令和８年 10 月 30 日

大阪府国民健康保険団体連合会職員に対する
カスタマーハラスメント対策基本方針

大阪府国民健康保険団体連合会

１　基本的な考え方

大阪府国民健康保険団体連合会（以下「本会」という。）は、業務上関係する者（以下「関係者」という。）からの社会通念上許容される範囲を超えた言動等による職員の人格や尊厳の侵害及び身体的、精神的な苦痛を防ぎ、健全な就業環境を維持することを目的として、本方針を定めます。

２　カスタマーハラスメントの定義

関係者からの言動であって、職員が従事する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たものにより、職員の就業環境が害される行為をいいます。

３　カスタマーハラスメントに該当する言動の例

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① 要求に理由がない又は本会業務と全く関係のない要求

・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

② 契約等により想定している業務を著しく超える要求

③ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求

④ 不当な損害賠償要求

（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言動

① 身体的な攻撃

・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

・物を投げつけること。

・わざとぶつかること。

・つばを吐きかけること。

・胸ぐらをつかむこと。

② 精神的な攻撃

・本会の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。

・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。

・職員の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うこと。

・土下座を強要すること。

・盗撮や無断での撮影をすること。

・職員の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③ 威圧的な言動

・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。

・反社会的な言動を行うこと。

④ 継続的、執拗な言動

・同様の質問を執拗に繰り返すこと。

・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・長時間にわたる居座りや長電話で職員を拘束すること。

⑥その他

・セクシュアルハラスメント（つきまとい、わいせつ行為・発言）

・特別扱いするよう要求する。

・説明を聞かない。聞いても納得・理解しない。

・謝罪を受け入れない。

・職員の氏名や画像をSNSに投稿する。

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4　カスタマーハラスメント対応

本会は、カスタマーハラスメントを一切許容しません。

職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、本会でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の対応をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や顧問弁護士等と連携の上、毅然と対応しま

す。

5　基本的な対策

（1）カスタマーハラスメントに適切に対応するための報告及び相談体制を整備します。

（2）職員への周知、研修を実施します。

（3）迷惑行為を抑止するため啓発ポスターの掲示等を行います。

（4）被害を受けた職員のケア及び解決について、必要に応じ産業医及び顧問弁護士等の専門家と連携し対応します。