

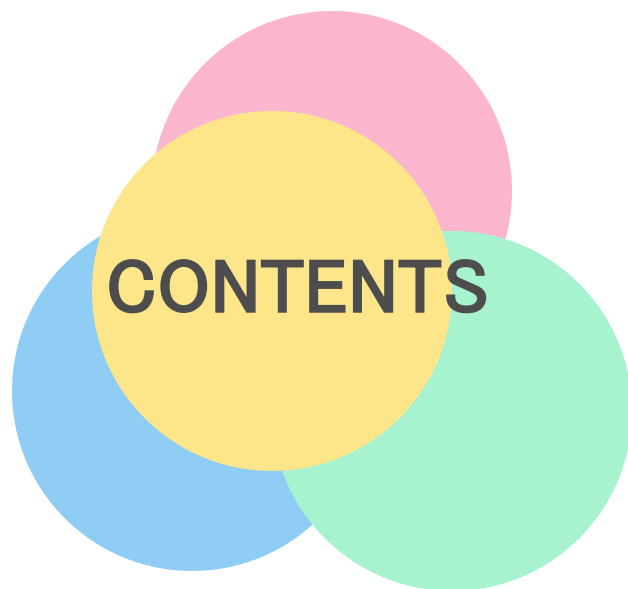


熊本県医療勤務環境改善支援センター
令和8年度第1回 医療機関勤務環境改善セミナー

医療機関における カスタマーハラスメント対策について

熊本県医療勤務環境改善支援センター
医療労務管理アドバイザー

特定社会保険労務士 吉田 和子



1. はじめに

医療従事者が直面するハラスメントの現状

2. カスタマーハラスメントについて

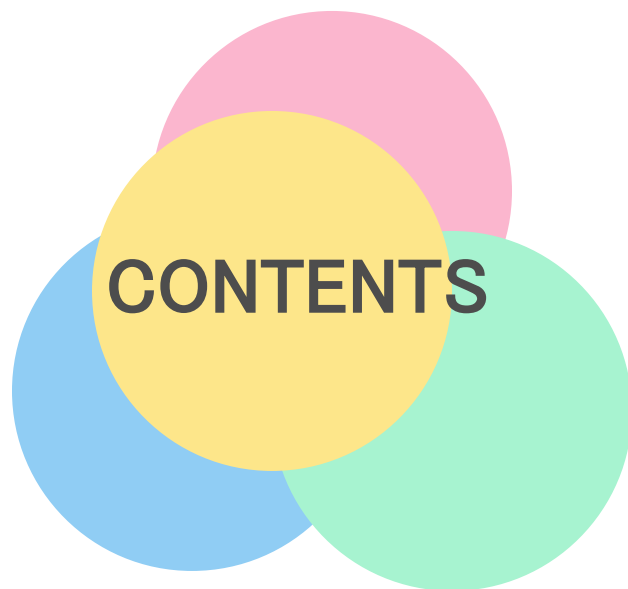
定義および法的解釈の整理

3. カスタマーハラスメントへの対応

事前・実践・事後の組織的な連携と安全確保

4. 本日のまとめ

総括と今後に向けた提言



1. はじめに

医療従事者が直面するハラスメントの現状

2. カスタマーハラスメントについて

要件・行為の具体例および法的解釈の整理

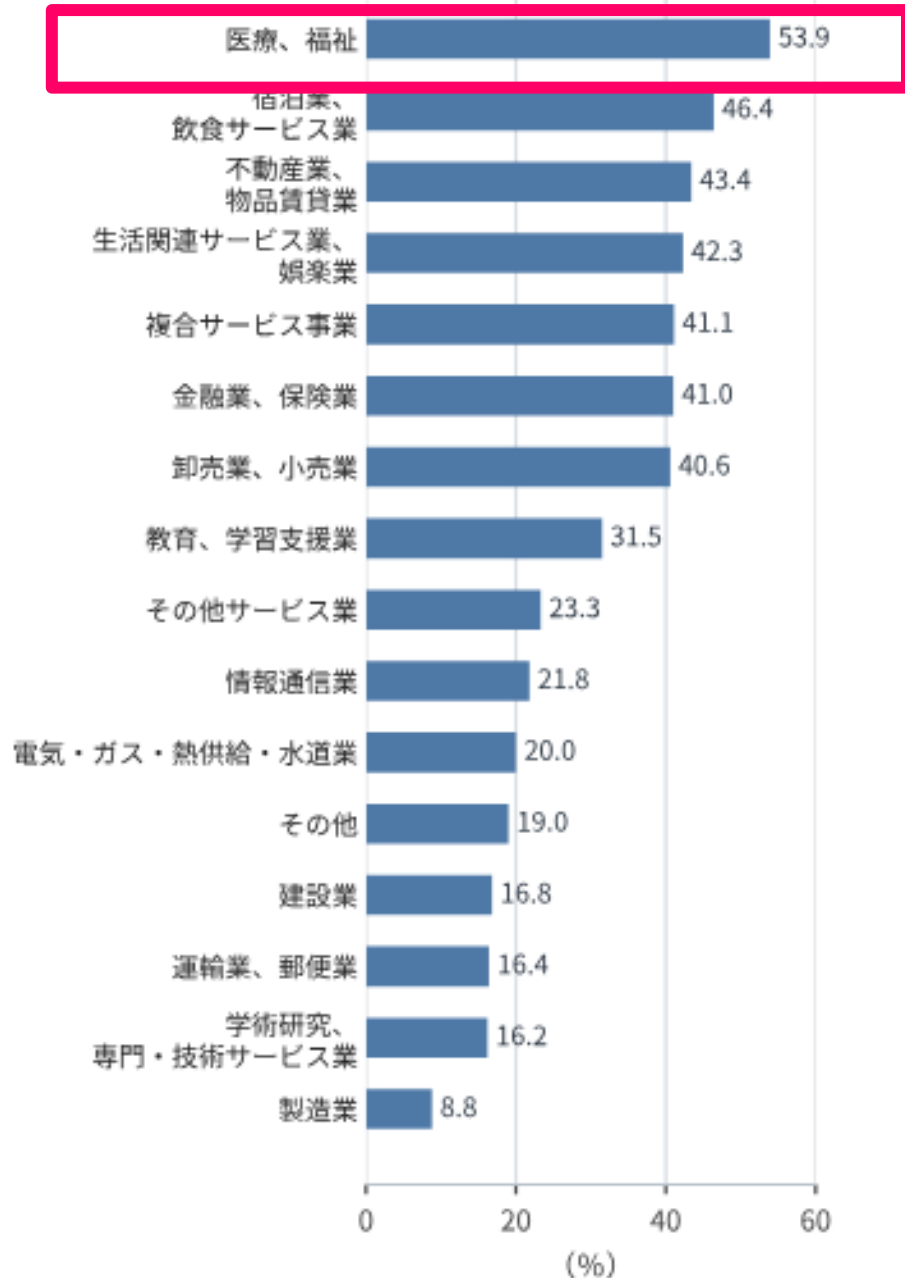
3. カスタマーハラスメントへの対応

事前・実践・事後の組織的な連携と安全確保

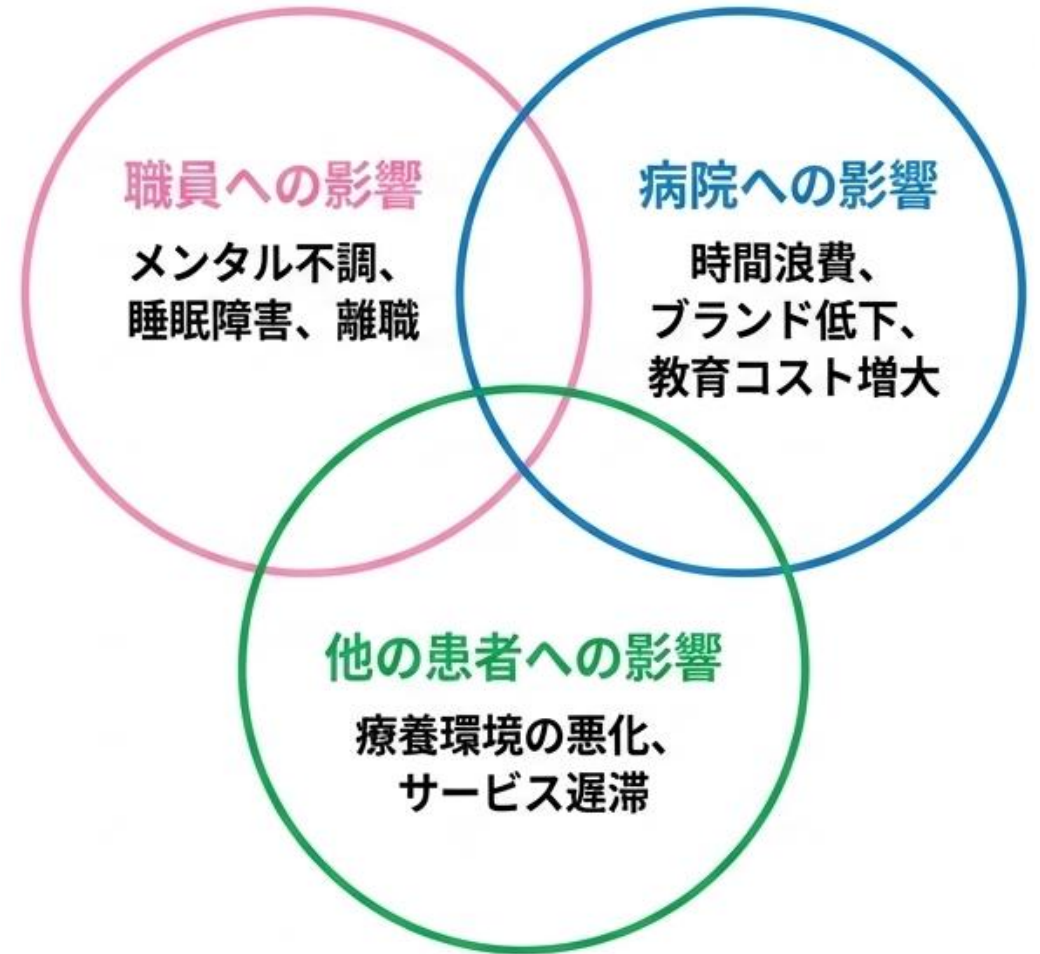
4. 本日のまとめ

総括と今後に向けた提言

医療・福祉業界のカスハラの実態



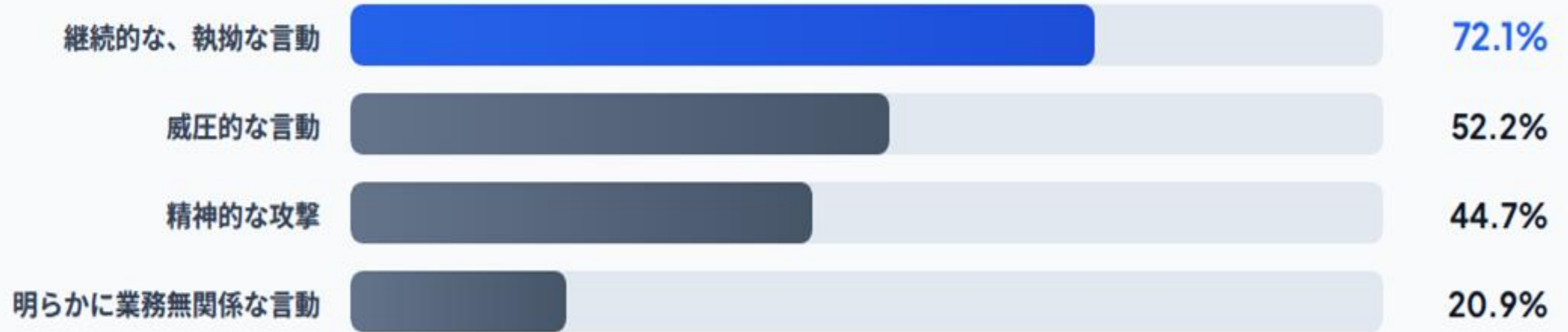
