

# 北海道後期高齢者医療広域連合カスタマーハラスメント対応指針

北海道後期高齢者医療広域連合は、被保険者等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（以下、「カスタマーハラスメント」という。）に組織として適切に対応するため、令和6年8月に対応指針を作成しました。

## カスタマーハラスメントとは

相手方からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、労働者の就業環境が害されるもの。

### 相手方の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- 広域連合の提供するものに瑕疵（かし）・過失が認められない場合
- 要求の内容が広域連合の内容とは関係がない場合

### 要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当な言動の例

#### （要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性の高いもの）

- 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 土下座の要求
- 継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動
- 拘束的（不退去、居座り、監禁）な行動
- 性的な言動 等

#### （要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる場合があるもの）

- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求 等



## カスタマーハラスメントの判断基準

### ①要求内容に妥当性はあるか

相手方の主張について、まずは事実関係及び因果関係を確認し、当広域連合に過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、その主張が妥当かどうか判断します。

### ②要求を実現するための手段・様態が社会通念に照らして相当か

相手方の要求内容の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・様態が社会通念に照らして相当な範囲であるか確認します。

殴る、蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当し、かつ、犯罪に該当するものです。

## カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

カスタマーハラスメントが実際に起こった際は、以下のとおり組織で対応します。

### ①事実関係の正確な確認と事案への対応

- カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、相手方及び職員からの情報を基に、その行為が事実であることを確かな証拠・証言に基づいて確認します。
- 電話での対応の場合、事実関係の正確な把握のため、電話機に録音機能を備えた上で、その機能も活用し事実関係を確認します。
- 確認した事実に基づき、当該広域連合に瑕疵（かし）がある、または過失がある場合は謝罪し、適切な対応を行う。瑕疵（かし）や過失が無い場合は、要求等に応じません。

### ②法的措置の検討

事実確認をした上で、業務に多大な支障がある、または犯罪行為に該当し得ると組織で判断した場合は、弁護士や警察へ相談し法的措置を検討します。

### ③職員への配慮の措置

被害を受けた職員に対する配慮の措置を適切に行います。（一人に対応させず、複数名で組織的に対応する。メンタルヘルス不調への対応等）

### ④再発防止のための取組

同様の問題が発生することを防ぐため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行います。

### ⑤職員への周知

- 相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、職員に周知します。
- 相談したこと等を理由として、不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、職員に周知します。