

カスタマーハラスメントについて（2）

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」が策定されました（当ニュースレター令和6年8月第75号で発信）。

令和7年6月11日には、カスタマーハラスメント（所謂、カスハラ）と求職者に対するセクシュアルハラスメント（同、就活セクハラ）の防止措置が事業主の義務となる労働施策総合推進法の一部改正が交付され、**これら2つのハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることは事業主の義務となりました。**今回はカスタマーハラスメントに焦点を当て、本号ではその該当行為や対応例、次号は対策の基本的な枠組みをご紹介します。「厚生労働省カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル」を下敷きにしていますが、用語は病院の言葉に変換しています（文章も一部改変）。第75号と重複する内容もありますが、今一度自施設のマニュアル、状況と突き合わせてみてください。
(↓厚生労働省のホームページです。)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

カスタマーハラスメントとは、以下の3つの要素をすべて満たすものです

- ①患者・家族、取引先、その他の利害関係者が行う行為で、
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
- ③病院・施設職員の就業環境を害すること。（「将来患者となりうる」という事由で加害者になることもあります）

カスタマーハラスメントの該当行為と対応例

【時間拘束型】 長時間にわたり患者・家族等が職員を拘束する、居座りをする、電話を架け続ける。

対応例： 要望に応じられない理由を説明し、対応しかなることを明確に告げる。膠着状態に陥って一定時間を超える場合は、病院の通常業務に支障をきたすことから対応を打ち切り、お引き取り願う。長時間の電話の場合は電話を切る。「長時間」の判断に悩まないよう、マニュアルに目安を示しておく。

【リピート型】 理不尽な要望について何度も電話してくる、来院する、または面会を求めてくる。

対応例： 病院の対応は変わらないこと、理不尽な要望を繰り返す場合は次回からは対応できない旨を伝える。

【暴言型】 大きな怒鳴り声をあげる、「バカ」など侮辱的な発言、人格否定や名誉棄損になる発言をする。

対応例： 周囲の患者さんの迷惑になるので、大声を止めるように求める。侮辱的、人格否定的な発言は録音する。

【暴力型】 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

対応例： 行為者と一定の物理的距離を保つなど安全確保を優先する。暴力行為には複数名で対応し、マニュアル通りに警備会社/警察に通報する。

【威嚇・脅迫型】 「殺す」「しばく」「殴る」といった発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、対応しなければ「SNSにあげる」と脅す。

対応例： 威嚇、脅迫をやめるよう求める。やめない場合は「怖くて冷静にお話ができません」とストレートに伝えて対応を打ち切る。複数名で対応し、落ち着いてもらうために、人、時間、場所を変える。状況により通報を考慮する。

【権威型】 特別扱いを求め、断っても執拗に要求する。または文書等での謝罪や土下座を強要する。

対応例： 話を聞く姿勢を示す一方で、特別な対応はできないことを丁寧にはっきりと伝える。

【病院外拘束型】 クレームの内容を示さず、患者等の自宅や特定の場所に呼びつけて長時間拘束する。

対応例： 基本的に単独での訪問は行わない。クレームの内容を確認したうえで対応を組織として検討する。

【SNS/インターネット上での誹謗中傷型】

インターネット上に名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

対応例： 個人での対応は行わず、組織的に対応方法を協議する。投稿内容によっては、警察に相談の上プロバイダーやサーバーの管理者に削除を求める。

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