カスハラが及ぼす「3つの悪影響」



参考：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（2022.2）」

放置すれば、職員個人の問題に留まらず、医療機関の根幹を揺るがす事態に発展します

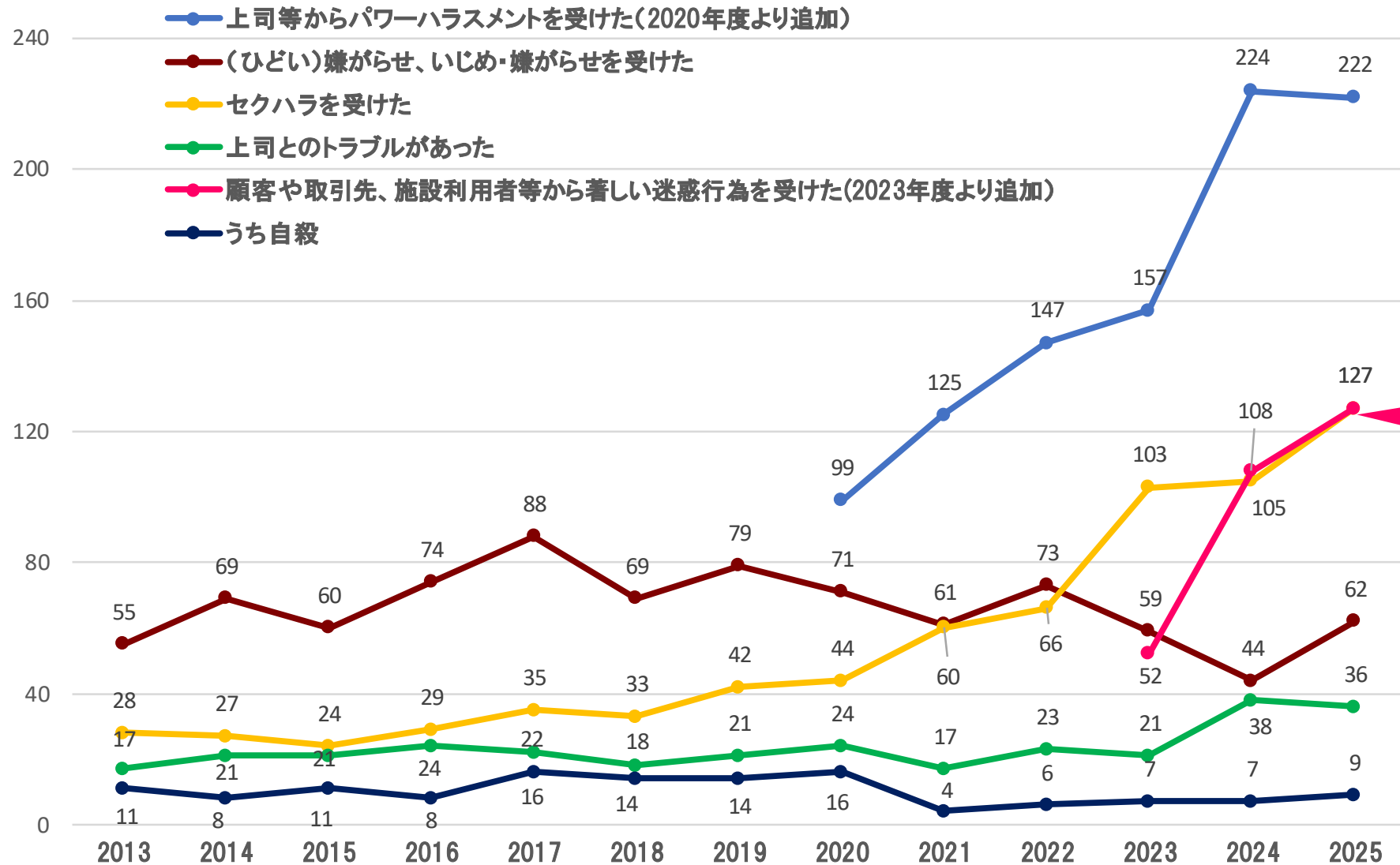
迷惑行為の実態：言葉と態度による支配



出所：厚生労働省「令和5年度 職場のハラスメントに関する実態調査報告書」図表54（62頁）より作成

身体的な暴力よりも、「終わらないクレーム」や「大声での威圧」による精神的・時間的拘束が大半を占めている。

ハラスメント関連精神障害の労災支給決定件数



カスタマーハラスメント

出所：厚生労働省「過労死等の労災補償状況（平成28年度～令和7年度）」、「精神障害の労災補償状況（令和7年度）」



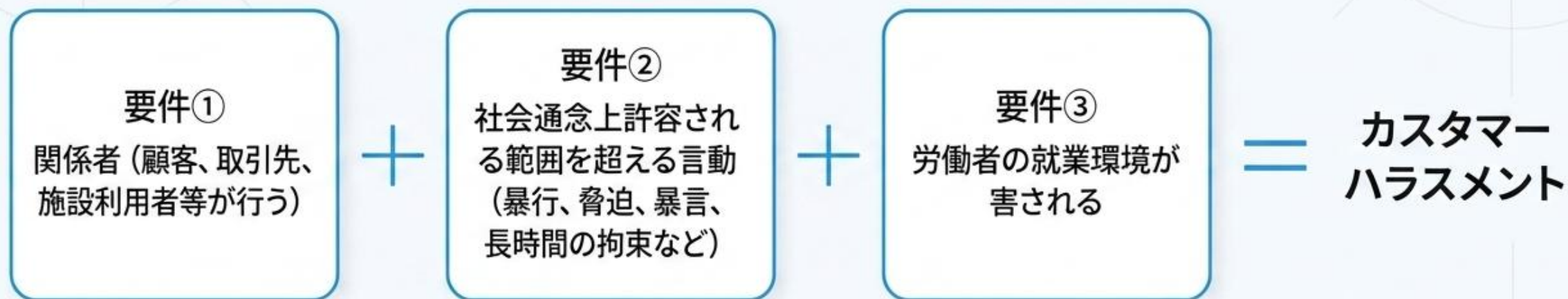
1. はじめに

医療従事者が直面する社会的現状と背景

2. カスタマーハラスメントについて

定義および法的解釈の整理

カスタマーハラスメントの定義（3つの要件）



これら3つの要素が「**全て揃う（全て満たす）**」ことが条件です。

カスタマーハラスメント行為の具体例とその効果

