

医療福祉RMニュース <2024 No.3>

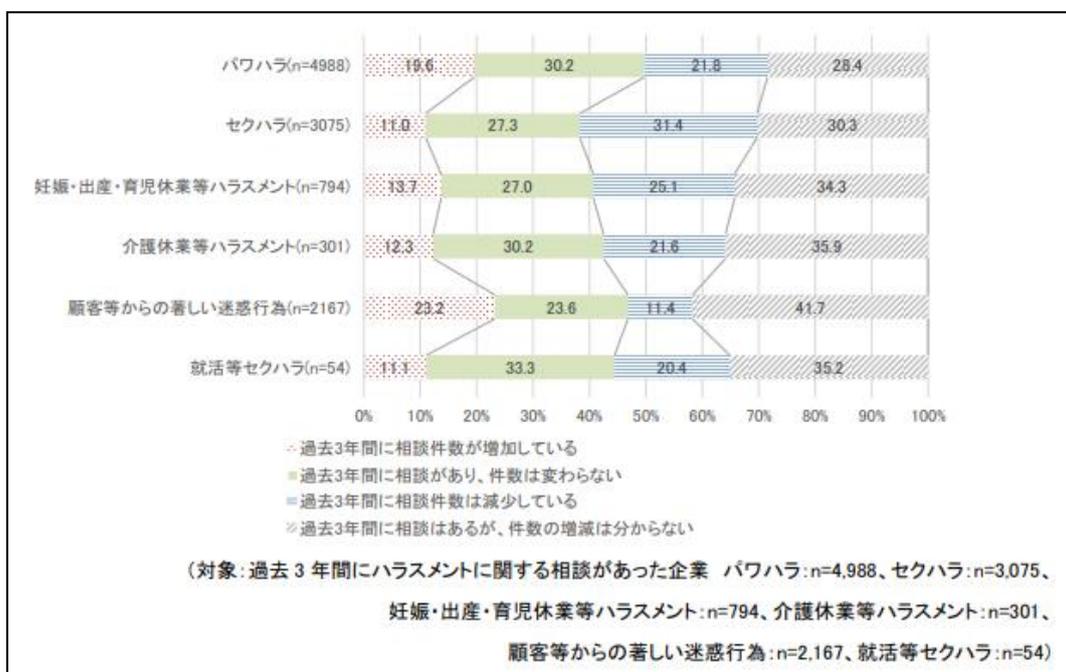
医療機関・福祉事業者に求められるカスハラ対策

【要旨】

- カスハラの相談件数が増加傾向にあり、医療機関・福祉事業者では特に対策が必要である。
- 東京都等では条例を定め、事業者の取組みを責務として示す動きもある。
- カスハラ対策として、従業員への教育・研修が推奨される。

1. カスハラの増加とその背景

近年、パワーハラスメント（パワハラ）、セクシャルハラスメント（セクハラ）の他、モラルハラスメント（モラハラ）、アルコールハラスメント（アルハラ）など、ハラスメントの種類が多様化しており、一部のハラスメントについては事業者に対策が義務付けられている。その中でも特に、消費者や顧客からの過剰な要求や迷惑行為を指す、カスタマーハラスメント（カスハラ）とその対応に注目が集まっている。厚生労働省の「職場のハラスメントに関する実態調査」によると、パワハラ・セクハラは相談件数は減少傾向にある一方で、「顧客等からの著しい迷惑行為」に関する相談件数は増加傾向にある（図1）。

