

徳島県後期高齢者医療広域連合カスタマーハラスメント対応指針

徳島県後期高齢者医療広域連合では、被保険者の皆さま等から寄せられるご意見やご要望は、後期高齢者医療制度の運営に当たって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応することが大切であると考えています。

一方で、これらの意見や要望の中には、職員への暴言や威圧的な言動、過度な要求などのカスタマーハラスメントに該当する事例があり、このような行為は、職員の尊厳を傷つけ、心身の健康や職場環境の悪化を招き、安定した後期高齢者医療制度の運営に影響を及ぼしかねない重大な問題です。

当広域連合では職員を守り、後期高齢者医療制度を適正に運営するため、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応します。

1 カスタマーハラスメントの定義

被保険者や医療機関など、当広域連合の業務に関係を有する者からの職員に対する言動であって、その言動が当広域連合の業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたことにより、職員の勤務環境が害されるものをいいます。

なお、対面・電話による行為だけでなく、SNS等のインターネット上において行われる行為も含まれます。

2 カスタマーハラスメントの判断基準

(1) 言動の内容に妥当性はあるか

＜妥当性がないものの例＞

- ・広域連合に瑕疵・過失が認められないもの
- ・事実や根拠、因果関係がないもの
- ・後期高齢者医療制度に関係がないもの
- ・過剰または曖昧な要求（過大な補償や不当な要求等）

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものか

＜社会通念上許容される範囲を超えるものの例＞

- ・差別的又は性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動（大声を出す、罵倒、複数人で取り囲む等）
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※上記の例は例示であり、これらに限るものではありません。

3 カスタマーハラスメントへの対応

皆さまからのご意見やご要望には、それぞれの事情に配慮し、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

そのなかで、カスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合は、職員を守るため複数の職員で、組織的に毅然とした対応を行います。行為を止めるよう警告する、速やかな退去を求めることをはじめ、特に悪質と判断した場合は警察に通報します。

4 カスタマーハラスメントの防止のために講じる措置

- ①本指針を職員に周知するとともに、ホームページ等において公表します。
- ②威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて、面談の際や、窓口、電話での会話を録音します。
- ③SNS への投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影を防止するため、事務所における不要な撮影、録音、録画、放送、配信その他これに類する行為は禁止します。
- ④職員が心身の不調をきたすことがないように、相談体制を整備します。
- ⑤定期的に本指針の見直しや改善、職員への研修などの取り組みを実施します。

5 留意事項

ご意見・ご要望を寄せられたことを理由として、被保険者等に不利益な取り扱いをすることがないように留意します。