を中断、またはお断りさせていただく場合があります。

なお、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、法的措置を含め厳正に対処させていただきます。