

カスタマーハラスメント対応基本方針

東京都電機健康保険組合

■ はじめに

東京都電機健康保険組合は、当組合の加入者、役職員、業務上関係のある事業者ならびに関係団体等すべての皆様からのご相談・お問い合わせおよびご指摘に対して、誠意をもって適切かつ迅速に対応・解決をすることで、皆様と良好な関係を構築していけるよう取り組んでおります。

また、皆様のご意見を真摯に受け止め、当組合内部で共有し、各種サービスおよび健康保険業務に活かしております。

しかしながら、近年、顧客等からの不当な要求や社会通念上不相当な言動などのハラスメント行為が増加傾向にあるとの報道がなされております。これらの行為は、当組合で働く役職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。法人として役職員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対処する一方、関係するすべての皆様と健全で良好な関係を維持・構築し、顧客満足度向上に努めます。

■ 当組合におけるカスタマーハラスメントの定義

東京都電機健康保険組合が、「関係する皆様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、当組合および業務委託先の従業員の就業環境を害するもの」と判断したもの

<対象となる行為の例>

(※具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません)

- ・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

■ カスタマーハラスメントへの対応

- ・不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
- ・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。
- ・場合によっては弁護士等に相談し、法的措置等を視野に厳正に対処します。
- ・暴力行為、脅迫・恐喝や誹謗中傷などが発生した場合は、警察や弁護士等と連携し厳正に対処します。

令和7年(2025年)12月 第一版