

医療現場における
カスタマーハラスメント対策について

東京弁護士会 所属
アルファパートナーズ法律事務所
弁護士 周 将煥

お伝えすること

- ① ハラスメントとは何か（法的観点から）
- ② その対応（事前、途中、事後）

ハラスメントとは？

前提の整理

- 正当クレーム（行為）＜不当なクレーム（ハラメント行為）＜犯罪行為
- 正当なクレームや不満は、大事にすべき。
⇒事実確認の上、誠実な対応を。

医療・介護現場等における、患者・利用者等からの ハラスメント

いわゆる「カスタマーハラスメント」。現状、厳密な法的な定義はない。

・厚生労働省の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」

- ①「身体的暴力」、②「精神的暴力」、③「セクシュアルハラスメント」（意に沿わない性的な誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）

・日本看護協会「保健医療福祉施設における暴力対策指針」

- ①「身体的暴力」、②「言葉の暴力」、③「セクシュアルハラスメント」（同上）

・厚生労働省告示第5号「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」

→ 顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）

東京都カスタマーハラスメント防止条例（令和
6年10月4日制定、令和7年4月1日施行）

●カスタマー・ハラスメント：

顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる**著しい迷惑行為**であって、就業環境を害するもの

●著しい迷惑行為：

暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の**不当な行為**

●不当な行為：「東京都カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の基本的な考え方」

①申出の内容又は②行為の手段・態様が社会通念上相当であると認められないもの

不当な行為（クレーム）とは？

- 要求内容、要求の仕方のどちらか一方あるいは両者共に不当なもの。

【具体例】

①医師の態度が気に食わないとして、患者が医師に対して慰謝料1000万円の請求をした。

⇒要求内容が不当。

②要求の内容が、提供するサービスの内容とは関係がない場合

⇒要求内容が不当。

不当なクレームとは②

③自分の言い分を通すために、何時間も居座られる。

⇒要求方法が不当。

④ 新人看護師の軽度のミスに対して、「お前頭が悪いんじゃないか？」と人格攻撃

⇒要求方法が不当。ミスについて簡単に指摘すればよいだけ。

法的効果を知る（刑事、民事）

- 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、債務不履行等）
- 契約上の対応（診療拒否、契約解除等）

具体例（刑事上の責任）

- 1 暴行罪（刑208）→怪我をすれば傷害罪（刑204）
 - 襟首をつかむ
 - 人に向かって唾を吐く行為
 - 塩を投げつける行為（東京地判H27.8.6等）
 - 驚かせる目的で、身体の近くに物を投げつける行為

2 強要罪（刑223）

- ・ 土下座させる
- ・ 謝罪文を書かせる

3 脅迫（刑222）

- ・ 「殺してやろうか。」
- ・ 「夜道に気を付けろ。」（暗に危害をにおわせる行為でも成立）

4 不退去罪（刑130）

- ・ 施設長等が、利用者又はその家族等に対して、事業者等が管理する施設等から退去するよう求めたにもかかわらず、退去しない場合

5 偽計・威力業務妨害罪（刑233, 234）

- 利用者又はその家族等が、職員に対して、電話で多数回、不合理な内容の要求をし続けること（威力業務妨害）
- 多数回の無言電話（偽計業務妨害）
- 騒音・喧騒（大声で叫ぶ）による業務の妨害（大声で、「この病院は犯罪行為をしている！」等と、多数人がいる前で怒号すること等）（威力業務妨害）

6 監禁罪（刑220）

利用者の自宅から、帰らせてもらえない場合

7 名誉棄損、侮辱（刑230, 231）

- ・ 暴言、誹謗中傷等

ただし、「公然」とされたもののみ。

8 強制わいせつ罪（刑176）

- ・ 陰部に手を触れる（触れさせる）
- ・ キスをする
- ・ 裸にして写真を撮る等

民事上の問題

- 損害賠償請求
- 診療拒否等（契約解除）

法律上の「応招義務」との関係

- ・ 医師法19条1項：「診療に従事する医師は、診察治療の求があった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」
- ・ 公法上の義務だが、民事上の責任（「過失」の判断）の場面でも参考とされる。
- ・ 何が「正当な事由」であるかは、具体的な場面において社会通念上健全と認められる道徳的な判断による（昭和24年9月10日医発第752号）
- ・ 令和元年12月25日 厚生労働省「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」 **（新通知）**

新通知の整理

- ① 緊急対応が必要か
- ② 診療を求められたのが、勤務時間内か、勤務時間外か
- ③ 患者との信頼関係の有無

①緊急対応の必要×②勤務時間内か否か

	緊急対応が必要	緊急対応は不要
勤務時間内	<p>医療提供が必要。 しかし、専門性や設備などを考慮し、<u>事実上診療が不可能といえる場合にのみ</u>、診療をしないことが正当化される。</p>	<p>原則として医療を提供する必要がある。 しかし、緊急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（診療拒否が認められやすい）</p>
勤務時間外	<p>応急的に必要な処置をとることが望ましいが、<u>原則として、責任を問われることはない。</u></p>	<p>即座に対応する必要はなく、<u>診療しなくても、責任を問われることはない。</u> 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。</p>

