

「会員の倫理・資質向上に関する講演会」

～医療現場におけるカスハラの問題～

常任理事 玉城 研太郎



会員の倫理・資質向上に関する講演会

日 時：令和7年3月21日（金）

19：00～20：30

場 所：沖縄県医師会館（3階・ホール）

会 次 第

司会：玉城 研太郎 沖縄県医師会 常任理事

1. 開 会 司 会

2. 挨 拶 沖縄県医師会 会長 田名 毅

3. 講 演

演題：『医療現場におけるカスハラの課題』

講師：サイオン法律事務所

弁護士 横井 理人 先生

4. トークセッション

横井 理人 先生

沖縄県医師会 田名 毅 会長

5. 質 疑

6. 閉 会

私たち医療従事者は、日々汗を流しながら患者さんに寄り添い、誠心誠意、医療を提供しております。医師のみならず、看護師、技師、受付スタッフに至るまで、「患者さんのために」という思いで力を尽くしている毎日です。

しかしながら、時に患者さんから理不尽な要求を受けることがあります。近年、いわゆる「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が増えている印象を受けており、かつて日本人が大切にしてきた「礼節を重んじる文化」が、徐々に失われつつあるのではないかと感じる場面が増えております。時代の変化として受け止めざるを得ない面もあるかもしれませんが、やはり寂しさを禁じ得ません。

私たちは医療という尊い営みを守っていかねばなりません。同時に、職員が不当なクレームによって心身の負担を強いられることのないよう、職員一人ひとりをしっかりと守っていく必要があると、近年とりわけ強く感じております。

そのような中、今回はサイオン法律事務所の横井理人（よこい まさと）弁護士にご講演をいただきました。率直に申し上げて、「心よりためになる講演」であったと感じております。

医療は医師の応召義務に基づいて提供されるものですが、同時に患者さんにも医療契約上の責任が生じるという視点。医療は信頼関係があってこそ成り立つものであり、そのことをあらためて医療者・患者双方で確認する必要があると、講演を通して強く認識いたしました。

また、カスハラに対して屈しない姿勢を明確

に示すことも重要です。私どもの施設でも、最近その旨を記したポスターを掲示し、周知を図っております。

ぜひ、横井先生の講演資料をご覧ください、ご参考にしていただければ幸いです。職員研修の一環として、各施設で弁護士の先生から直接お話を伺う機会を設けることも、非常に有意義ではないかと思います。

ちなみに、当クリニックでも先日カスハラ対策の勉強会を実施いたしました。職員からも大変好評をいただきました。

講演

演題：『医療現場におけるカスハラの課題』

講師：サイオン法律事務所

弁護士 横井 理人 先生



医療現場における カスタマーハラスメントの課題

2025年3月21日
弁護士 横井理人

1

今日のポイント

- 法律という視点から診療契約における義務の内容を理解
- 具体的な対応の「引出し」を持っておく
- 「患者様至上主義」の呪いを断つ

2

1 診療契約の具体的内容

• 診療契約の法的性質

「**準委任契約**」とは

→ 受任者が、委任の本旨に従って（一定水準以上の知識や技能を用いて）、相応の注意を払って（善管注意義務）、委任者からの委任事務の処理にあたる

3

1 診療契約の具体的内容

• 契約自由の原則の例外

医師法19条1項

「**正当な事由**がなければ、これを拒んではならない」（応招義務）

→ 違反すると行政処分の対象になるリスク

4

1 診療契約の具体的内容

•「正当な事由」とは？

厚生労働省2019（令和元）年12月25日付「応招義務をはじめとした診療治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」
←正当な事由の有無が問題となる場面を整理
※かつての通知は「道徳的な判断によるべき」

5

2 カスタマーハラスメントへの対応

•カスハラとは？

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（カスタマーハラスメント対策企業マニュアルより）

6

2 カスタマーハラスメントへの対応

•カスハラとは？

要求の内容

×

手段・態様の相当性

7

2 カスタマーハラスメントへの対応

•事実の確認と記録

事実とは？

記録化のコツ

※5W1Hを埋めていく

客観証拠からスタート

8

2 カスタマーハラスメントへの対応

•説明責任との関係

「医療を提供するに当たり、**適切な説明**を行い、医療を受ける者の理解を得るよう努めなければならない」（医療法1条の4第2項）
※無限の義務を課すものではない！