	身体的な攻撃（暴行、傷害等）
	精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
	威圧的な言動
	継続的、執拗な言動
	拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

刑事上の犯罪の成立
（刑事告訴の検討）

民事上の損害賠償請求
（不法行為）

契約上の対応
（診療拒否）

※これらの背景には、理由のない要求、過剰な要求、不当な損害賠償要求などが含まれます。

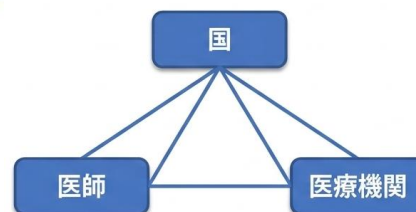
・ 出所：事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年厚生労働省告示第51号）

「応招義務」の正しい理解と組織的対応

昭和24年9月10日医発752号（過去の通知）

医師法第19条第1項

「診療に従事する医師は、診療治療の求めがあった場合には正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」



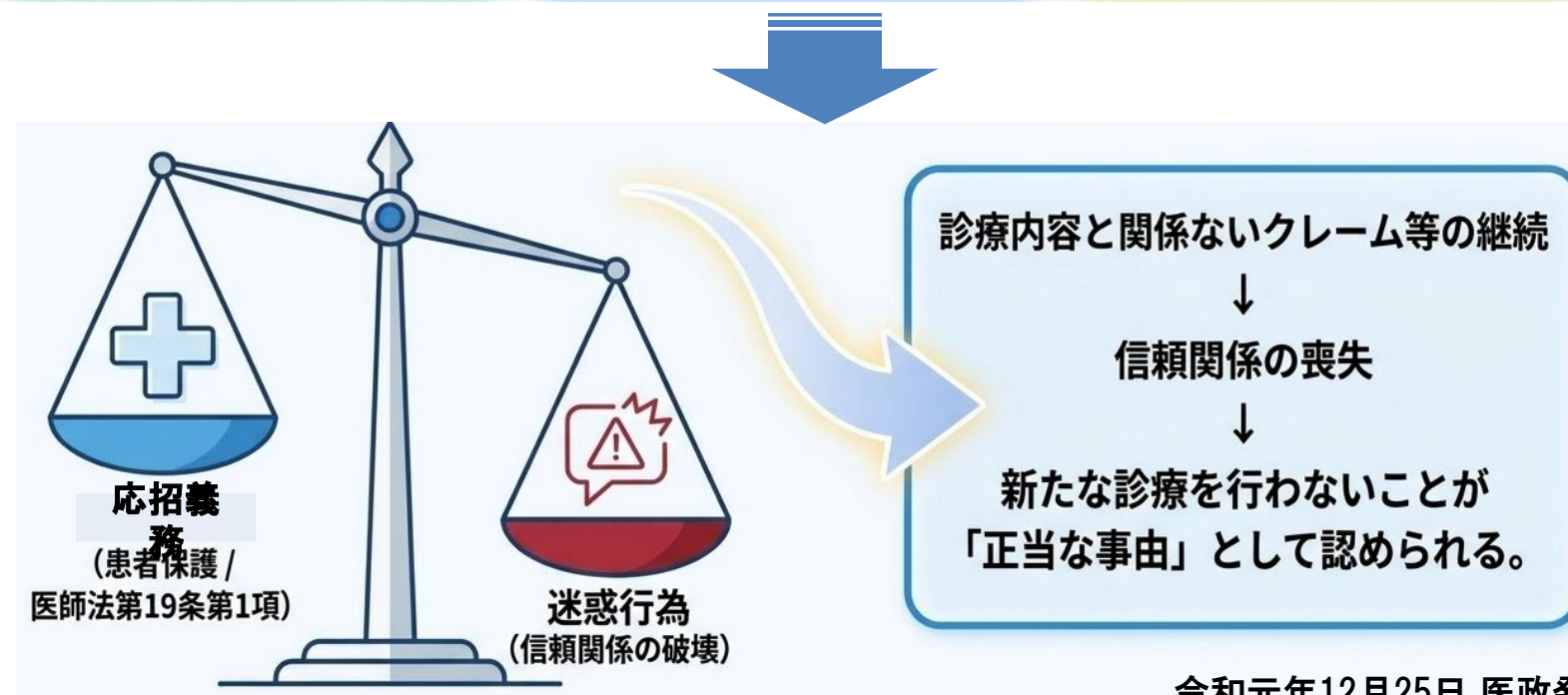
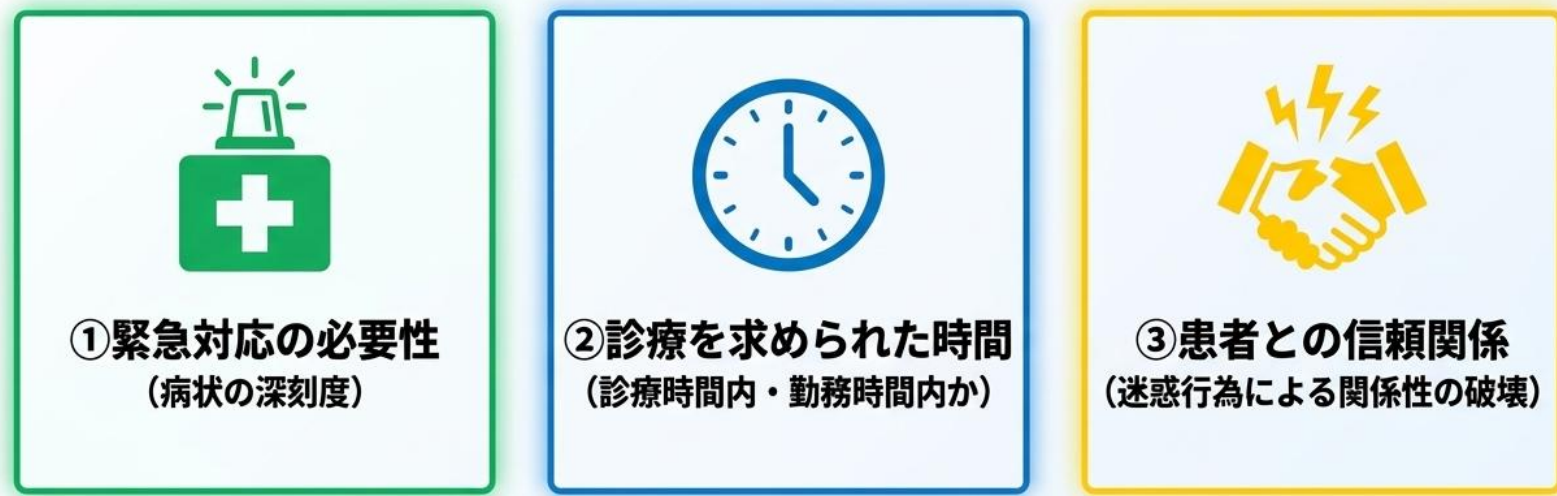
令和元年12月25日 医政発1225第4号通知

