

東北電力健康保険組合 カスタマーハラスメントに対する基本方針

東北電力健康保険組合（以下「健保組合」）は、加入者等の皆様からいただいたご意見やご要望には丁寧かつ真摯に対応し、信頼される健康保険組合運営に取り組んでおります。

こうした中、健保組合は職員一人ひとりが心身ともに安心して働くことができる就業環境を確保しつつ、加入者等の皆様とこれまで以上に良好な関係を構築するため、「東北電力健康保険組合 カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

引き続き、加入者および事業主の皆様のご期待に応えるべく努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの定義

健保組合は「加入者、事業主、その他業務上の関係者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、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定義します。

2. カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりです。なお、これらに限るものではありません。

- i. 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ii. 怒声等の威圧的な言動、土下座の要求、従業員の言葉遣いや言葉尻をとらえた執拗な言動
- iii. 職員教育や人事的措置、担当者交代に関する過度・執拗な要求
- iv. 必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
- v. 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、同様の要求を執拗に繰り返す行為）
- vi. 差別的、性的な言動
- vii. 職員個人への攻撃や要求
- viii. 職員による同意の無い写真・映像等の撮影および個人情報の SNS やインターネット等への公開
- ix. 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- x. 正当な理由のない金銭補償・謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

健保組合がカスタマーハラスメントと判断した場合は、加入者等に対して説明のうえ、対応を中断またはお断りさせていただくことがあります。

カスタマーハラスメントのうち健保組合が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対処いたします。

なお、必要に応じて、加入者等との会話や通話を録音または記録させていただくことがあります。

4. 職員教育の徹底

加入者等の皆様に対して適切に対応するために必要な知識について、職員に対する教育を継続的に実施いたします。

東北電力健康保険組合
令和8年10月1日制定