

# カスタマーハラスメントに対する基本方針 2026年2月

## はじめに

当組合は、「中電グループのみなさまとご家族の健康と暮らしを誠心誠意サポートする」ことを通して、中電グループの事業発展と社会への貢献に努める」という基本理念のもと、保険給付・保健サービスの提供に努め、加入者等のみなさまのご要望に真摯に向き合いながら、サービスの満足度向上に取り組んでいます。加入者等のみなさまからいただくご意見・ご要望は、サービス改善や品質向上に欠かせない貴重な機会であると認識しております。

しかしながら、一部には役職員に対する社会通念上著しく不当とされる言動が見受けられます。これらは役職員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービス提供にも深刻な影響を及ぼす恐れがあります。

役職員が安心して働ける環境を整えることは、結果として加入者等のみなさまとのより良い関係構築にもつながると考えています。

このような考えのもと、当組合では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

## 1. 中部電力健康保険組合における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「加入者等のみなさま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。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られ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
- ・役職員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・当組合や役職員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・役職員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

## 2. カスタマーハラスメントへの対応（組合内）

カスタマーハラスメントが発生した際には、役職員の安全確保および心身のケアを最優先に対応します。

また、役職員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を学ぶ研修を実施します。

さらに、相談窓口の設置に加え、必要に応じて弁護士など外部機関との連携体制を整え、役職員が安心して働ける環境づくりを推進します。

## 3. カスタマーハラスメントへの対応（組合外）

問題の解決にあたっては、冷静かつ合理的な対話を重視しています。

解決に向けて状況を正確に把握するために、必要に応じて録音・録画をさせていただく場合があります。

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には、対応を中止し、以降のサービスの提供をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

## 4. カスタマーハラスメントへの取組

当組合では、役職員によるハラスメント行為の発生を防止するため、教育および啓もう活動を実施します。