

刑部

の適用はない。証券商法33・3・13商刑二・四・三七

行

三〇八条 暴行を加えた者が人を傷害するに至ら
 ざるときは、二年以下の拘禁刑若しくは三十万円

二四 平成三法三一 令和四法六七 本条改正

[illegible]

の發行（二三三①禁裏）、二三六、二三八（萬應）、暴方
一ノ三①禁裏的又は常習的暴行、暴方三①禁裏的暴行
毛、商方上、王の命令等の暴行又は暴行に準じ、

用」(『國史』第三卷) 王(『新皇朝』の標題)又「通譯方下恩」
一二因「他人につぎまかつたもの」 隆記「同十五(書を如
北懸、金商一九七①)因「通譯方下恩」等のための暴行

銀行

「墮行」とは、人の身体に対する不法な攻撃方法の一切をい、その性質上傷害の結果を惹起せざるべきものでない。

ることを要せず、箱衣をつかみ引つ張るなどは通行に當る。(大佛昭八・4・16期第二、四二七)

2. 確定例
毛髪の切斷・剥去で、また「天竺明細」・日・20冊録二八・

「大判昭七・二・四別表二」・
網野史外を拘束する行為、

驚かせる目的で、人の数歩手前を狙って投石する。

（刑法第25・6・10條刑二・三）……母罪の事例は
罪の成立を待たず

五の短片を授け、食料となから近い出ける行夜(一週) 26・11・自願第四・一・二三三元(傳事罪の事例) 宿衛罪の(新訂)

29・A・20羽集八・八・一二七
 羽集八・八・一二七
 羽集八・八・一二七

〔第三行外母格間ニ因スル法律所定の惡行を禁止〕
 狭い室内で持寸目的で日本刀の抜き身を振り回すに
 依りて人を傷つけたる者

[illegible]

（新設の成立を以て）

世に於ては、**世に於ては、**

1

香蘭の空気の指示に従つて、香蘭の空気を吸ひ、

高松政談が山居部の活動として行われた山居食糧調査に

1980年1月

$$B(\frac{1}{4})$$

令和8年4月1日 施行 現在施行

(C)

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和七年法律第六十三号）

Law RevisionID:341AC0000000132_20260401_507AC0000000063

昭和四十一年法律第百三十二号

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律

目次

- 第一章 総則（第一条—第九条）
- 第二章 基本方針（第十条—第十条の三）
- 第三章 求職者及び求人者に対する指導等（第十一条—第十五条）
- 第四章 職業訓練等の充実（第十六条・第十七条）
- 第五章 職業転換給付金（第十八条—第二十三条）
- 第六章 事業主による再就職の援助を促進するための措置等（第二十四条—第二十七条）
- 第七章 中途採用に関する情報の公表を促進するための措置等（第二十七条の二）
- 第八章 治療と就業の両立支援（第二十七条の三）
- 第九章 外国人の雇用管理の改善、再就職の促進等の措置（第二十八条—第三十条）
- 第十章 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事業主の講ずべき措置等（第三十条の二—第三十条の八）
- 第十一章 国と地方公共団体との連携等（第三十一条・第三十二条）
- 第十二章 雑則（第三十三条—第四十一条）
- 附則

第一章 総則

（目的）

第一条 この法律は、国が、少子高齢化による人口構造の変化等の経済社会情勢の変化に対応して、労働に関し、その政策全般にわたり、必要な施策を総合的に講ずることにより、労働市場の機能が適切に発揮され、労働者の多様な事情に応じた雇用の安定及び職業生活の充実並びに労働生産性の向上を促進して、労働者がその有する能力を有効に発揮することができるようし、これを通じて、労働者の職業の安定と経済的社会的地位の向上とを図るとともに、経済及び社会の発展並びに完全雇用の達成に資することを目的とする。

2 この法律の運用に当たっては、労働者の職業選択の自由及び事業主の雇用の管理についての自主性を尊重しなければならない、また、職業能力の開発及び向上を図り、職業を通じ

① (1/16)

二 職業安定機関において、事業主に対して、その求めに応じて、当該外国人に対する再就職の援助を行うことについて必要な指導及び助言を行うこと。

三 職業安定機関において、当該外国人の有する能力、在留資格等に応じて、当該外国人に対する雇用情報の提供並びに求人の開拓及び職業紹介を行うこと。

四 公共職業能力開発施設において必要な職業訓練を行うこと。

3 国又は地方公共団体に係る外国人の雇入れ又は離職については、第一項の規定は、適用しない。この場合において、国又は地方公共団体の任命権者は、新たに外国人を雇い入れた場合又はその雇用する外国人が離職した場合には、政令で定めるところにより、厚生労働大臣に通知するものとする。

4 第二項（第一号及び第二号を除く。）の規定は、前項の規定による通知があつた場合について準用する。

（届出に係る情報の提供）

第二十九条 厚生労働大臣は、法務大臣又は出入国在留管理庁長官から、出入国管理及び難民認定法に定める事務の処理に関し、外国人の在留に関する事項の確認のための求めがあつたときは、前条第一項の規定による届出及び同条第三項の規定による通知に係る情報を提供するものとする。

（法務大臣等の連絡又は協力）

第三十条 厚生労働大臣は、労働力の需要供給の適正かつ円滑な調整等を図るため、法務大臣又は出入国在留管理庁長官に対し、労働に従事することを目的として在留する外国人の出入国に関する必要な連絡又は協力を求めることができる。

