

カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

三井物産健康保険組合（以下「当組合」といいます。）は、被保険者、被扶養者、事業主その他当組合の業務に関わる皆様からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、適正かつ丁寧な業務運営に努めます。同時に、職員の人格と尊厳を尊重し、安全で安心して働くことのできる職場環境を確保します。そのため、カスタマーハラスメントに対しては、職員個人に対応を委ねることなく、組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当組合は、当組合の業務に関わる方からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、その言動により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考えます。

判断に当たっては、要求内容だけでなく、言動の内容、程度、継続性、頻度、経緯その他の事情を総合的に確認します。

3. 対象となる言動の例

次のような言動が対象となり得ます。これらは例示であり、対象を限定するものではありません。

- 暴行、傷害、物を投げる行為その他の身体的な攻撃
- 脅迫、威圧、侮辱、人格を否定する発言、著しい暴言
- 差別的な言動、性的な言動、職員へのつきまとい
- 土下座その他の過度な謝罪の要求
- 合理的な理由のない長時間の拘束、居座り、執拗な電話・面談・連絡
- 法令、規約または制度上対応できないことについての不当な要求
- 正当な理由のない金銭補償、特別扱い、職員の処分等の要求
- 職員の個人情報の不当な取得・公開や、職員を攻撃する目的での情報拡散

4. 正当なご意見・ご要望等の尊重

当組合は、正当な苦情、ご意見、ご要望、説明を求める行為、法令に基づく申請、不服申立てその他の権利行使を、カスタマーハラスメントとして扱いません。

当組合の説明や対応に誤り、不備等がある場合は、事実関係を確認し、必要な謝罪、訂正および改善を行います。

また、障害その他の事情による意思疎通上の困難等に配慮し、必要な合理的配慮を踏まえて対応します。

5. 発生時の対応

カスタマーハラスメントが疑われる場合は、職員および関係者から事情を確認し、事実関係を迅速かつ正確に把握します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、行為の中止を求め、必要に応じて、管理者への

対応交代、複数名による対応、電話・面談の終了、対応方法の書面等への変更その他の措置を講じます。暴力、脅迫その他の危険がある場合や、特に悪質な行為がある場合は、安全確保を優先し、警察、弁護士その他の関係機関と連携して対応します。

なお、対面・電話対応を制限する場合も、そのことだけを理由として、法令に基づく申請の受付や給付の可否を判断することはせず、必要な手続の機会を確保します。

6. 職員を守るための体制

当組合は、次の取組を行います。

- 相談窓口および対応責任者の設置
- 相談・報告を受けた場合の迅速な対応と、職員の安全確保
- 対応手順、判断基準および関係機関との連携方法の整備
- 職員に対する周知、教育および研修
- 被害を受けた職員への心理面・健康面の配慮、必要に応じた業務上の配慮
- 事案の記録、検証および再発防止

7. プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止

当組合の役職員は、委託先、取引先その他の関係者に対してカスタマーハラスメントに当たる言動を行いません。他の事業主から事実関係の確認等について協力を求められた場合は、関係法令及び当組合の規程に従い、必要な協力を努めます。

8. 周知と見直し

本方針を職員に周知するとともに、当組合のウェブサイト、窓口等で公表し、皆様のご理解とご協力をお願いします。

また、法令等の改正、発生事案および運用状況を踏まえ、必要に応じて本方針と対応体制を見直します。

附則

この方針は、令和8年10月1日から施行します。