「応招義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」

核心のアップデート

医師法19条①の法的性質を明確化。国に対する医師の義務である応招義務に加えて、「医療機関としての対応」も含めて言及。

診療の求めに応じないことが正当化される3つの判断基準



診療拒否が正当化される場合の考え方（通知に基づく）

令和元年12月25日 医政発1225第4号

時間帯	緊急対応が必要	緊急対応は不要
勤務時間内	医療提供が必要。 しかし、専門性や設備等を考慮し、事実上診療が不可能といえる場合にのみ、診療しないことが正当化される。	原則として医療を提供する必要がある。 しかし、緊急時性がある場合と比較して、患者との信頼関係等も考慮して、緩やかに判断される。
勤務時間外	応急的に必要な処置をとることが望ましいが、原則として責任を問われることはない。	即座に対応する必要はなく、診療をしなくても、責任を問われることはない。 ただし、時間内に受診するよう依頼したり、他の病院を紹介したりすることが望ましい。

職員を守る「正確かつ丁寧な記録」の励行

NG

主観的な評価・感情

例：「担当医を脅迫する場面があった」

例：「威圧的な態度が見られた」

OK

客観的事実・発言の直接引用

例：「『夜道に気を付けろよ』と言った」

例：「机を3回叩いて大声を出した」

診療を拒否しても、直ちに民事責任に結びつくものではないが、応招義務には患者保護の側面があるとして、診療拒否があった場合、正当事由に該当する具体的な事実を、**医師側が主張・立証しない限り、医師の過失を一応推定するべき。**

（神戸地裁平成4年6月30日決定）

使用者に課せられた「安全配慮義務」

労働契約法第5条：使用者は、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。



使用者がハラスメント行為を認識していたか、認識できたにもかかわらず、適切な対応をとらなかった場合、使用者の職場環境配慮義務等への違反が認められうる。

BPSDと安全配慮の明確な分離

臨床的ケア

認知機能低下や不穏を前提とした専門的介入

BPSDを考慮した治療プロセス

※BPSD（認知症の行動・心理症状：暴力・暴言、徘徊、抑うつ、不穏など）が疑われる場合、それを病態の特性として理解した上で、最善の医学的ケア、薬物・非薬物的アプローチを臨床現場として検討する。

安全配慮義務（組織対応）

医療機関として職員の身を守る責任

職員の労働安全の確保

たとえ認知症等の病状が原因の暴言・暴力であっても、「職員が危険に晒されて良い理由にはならない」という大前提。現場の一人の職員にすべてを背負わせず、複数人対応や警備連携などの組織的防御体制を並行して機能させる義務がある。

臨床的なケアとは切り離し、「ハラスメントとは別の対応」を検討する必要があります。

【裁判例】 病院に 安全配慮義務違反が認められたケース



東京地判平成25・2・19労判1073号26頁（看護師が入院患者から暴行を受けた事件）

看護師は入院中の不穏な患者（せん妄状態、認知症等）から日常的に暴行を受けていた

【判旨】

「……看護師がせん妄状態、認知症等により不穏な状態にある入院患者から暴行を受けることはごく日常的な事態であったといえることができる。……このような状況下において、被告としては、看護師が患者からこのような暴行を受け、傷害を負うことについて予見可能性があったというべきである。」

「……このような入院患者による暴力行為を完全に回避、根絶することは不可能であるといえるが、Yとしては「看護師の身体に危害が及ぶことを回避すべく最善を尽くすべき義務があった……。」

「直ちに応援に駆け付けることを周知徹底すべき注意義務を負っていた。」

✓ 看護師が暴行を受け、傷害を負うことに予見可能性があった。

✓ 完全回避が不可能でも「最善を尽くす義務」がある。

✓ 直ちに応援に駆け付ける体制の「周知徹底」が必要。

カスタマーハラスメントが抵触する法律

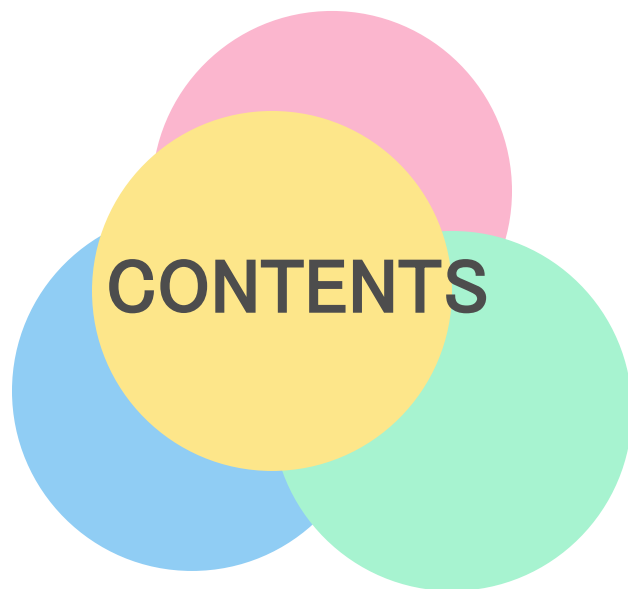
傷害罪	刑法204条	人の体を傷つける	15年以下の拘禁刑または 50 万円以下の罰金
暴行罪	刑法208条	暴行を加えたものが人を 傷害するに至らなかった 場合	2 年以下の拘禁刑若しく は 30 万円以下の罰金 又は拘留若しくは科料
脅迫罪	刑法222条	生命、身体、自由、名誉 または財産に対し害を加え る旨を告知して人を脅迫 した	2 年以下の拘禁刑または 30 万円以下の罰金
恐喝罪	刑法249条 第 1 項	人を恐喝して財産を交付 させた	10 年以下の拘禁刑
恐喝罪	刑法249条 第 2 項	前項の方法により、利益を 得又は他人にこれを得さ せた	10年以下の拘禁刑
恐喝未遂罪	刑法250条	第37章の未遂	10年以下の拘禁刑

カスタマーハラスメントが抵触する法律

強要罪	刑法223条	生命・身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える者を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のない事を行わせ、又は権利の行使を妨害	3年以下の拘禁刑
名誉棄損罪	刑法230条	公然と事実を摘示し、人の名誉を棄損した（事実の有無に限らない）	3年以下の拘禁刑若しくは禁固又は50万円以下の罰金
侮辱罪	刑法231条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した	1年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料
信用棄損罪 及び偽計業務妨害罪	刑法233条	虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を棄損し、又はその業務を妨害した	3年以下の拘禁刑または50万円以下の罰金