③患者との信頼関係の有無
(カスハラに関連！)

- 暴言・暴力：診療拒絶理由の典型例
 - 迷惑行為：診療の基礎となる信頼関係が喪失している場合には、新たな診療を行わないことが正当化される。
- (例) 診療内容そのものとは関係ないクレーム等を繰り返す続ける等。

参考事例（迷惑行為に対する診療の拒否）

1 事案の概要（東京地判平29.2.9）

歯科医院Aでインプラント治療を受けた患者Bが、「歯科医Aが一方向的に診療拒否を通告し、治療を放棄した。」と主張して、損害の賠償を求めた事案。

Bは、Aらによる診療上の指示にも従わず、たばこを吸い続けたり、「てめえうそついてんじゃねーよ。」「私がそういう話で契約したんだから、やれよ」、「最初の時にできると言ったことがなぜ出来ないの！！？サギじゃん！！」、「プライドもってやって下さい。△△の社長に、『おたくの載せてる歯医者こんなことやってます』って言ってやろーか」等の発言を繰り返していた。

2 争点

歯科医Aが患者Bに対して本件治療の終了を通告し、以後の診療を拒否したことに「正当な事由」が認められるか（契約解除は可能か）。

3 判断

結論として、「正当な事由」が認められた。

→Bは歯科医Aや職員からの診療上の指示を守らず、「てめえうそついてんじゃないよ」などの暴言を繰り返していた。このように患者Bの言動により患者Bと歯科医Aとの間の信頼関係が破壊されていたことに加え、治療が予定した最終段階まで実施されていたこと、患者Bが主観的な不満を理由として実施済みの治療行為に関する治療費の支払を拒否することが複数回あったことなどといった事情を基に、歯科医Aが患者Bの診療を拒否したことには「正当な事由」（歯科医師法19条1項）が認められると判断された。

- ①信頼関係が失われたといえるか
- ②患者への診療に緊急性があるか
- ③その他の事情

カスハラと応招義務の関係について

●明らかな暴力・暴言があった場合

→応招義務違反になることは考えにくい。

●明らかな暴力・暴言とまでは言えない場合（迷惑行為）

①信頼関係が破壊されているといえるか（主たる考慮要素）

- ・ハラスメントによる結果の重大性
- ・ハラスメントの再発可能性

②治療の緊急性の程度（補助的考慮要素）

- ・診療拒否以外のハラスメント防止方法の有無、診療拒否による利用者の不利益の程度

ハラスメントへの対応

ハラスメント対応のポイント

- ご本人、ご家族とのこまめなコミュニケーション
- 担当者個人の、サービス内容やハラスメントに対する理解と、毅然とした態度
- 組織での対応（職場環境配慮義務、安全配慮義務）
- 事前、途中、事後の対応

事前の対応

(ハラスメントが起きる前に)

● 事前の対応

- 1 事前予防策の検討・周知
- 2 相談体制の整備
- 3 研修等の実施

1, 事前予防策の検討・周知

内部向け：対応フローやマニュアル等の作成

外部向け：ポスターの掲示や、書面の交付。

内部向けマニュアル

【マニュアル例】

- ハラスメントの定義
- 法人としての基本方針
- 事前予防策
- 対応フロー
- 相談窓口について
- 契約外のサービスを求められた時の対応等。

外部向けに

ポスターや書面の交付、HPへの掲載等。

- 患者であっても、迷惑行為は容認しないこと
- 迷惑行為には施設としても毅然と対応すること
- 内容によっては、今後の診療を拒否する可能性があること
- 警察に通報する可能性があること
- 損害賠償請求を行う可能性もあること

2, 相談体制の整備

- 上司への相談と、（可能であれば）相談を受け付ける専門の部署を設ける。
- 民間企業等の外部窓口の利用→早い段階での対応で、大きく状況が変わってくる。
- 最終的には弁護士や警察への相談。

3, 研修の実施

- 規程類や、方針、マニュアルの周知
- 担当者個人が、できること、できないことをきちんと理解することが重要
 - できないことを何でもやってしまうことは、その後断られたとき、クレーム→ハラスメントとつながりやすい。
 - 職員間の対応の統一（あの人はやってくれたのに・・・の防止）
- 研修で、民間企業や弁護士を利用することも検討。

ハラスメント最中の対応

● ハラスメント最中の対応

- 1 毅然とした態度
- 2 生命・身体に危険が生じ得る場面
→安全の確保を第一に
- 3 録音の可否
- 4 現場保存
- 5 警察通報

1, 毅然とした態度

- ・ 直接相手に辞めるように告げる。
 - ・ 行為が止まなければ、「診療を続けられない状況なので、本日はこれで失礼します。」等と述べ、その場を離れる等の対応をする。
- 生命や身体に危険が生じる可能性がある場合は、直ぐにその場を離れる。
早めの対応が大事。
- ・ 事業所内での共有
 - ・ 契約範囲外のことは極力行わない（他のサービスの紹介でOK）

