

ジェイアール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方針

1 はじめに

ジェイアールグループ健康保険組合（以下、「当健保」という。）は、保健事業及び事業主とのコラボヘルスによる疾病の予防を通じて社員・家族の健康の保持増進を図るとともに、着実な保険給付の実現を通じて社員・家族の安心と生活の安定に寄与し、交通ネットワークの健全な運営と発展を支えることを目指しております。

一方、当健保の事業に関連する方の中には、暴言、脅迫、不当な要求等のカスタマー・ハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。このような行為は、役職員の就業環境を悪化させるだけでなく、質の高いサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

当健保では、社会通念に照らして著しく不当である行為に対しては毅然とした対応を行い、安全な就業環境のもとで役職員が安心して業務に取り組むことが、質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「ジェイアール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方針」を定めました。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

当健保では、カスタマー・ハラスメントを「事業に関連する者から役職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、役職員の就業環境を害するもの」と定義します。

【該当する行為の例】

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。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 当健保や役職員の信用を棄損させる内容や個人情報等の SNS 等への投稿
- ・ 嫌がらせ行為・つきまとい行為 など

3 カスタマー・ハラスメントへの対応

- ・ 当健保にてカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、対応を中止します。
- ・ 悪質と判断される場合、警察や弁護士等のしかるべき機関と連携のうえ、厳正に対応します。
- ・ 役職員に対して、カスタマー・ハラスメントに関する知識・対処方法の教育を行います。
- ・ カスタマー・ハラスメントを受けた役職員のケアを最優先します。