カスタマーハラスメントが抵触する法律

威力業務妨害罪	刑法234条	威力を用いて人の業務を妨害	3年以下の拘禁刑または50万円以下の罰金
住居侵入罪	刑法130条	正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しない	3年以下の拘禁刑又は10万円以下の罰金
器物損壊罪	刑法261条	他人の物を損壊し、又は傷害した	3年以下の拘禁刑又は30万円以下の罰金若しくは科料



1. はじめに

医療従事者が直面するハラスメントの現状

2. カスタマーハラスメントについて

定義および法的解釈の整理

3. カスタマーハラスメントへの対応

事前・実践・事後の組織的な連携と安全確保

4. 本日のまとめ

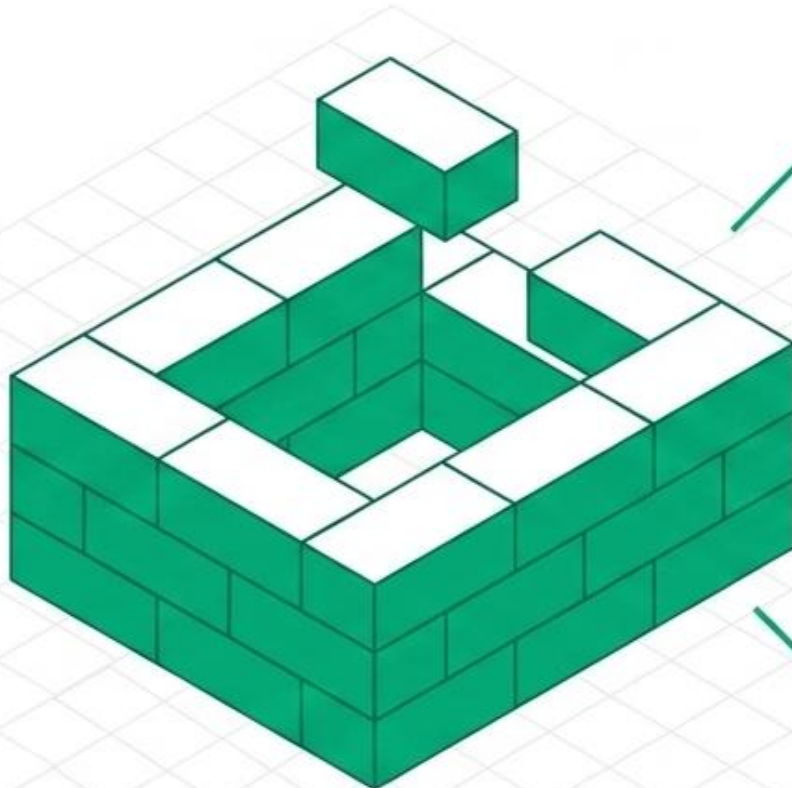
総括と今後に向けた提言

1. 事前対応

2. 実対応

3. 事後対応

1. 事前対応（防波堤を築く）



① 事前予防策の検討・周知

- ・ 内部向け：対応フロー、マニュアル等の作成
- ・ 外部向け：ポスターの掲示、書面の交付

② 相談体制の整備

③ 研修等の実施

組織の基本姿勢：ハラスメントを許さない方針の明示



基本方針

「患者さんやご家族等に対し誠意をもって対応しつつも、常識の範囲を超えた要求や言動には毅然とした態度で対応します。」



迷惑行為禁止事項

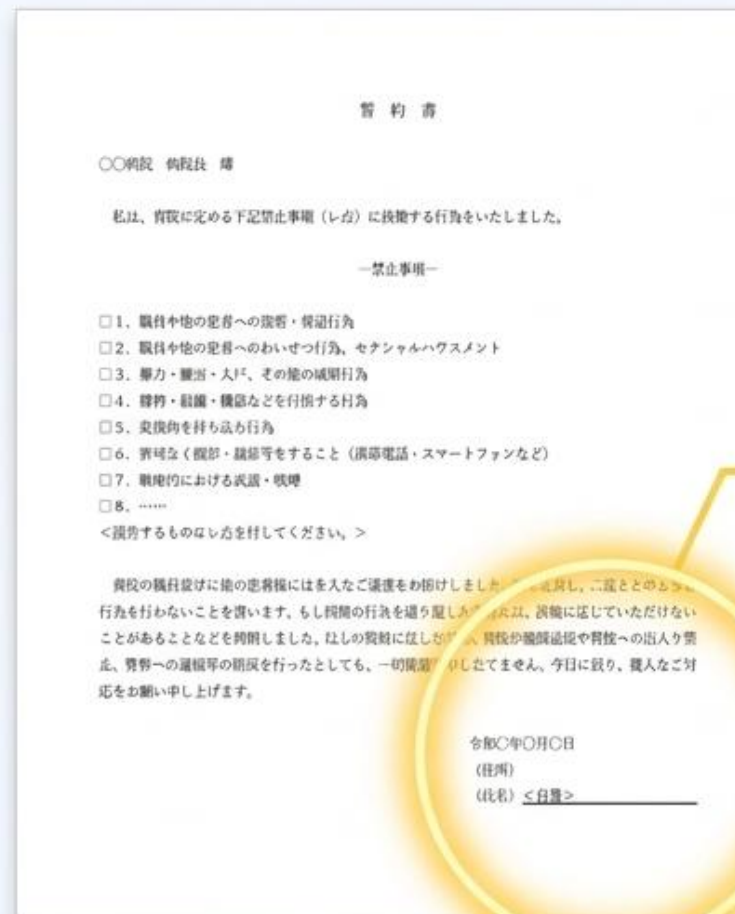
- ・暴力・暴言・大声・威嚇行為
- ・セクシュアルハラスメント
- ・許可のない録音・撮影およびSNS等への公開
- ・長時間の不退去・居座り

組織として「何が許されない行為か」の境界線を明確に引くことが、職員を守る第一歩です。

視覚的抑止と同意：ポスターと誓約書の活用



院内・HPでの
視覚的抑止：
『こんな行為は
カスハラです』と
全来院者に警告



誓約書による事
後対応準備：悪質
場合の出入り禁止
や警察通報の根拠と
なる同意書の取得

出所：蔭田覚『医療現場における対人トラブル対応の手引き－患者対応から職員管理まで－』新日本法規出版株式会社（2023.8）

これらは単なる掲示物ではなく、職員が「病院の方針に基づき対応している」という根拠（シールド）になります。

事例対応①：長電話

マニュアル例

行為

患者が1日数回の電話をかけ、長時間大声で怒鳴る。通話終了に応じず、業務を停滞させる。

抵触する法律

- ・刑法第233条・234条（偽計業務妨害罪・威力業務妨害罪）
- ・3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金。

実践的対応ステップ

1. 理由を説明し、明確に断る（例：「今すぐ結論は出せない」）。
2. 制限時間を設定し、電話を切る（例：「これ以上のご説明は難しいため、打ち切らせていただきます」）。
3. 複数回の着信には「あらかじめ対応できる時間」を伝え、文書での申し出を促す。
4. 録音を準備し、暴言があれば「録音する」と直接告げる。

事例対応②：暴言・威嚇

行為

「看護師は頭悪いのか」「しばくぞ」「謝れ、土下座しろ」などの発言。

抵触する法律

- ・刑法第230条（名誉毀損罪）、第231条（侮辱罪）。
- ・刑法第222条（脅迫罪）、第223条（強要罪）。
- ・最高3年以下の拘禁刑。

実践的対応ステップ

1. 毅然と注意する（例：「他の患者さんの迷惑になりますので、静かにしてください」）。
2. 1対1の対応を避け、上司・警備等へ応援を求める。別室へ移動。
3. 暴言を行わない旨の「誓約書」を取得する。
4. 注意しても変わらない、または身の危険を感じた場合は躊躇なく「110番」通報する。

事例対応③：セクハラへの実践的対応

行為の特質

不意の身体的接触、プライベートな時間への介入（待ち伏せ・ストーカー行為）。

抵触する法律

刑法第176条（不同意わいせつ罪）、第177条（不同意性交等罪）、迷惑行為防止条例。

実践的対応と組織の守り

1. 笑ってごまかさず、明確に拒絶する（例：「今の行為はセクハラです。やめてください」）。
2. 1対1の状況を作らない。個室処置は常に2名以上で行い、病室のドアを開放状態にする。
3. 組織的対応：行為者の来院時は病院入り口から出口まで職員が見守り同行する。
4. 被害者の保護：必要に応じた夜勤免除、最も近い駐車スペースの割り当て。