3, 録音の可否

- ・ 秘密に録音をしても、ハラスメント対策という正当な目的で用いられている場合は、違法とはならない。

- ・ 「このやり取りについて録音をさせていただきます」とあえて伝えるか。

→録音の目的が、証拠保全か、相手への牽制かによって使い分けるのも良い。

- ・ 録音については、いつ、誰と誰の会話であるのかをわかるようにしておく。

- ・ 法律的に問題が無くても、録音によって、信頼関係が損なわれる可能性があるという事実上の問題はどうしても残る。比較衡量。

4, 現場保存

- 証拠を残すという観点
- 患者を別の場所に誘導し、そこで対応をする
- 警察を呼んだ場合は、警察が来るまで、現場を触らない。

事後の対応

● 事後の対応

- 1 報告
- 2 被害スタッフへの事実確認
- 3 証拠を残す（どのように記録をするべきか）
- 4 今後の対応についての検討
 - (1) 原因の検討
 - (2) 患者・利用者への対応
- 5 当該患者へのアプローチ

※安全配慮義務、職場環境配慮義務の問題

1, 報告

- 上司、担当部署
- 事業所全体での共有
- 民間企業や、警察、弁護士等の外部機関の利用

2, 記録をする（記録の方法）

- 独自に記録を残すこと。
 - 日時、場所、どのような被害にあったか、相手に伝えたこと、近くに誰がいたか等、具体的な状況をできるだけメモに残す。
 - 時系列順に残すと良い。
 - **客観的事実を記載する**ようにする（×「誹謗中傷された」→○「『他の担当者と比べてレベルが低い』と言われた」）
 - ボールペンで書く（消えないように）。PCでもよい。
 - 破損場所、怪我をした場所
- 写真撮影（全体像もわかるように）**。請求書、診断書等の保存。

3, 今後の対応の検討

(1) 原因の検討

患者の心身の状態が悪かったのか、職員の対応に問題はなかったか等

(2) 利用者への対応方法の検討（上から順に対応を検討！）

- 行為者との協議、説明、警告等（書面で）
- 担当職員の変更
- 民間企業等の第三者への相談、利用
- 診療拒否等の検討
- 損害賠償や、刑事告訴等の検討

行為者との協議、説明、警告等

- 書面で行う。
- 事業者（法人）名で行う。
- 客観的な事実で。
- 簡にして要を得た内容で。

契約解除に関する注意点

- いきなりの診療拒否、契約解除は違法となり得る
- 同じ利用者等からのハラスメント事案であっても、契約解除が認められる判例、認められない裁判例が存在する。
- ハラスメント行為の重さと対応の強度は相関関係的に考える。

契約解除が有効とされた裁判例

- 1 横浜地判平成15年3月5日（利用者による暴行）
 - ・ ハサミやカッターを突き付ける。ハンマーを振り回す。
 - ・ 警察への通報が3回ほどなされる等、暴行は高頻度（行為の程度：重）
 - ・ 今後暴力があった場合は契約を解除する旨の話し合いが利用者の家族も含めて行われていた。
 - ・ 別施設への通所を斡旋していた（対応・手続として適切）
- 2 東京地判平成27年8月6日（家族による暴行）
 - ・ 塩を投げつける行為
 - ・ 怒鳴りつける行為も度々（行為の程度：中）
 - ・ サービス提供困難であることを繰り返し説明しているが改善されず
 - ・ 約4カ月協議を続けていた
 - ・ サービス内容は、週6日、1日1時間の食事の用意、トイレ誘導等であり、代替可能（対応・手続として適切）

契約解除が無効とされた裁判例

1 東京地判平成27年8月28日（利用者による暴行）

- ・ 顔を殴打も、被害者は負傷せず、被害届も提出がない。
- ・ 2度暴行があったが、1度目から2度目までは約6年もの期間があいていた（行為の程度：軽）
- ・ 1度目の暴行後にも、次暴行があった場合は解除がなされる等の説明がなされていない。（対応・手続として不適切）

2 大阪地判平成26年5月8日（障害を持つ利用者の家族による暴行）

- ・ 会議室の机をたたき、大声で「おい、お前な」等と言って、強い口調での抗議。この1回のみ。（行為の程度：軽）
- ・ 施設の一方向的な判断により、利用者の施設利用を土日に制限したことや、譲歩を見せずに、話し合いを打ち切るような態度をした（対応・手続として不適切）

判断が分かれた理由

- 利用者の生命身体の利益、生活の保護、応招義務、介護保険法上の「正当な事由」の観点から、契約の解除条項が限定的に解釈される
- どのような事実が重要視されたか？
 - 行為の態様・頻度、結果の重大性、暴行行為等の改善の見込み、解除に至る手続の適切性等
- 行為の程度と対応の強度は相関関係
 - 利用者への影響が小さい手段から順に検討をする。

まとめ

- 正当クレームは大事に。不当クレーム、ハラスメントに対しては毅然とした対応を。
- 担当者一人一人がハラスメントに対する知識をつけること（⇒毅然とした対応が可能になる）
- 組織として、ハラスメントにどのように対応をするか（事前、途中、事後）。職場環境配慮義務・安全配慮義務の問題にもなり得る。
- 外部の機関の利用