

関係各所

ニデック健康保険組合

【ニデック健康保険組合】カスタマーハラスメントに対する基本方針

～安心・安全な事業運営と健全なコミュニケーションによる健康増進文化の醸成に向けて～

1. はじめに

ニデック健康保険組合（以下、「当健保」）は、設立以来の「立ち上げ期（3 年間）」において、「共に知る」をテーマとし、持続可能な組織運営の基礎づくりから保健（健康づくり）事業・保険給付事業等に邁進しております。当健保が目指す姿である「健康増進の文化の醸成」を実現するためには、加入者（社員・ご家族）の皆様の健康資産を支える土台として、健康における「安心」と「安全」の確保が不可欠です。

さらに、その大前提としては、当健保の役職員や相談窓口スタッフ（以下、「役職員等」）が、安心・安全に職務を遂行できる健全な職場環境を守ることにより、当健保の加入者の皆様に対して、適正・公正かつ迅速なサービスを持続的に提供できるものと考えています。

これらを踏まえ、当健保は、社会通念を超える不当・過剰な要求や悪質な迷惑行為（カスタマーハラスメント）から役職員等の尊厳と就業環境を守り、健全な信頼関係のもとで事業運営を行うため、本基本方針を定めることとします。

※役職員・相談窓口スタッフとは、当健保で働くすべての方々を指します。

役職員のほか、派遣社員等も含まれ、当健保の事業活動に関わる業務委託先のスタッフ等も該当します。

<加入者等の皆様へのお願い>

当健保は、加入者・加入会社関係者の皆様と「共に知る」「共に育てる」「共にはぐくむ」歩みを通じて、働きがい・生きがいに寄与する健康文化の醸成を目指しております。万が一、本方針に該当するカスタマーハラスメント行為が確認された場合には、誠に不本意ながら各種お問い合わせ・お手続きへの対応をお断りさせていただくことがございます。皆様の健康で豊かな生活と安心を支えるパートナーとして、健全かつ良好な信頼関係のもとでの健保運営にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2. 基本姿勢

（1）真摯かつ丁寧な対応

加入者および加入会社関係者の皆様からの健康保険制度、給付申請、各種保健事業（定期健康診断・人間ドック・KOSMO Web・禁煙プログラム等）に関する照会・相談・ご意見に対しては、法令・規約等に基づき、真摯かつ丁寧、公正に対応いたします。

（2）組織的・毅然とした対応

合理的な範囲を超える要求や威圧的・悪質な言動に対しては、担当者個人に対応を負担させず、組織として毅然とした態度で対応の打ち切りやお断り等の必要な措置を講じます。

(3) コラボヘルスと信頼関係の構築

ニデックグループ加入各社との連携（コラボヘルス）や対話を推進するにあたり、互いの尊厳を尊重し合える健全なコミュニケーション環境を整備します。

(4) 外部専門機関との迅速な連携

悪質なハラスメント行為や犯罪行為（暴力、脅迫、業務妨害、誹謗中傷等）に対しては、外部専門機関（弁護士や警察等）と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

3. カスタマーハラスメントの定義

当健保における「カスタマーハラスメント」とは、加入者（被保険者・被扶養者）、加入会社、業務委託先関係者その他外部からの言動のうち、「業務に関して行われる要求・言動であって、その内容の妥当性に欠けるもの、または手段・態様が社会通念上不相当なものであり、役職員等の就業環境や業務遂行を阻害し、あるいは尊厳を傷つける行為」を指します。

4. 対象となる主な行為の例

以下のような言動・行為をカスタマーハラスメントと判断します。

（※これらに限られるものではありません）

(1) 身体的・精神的な攻撃（人権・尊厳の侵害）

- ・役職員等に対する暴行、傷害などの身体的攻撃
- ・脅迫、威嚇、暴言、侮辱、人格否定、名誉毀損などの精神的攻撃
- ・性的な言動、差別的な言動、付きまとい等のストーカー行為

(2) 不当・過剰な要求

- ・法令や健康保険組合規約等の範囲を超えた特別な取り扱い（不正な給付や独自の認定等）の強要
- ・正当な理由のない不当な補償・金品の要求、土下座・謝罪文の提出強要
- ・制度や手続きの枠組みを超えた合理的範囲を超える対応の強要

(3) 拘束的行動・業務妨害行為

- ・長時間にわたる電話、執拗・継続的な面談要求や居座り（不退去）
- ・正当な説明に対し、同一の内容・主張を不必要かつ執拗に繰り返す行為
- ・執務室への無断立ち入り、役職員・相談窓口スタッフの無断撮影・録音

(4) 個人攻撃・プライバシー侵害および信用毀損

- ・役職員等に対する攻撃、個人のプライバシー侵害行為
- ・役職員等の個人情報、顔写真、音声、動画等の SNS やインターネット上への無断投稿・拡散
- ・インターネット・SNS 上における当健保および役職員等に対する事実無根の誹謗中傷・信用毀損行為

5. カスタマーハラスメントへの具体的な対応

(1) 対応の中断・打ち切りの明確化

カスタマーハラスメント行為が確認された場合、電話の終了や面談・対応の中止等組織として迅速に断ち切る対応をとります。

(2) 組織的エスカレーション体制の運用

発生時の報告・エスカレーションフローを整備し、初期段階から複数名、適宜、管理職の対応を行うことで、現場担当者間の心理的・物理的負担を軽減します。

(3) 電話対応等の施策導入および役職員等への研修（教育）

電話対応等に関する具体的な施策を導入し、適切な対応に関する研修（教育）を定期的に実施することで、組織全体の対応力を強化します。

(4) 外部専門機関（弁護士・警察等）との連携

悪質・過酷な事案に対しては、警察への通報や顧問弁護士との連携を図り、法的対応（損害賠償請求や刑事告発等）を視野に入れて対応します。

以 上