

カスタマーハラスメント対応基本方針

◆カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

住友理工健康保険組合は、加入者、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、皆様との良好な関係構築に取り組んでまいりました。また、皆様のご意見を真摯に受け止め、内部で共有し、各種サービス、サポートの向上に活かしております。しかし、役職員に対する不当な要求や社会通念上不相当な言動等のハラスメント行為が見受けられる場合があります。これらの行為は、当組合で働く役職員および業務委託先従業員の尊厳を傷つけ、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・構築できるよう努めてまいります。

◆カスタマーハラスメントの定義

住友理工健康保険組合が、「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従業員の就業環境を害するもの」と判断したもの

(厚生労働省『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』(令和4年2月発行)に基づいて定義)

＜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、および加入者、事業主その他関係者による合理的範囲を超える長時間または複数回に及ぶ拘束)
- ・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
- ・当組合役職員の個人情報、写真、音声、映像等を本人の承諾なく SNS やインターネット上へ投稿または公開する行為
- ・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、以後の電話、来訪、文書等による対応を終了またはお断りさせていただくことがあります。
- ・場合によっては顧問弁護士等に相談し、法的措置を含め厳正に対処します。
- ・暴力行為、脅迫・恐喝や誹謗中傷等が発生した場合は、警察や顧問弁護士等と連携し厳正に対処します。

◆法令等に基づく業務運営

当組合が行う保険給付、被保険者資格、保険料その他の決定・処分は、健康保険法その他関係法令等に基づいて行うものであり、ご要望により変更できるものではありません。