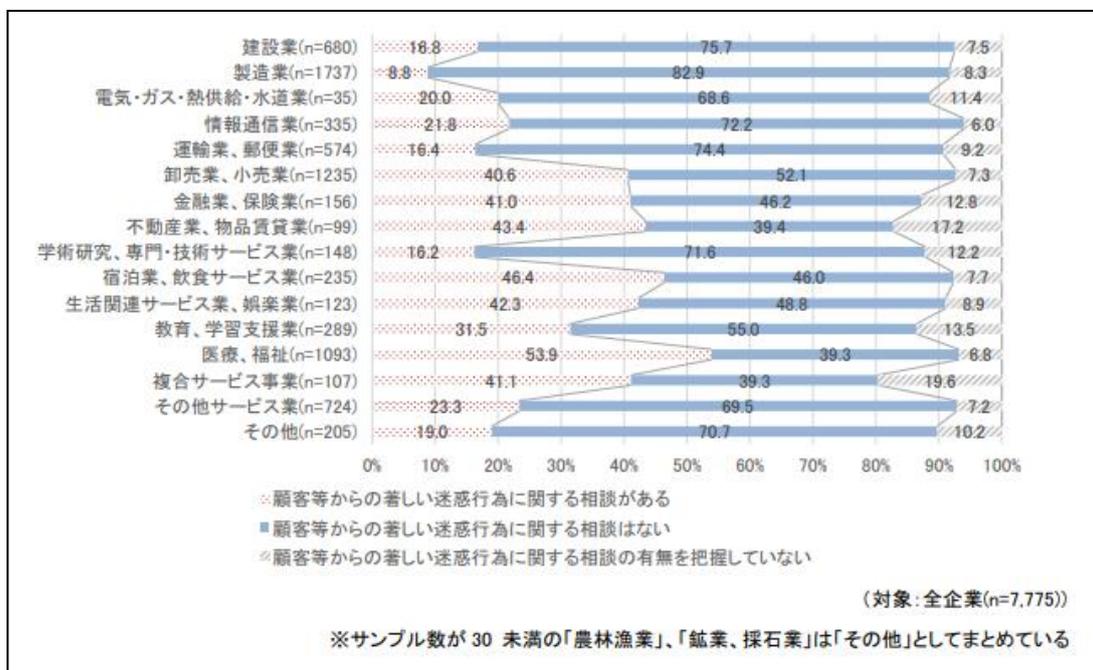


【図1】2023年から過去3年間に相談があった企業における相談件数の推移（ハラスメントの種類別）

（出典：厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」）

カスハラが社会的な注目を集め、相談件数が増えている要因として、消費者の権利意識の高まり、SNSの普及、過剰な顧客第一主義の広がり、社会の閉塞感などによるストレス等が挙げられる。

また、顧客との接点が多い医療・福祉業や宿泊・飲食サービス業ではカスハラに関する相談が多い傾向にあることが示されている（図2）。特に医療・福祉業では患者・利用者の安心感や満足度を高めるために、従業員が常に親切で丁寧な態度を求められることや、人の生命や健康を扱う業務に従事する責任感から、従業員が患者・利用者の要求に可能な限り応えようとする傾向にあることが特徴であり、このような患者・利用者との関係がカスハラを助長しているとも考えられる。



【図2】2023年から過去3年間の顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無（業種別）

（出典：厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」）

しかしながら、厚生労働省の同調査では、医療・福祉業においてパワハラ・セクハラ対策に取り組んでいる事業者に対して、カスハラの対策に取り組んでいる事業者が半数以下であることが示されており、従業員をカスハラから守るために備えることはこれら事業者の急務であると言える。

また、東京都をはじめとするいくつかの自治体では、カスハラの防止・対応に係る条例が2025年4月から施行される予定であり、条例上でも事業者はカスハラに係る対策の実施が求められる。

そこで、本稿では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」や各種調査、東京都の「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」等を参考に、医療・福祉事業者に求められるカスハラの対策について解説する。

2. カスハラとは

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、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、カスハラを明確に定義することは避けつつ、「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ものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」をカスハラとして扱っている。また、各自治体の条例上で説明されるカスハラも、概ね同様の定義となっており、顧客等からのクレーム全てを指すものにはなっていない。顧客等からのクレームには、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレームが

ある一方で、商品やサービス等への改善を求める正当なクレームも含まれているため、これらを区別し、前者についてはカスハラとして扱い、従業員を守る対応が求められる。

さらに、厚生労働省の同マニュアルではカスハラに該当する行為として、下表の例を挙げており、東京都のガイドラインで示されているカスハラの例も概ね同様の内容となっている。

