

カスタマーハラスメント対応基本方針

IHI 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

IHI グループ健康保険組合は、当健保の加入者、業務上関係のある事業者ならびに関係団体等すべての皆様からのご相談・お問い合わせおよびご指摘に対して、誠意をもって適切かつ迅速に対応・解決をすることで、皆様と良好な関係を構築していけるよう取り組んでまいりました。また、皆様のご意見を真摯に受け止め、当健保内部で共有し、各種サービス、サポートの向上に活かしております。

しかし、役職員に対する不当な要求や社会通念上不相当な言動などのハラスメント行為が稀に見受けられます。これらの行為は、当健保の役職員の尊厳を傷つけ、就業環境を著しく害するものです。当健保としては、役職員を守るため、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

IHI グループ健康保険組合が、「関係する皆様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、当健保の役職員および業務委託先の従業員の就業環境を害するもの」と判断したものとします。

<対象となる行為の例> (※具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません)

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言） や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当健保で働く役職員個人への攻撃や要求
- 当健保で働く役職員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない、または当健保の責任や社会通念の範囲を超える金品等の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

◆カスタマーハラスメントへの対応

- ・ 不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
- ・ 当健保がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合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等に相談し、法的措置等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。

◆お電話によるお問い合わせについて

当健保へのお電話によるお問い合わせにつきましては、内容の確認とサービス向上のため、通話内容を録音させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。