2 法務大臣又は出入国在留管理庁長官は、前項の規定による連絡又は協力を求められたときは、本来の任務の遂行を妨げない範囲において、できるだけその求めに応じなければならない。

第十章 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事業主の講ずべき措置等

（雇用管理上の措置等）

第三十条の二 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

3 厚生労働大臣は、前二項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（以下この条において「指針」という。）を定める

c (7/16)

主
に
パ
ワ
ー

ものとする。

- 4 厚生労働大臣は、指針を定めるに当たっては、あらかじめ、労働政策審議会の意見を聴くものとする。
- 5 厚生労働大臣は、指針を定めたときは、遅滞なく、これを公表するものとする。
- 6 前二項の規定は、指針の変更について準用する。

(国、事業主及び労働者の責務)

第三十条の三 国は、労働者の就業環境を害する前条第一項に規定する言動を行つてはならないことその他当該言動に起因する問題（以下この条において「優越的言動問題」という。）に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

- 2 事業主は、優越的言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するよう努めなければならない。
- 3 事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、優越的言動問題に対する関心と理解を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。
- 4 労働者は、優越的言動問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するよう努めなければならない。

(紛争の解決の促進に関する特例)

第三十条の四 第三十条の二第一項及び第二項に定める事項についての労働者と事業主との間の紛争については、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律（平成十三年法律第一百十二号）第四条、第五条及び第十二条から第十九条までの規定は適用せず、次条から第三十条の八までに定めるところによる。

(紛争の解決の援助)

第三十条の五 都道府県労働局長は、前条に規定する紛争に関し、当該紛争の当事者の双方又は一方からその解決につき援助を求められた場合には、当該紛争の当事者に対し、必要な助言、指導又は勧告をすることができる。

- 2 第三十条の二第二項の規定は、労働者が前項の援助を求めた場合について準用する。

(調停の委任)

第三十条の六 都道府県労働局長は、第三十条の四に規定する紛争について、当該紛争の当事者の双方又は一方から調停の申請があつた場合において当該紛争の解決のために必要があると認めるときは、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第六条第一項の紛争調停委員会に調停を行わせるものとする。

- 2 第三十条の二第二項の規定は、労働者が前項の申請をした場合について準用する。

c (3/16)

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

1 はじめに

この指針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 41 年法律第 132 号。以下「法」という。）第 33 条第 1 項から第 3 項までに規定する事業主が職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（以下「顧客等」という。）の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該労働者の就業環境が害されること（以下「職場におけるカスタマーハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、同条第 4 項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

- (1) 職場におけるカスタマーハラスメントは、職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいう。

なお、顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらない。

また、障害者から労働者に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要である。

加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、店舗及び施設等において対面で行われるもののみならず、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれるものである。

- (2) 「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれる。取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧客の自宅等であっても、当該労働者が業務を遂行する場所であればこれに該当する。

- (3) 「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）第47条の4の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第33条第1項及び第34条第2項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、3(1)の配慮及び4の措置を講ずることが必要である。なお、法第33条第2項、第36条第2項及び第37条第2項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場におけるカスタマーハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取扱いを行ってはならない。

- (4) 「顧客等」とは、顧客（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある潜在的顧客も含む。）、取引の相手方（今後取引する可能性のある者も含む。）、施設の利用者（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者をいい、今後利用する可能性のある者も含む。）その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指し、例えば、以下の者等が含まれる。

- ・ 事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者
- ・ 事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者
- ・ 取引先の担当者
- ・ 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- ・ 施設・サービスの利用者及びその家族
- ・ 施設の近隣住民

- (5) 「その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指す。

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）との関係性等）を総合的に考慮することが適当である。また、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要である。加えて、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、事業主又は労働者の

側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることにも留意する必要がある。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下のイ及びロのものがあるが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、イ及びロに掲げるものは限定列挙ではないことに十分留意し、4(2)ロにあるとおり広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

イ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 契約金額の著しい減額の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求
 - ・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

ロ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・ 物を投げつけること。
 - ・ わざとぶつかること。
 - ・ つばを吐きかけること。
- ② 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）
 - ・ 店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。
 - ・ SNS等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
 - ・ 労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。
 - ・ 土下座を強要すること。
 - ・ 盗撮や無断での撮影をすること。
 - ・ 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。
- ③ 威圧的な言動
 - ・ 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。
 - ・ 反社会的な言動を行うこと。
- ④ 継続的、執拗な言動
 - ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。

- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
 - ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

(6) 「労働者の就業環境が害される」とは、当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指す。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当である。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があります。

3 事業主等の責務

(1) 事業主の責務

法第34条第2項の規定により、事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならないことその他職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。なお、職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題としては、例えば、労働者の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、労働者の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う経営的な損失等が考えられる。

また、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

(2) 労働者の責務

法第34条第4項の規定により、労働者は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

4 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雇用管理上講ずべき措置の

内容

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、雇用管理上次の措置を講じなければならない。

ただし、職場におけるカスタマーハラスメント対策を講ずる際は、消費者法制により定められている消費者の権利や、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律において、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務が定められていることに留意する必要がある。同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定）」に即して主務大臣が各所掌分野ごとに定める事業者が適切に対応するために必要な指針、内閣府がホームページ等に掲載する合理的配慮の提供等に係る障害特性に応じた事例等（以下「対応指針等」という。）も参考にして、顧客等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要がある。

また、各業法等によりサービス提供の義務等が定められている場合やサービスが途絶すると顧客等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要がある。

