

大分県後期高齢者医療広域連合カスタマーハラスメント対策基本方針

大分県後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）は、被保険者やそのご家族、関係機関等（以下「利用者等」という。）から寄せられるご相談やご意見、ご要望は、後期高齢者医療制度の運営に当たって、大変貴重なものであり、真摯に向き合い丁寧に対応することが大切であると考えています。

一方で、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は職員の尊厳を傷つけ、心身の健康や職場環境の悪化をもたらすおそれがあり、制度運営や窓口業務の円滑な運営にも影響を及ぼしかねない重大な問題です。

広域連合は、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、適正に後期高齢者医療制度を運営するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で組織的に対応します。

1 カスタマーハラスメントの定義

利用者等からの言動のうち、職員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ものにより、職員の職場環境が害されるものを言います。

なお、電話やSNS等のインターネット上において行われるものを含みます。

2 カスタマーハラスメントの判断基準

（１）要求内容に妥当性はあるか

- ・ 広域連合に瑕疵・過失が認められない要求
- ・ 広域連合の業務内容とは関係ない要求
- ・ 過剰な要求（過大な補償や謝罪の要求等）

（２）要求を実現するための言動や手段が社会通念上許容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》

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など）
- ・ 威圧的な言動（大声、罵倒、机を叩くなど）
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求（土下座の要求、謝罪文の要求など）
- ・ 継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な言動（長時間の電話、不退去、居座り、監禁など）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求

* 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発生時の対応

- ・ 職員を守るため、複数の職員で組織的に速やかに退去を求めるなど毅然とした対応を行います。
- ・ 悪質と判断される場合は、警察への通報、弁護士等に相談の上、法的措置等の対応を行います。

4 カスタマーハラスメントの防止のために講じる措置

- ・ 広域連合の取組姿勢を明確に示すため、本指針について、職員に周知するとともに、ホームページ等において周知します。
- ・ SNS 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、許可なく事務局における撮影、録音、録画、放送、配信その他のこれに類する行為を禁止します。
- ・ 職員が心身の不調をきたすことのないよう、相談体制を整備します。
- ・ 必要に応じ、本指針の見直しや改善を行い、継続的な取り組みを実施します。

令和 8 年 1 0 月

大分県後期高齢者医療広域連合