カスタマーハラスメント対策基本方針

（基本姿勢）

第１条　東京地下鉄健康保険組合は、加入者等からいただいたご意見やご要望には丁寧かつ真摯に対応するとともに、職員へ教育・研修等を実施し、加入者及び事業主の皆様の満足度向上に努めます。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、職員を守るため組織的に毅然と対応します。

（定義）

第２条　次の各号に掲げる要素を総合的に考慮し、該当すると判断する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

（１）被保険者、被扶養者、事業主、その他業務上の関係者等の言動であるもの。

（２）職員に対し業務に関して行われる社会通念上相当な範囲を超えるもの。

（３）職員の就業環境や業務遂行を阻害するもの、又は職員の尊厳を傷つけるもの。

（該当する行為の例）

第３条　カスタマーハラスメントに該当する例は、以下のとおりとします。なお、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、監禁、長時間にわたる電話など拘束的な行動
- 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
- 職員個人への攻撃、要求
- 職員の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿
- 社会通念上、妥当性を欠く不当・過剰な要求

（カスタマーハラスメントへの対応）

第４条　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。

２　前条に規定するカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を拒否又は中止をする場合があります。

３　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、弁護士その他関係機関と連携し、必要に応じて法的措置を含め厳正に対応します。

附　　則

この方針は、令和８年１０月１日から施行する。