

カスタマーハラスメントについて

令和2年1月「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」が策定され、職場におけるパワーハラスメントに加え、顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組みの内容が示されました。また、厚生労働省では「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」も作成されています。今号ではそれらの内容を医療機関の言葉や表現に合わせてご紹介しますので、ご参考になさってください。

カスタマーハラスメントとは

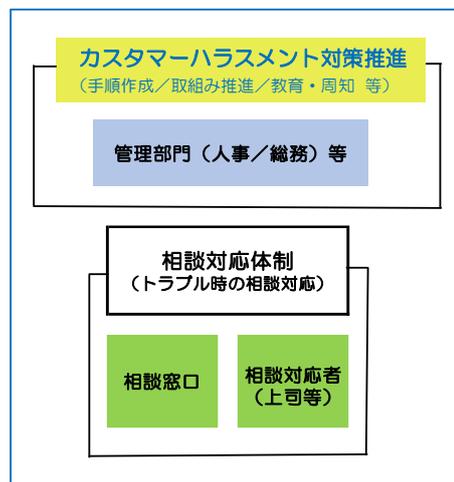
患者・家族（顧客等）からのクレーム・言動のうち、①要求の内容が妥当性に欠ける、および/または②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不適当であることにより、労働者（医療機関の職員）の就業環境が害されるもの

カスタマーハラスメントの例

- ①患者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合
- ・医療機関の提供する医療サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
 - ・要求内容が、医療機関の提供する医療サービスの内容とは関係がない場合
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不適当な場合
要求内容の妥当性にかかわらず不適当とされる可能性が高いもの
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動
 - ・繰り返される執拗な言動
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・不退去、居座り、監禁、長電話
 - ・職員個人への攻撃、要求
- 要求内容の妥当性に照らして不適切とされる場合があるもの
- ・交通費の請求や診療費の不払いの要求
 - ・金銭保証の要求
 - ・謝罪の要求（土下座を除く）

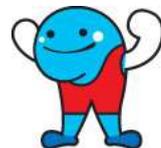
カスタマーハラスメント対策を中心になって進める組織の配置

カスタマーハラスメントに対応する体制として、職員からの相談を受ける相談対応者、相談窓口等とは別に、カスタマーハラスメント対策を推進し、取組全体を所管する組織があるとよいでしょう。



職員への教育・研修

- 日頃から研修を通して、あらかじめ定めたい対応方法や接遇実務を職員全員が学んでおきましょう。
- ・悪質なクレーム（カスタマーハラスメント）とは（定義や該当行為例、正当な苦情・提起との相違）
 - ・カスタマーハラスメントの判断基準やその事例
 - ・パターン別の対応方法
 - ・苦情対応の基本的な流れ
 - ・患者、家族への接し方のポイント（謝罪、話の聴き方、事実確認の注意点等）
 - ・記録の作成方法
- ケーススタディ、グループワーク等を行うことも効果的です。



高知県イメージキャラクター「くろしおくん」

社会保険労務士や医業経営コンサルタントからのアドバイスも無料で受けられます

高知県医療勤務環境改善支援センター

（事業受託者：一般社団法人 高知医療再生機構）

TEL 088-822-9910

平日 8:30 ~ 17:15 まで

ホームページ <https://www.kochi-mrr.or.jp/kinmukankyoukaizen>

E-mail kinmukankyoukaizen@kochi-mrr.or.jp

勤務環境のことならお任せ

