

発表事項

- 1 地方組織総合監査結果報告（令和7年度上期）
- 2 本部が直接職員の声を汲み取る取組の状況報告
- 3 自動遷移ツール事案の再発防止策の進捗状況
- 4 「審査優先」ボタンの使用事案
- 5 **カスタマーハラスメントへの対応**
- 6 令和7年7月審査分の審査状況
- 7 令和7年8月審査分の特別審査委員会審査状況

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメント対策を講じる背景

労働施策総合推進法の改正

改正労働施策総合推進法（2025年6月4日可決・成立。公布日（2025年6月11日）から1年6か月以内に施行）により、ハラスメント対策の強化としてカスタマーハラスメントを防止するため、事業主に対し雇用管理上必要な措置を講じることが義務付けられた。

支払基金職員に関する最近の事案

【事案1】

医療機関からのレセプトの査定理由に関する照会について、基金担当者が不在であったため上司である課長が医療機関へ電話連絡したところ、査定理由に関する意見に留まらず、電話対応での揚げ足取りや暴言などを繰り返し、長時間（2時間超）にわたる対応を余儀なくされ、業務に支障をきたした。また、これにより、他の関係者との打合せの予定をキャンセルすることとなった。（令和7年4月）

【事案2】

医療機関からレセプトの査定理由に関する電話を受けた際、基金担当者は問い合わせに対して丁寧に対応していたが、先方から威圧的な発言や人格を否定するような発言（「話し方が気に入らない」、「おい」、「お前」など）を受けた。

当該職員は精神的苦痛により翌日の出勤ができなかった。また、その後も電話が鳴ると不安や怖さを感じるがあった。（令和7年4月）

カスタマーハラスメントへの対応

支払基金におけるカスタマーハラスメント対策

➤ 基本方針の策定（支払基金ホームページへ掲載）及び対応マニュアルの作成

【 基本的な考え方 】

- 1** 関係者の皆さま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してまいります。
- 2** 一方で、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為は、役職員の人格や尊厳を傷つけ、安全で働きやすい就業環境を害するものです。
- 3** 支払基金は、役職員の人権や就業環境を脅かす言動に対し役職員を守るため、組織として毅然と対応いたします。

➤ 職員への教育・研修等の実施による未然防止・再発防止

➤ 報告相談体制の整備

- ・ 相手方の行為が深刻な場合は、職員（一次対応者）に代わって管理監督者が対応
- ・ 基金本部と地方組織の連携
- ・ 外部関係機関（警察、弁護士等）との連携

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに係る報告相談体制

➤ 初期対応

- ① 職員がカスタマーハラスメントを受けた場合もしくはカスタマーハラスメントに該当する可能性があると判断した場合は、**直属の管理監督者へ速やかに報告・相談**すること。
- ② 相談を受けた管理監督者は、事実関係を正確に把握し、対応について指示・助言を行う。
- ③ **相手方の行為が深刻な場合は、職員（一次対応者）に代わって管理監督者が対応する等、職員の安全に配慮すること。**

