

カスタマーハラスメント対応基本方針

令和8年10月1日

愛知県農協健康保険組合 理事長 加藤 勇二

1. はじめに

愛知県農協健康保険組合は、全役職員が被保険者・被扶養者・その他組合施設利用者・業務上関係のある事業者並びに関係団体等（以下、「加入者等」という。）の皆さまからの負託に応え、ご満足いただけるサービスを提供することを心掛けております。一方で、加入者等の皆さまから、常識の範囲を超えた要求や、当組合役職員に対して人格の否定、暴力、セクシュアルハラスメント等の尊厳を傷つける言動があった場合、当組合は加入者等の皆さまに真摯に対応しつつも、毅然とした態度で対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

加入者等の皆さまからの行為・言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた内容や手段・態様で行われるものであり、役職員の就業環境が害されるものとしています。

3. 対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

（1）加入者等による暴力・暴言

- ア 暴言や暴力
- イ 威嚇・威迫・脅迫
- ウ 人格を否定する発言
- エ 個人を侮辱する発言

（2）加入者等による過剰または不合理な要求

- ア サービスとして提供していない内容の要求
- イ 契約範囲外の内容の要求
- ウ 社会通念上受け入れられない要求
- エ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- オ 合理的理由のない謝罪の要求
- カ 当組合職員に関する解雇等の処罰の要求

（3）加入者等によるその他ハラスメント行為

- ア プライバシー侵害行為
- イ セクシュアルハラスメント行為
- ウ その他各種のハラスメント行為

（4）加入者等によるその他迷惑行為

- ア SNSやインターネット上での誹謗中傷
- イ 録音・録画映像の無断活用

4. カスタマーハラスメントに対する対応

- （1）当組合においては、役職員が健全な職場環境の下、職務に専念できるよう、ハラスメント

相談・報告窓口、ケア体制を設置・構築致します。

(2) 加入者等の皆さまによる行為について、当組合がハラスメントにあたる判断した場合、対応をお断りさせていただくことがあります。

なお、悪質なケースについては、警察・弁護士等に相談のうえ、必要な措置を講じ、組織的に対応します。

5. 加入者等の皆さまへのお願い

加入者等の皆さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願いいたします。

当組合は、今後も引き続き、加入者等の皆さまとより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

以 上