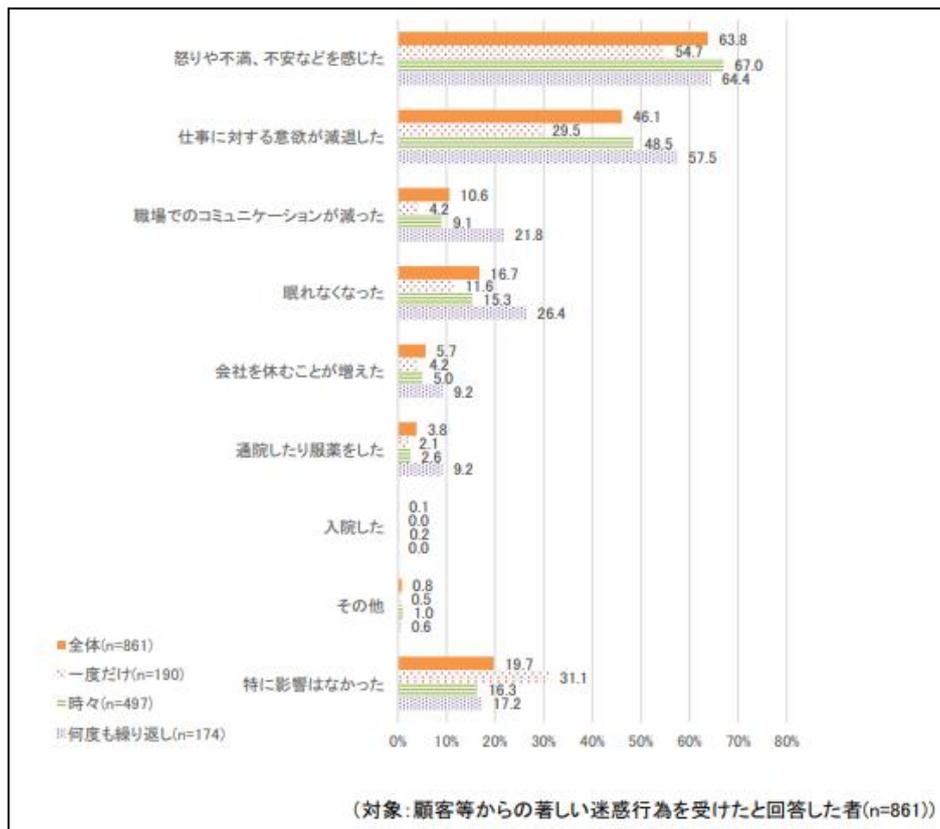
【表1】 カスハラの例

顧客等の要求内容が妥当性を欠く場合の例
①企業*の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない ②要求の内容が、企業*の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合 ※東京都のガイドラインでは「就業者」となっている
要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例 (要求内容の妥当性にかかわらず、不相当とされる可能性が高いもの)
①身体的な攻撃（暴行・傷害） ②精神的な攻撃（脅迫、中小、名誉毀損、侮辱、暴言） ③威圧的な言動 ④土下座の要求 ⑤継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動 ⑥拘束的な行動（不退去、居座り、監禁） ⑦差別的な言動 ⑧性的な言動 ⑨従業員個人への攻撃、要求
要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例 (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もの)
①商品交換の要求 ②金銭補償の要求 ③謝罪の要求（土下座は除く） ※東京都のガイドラインでは「その他不可能な行為や抽象的な行為の要求」も例として挙げられている

（出典：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」を基に MS&AD インターリスク総研作成）

カスハラによる従業員への影響に関しては、カスハラを受けた回数が増えるほど、「眠れなくなった」「会社を休むことが増えた」「通院したり服薬をした」等、心身への影響が深刻となることが示されている（図3）。このため、カスハラが発生した際は同じ被害者にカスハラが繰り返されるのを防ぐことが重要であり、早期にその発生を把握し、迅速に対応することが求められる。

なお、カスハラの被害が一度だけであっても、被害者は仕事に対する意欲が減少し、職場でのコミュニケーションにも支障をきたすことが多い（図3）。このように、カスハラは被害者本人に留まらず職場や同僚にも被害が波及することから、当事者だけの問題ではなく組織全体で取り組むべき問題として捉え、職場一体となって対応することが望ましい。



【図3】顧客等から著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響（経験頻度別）

(出典：厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」)

3. 事業者求められる取組み

カスハラ対策として事業者が取り組むべき事項について、東京都のガイドラインでは下表の事項を挙げている。求められる取組みは事前の準備から事後の対応まで多岐にわたるが、一般的に事業者にとって着手しやすく、即時的な効果も期待できる「⑧就業者への教育・研修等」について以下に解説する。

【表2】事業者求められるカスハラ取組み

事前の準備	
①	カスハラ対策の基本方針・基本姿勢の明確化と周知
②	カスハラを行ってはならない旨の方針の明確化と周知
③	相談窓口の設置
④	相談者のプライバシー保護に必要な措置を講じて就業者に周知
⑤	相談を理由とした不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め周知
⑥	現場での初期対応の方法や手順の作成
⑦	内部手続（報告・相談、指示・助言）の方法や手順の作成
⑧	就業者への教育・研修等
カスハラが起こった際の対応	
⑨	適切な相談対応の実施