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針の明確化、労働者に対するその方針の周知・啓発として、次の措置を講じなければならない。

その際、職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景には、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などもあると考えられる。そのため、職場においてこれらを幅広く解消していく取組を進めることも、職場におけるカスタマーハラスメントの防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要である。

イ 職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

また、職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を顧客等に周知・啓発することも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

（事業主の方針等を明確化し、労働者に周知・啓発していると認められる例）

- ① 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を記載し、配布等すること。

なお、トップメッセージとして当該方針を広く社内に発信することも考えられる。

- ② 職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を労働者に対して周知・啓発するため、口において定める職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施すること。

- ロ 職場におけるカスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知すること。

対処の内容については、職場におけるカスタマーハラスメントが発生し、その場で労働者から管理監督者等に報告があった場合や管理監督者等が現認した場合は、当該管理監督者等が直ちに適切な対応を行うことが必要な場合もあることを踏まえ、その内容を定めること。

また、当該事業所において発生しやすい職場におけるカスタマーハラスメントの例や、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などが職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となり得ることを併せて周知することも考えられる。

対処の内容の例としては、次のようなものがある。

ただし、次の例は限定列举ではなく、各事業主が、労働者の状況等の実態に応じた対処の内容を定めること。

- ・ 労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- ・ 可能な限り労働者を一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること。
- ・ 顧客等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- ・ 労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切ったりすること。
- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・ 現場対応が困難な場合においては、本社・本部等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- ・ 法的な手続が必要な場合には、法務部門等と連携し、弁護士へ相談すること。

（対処の内容等を定め、労働者に周知していると認められる例）

- ① 職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を定め、当該規定と併せて、職場におけるカスタマーハラスメントの内容を労働者に対して周知すること。
- ② 顧客等への対応に関するマニュアル等に、職場におけるカスタマーハラスメントの内容及び職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を記載し、労働者に対して周知すること。
- ③ 職場におけるカスタマーハラスメントの内容及び職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を労働者に対して周知するための研修、講習等を実施すること。

- (2) 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
事業主は、労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応する
ために必要な体制の整備として、次の措置を講じなければならない。

なお、相談に対応する担当者として、労働者の上司に当たる管理監督者等を定める
ことも考えられる。

- イ 相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働
者に周知すること。なお、職場における他のハラスメントの相談窓口と一体的に設
置をすることも考えられる。

（相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例）

- ① 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- ② 相談に対応するための制度を設けること。
- ③ 外部の機関に相談への対応を委託すること。

- ロ イの相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できる
ようにすること。また、相談窓口においては、被害を受けた労働者（以下「被害者」
という。）が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等も踏まえ、相談を行
った労働者（以下「相談者」という。）の心身の状況や当該言動が行われた際の受
け止めなどその認識にも配慮しながら、職場におけるカスタマーハラスメントが現
実に生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるカ
スタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、
適切な対応を行うようにすること。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれ
がある場合等が考えられる。

（相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる
例）

- ① 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の
担当者と関係部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
- ② 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載
したマニュアルに基づき対応すること。
- ③ 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

- (3) 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談の申出があった場合に
おいて、その事案に係る事実関係の迅速かつ正確な確認及び適正な対応として、次の
措置を講じなければならない。

- イ 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。なお、行為者が、他の事業
主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役
員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求め
ることも含まれる。

7
c (10/16)

(事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例)

- ① (1)口において定める対処の内容を踏まえ、管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応すること。
- ② 相談窓口の担当者、関係部門又は専門の委員会等が、相談者から事実関係を確認すること。その際、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも適切に配慮すること。

また、必要に応じて、周囲の労働者からも事実関係を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずること。なお、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。

加えて、必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取することも考えられる。

- ③ 事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、法第 37 条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。

ロ イにより、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

(措置を適正に行っていると認められる例)

- ① (1)口において定める対処の内容を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、管理監督者等が被害者に代わって対応すること、被害者と行為者を引き離すこと等の措置を講ずること。

また、あわせて、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報すること。

- ② 事案の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応すること、被害者と行為者を引き離すための配置転換、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。

また、あわせて、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報することや、法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士へ相談することも考えられる。

- ③ 法第 37 条に基づく調停その他中立な第三者機関の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずること。

ハ 改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には、職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講ずること。その際、必要に応じて、接客等における慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行うことも考えられる。

あわせて、必要に応じて事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報の取扱いに留意して関係部門に共有し、再発防止に活用することも考えられる。

なお、職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動の行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置への協力を求めることも含まれる。

また、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずること。

（再発防止に向けた措置を講じていると認められる例）

- ① 職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針及び職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること。

また、職場におけるカスタマーハラスメントの発生を契機として、職場におけるカスタマーハラスメントの原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などが把握された場合には、その問題等そのものの改善を図ること。

- ② 労働者に対して職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針及び職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。

また、職場におけるカスタマーハラスメントの発生を契機として、職場におけるカスタマーハラスメントの原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などが把握された場合には、その問題等そのものの改善を図ること。

- (4) 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントの抑止のための措置として、労働者に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備しなければならない。

なお、特に悪質と考えられるものへの対処の例としては次のようなものがあるが、当該方針に記載する対処の内容を検討するに当たっては、各業法等による定めがある場合等、業種・業態等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じた方針を定めることが効果的である。

- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・ 行為者に対して警告文を発出すること。
- ・ 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこ

と。

- ・ 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。
- ・ 民事保全法（平成元年法律第 91 号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

（措置を講じていると認められる例）

- ① (1)口の措置を実施する際に、併せて、職場におけるカスタマーハラスメントのうち、特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、労働者に対して周知すること。加えて、当該対処を講ずることができるよう、関係部門間の連携等の体制を整備すること。

(5) (1)から(4)までの措置と併せて講ずべき措置

(1)から(4)までの措置を講ずるに際しては、併せて次の措置を講じなければならない。

- イ 職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談者等の情報は当該相談者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該カスタマーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。なお、相談者等のプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報も含まれるものであること。

（相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていると認められる例）

- ① 相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする。
 - ② 相談者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行うこと。
 - ③ 相談窓口においては相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配布等すること。
- ロ 法第 33 条第 2 項、第 36 条第 2 項及び第 37 条第 2 項の規定を踏まえ、労働者が職場におけるカスタマーハラスメントに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「カスタマーハラスメントの相談等」という。）を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。
- （不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者にその周知・啓発することについて措置を講じていると認められる例）
- ① 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をすること。

- ② 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、
カスタマーハラスメントの相談等を理由として、労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等すること。

5 他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

法第33条第3項の規定により、事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、次の措置を講ずるよう努めなければならない。

- (1) 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応ずるように努めなければならない。

また、同項の規定の趣旨に鑑みれば、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくないものである。

- (2) 事業主は、他の事業主からの協力の求めに応じて、労働者へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これに協力した労働者に対して、解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

加えて、事実関係の確認により、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、事業主は、就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが望ましい。

6 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行うことが望ましい取組の内容

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、4の措置に加え、次の取組を行うことが望ましい。

- (1) 事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、次の取組を行うことが望ましい。

なお、取組を行うに当たっては、労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図ることは、職場におけるカスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であることや、顧客等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、職場におけるカスタマーハラスメントには該当せず、労働者が、こうした正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意することが必要である。

イ 労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るために研修等の必要な取組を行うこと。

（顧客等への対応力の向上を図るために必要な取組例）

① 接客についての研修、商品やサービスについての研修、顧客等からの苦情への対応についての研修等の実施や資料の配布等により、労働者の顧客等への対応力等の向上を図ること。

ロ 労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取組を行うこと。

(労働者が顧客等への理解を深めるための取組例)

① 消費者の心理や障害特性等についての資料の配布や研修等の実施により、労働者の顧客等への理解を深めること。なお、障害特性に応じた対応については、4に記載した対応指針等を参考にすることが考えられる。

(2) 事業主は、4の措置を講じる際に、必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることが重要である。なお、労働者や労働組合等の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）第18条第1項に規定する衛生委員会の活用なども考えられる。

(3) 職場におけるカスタマーハラスメントは、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては重要である。また、同じ業種・業態等の複数の事業主が一体となって取組を行うことも考えられる。

(4) 労働者が取引の相手方に対して職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動を行う場合もあることから、3のとおり、事業主及び労働者の責務として、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の事業主が雇用する労働者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うよう努めなければならない。こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、4(1)イの職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針の明確化等を行う際に、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を併せて示すことが望ましい。

7 事業主が職場において行われる自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、4(1)イの職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針の明確化等を行う際に、職場における当該事業主が雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者及び個人事業主等の労働者以外の者）に対する顧客等の言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

○(15/16)

また、これらの者から職場におけるカスタマーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、4の措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい。

<JCHO埼玉メディカルセンター 指針>

はじめに

(D)

I. 国によるカスタマーハラスメント対策の推進

厚生労働省は、令和元年6月改正の「労働施策総合推進法」により、パワーハラスメント（以下、「パワハラ」という。）を「職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超え、身体的・精神的苦痛を与え又は就労環境を害するもの」と定義づけし、「優越的な関係」を前提とするパワハラを規制することとしました。

同法の改正を踏まえ、令和2年1月には、「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」

（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。））に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。さらに、令和4年2月には、企業等がカスハラ対策に自主的に取組むことを目的に、カスハラ対策の具体例として、「カスハラ対策企業マニュアル」を発表しており、国はカスハラ対策を推進していることから、事業主は、カスハラ対策の強化が急務であるといえます。

II. 病院現場におけるペイシエントハラスメント対策の必要性

病院現場における患者及びその家族等から職員に対する迷惑行為、いわゆるペイシエントハラスメント（以下、「ペイハラ」という。）は、職員個人の尊厳を不当に傷つけ、職場環境を悪化させるとともに、対応に相当な時間が割かれること等から、職員はもとより一般の善良な患者等にも影響を及ぼす行為であり、決して甘受してはならないものです。

しかしながら、医療の不確実性とそれについての患者・家族等の認識の欠如、「患者様」などという呼称を使うことによる医療従事者よりも患者の方が立場が上なのだという患者の誤った権利意識やお客様意識等を背景として、一部の患者等から自己中心的、かつ理不尽で常軌を逸した要求等のペイハラが惹き起こされる病院もあり、当院も例外ではありません。また、「公立病院だからどんな患者であっても診療拒否はできない。」、「今は具合が悪く、一時的に暴力的になっているだけだから仕方がない。」等、ペイハラを受忍する声や、「どの程度の被害を受ければ上司や警察に相談したらいいかわからない。」等、対応に戸惑う職員の声も聞こえます。

