

# **UACJ 健康保険組合へのお問い合わせ対応ルールについて**

UACJ 健康保険組合では、被保険者および被扶養者の個人情報を適切に保護し、正確かつ公平な対応を行うとともに、円滑な業務運営を確保するため、以下のとおりお問い合わせ対応のルールを定めています。

## **1. お問い合わせの際の本人確認について**

UACJ 健康保険組合へお問い合わせいただく際は、必ず「**お名前**」をお名乗りいただきます。  
お名前をお名乗りいただけない場合、当組合の被保険者または被扶養者であることを確認できないため、内容にかかわらず回答は行いません。

## **2. 追加の確認事項について**

お問い合わせ内容や状況に応じて、ご本人確認のため、以下の情報を確認する場合があります。

- ・ 番号
- ・ 生年月日
- ・ 住所
- ・ 事業所名
- ・ 被保険者との続柄 等

必要な確認事項にご協力いただけない場合は、適切な対応ができないため、回答を控えさせていただきます。

## **3. 対応を中断またはお断りする場合について**

以下のような行為が見られる場合、対応を中断またはお断りすることがあります。

- ・ **お名前を名乗らないままの要求や問い合わせ**
- ・ **威圧的または攻撃的な言動**
- ・ **同一内容の繰り返しなど、業務に支障をきたす行為**
- ・ **社会通念上相当と認められない要求や言動**

## **4. 被保険者・被扶養者以外からのお問い合わせについて**

UACJ 健康保険組合の被保険者または被扶養者以外の方からのお問い合わせについては、原則としてお答えできません。

健康保険組合ごとに制度や取扱いが異なる場合があり、正確なご案内ができない可能性があるため、あらかじめご了承ください。

円滑で適切な業務運営のため、皆さまのご理解とご協力をお願いします。

以上

UACJ 健康保険組合

※本ルールは、労働施策総合推進法および関係指針に基づき、職員の就業環境を守るとともに、適切な業務対応を行うことを目的としています。