⑩ 事実関係の正確な確認と事案への対応
⑪ 就業者の安全の確保
⑫ 就業者の精神面及び身体面への配慮
⑬ カスハラ再発防止に向けた取組

(出典：東京都「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」を基にMS&AD インターリスク総研作成)

まず、教育・研修では、カスハラに関する基本的な知識として、どのような事象がカスハラに該当するのか、また当該事象を把握した際には、どのような行動をとるべきなのかを分かりやすく解説することが求められる。冒頭で述べた通り、医療・福祉業の従業員は人の生命や健康を扱う業務に従事する責任感から、患者・利用者の要求に可能な限り応えようとする傾向があると考えられ、不当な要求を受けた際にもカスハラであると捉えない、あるいは報告を躊躇する可能性がある。教育・研修において、カスハラに該当する事象や、カスハラを受けた際、または把握した際の初動対応を周知しておくことで、カスハラの被害者や目撃者などが、相談窓口へ報告する等の適切な初動対応が期待できる。

次に、職場で実施しているカスハラ対策を従業員に周知しておくことも必要である。当然のことながら、カスハラ対策は講じるだけでなく、組織として講じている対策の内容を周知しなければ、対策の十分な効果が期待できない。従業員がカスハラを受けた際に、「何をしても解決にならないと思ったから」という理由で報告や相談を諦めてしまう割合が多いことがデータとして示されている(図4)。カスハラの対策があることやその内容を研修により周知しておくことは、従業員の不安を払拭し、カスハラ発生秘匿を防ぐことに繋がる。



【図4】顧客等からの著しい迷惑行為を受けて何もなかった理由（令和2年度調査結果との比較）

(出典：厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」)

加えて、教育・研修で、ワークショップや発表等による意見交換の機会を盛り込むことで、職場にカスハラ対策に取り組む風土の醸成が期待できる。

このように、従業員への教育・研修については、従業員がカスハラの実例を理解し、適切な対応を

知ること、カスハラへの迅速な対応に繋がられることや、組織全体で取組む風土を醸成するために有効な手段であるため、早期の着手と継続的な取組みが推奨される。

MS & ADインターリスク総研株式会社 リスクコンサルティング本部
リスクマネジメント第四部 社会保障・医療福祉グループ
主任コンサルタント 西川 耀

【参考資料】

- 1)東京都「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」令和6年12月
- 2)NHK 首都圏ナビ「東京都が全国初カスハラ防止条例制定へ」
<<https://www.nhk.or.jp/shutoken/wr/20240226a.html>>（最終アクセス 2025年2月19日）
- 3)国際経済労働研究所「Int' lecowk 2024年3月号 カスタマーハラスメントの現状と課題—よりよい消費社会を実現するには」<https://www.iewri.or.jp/data/media/int_feature-article/2024/2024_03/Int_2024_03-01_ikeuchi.pdf>（最終アクセス 2025年2月19日）
- 4)厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」令和6年3月
- 5)厚生労働省「介護現場におけるハラスメントへの対応に関する調査研究事業報告書」令和3年3月
- 6)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」令和4年2月
- 7)厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル・研修手引き等の普及啓発に関する調査研究報告書」令和4年3月

MS & ADインターリスク総研株式会社は、MS & ADインシュアランス グループのリスク関連サービス事業会社として、リスクマネジメントに関するコンサルティングおよび広範な分野での調査研究を行っています。また、当グループは、医療機関や介護福祉事業者に対するBCP策定、研修支援などのコンサルティングを実施しております。
コンサルティングに関するお問い合わせ・お申込み等は、下記の弊社お問合せ先、またはあいおいニッセイ同和損保、三井住友海上の各社営業担当までお気軽にお寄せ下さい。

お問い合わせ先

MS & ADインターリスク総研株式会社 <https://rm-navi.com/>
リスクマネジメント第四部 社会保障・医療福祉グループ
千代田区神田淡路町2-105 TEL:03-5296-8976/FAX:03-5296-8941

本誌は、マスコミ報道など公開されている情報に基づいて作成しております。
また、本誌は、読者の方々に対して企業のRM活動等に役立てていただくことを目的としたものであり、事案そのものに対する批評その他を意図しているものではありません。

不許複製/Copyright MS & ADインターリスク総研 2025