待ち伏せ・ストーカー行為への自己防衛

明確な意思表示：「私のプライベートな時間にこういうことはやめてください。迷惑です」とはっきり伝える。

- ✓ ・一人で悩まず、警察や信頼できる人に相談する。
- ✓ ・携帯電話は常に110番できる状態にしておく。
- ✓ ・外出時は防犯ブザーを携帯する。
- ✓ ・万一危険を感じたら、近隣の人やコンビニエンスストア等へすぐ助けを求める。
- ✓ ・夜間の一人歩きは出来るだけ避け、明るく人通りの多い道を選ぶ。

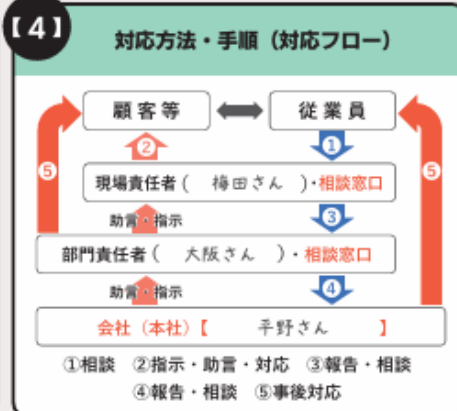
STOPカスハラ！「カスハラ対策実践宣言」

事業所名

スーパーマーケット梅田



カスハラ対策宣言				
従業員と企業を守る！カスハラは、しない、させない、許さない！				
【1】 基本方針	当社は、従業員に対するカスタマーハラスメントを許容しません。お客様からの建設的なご意見は真摯に受け止めます。しかしながら、従業員の人格を否定する言動、暴力、不当な要求、業務妨害等に対しては、毅然とした態度で対応し、必要に応じて関係機関と連携するなど、従業員の安全と心を守るための措置を講じます。 カスハラ判断基準 ・殴る・蹴る、怒鳴る、「バカ」「締めろ」などの侮辱的発言。 ・土下座の強要、商品代金以上の不当な返金要求、15分以上の拘束。			
実施予定の対応策	対応策 (例) 防犯カメラの導入	やるべきこと (例) 購入相談	依頼先・発注先 (例) ○○専門店	予算など (例) 1台○○円
	① 研修動画用タブレットの導入	購入品の選定、ネット環境の整備	なかつ家電量販店	3万円
	② 従業員の情報共有	カスハラについて定期的なミーティングの実施	社内にて実施	
	③ 店内へのポスターの掲示	発生頻度の高いカスハラを検討しポスターに反映する	厚生労働省からダウンロードする	1万円
周知方法	内部 ・基本理念、対応フローの事務所内への掲示 ・ミーティングでの定期的な通達 外部 ・HPに掲載 ・パンフレットに掲載			
【3】 初期対応の留意点	①顧客等からの苦情・クレームを受けたら ・限定的謝罪をし、事実確認をする ②カスハラ基準に応じた判断 ・マニュアルに沿った対応をする ③現場責任者への相談・報告 ・クレーム報告書に記入 ・本部へメールで送信 soumu@osakamarket.com ④顧客対応 ・2人以上で対応			
事実関係の確認	担当者：梅田さん 確認方法：担当者が録画データや周囲の証言を確認し、クレーム報告書に記録を残す。			



【2】 内部連絡先	経営者・管理者 ☎(06-1234-5678) 部署【総務部 大阪さん】 ☎(06-1234-8765) 対応時間：(9:30 ~ 17:00) 部署【本社 平野さん】 ☎(06-1234-4567) 対応時間：(9:30 ~ 17:00) 部署【 】 ☎(~) 対応時間：(~)
外部連絡先	警察 ☎(110) 医療機関 【中崎町病院】 ☎(06-8765-4321) 【 】 ☎() 外部相談窓口 【江坂三郎弁護士】 ☎(06-9999-1234) 【 】 ☎()
【5】 従業員への配慮	・メンタルヘルスクエアの実施 ・提携先の病院での受診をすすめる
【6】 行為者への対応	カスハラ行為と判断し、今後も続くようであれば、店舗の利用を禁止する旨、責任者より伝える。
【7】 原因や背景となる要因の解消のための措置・再発防止対策	・接客に関する研修を行う ・自社のサービスや商品について理解を深める機会を設ける
【8】 従業員等への教育・研修	研修内容と開催時期 ・動画視聴（あかろい職場応援団）：それぞれの休憩後、20分を使って社内タブレットで視聴する
【9】 相談窓口の教育・訓練	研修内容と開催時期 ・担当者に、プライバシー保護の研修を実施：年に1回3時間程度

参考サイト

あかるい職場応援団(厚生労働省)

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

こころの耳(厚生労働省)

<https://kokoro.mhlw.go.jp/>

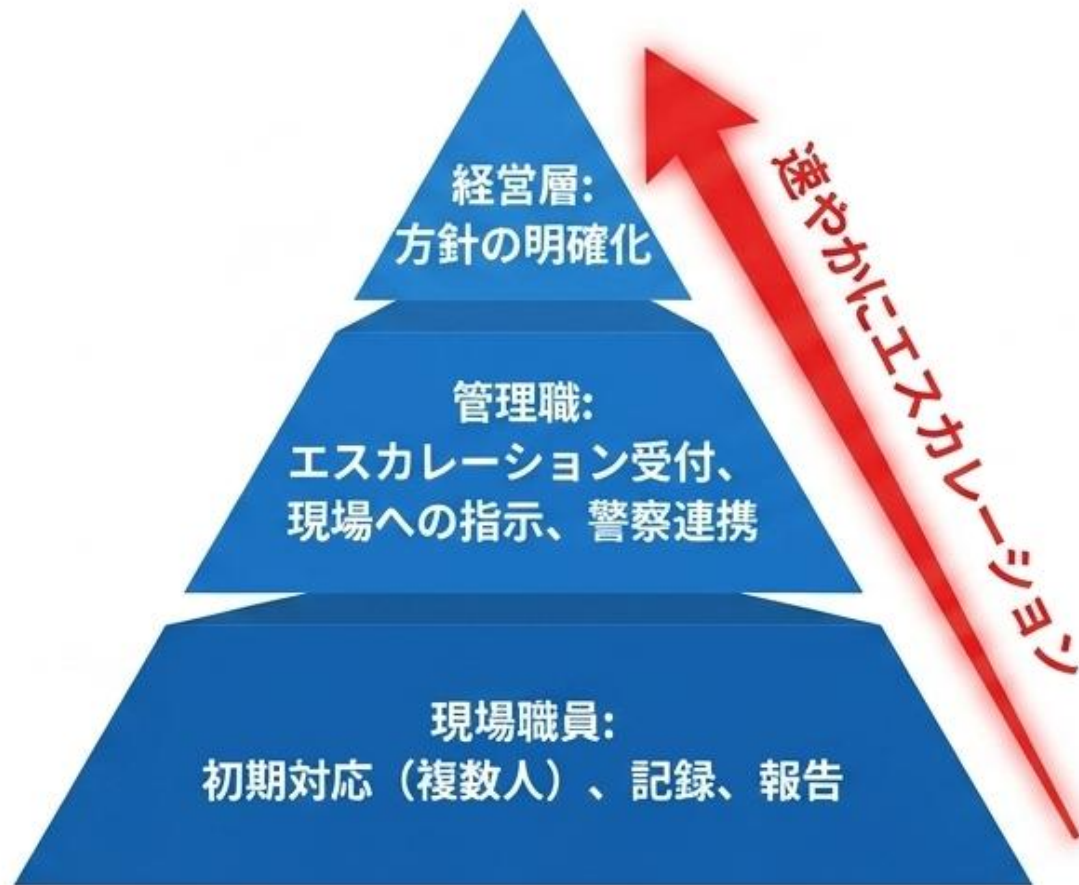
カスタマーハラスメント対策支援資料集(大阪府)

