

大阪府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

本広域連合に寄せられるご意見やご要望は、後期高齢者医療制度の運営にとって大切なものであり、分かりやすく丁寧な説明と適切な対応を行い、真摯に対応することが必要であると考えています。

一方で、職員の人格を否定する言動、暴力を伴う行為、威圧的な言動、長時間の拘束など、社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員の尊厳を傷つけ、心身に影響を及ぼし、ひいては業務の円滑な遂行を妨げ、安定した後期高齢者医療制度の運営にも影響を及ぼす要因となります。

そこで、こうした状況から職員を守るとともに、後期高齢者医療制度を適切に運営するため、次のとおり、カスタマーハラスメント対策基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

被保険者等からの職員の職務に対する言動のうち、その内容が当該業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超える行為、又はその手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を傷つけ、又は職員の勤務環境が害される行為とします。

3 該当する行為の例

※例示であり、これらに限るものではありません。

対面や電話のほか、SNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超える行為

- ・後期高齢者医療制度・本広域連合と関係のない要求
- ・要求に理由がない又は過剰な要求
- ・対応が著しく困難又は不可能な要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動（大声での威圧等）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・継続的、執拗な言動
- ・差別的な言動、性的な言動、特定の職員への攻撃や要求

4 対応方針

カスタマーハラスメントと認められる行為があった際は、職員の人権と安全を守り、円滑な業務運営を確保するため、組織として毅然と対応します。

(1) 対処方法

- ・該当する事案が発生した場合は、直ちに上司や管理職に報告し、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。
- ・職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの言動が続く場合は、一定の時間の経過をもって対応を中止するなど、毅然と対応します。
- ・上司や管理職は、職員に対応を任せきりにすることなく責任を持って組織として対応します。

(2) 相談体制の整備

- ・職員が心身の不調をきたすことがないように、相談体制を整備し、相談機能の向上を図ります。

(3) 悪質な事案への対応

- ・特に悪質・犯罪行為と判断される事案には、警察への通報や弁護士への相談など法的措置等も含め、厳正に対応します。

5 日頃からの適正な業務運営を支える環境整備

- ・被保険者等が後期高齢者医療制度について理解しやすいよう、情報提供の充実を図り、制度や手続に対する理解の促進と誤解の防止に努めます。
- ・職員の接遇力や業務知識の向上に取り組みます。また、職員自らがカスタマーハラスメントを行わないよう、他の事業主が雇用する労働者に対しても適切な言動を心がけます。

令和8年9月

大阪府後期高齢者医療広域連合