職員 1 人で対応させない！ 抱え込ませない！

➤ 基金内部の連携

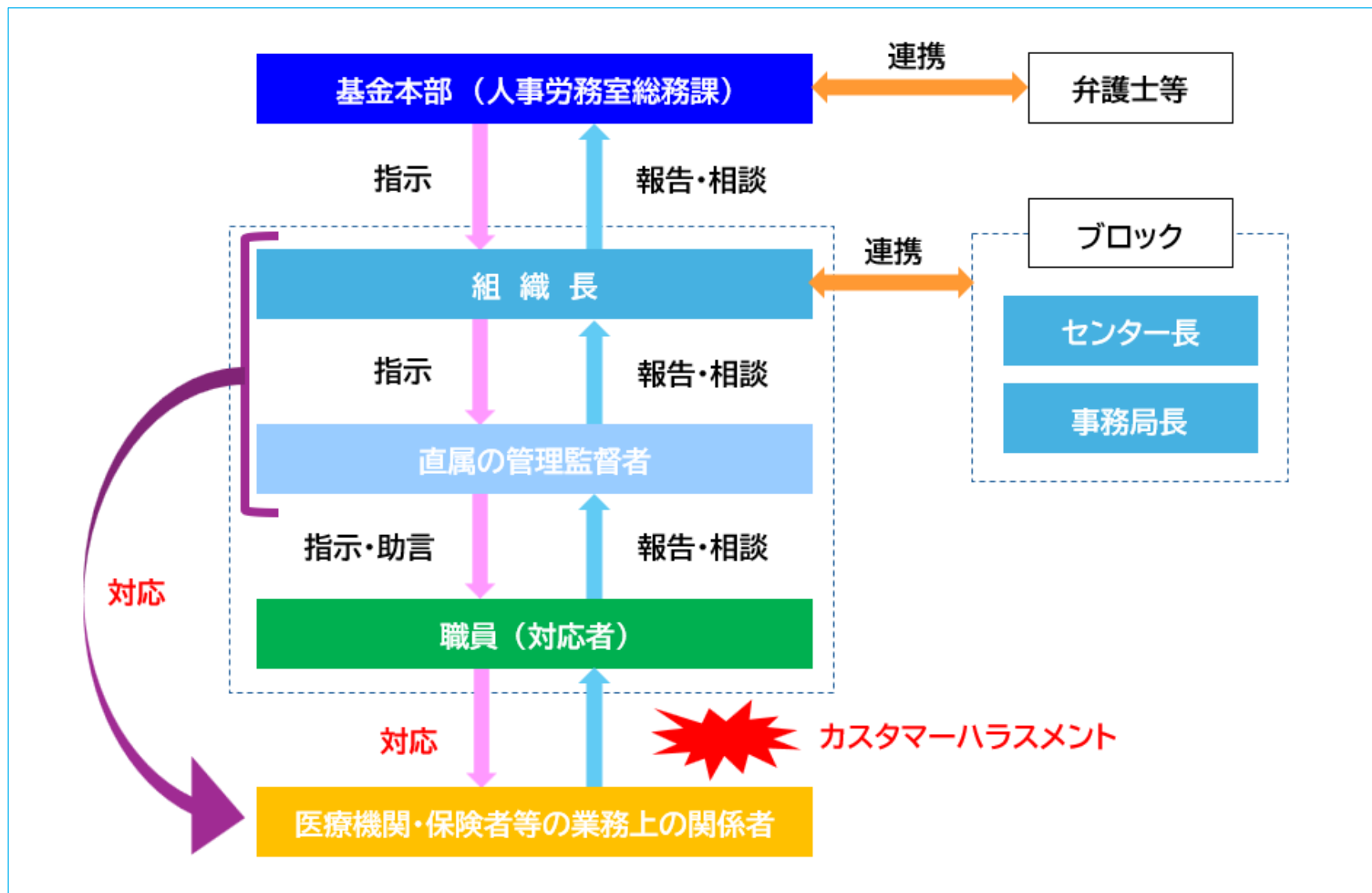
- ① 報告・相談を受けた現場の管理監督者がカスタマーハラスメントと判断した場合は、速やかに組織長へ報告すること。
- ② 組織長は、当該事案について、速やかに基金本部（人事労務室総務課）へ報告すること。併せて、**組織長は、事案の内容に応じ、基金本部及び同ブロックのセンター長・事務局長と適宜連携しながら、現場の管理監督者へ対応を指示すること。**
- ③ 著しい迷惑行為については、基金本部において、弁護士等と連携するなど対応を協議し、地方組織長へ指示を行う。なお、暴力行為等の緊急性の高い事案については、**躊躇せず警察に通報**するなど適宜対応すること。

➤ 組織的な対応

- ① カスタマーハラスメントについては、**役職員を守るため、組織的に毅然と対応する。**
- ② 相手の申出・要求に対し、丁寧かつ真摯に対応したにもかかわらず、不合理な要求が繰り返される、大声で怒鳴り続ける、人格を否定するなどの迷惑行為が続く場合は、**対応の中断、打ち切り、警告書の送付等**を検討する。

カスタマー・ハラスメントへの対応

カスタマー・ハラスメントに係る報告相談体制



(参考) カスタマーハラスメント対策基本方針

基本姿勢

支払基金は、国民の皆様信頼される専門機関として、診療報酬の「適正な審査」と「迅速な支払」を通じ、国民の皆様にとって大切な医療保険制度を支えます。

また、医療DXを担う組織として、オンライン資格確認等システム、電子処方箋管理サービス、電子カルテ情報共有サービスの運用やレセプト・特定健診情報の管理・分析等の業務を通じ、国民の健康づくりや最適な医療の提供に貢献します。

これらの業務の実現に当たっては、保険医療機関や保険者等との連携・協力が必要となります。

皆さま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してまいります。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為は、役職員の人格や尊厳を傷つけ、安全で働きやすい就業環境を害するものです。

支払基金は、役職員の人権や就業環境を脅かす言動に対して、役職員を守るため、毅然と対応するとともに、今後とも皆様からの信頼にお応えできるよう努めてまいります。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、その場の対応を中断、またはお断りさせていただく場合があります。

また、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部機関と連携し、法的措置も含め厳正に対処させていただきます。

(参考) カスタマーハラスメント対策基本方針

カスタマーハラスメントの定義

保険医療機関、保険者等の役職員、医療保険の加入者をはじめとする関係者※からの申出・要求・クレームその他の言動（以下「要求」という。）のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、またはその要求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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、支払基金で働く役職員の就業環境が害されるもの

※ 保険医療機関、保険薬局、診療担当者団体、保険者、保険者団体、公費負担医療実施機関、柔道整復師・あん摩マッサージ指圧師・はり師・きゅう師の施術所、訪問看護ステーション、職域診療所、助産所、健診実施機関、関係省庁、地方公共団体等の役職員、医療保険の加入者、システムベンダーの担当者、レセプトデータ等の統計情報の提供依頼者、その他業務上の関係者をいう。

[該当する行為]

※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。

- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（長時間・長期間に渡る対応等）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・役職員個人への攻撃、要求
- ・執務室に無断で立ち入る、執務室や役職員を無断で撮影・録画等する
- ・役職員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービス・対応の提供の要求
- ・妥当性を欠く金銭補償・謝罪の要求