<https://www.pref.osaka.lg.jp/o110050/keieishien/customer.htm>

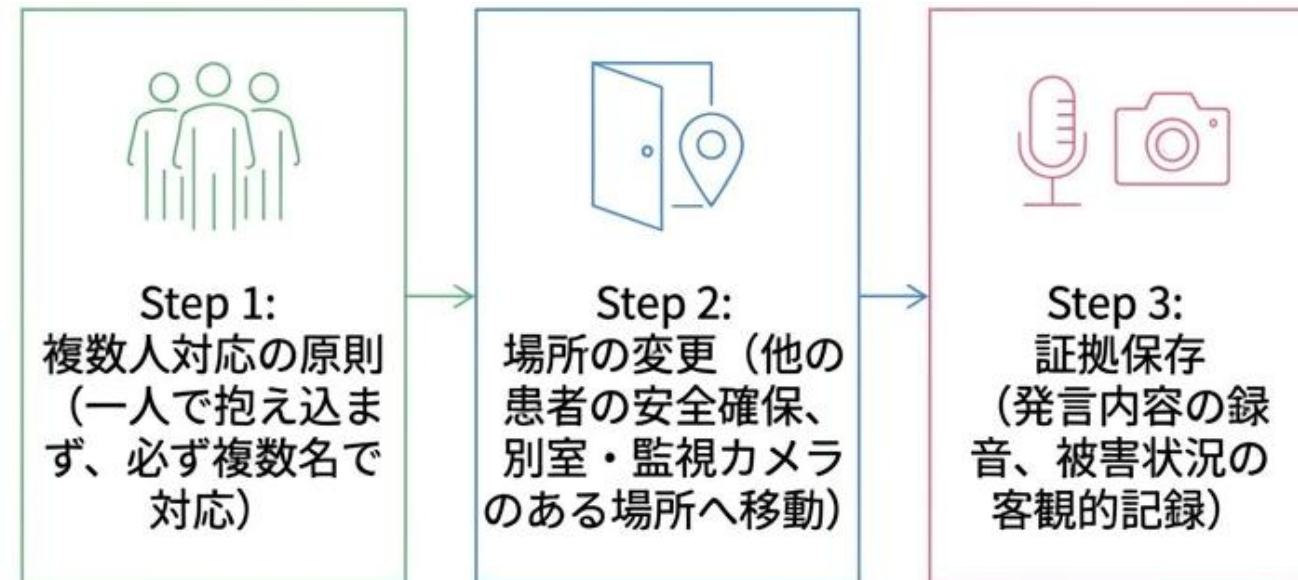
カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル(東京都)

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual/index.html>

現場任せにしない組織的対応



現場での基本3ステップ



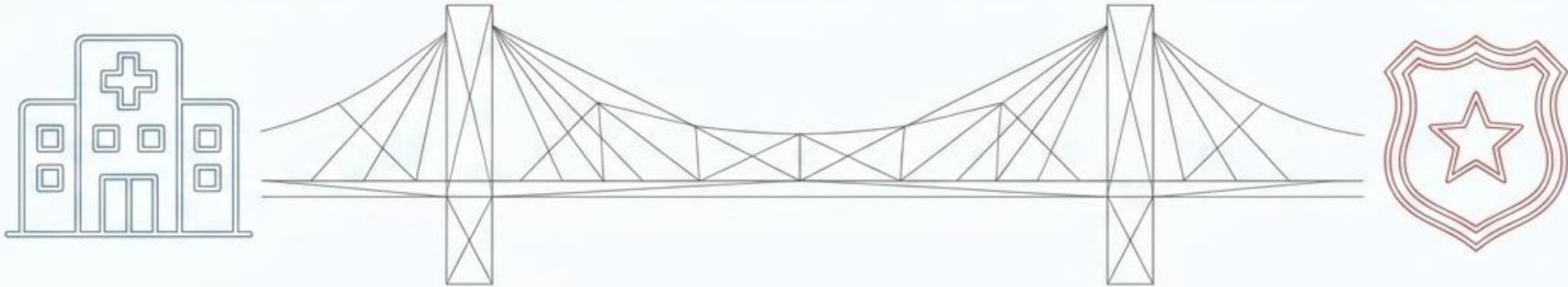
医療現場での最大の失敗は、「担当者一人がその場で耐え、解決しようと抱え込むこと」です。

組織として明確な引き継ぎと対応ルールを定め、以下の3つのステップで対応します。

警察との連携（相談・通報をためらわない）

令和4年6月20付警察庁通達

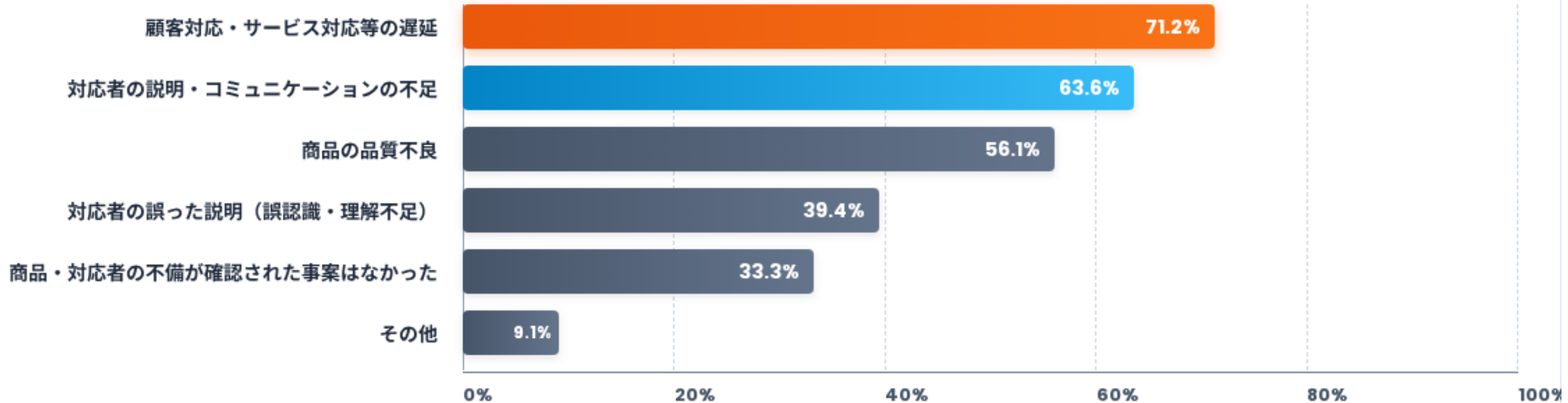
- ①各都道府県医師会との間で医療従事者等の安全確保を図るとともに、
- ②各都道府県医師会等からの相談、110番通報等がなされた場合には、その内容に応じて指導、助言、検挙等の必要な措置を確実に講ずる。



現場での実践アクション

- ・ 普段からの所轄警察署との顔の見える連携関係の構築。
- ・ 身の危険を感じた場合は「即時110番」のルール化。

カスタマーハラスメントに発展した原因（複数回答）



出所：令和6年度（2024年度）厚生労働省委託事業「業種別カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル スーパーマーケット業編」より作成

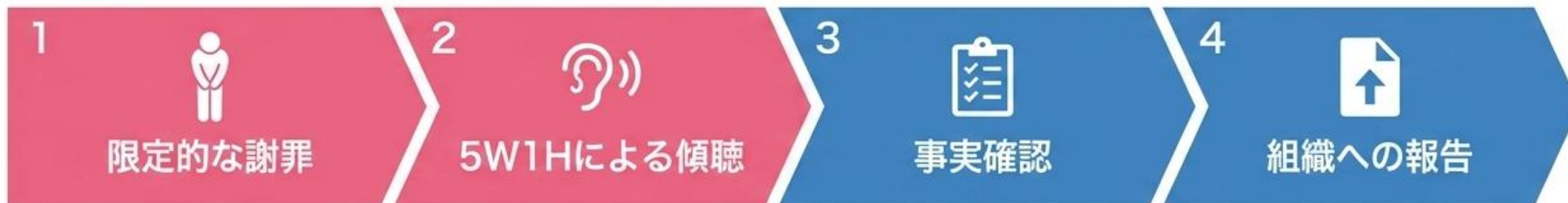
「**対応遅延**（71.2%）」に加え、「**説明不足**（63.6%）」や「**誤説明**（39.4%）」など、**接客・コミュニケーションに起因する要因**が上位を占めている。

