

山口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

山口県後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）は、被保険者やご家族、関係機関など、制度に関わるすべての方々（以下「利用者等」という。）から寄せられる相談や意見、苦情などに真摯に向き合い、適正で安心できる後期高齢者医療制度の運営に努めています。

一方で、長時間にわたる不当な要求や暴言、威圧的言動、職員の人格を否定する行為など、カスタマーハラスメントに該当する事案が発生しており、こうした事案は職員の尊厳を損なうだけでなく、制度運営や窓口業務の円滑な遂行を妨げる重大な問題です。

広域連合は、このような事案から職員を守り、健全な職場環境を確保するとともに、利用者等へ適正に後期高齢者医療制度を提供するため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

利用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

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 要求内容に妥当性を欠くもの

- ・ 広域連合に瑕疵・過失が認められない要求
- ・ 広域連合の事業内容とは関係がない要求

(2) 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

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
- ・ 威圧的な言動（大声、罵倒、机を叩くなど）
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求（土下座の要求、謝罪文の要求など）
- ・ 継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動
- ・ 拘束的な行動（長時間の電話、不退去、居座り、監禁など）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求

4 カスタマーハラスメント発生時の対応

- ・ 職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・ 行為を止めるよう警告を行い、これに応じない場合には対応を中止し、退去要請等を行います。
- ・ 悪質と判断される場合には、警察への通報、弁護士等に相談の上で法的措置等の対応を取ります。

5 基本的な対策

- ・ 広域連合の取組姿勢を明確に示し、職員や利用者等へ周知します。
- ・ 職員が相談できる体制を整備し、相談の内容や状況に応じて適切に対応します。
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応方法や手順を策定します。
- ・ カスタマーハラスメント発生時に対応できるよう研修を実施し、職員の対応力の向上を図ります。

令和8年4月

山口県後期高齢者医療広域連合