こうした現状を鑑み、職員及び他の善良な患者を守るために、ペイハラを受忍しなければいけない理由はどこにもないことを改めて認識するとともに、ペイハラの発生に備え、対応手順や体制等を予め整えておくことが必要です。

D (1/11)

III. 本指針におけるペイシェントハラスメント対策の内容

こうしたペイハラに対しては、「病院職員を守る」ことを最大の目的として、病院が一枚岩となり、組織的に対応することが重要です。そのためには、日ごろから病院職員全員に対し、ペイハラ対応は組織として行うものであることの意識づけを徹底した上で、患者の診療に当たる医療従事者、交渉窓口となる担当職員、方針決定する管理者及び法的見地から助言する顧問弁護士等、関係者の緊密な連携・情報共有、体制の構築が不可欠です。

併せて、理不尽な要求には屈しない（毅然と対応する）こと、犯罪に該当する可能性のある手段により不当な要求をする患者・家族等に対しては、警察に介入してもらうなど、法的手段による解決も視野に入れつつ、是々非々の対応を心掛けることもペイハラ対応として求められます。

本指針は、「組織的に対応する」、「毅然と対応する」、「警察への相談・通報をためらわない」を対策の3本柱として位置づけ、「第2 実践編」記載のペイハラの「類型ごとの基本的対応例」もこれら3本柱を念頭においたものとしています。

「職員が安心して働ける職場の実現」と「より一層の患者満足度の向上」を図るため、力を合わせて、これまで以上にペイハラの予防・対応に向け取り組んでいきます。

D (2/11)

第1 基礎編

1. ペイシエントハラスメント対策の目的

病院職員の業務負担や精神的負担を軽減し、安心して働ける職場の実現を図ると共に、診療すべき患者への対応に注力し、限られた医療資源の中で一人でも多くの患者へ医療サービスを提供することにより患者満足度の向上を図る。

2. 指針の位置づけ

本指針は、JCHO埼玉メディカルセンターおよび附属施設におけるペイシエントハラスメント対策について、基本的方針、対応例等を示したものである。当院においては、本指針をペイシエントハラスメント対策の基本としながら、時代に応じた対策マニュアルを策定することや院内の体制を整備する等、病院の体制、人員等に応じて柔軟に対応する。

3. 指針の適用範囲

JCHO埼玉メディカルセンター、附属老健、附属健康管理センター、訪問看護ステーション等全ての部門を適用範囲と定める。

4. ペイシエントハラスメントの定義

患者・家族等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、病院職員の職場環境が害されるものをいう。

【厚生労働省ホームページ掲載「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」における『カスタマーハラスメント』に関する説明】

企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の現場においては、

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な物であって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものが、カスタマーハラスメントであると考えられています。

5. ペイシエントハラスメントの分類

(1) 患者・家族等からの要求内容に妥当性がないもの

- 病院の提供する医療サービスに過誤（ミス）や過失が認められないもの
- 要求の内容が、病院が提供する医療サービスの内容とは関係がないもの

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

ア. 要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高い言動

- 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
- 土下座の要求
- 継続的（繰り返される）、執拗な言動

- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- 器物の破壊
- イ. 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合がある言動
 - 交通費の請求や診療費の不払い要求
 - 金銭補償の要求
 - 謝罪の要求（土下座を除く）

6. ペイシェントハラスメントの判断基準

(1) 患者・家族等の要求内容に妥当性はあるか

- 患者・家族等の主張に関して医療行為の事実関係や因果関係を確認する。医療行為に過誤（ミス）や過失などがあれば、患者・家族等の要求には正当な理由があると判断する。
- 反対に医療行為に過誤（ミス）や過失などがなければ、患者・家族等の要求には正当な理由がないと判断する。

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当か

- 患者・家族等の要求内容の妥当性と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認する。
- 長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられる。
- 患者・家族等の要求内容に妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的である場合は、社会通念上不相当と考えられ、ペイシェントハラスメントに該当する。
- 殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにペイシェントハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当する。

7. ペイシェントハラスメントによる病院職員・病院・他の患者等への影響

以下のとおり精神的な負担が大きく、業務のパフォーマンスが低下することをはじめ、深刻な場合には健康不良や精神疾患を招き、休職や退職につながるケースも考えられる。

また、病院内での対応方針の検討や、弁護士や警察等との相談対応の時間を含めると相当な時間的コストを強いられることもある。さらに、業務遅滞により他の患者・家族が医療サービスを受けられないことなどが考えられる。

(1) 病院職員への影響

- 業務のパフォーマンスの低下
- 健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り等）
- 現場への恐怖、苦痛による病院職員の配置転換、休職、退職

(2) 病院への影響

- 時間の浪費（現場でのクレーム対応、電話対応、謝罪訪問、院内での対応方法の検討、弁護士への相談等）

- 業務上の支障（患者・家族等への対応によって他業務が行えない等）
- 人員確保（病院職員離職に伴う病院職員の新規採用、教育コスト等）
- 金銭的損失（商品、サービスの値下げ、慰謝料要求への対応、代替品の提供等）
- 病院に対する他の患者等のブランドイメージの低下

(3) 他の患者への影響

- 来院する他の患者の利用環境、雰囲気の悪化
- 業務遅滞によって他の患者がサービスを受けられない等

8. ペイシェントハラスメント対策を講じることによる病院職員・病院・他の患者等へのプラスの影響

(1) 業務への影響

- 複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を迅速に確認し、対応できるようになる。
- 対応方法を明示することで病院職員が働きやすくなる。
- 患者対応のノウハウが整理でき、経験を培うことができる。
- 患者対応に関連する訓練、研修の受講後は、落ち着いて対応ができる。

