公益社団法人国民健康保険中央会
令和８年７月１５日

カスタマーハラスメント対策基本方針

基本姿勢

国民健康保険中央会（以下「国保中央会」という。）は、誰もが、いつでも、どこでも安心して医療を受けられる「国民皆保険制度」を支えている国民健康保険制度の円滑な運営を行うための支援をしています。

また、国民健康保険制度のみならず、後期高齢者医療制度、介護保険制度、障害者総合支援制度といった他の社会保障制度においても市町村等に対して円滑な運営に資するための支援を行っています。

これら事業の実施に当たっては、保険者や保険医療機関、国民健康保険団体連合会等との連携・協力が不可欠であることから、いただいたご意見やご要望には、丁寧かつ真摯に対応してまいります。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい就業環境を害するものであるため、国保中央会は、これら職員の人権や就業環境を脅かす言動に対して、職員を守るため、組織として毅然と対応してまいります。

カスタマーハラスメントの定義

保険者、保険医療機関等の役職員、医療保険の加入者をはじめとする業務上の関係者からのクレーム、言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、またはその要求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、国保中央会で働く職員の就業環境が害されるもの。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（長時間・長期間に渡る対応等）
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- 執務室に無断で立ち入る、執務室や職員を無断で撮影・録画等する
- 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）
- 不合理又は過剰なサービス・対応の提供の要求
- 妥当性を欠く金銭補償・謝罪の要求

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言動が認められた場合（疑いがある場合を含む）は、その場の対応を中断、またはお断りさせていただく場合があります。

また、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部機関と連携し、法的措置等も含め厳正に対処いたします。