

カスタマーハラスメント対応基本方針

ベイシアグループ健康保険組合

●カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

ベイシアグループ健康保険組合は、健康保険法に基づく公的な業務を担う法人という立場を踏まえつつ、当組合の加入者、役職員、業務上関係のある事業者並びに関係団体等すべての皆様からのご相談・お問い合わせ及びご指摘に対しまして、誠意をもって適切かつ迅速に取り組んでまいりました。

しかし、一方で役職員に対する常識の範囲を超えた不当な要求や、社会通念上不相応な言動などのハラスメント行為がごく稀に見受けられることがあります。

これらの行為は、当組合で働く役職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害することとなります。当健康保険組合としては、役職員の安全を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対処いたします。

●カスタマーハラスメントの定義

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・暴力、傷害など身体的な攻撃
- ・脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言などの精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・継続的な繰り返される執拗な言動
- ・不退去・居座り・長時間にわたる電話、監禁など拘束的な行動
- ・執務室に無断で立ち入る、執務室や職員を無断で撮影・録画する
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・土下座の要求
- ・職員個人への攻撃・要求
- ・職員の個人情報等のSNSやインターネット等への投稿
- ・妥当性を欠く要求

●カスタマーハラスメントへの対応

上記に該当する行為には毅然とした態度で対処いたします。

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には対応をお断りさせていただきます。

場合によっては弁護士へ相談し、法的措置を視野に厳正に対処します。

暴力行為・脅迫・恐喝や誹謗中傷などが発生した場合は、警察や弁護士等と連携し厳正に対処します。