

宮城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

1 基本的な考え方

宮城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は貴重なものであり、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、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、心身の健康や就業環境の悪影響を及ぼすおそれがあり、円滑な業務の遂行を妨げ、適正な後期高齢者医療制度の運営にも影響を及ぼしかねない重大な問題です。

広域連合では、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は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

被保険者、医療機関その他広域連合の業務に関係する者等から職員に対する言動であって、職員の従事する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、職員の就業環境が害されるものをいいます。

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も含まれます。

3 カスタマーハラスメントの判断基準

カスタマーハラスメントに該当するかどうかについては、個々の事案に応じて、言動が行われた経緯や状況、要求の内容、手段や態様、頻度、継続性等を総合的に考慮し判断します。

(1) 言動の内容に妥当性はあるか

相手方の主張について、まず事実関係及び因果関係を確認し、当広域連合に瑕疵や過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、その主張が妥当かどうか判断します。

＜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手段、態様が社会通念に照らして相当か

相手方の要求内容の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか確認します。

＜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
- ・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
- ・継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（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。

4 カスタマーハラスメントへの対応

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には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織として対応します。

窓口や面談等において、職員の制止や注意にもかかわらず、暴言、威圧的な言動、長時間の居座り等が継続する場合には、職員の安全確保のため、対応を中止し、必要に応じて退去を求めます。

電話対応において、暴言、威圧的な言動、長時間にわたる要求や同じ内容の繰り返し等が続き、職員が対応の終了を申し入れても改善されない場合には、通話を終了するなど、適切に対応します。

また、特に悪質と判断した場合には、警察等の関係機関と連携し、必要な対応を行います。

5 カスタマーハラスメントの防止のために講じる措置

- （１）本基本方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。
- （３）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、嫌がらせ等を目的とした撮影、録音、録画、放送、配信その他これに類する行為について、必要に応じて、中止を求めるなど、適切に対応します。
- （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）定期的に本基本方針の見直しや改善を行い、継続的にカスタマーハラスメント対策に取り組みます。
- （６）相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、職員に周知します。
- （７）相談したこと等を理由として、不利益な取扱いをされない旨を定め、職員に周知します。