

カスタマーハラスメント対応基本方針

1. カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

マツダ健康保険組合は、加入者、役職員、業務上関係のある事業者および関係団体等、すべての皆様からのご相談・お問い合わせ・ご指摘に対して、誠意をもって適切かつ迅速に対応・解決に努めることで、皆様との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、皆様からいただいたご意見を真摯に受け止め、事務局内で共有し、各種サービスやサポートの向上に活かしております。

しかしながら、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、カスタマーハラスメントに該当する事案がごく稀に見受けられます。

これらの行為は、当組合で働く役職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。

当組合は、役職員を守るため、こうしたカスタマーハラスメントを容認せず、毅然とした態度で対処いたします。一方で、関係するすべての皆様と健全で良好な関係を維持・構築し、より良いサービスの提供に努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当組合では、カスタマーハラスメントを、関係する皆様からの要求の内容が妥当性を欠くもの、またはその要求を実現するための行為が社会通念上不相当なものであり、当組合および業務委託先の従業員の就業環境を害するものと定義します。

<対象となる行為の例>

以下は対象となる行為の一例であり、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、暴言等）や威圧的な言動
- ・継続的または執拗な言動
- ・土下座等の不当な謝罪の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間または複数回にわたる拘束等）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当組合で働く役職員個人への攻撃や要求
- ・当組合で働く役職員の個人情報等を SNS やインターネット等へ投稿する行為（写真、音声、映像等の公開を含む）
- ・不合理または過剰なサービスの提供を要求する行為
- ・正当な理由のない、または当組合の責任や社会通念上相当な範囲を超える金品等の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・不当な要求については、毅然とした態度でお断りいたします。
- ・当組合がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応をお断りすることがあります。
- ・必要に応じて、当組合顧問弁護士等に相談のうえ、法的措置を含め、厳正に対処いたします。
- ・暴力行為、脅迫、恐喝、誹謗中傷等が発生した場合は、警察や当組合顧問弁護士等と連携し、厳正に対処いたします。