エスカレーションパス

些細な不満 → **【初期対応の失敗（放置・説明不足）】** → 怒りの増幅 → **カスハラへ発展**

⚠ 初期対応のまずさが「怒り」を増幅させる。

クレーム初期対応：ハラスメント化を防ぐスキル



過失を認めるのではなく、
「ご不便・ご不快な思いをさせたこと」への共感と謝罪。

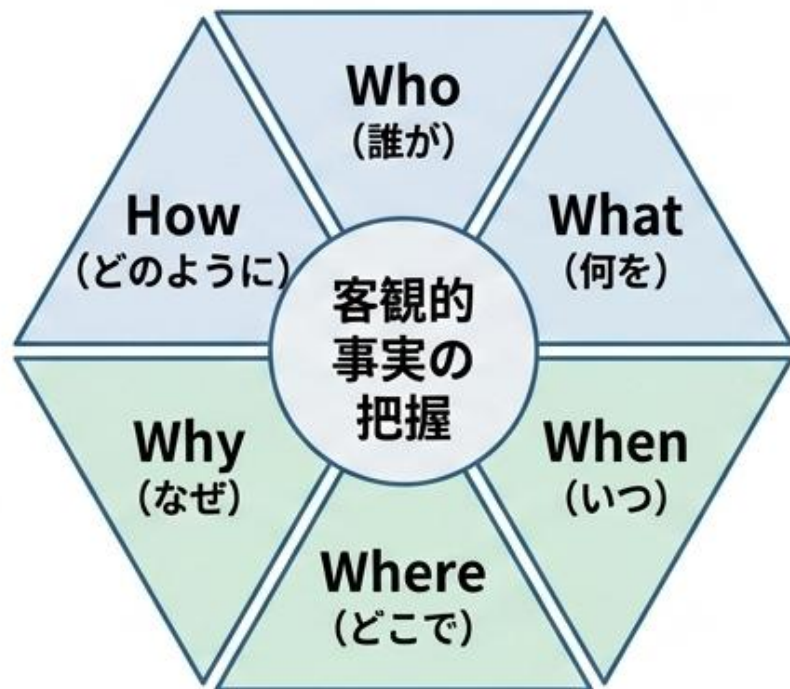
相手の言い分を遮らずに聴き、
怒りのトーンを下げる。

裏付けを取り、状況を正確に
把握する。

速やかに上長へ報告し、組織
的対応へ移行。

Mental Model (The Listening Skill)

事実を正確に把握する「5W1H」



こちらからの「回答」は控え、
まずは「聴取」に専念する。

Physical Tool (The Recording Standard)

記録の標準化：「苦情相談記録用紙」

1. 日時 発生年月日、時刻、所要時間	3. 患者情報 氏名、ID、来院目的
2. 受付者 対応した職員の氏名（複数人の場合は全員）	
4. 内容（客観的事実） 相手の具体的な発言内容、行動（5W1Hベース）	
5. 経過 どのような対応をしたか、その時の相手の反応	
6. 結果・今後の対応 現在の状況、次に行うべきアクション	

標準化されたフォーマットが、情報の抜け漏れを防ぎ、
組織の迅速な対応を可能にします。

ハラスメント、暴力等に関する報告書例

項 目	入力・記載内容
1. 基本情報	
報告日	20__ 年 ____ 月 ____ 日
報告者名	(氏名を記入) : ☐ 本人 ☐ 代理 (氏名 : _____)
所属部署	
発生日時	20__ 年 ____ 月 ____ 日 ____ 時 ____ 分頃
発生場所	
2. 当事者情報	
行為者 (加害者)	氏名 : _____ 性別 : ☐ 男 ☐ 女 年齢 : ____ 歳 (生年月日 : _____) 区分 : ☐ 入院患者 ☐ 外来患者 ☐ 患者家族 ☐ その他 (_____)
被害者	☐ 報告者本人 ☐ その他 (氏名 : _____ 所属 : _____) 負傷の有無 : ☐ 有 (内容 : _____) ☐ 無
3. 事案の詳細	
ハラスメント・暴力の内容	☐ 身体的暴力 ☐ 言葉による暴力 ☐ 性的暴力 ☐ 器物損壊行為
ハラスメントレベル	☐ レベル 1 ☐ レベル 2 ☐ レベル 3 ☐ レベル 4 ☐ レベル 5
器物破損の有無	☐ 有 (内容 : _____) ☐ 無
発生時の状況	
要望	☐ 傾聴 ☐ 調査 ☐ 後日回答 ☐ 改善 ☐ 謝罪 ☐ 弁償 ☐ その他 (_____)
4. 対応・処置	
発生時の対応と結果	(その場で行った対応とその後の結果を記入)
受診の有無	☐ あり (医療機関名 : _____) ☐ なし
警察への通報有無	☐ あり (警察署名 : _____) ☐ なし
負傷後治療および仕事への影響	(現在の治療状況や、業務への支障について記入)
5. 管理・確認	
受理日	20__ 年 ____ 月 ____ 日
受理者 (署名欄)	
所属長 (検印・署名欄)	

【事後対応】 原因分析・再発防止と職員のフォロー

客観的な原因分析（3つのタイプ）

1. **患者専属原因**（患者側のみに原因。
毅然とした対応・診療拒否の検討）
2. **複合原因**（双方に課題。**ルールの再整備**）
3. **医療側根本原因**（接遇不足やシステム不備がトリガー。**業務改善へ**）

職員の徹底したフォロー (Internal Care)



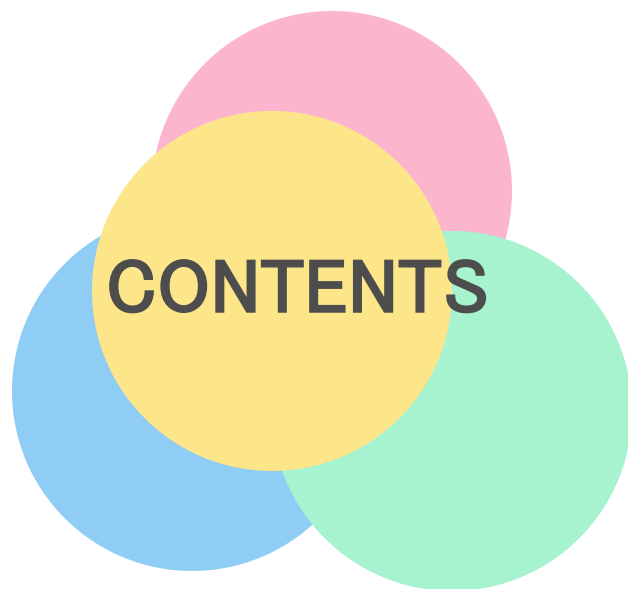
- ・ **担当職員の変更**
(被害スタッフの物理的保護)



- ・ **カウンセリング等による
心理的ダメージの回復**



- ・ **労働災害保険に係る手続き等、
法的権利の保護**



1. はじめに

医療従事者が直面するハラスメントの現状

2. カスタマーハラスメントについて

定義および法的解釈の整理

3. カスタマーハラスメントへの対応

事前・実践・事後の組織的な連携と安全確保

4. 本日のまとめ

総括と今後に向けた提言

本日のまとめ

- ✓ クレームは組織に対するものです。
個人に背負わせず**統一的な組織対応**を行いましょう。
- ✓ 組織が毅然とした**対応指針と正しい仕組み**を持つことで、
職員は安心して働くことができます。
- ✓ **相談・警察通報をためらわない関係構築**が、安全な勤務環境改善を確立する最大の近道です。