(2) 病院職員への影響

- 職場環境が明るくなる、病院職員から笑顔が出るようになる。
- 病院としてペイシェントハラスメントに対する姿勢を示したことで病院職員への安心感が生まれる。

(3) 職場環境への影響

- 病院にとって好ましくない患者・家族等の来院自粛に繋がる。
- 迷惑行為をする人が少なくなり、職場環境がよくなる。

(4) その他

- 病院職員を守るということを行動で示す大事さを病院組織として再認識できる。
- 人材確保が難しい中、ペイシェントハラスメント対策等により職場環境をよくすることで離職者を減らすことに繋がる。

9. ペイシェントハラスメント対策の3本柱

(1) 組織的に対応する

ペイシェントハラスメント対策を講じる上で、病院組織としての体制のあり方で重要な点は以下のとおりである。

- ア. 職員の安心感を育むため、病院として職場におけるペイシェントハラスメントをなくす旨の方針を明確にする。院内に掲示する基本方針を「書式1」に示す。
- イ. 病院組織としては、「職員を守ることが第一」という方針で組織的に対応する必要がある。
 - 病院には職員に対する安全配慮義務（労働契約法5条）が課されている。
 - 暴言・暴力・セクハラ等から職員の安全を確保するという意味だけでなく、心の傷を癒すというメンタルヘルスケアも含めて職員を守る。
- ウ. 常に病院組織として対処法を検討し、具体的な案件についても病院組織の問題として対処して、患者・家族等に対しては常に複数名で対応する。

- 患者・家族等と対峙する担当者にとって「病院組織の後方支援」は不可欠である。
- 患者・家族等への対応は、身体・精神の両面から担当者に強いストレスを与えることから、複数名で対応する。

〔参考〕 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚労省）25頁
 「顧客等への対応は、基本的には複数名で対応し、対応者を一人にさせない、行為が深刻な場合は一時対応者によって現場監督者が対応する等、従業員の安全にも配慮する必要があります。」

- エ. 現場の担当者のみに任せず、担当者以外のバックアップ体制を構築し、常に病院組織において協議を重ねながら、一つひとつの対応を病院組織として判断する。
 - 担当者が状況的・精神的に孤立することを防ぐため、病院組織として当該担当者以外の職員がバックアップし協力することができるよう、その体制を整える。
- オ. 担当者に対しては、その指揮命令系統を整備して一定の権限を付与し、その一方で「結果責任」を問わない。
 - 師・看護師を含む他の職員は、担当者へ患者に関する情報を提供する等、積極的に協力する。
 - ペイシェントハラスメント対応に「正解がない」ことを考慮し、事案の検証過程において担当者に結果責任を問うことはしない。
- カ. 患者・家族等に対し、病院が「暴言・暴力を許さない病院であること」、「暴言・暴力については警察と連携して対応する病院であること」等を「書式2」で広く告知しておく。
 - 病院がペイシェントハラスメントに対して毅然と対応すること（警察への通報、診療の拒絶、退去命令、立入禁止措置等）が患者・家族等に分かることにより、ペイシェントハラスメントの予防につながるとともに、病院職員に安心感を与えることになる。
- キ. 院内において、患者・家族等について組織的に情報共有するようにし、その情報共有のための体制を整えておく。
 - 患者・家族等は院内の様々な部署にクレームをつける等の行為を繰り返すことがある。
 - そのため、患者・家族等の情報を院内各部署で共有し、可能な限りトラブルを事前に回避するよう努める。
- ク. 病院は、医師・看護師等、職員の就労環境についても目を配る必要がある。
 - ペイシェントハラスメント化の要因の一つに職員の不適切な言葉遣い、不親切な態度・説明等があり、その原因が過酷な就労環境にあることも考えられる。
- ケ. ペイシェントハラスメントへの対応について病院で判断困難な場合には、顧問弁護士事務所に相談する（総務企画課経由）。

(2) 毅然と対応する

ア. 応招義務に過剰反応しない

(A) 応招義務の基本的な考え方

- 医師法 19 条 1 項は、「診療に従事する医師は、診察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。」として、いわゆる医師の「応招義務」を定めている。
- 医師は原則として患者からの診療の求めを拒むことはできず、診療拒否には正当な事由が必要となる。
- 医師法上の応招義務を負う者は医師個人だが、病院や診療所（以下、「医療機関」）においても同様の義務があるものと理解されており（昭和 24 年 9 月 10 日医発 752）、診療契約の締結の有無にかかわらず、医療機関は、原則として診療を拒むことはできないものと考えられる。
- 応招義務を盾に「医師は何があっても診療を拒否できず、どのような患者、状況でも診療する義務がある」として、患者が医療機関に無理難題を押し付けることが考えられるが、応招義務は、医師が国に対して負う公法上の義務であって、患者に対して負う私法上の義務ではない。
- 国が医師に対して診療ないし診療契約締結を強制しうるだけであり、患者は医師に対して直接、診療ないし診療契約締結の請求権を有しないものである。患者が診療を受けられるのは、医師のこの公法上の義務から生じる反射的利益によると解されている。

