

カスタマーハラスメント対策基本方針

■ 基本姿勢

アクサ生命健康保険組合は、健康保険法に基づく公的な業務を担う法人という立場を踏まえつつ、長期的かつ安定した財政運営のもと、お客様（被保険者、被扶養者、事業主、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）に対し、誠実かつ持続的に高品質な健康保険事業を提供することを目指しています。

一方で、サービスをご利用いただくお客様の一部には、役職員に対する不当な要求や社会通念上不相当な言動といったカスタマーハラスメント行為が見受けられることがあります。これらの行為は、役職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招く深刻な問題です。

アクサ生命健康保険組合では、高品質な事業を継続的に提供するためには、役職員の人権を尊重することも不可欠であるとの考えから、この度「カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定いたしました。本方針に基づき、法人として役職員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対処する一方、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、顧客満足度向上に努めてまいります。

■ 定義

当健康保険組合では、お客様からの以下のお申し出や言動を「カスタマーハラスメント」と定義いたします。

- 要求内容の妥当性が認められないもの
- 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

【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。

- 暴行、傷害など身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 継続的な、繰り返される、執拗な言動
- 不退去、居座り、長時間にわたる電話、監禁など拘束的な行動
- 執務室に無断で立ち入る、執務室や職員を無断で撮影・録画等する
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 土下座の要求
- 役職員個人への攻撃、要求
- 役職員の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿
- 妥当性を欠く要求

■ カスタマーハラスメントへの対応

- いただいたご意見やご要望には真摯に耳を傾け丁寧に説明し対応します。
- カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、状況に応じ対応を中止する場合があります。
- カスタマーハラスメントであって、当該行為が悪質と判断される場合は、警察や弁護士等に相談するなど、法的措置等も含め厳正に対応します。