(B) 信頼関係喪失による診療の拒否

- 医師法 19 条 1 項により、「正当な事由」が認められれば、診療拒否は可能である。
- 正当事由の有無は個別事情で判断されるが、厚生労働省が示した通知（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（令和元年 12 月 25 日医政発 1225 第 4 号））では、正当事由の有無を判断する際には、①緊急対応の必要性の有無（病状の深刻度）が最も重要視され、②診療を求められた時間（診療時間内・勤務時間内であるか）や、③患者と医療機関・医師・歯科医師の信頼関係も重要な考慮要素とされている。緊急対応が不要な場合には、信頼関係の喪失等も考慮の上、より緩やかに解釈できることが明らかにされている。

〔参考〕同通知 2 (2) ①患者の迷惑行為

「診療・療養等において生じた又は生じている迷惑行為の態様に照らし、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。」

- 医療機関と患者・家族等との間の信頼関係が失われた場合には、患者への診療に緊急性がなく、代替する病院等が存在する限り、医療機関が診療を拒否したとしても、拒否された側の法律上保護されるべき何らかの権利又は利益が侵害されるわけではないため、診療拒否に正当事由を認めることが可能と考えられる。

イ. 患者・家族等に課せられた義務

(A) 診療契約における患者の診療協力義務

- 医療行為は、その性質上医師と患者の信頼関係、協働関係を基礎として行われるものであり、医療者側は、患者側の積極的な協力を得なければ最善の医療を施すことは不可能である。
- 診療契約においては、医療者側に義務（最善の注意義務をもって医療を施す義務など）が課される一方で、患者側に対しても（治療代等の支払義務の他に）「診療協力義務」が課されている。
- なお、診療協力義務違反の態様としては、「診療に影響を与える情報の不告知や説明不十分」、「医師・看護師などから受けた指示・指導の不遵守」、「合理的な理由のない受診の遅延」、「病院業務に支障をきたすような行為」等があるとされている。

(B) 病院の「施設管理権の行使」に従うべき患者の義務

- 病院施設の利用については、病院長に施設管理権があり、入通院が許された患者（病院に出入りする家族も含む）は、当該施設管理権の行使に従うべき義務を負う。
- 臨床現場における施設管理権の行使は、病院組織の長から臨床現場の長や担当者等に委ねられている。
- 患者・家族等には、病院に診療を委ねた以上、特段の事情がない限り、病院の規則等に従い病院業務に支障をきたすことがないようにする義務、医師、看護師等の指示や指導に従う義務が課せられている。

(C) ペイシェントハラスメントは上記(A)及び(B)の義務に違反する

- 患者・家族等は、医療者に対する診療協力義務により、または、病院の施設管理権行使に従うべき義務により、医師、看護師等の指示や指導に従わなければならない。
- 当該義務違反により病院に損害が発生した場合には、患者・家族等は病院に対して損害賠償債務を負う可能性がある。
- 以下のハラスメント行為は、診療協力義務及び施設管理権に従う義務に著しく背反するものである。
 - ① 暴行・傷害（身体的な攻撃）
 - ② 脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言（精神的な攻撃）
 - ③ 医療者に対する質問等についての執拗かつ辛辣な応対要求やその強要
 - ④ それに関する執拗なまでのつきまといや威圧・恫喝
 - ⑤ 医療行為に対する執拗かつ辛辣な非難や批判と責任追及
 - ⑥ これらの過程における診療上の指示・指導の受入れ拒否や無視
 - ⑦ 威力業務妨害（業務妨害罪に至らない程度のもも含む）
 - ⑧ 不退去罪に該当する行為
 - ⑨ 器物損壊罪に該当する行為
- 患者・家族等にはこれら義務があることについて、患者・家族等の理解を得る。

- なお、患者の義務を履行してもらえない場合、「警察へ通報する旨」（警察介入）、「診療をご遠慮願う旨」（診療の拒絶）、「病院への立入りをお断りする旨」（立入禁止措置）、「病院を退院・退去していただく旨」（退院・退去措置）等の告知をする。

ウ. 事実経過の正確かつ丁寧な記録

ペイシェントハラスメントを契機として医療紛争へ発展する可能性もあることから、診療記録等（カルテ・看護記録・その他トラブル対応の経過資料等）への記載については、以下の点に留意し、正確で丁寧な記載を励行する。

- (A) 患者・家族等は、診療記録等の記載については、一般的に、①「記載していないこと（事実）は信じない」、また、②「記載してあることは思い出す」、また、③仮に思い出さなくても「そうだったのか、そうだったかもしれない等と信じる」ことが多いことから、患者・家族等の認識の齟齬を埋めるためには、正確で丁寧な診療記録等への記載が求められる。
- (B) 裁判所は、診療記録等について、原則として、①「記載してあること（事実）は有ったこと」、②「記載していないこと（事実）は無かったこと」として取り扱うことがほとんどであるため、訴訟への対応のためにも、（ア）同様の記載が求められる。
- (C) 患者・家族等との紛争を回避するためにも、また、その紛争を深刻なものにしないためにも、その紛争の事実経過を診療記録等に正確かつ丁寧に記録しておくことが極めて重要である。
- (D) 記録の際、「担当医を脅迫する場面があった」「威圧的な態度が見られた」等、自身の「評価」を交えた記載ではなく、例えば、「『夜道に気を付けるよ』と言われた。」等、実際に発せられた言葉の内容を具体的に記録する。
- (E) なお、記録を残すためにペイシェントハラスメントの状況を録音することも積極的に検討すること（※）。ただし、録音を実施する（している）場合は、患者側に対し、「録音をしている」などと積極的に告げる必要はないが、「録音していない。」旨の回答は、虚偽の内容となるため、行わないよう留意する。

※〈相手方の同意を得ないで会話を録音することは違法ではないとされた判例〉

一方の当事者が相手方との会話を録音することは、たとえそれが相手方の同意を得ないで行われたものであっても違法ではなく録音テープの証拠能力をあらそう所論は、理由がない（不振を抱いて証拠とするために録音した場合に限る）。

事件名：詐欺被告事件 最高裁判所平成11（あ）96

エ. 禁止事項の掲示等による予防措置

- 医療機関には、患者の療養環境を整える義務があるとともに、施設管理権に基づき施設内のルールを決定する権限がある。
- あらかじめ、暴力行為の禁止、暴言や不当要求を繰り返す行為を禁止する等、禁止事項を列举（「（書式2）迷惑行為禁止の院内掲示」を参考とすること）

し、違反行為があった場合には警察へ通報するとの啓発ポスターを院内掲示することやホームページに掲載することもペイシエントハラスメント対策として有効であり、ペイシエントハラスメントが発生した場合には、これら掲示・掲載の内容に基づいた注意が可能となる。

オ. 平等な扱い

理不尽な要求に応じることは、ペイシエントハラスメント患者・家族等を優遇するとともに、他の善良な患者を冷遇することになるため、目の前の患者だけでなく、多くの患者を同じように扱う視点を忘れない。

カ. 院内における統一的対応

職員あるいは部署によって対応が異なると、当該行為をしても問題ないと患者・家族等が誤解してしまい、行為がエスカレートするおそれがある。

(3) 警察への相談・通報をためらわない

ア. 警察との連絡体制の構築

有事の際に迅速に警察を介入させるため、事前に以下（A）及び（B）の対応をとっておくことが望ましい。

※警察庁は「令和4年6月20日付警察庁通達」で各都道府県警に対し、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よう通達している（「（参考7）医療機関との連携の推進等について（警察庁通達）」）ため、有事の際にはこの通達により警察は駆けつけてくれるものと期待されるが、その一つ手前での準備として事件が起こる前に所轄署への「万一の場合の警察介入のお願い」や意見交換をしておく。

(A) 警察との普段の連絡体制の構築

病院は、普段から所轄署と連携し、当該病院における近時のペイシエントハラスメント事案の状況（現状）を説明し、万一の事態（暴力、暴力のおそれ、不退去、業務妨害等が惹起された場合）には直ちに所轄署（又は派出所）から警察官を派遣してもらえよう協力要請をしておく。

<効果>

- ① 事前に相談しておくことで具体的な事件の発生において迅速な対応が可能となる。
- ② 「警察に事前相談をしており、いつでも警察の協力を得られる」ということだけで病院職員が安心する。
- ③ ペイシエントハラスメント患者・家族等も「警察との協力体制が築かれている」ということを院内ポスター等で知るだけでハラスメント行為がおさまる場合がある（抑止・予防につながる）。

(B) 警察との具体的な事案における連携関係の構築

具体的に、入通院中のペイシエントハラスメント患者・家族等が上記(ア)の事態を惹き起こす可能性がある場合には、事前に所轄署の担当警察官に相談し、事実経緯を説明した上で、万一の場合の出動（警察介入）を要請しておく。

イ. 警察への通報

以下を確認した場合は、迷わず、直ちに警察へ通報する。

(A) 暴力行為

(例) 胸ぐらをつかむ、首を絞める、殴る、蹴る、物を投げる 等

(B) 脅迫

(例) 「殺すぞ」「ネットにばらまく」「夜道に気をつける」「家を燃やすぞ」 等

(C) 器物破損

(例) 院内の設備や備品を破壊 等

(D) 凶器所持

(例) 刃物や銃など、人に危害を加える器具の所持 等

10. ペイシエントハラスメント担当職員の基本姿勢（心構え）

患者・家族等が感情的な場合でも、担当職員は当該患者・家族等に直接話合い、協議しなくてはならないが、その場合にも必ず複数名で対応することとしたうえで、以下の点に注意する。

- (1) 患者・家族等と話合いをする（事情を聴いて協議をする等）際には、真摯に対応し、冷静沈着かつ毅然とした態度で臨み、挑発には乗らない。
- (2) 一般的に、人は椅子に座ると興奮がおさまる傾向があることから、患者・家族等を別室に誘導し、椅子等に座らせて落ち着かせた上で話をする。
- (3) 担当者は傾聴を基本とし（ただし、患者・家族等からの質問には必要最小限度で答える）、患者・家族等の話や希望を十分に聴きながら、主張や要求を正確に把握する。
- (4) 常識を逸脱した患者・家族等の言動に対して、担当者は、その言動が法律上「違法」であり、患者・家族等であっても許されないことに気付いてもらえるよう対応する。
- (5) （患者・家族等に誤解や過大な期待を抱かせるような発言は慎む。
- (6) 「不快な思いをさせ申し訳ない。」等、責任の問題に関係のない謝罪（限定的な謝罪）とは別に、個人の判断で、「病院が責任を認めた」と勘違いされるような謝罪をしない。
- (7) 患者・家族等が自らの主張に固執し、担当者がどれだけ説明しても病院側の考え方を理解しない場合には、そのまま「放置」（何らの対応もしない）という対応でもやむを得ない。何らの対応もしないことの理由（従前の回答等の繰り返しになってしまうこと）については、患者・家族等から求められた場合に、その旨の説明を繰り返し行う。