9

3 対策の各論

•対応の心構え

キーワードは「合理性」と「是々非々」

→法的な理由や正当な根拠はあるか？

・ミスがあった＝損害賠償請求？

※故意・過失、相当因果関係、損害（民法709条）なお、金銭賠償の原則（同722条1項）

10

3 対策の各論

•面談する際のポイント

①有利な場所

②複数人で対応

③交渉は短時間

④内容は記録化

⑤即決しない、書面化しない

11

3 対策の各論

•カスハラの分類の視点

内容が合理的か否か

方法が相当か否か

※110番は躊躇しない！

12

3 対策の各論

•組織的対応の重要性

事前のルール化と内外への告知

カスハラ対応は安全配慮義務

※ルール化は予防にも現場対応にも効果的！

13

3 対策の各論

•応招義務の例外(正当な事由)の確認・整理
厚生労働省2019（令和元）年12月25
日付け通知（前出）において、
・緊急性の有無と診療時間内・外
・個別の場面
で整理をしている。

14

4 よくある質問

- 録音してもいいですか？
- 消極的な態度（無視など）による嫌がらせは？
- 毅然とした対応は評判に影響しませんか？
- 病気が原因でクレーマー化しているのかそうでないかの見分けが難しい
- こちらに落ち度がある場合は？
- ネットの誹謗中傷は？

15

お疲れさまでした！

弁護士 横井理人（よこいまさと）
那覇市楚辺1丁目1番53号
弁護士法人サイオン総合法律事務所
TEL：098-834-9557
FAX：098-834-9558
MAIL：yokoi@saion-law.com

16



トークセッションの様子

医療現場におけるカスタマーハラスメント対策

2025. 03. 21
 弁護士横井理人

0 今日のポイント

- ・法律という視点から診療契約における義務の内容を理解しておく
- ・具体的な対応の「引出し」を持っておく
- ・「患者様至上主義」の呪いを断つ

1 診療契約の具体的な内容と当事者の法的義務

(1) 準委任契約（民法656条）

※私的自治の原則、契約自由の原則が前提

・委任の特徴

①相互の信頼関係に基づく

②受任者は、委任の本旨に従って（一定水準以上の知識や技能を用いて）、相応の注意を払って（善管注意義務）、委任事務の処理にあたる

上記に加えて、受任者には委任の内容との関係で付随的な義務もある

ex. 守秘義務、報告義務、説明義務（※）・・・

③委任者にも契約目的のために一定の義務がある！

委任の目的達成のために必要な事項への協力

これを診療契約でみると・・・

- ・診療契約における受任者の義務は、症状の医学的解明とその改善という目的のために「医学的知見に基づいて治療に向けて医療行為を施すこと」にある

←「病気の治癒」ではない！（※請負契約（民法632条）なら「仕事の完成」）

- ・目的達成のために、患者は医師が求める必要な協力（情報提供（問診）、検査、服薬、受診、一定の行動（運動、食事、飲酒、喫煙等）の制限等）をする義務がある

- ・患者と病院との間の相互の信頼関係を基礎とした正確な情報共有が不可欠！

(2) 契約自由の原則の例外

「診療に従事する医師は、診療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」（医師法19条1項）

※医療行為の公益性や独占性等により課された公法上の義務とされる。

→同条には直接の処罰規定はないが、違反した場合にはその具体的事情によっては

「医師としての品位を損するような行為」（同法7条2項）に該当するとして医師

免許の停止や取消等の行政処分の対象となり得る。

- ・ただし、厚生労働省 2019（令和元）年 12 月 25 日付け通知「応招義務をはじめとした診療治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」において、「どのような場合に診療の求めに応じないことが正当化されるか否か」について整理がなされている（後述） ※かつての厚生省通知では「道徳的な判断によるべき」

(3) 小括

準委任契約上の義務、公法上の義務以外の部分は、病院の裁量！（契約自由の原則）

2 カスタマーハラスメントへの対応

- ・そもそも「カスタマーハラスメント」とは？

「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」（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）・7頁）

→「要求の内容」に照らして「手段・態様が社会通念上不相当」ならハラスメント

(1) 事実の確認と記録が前提

・事実とは

・記録化のコツ

まず話を「傾聴する」（貴重な最初の情報源！）

→ただ耐えるのではなく情報を入手する

5W1H

- ・客観証拠がスタートライン（現場百篇）

※現物を患者から預かる際は書面を準備

(2) 説明責任との関係

- ・インフォームドコンセント

「医療を提供するに当たり、適切な説明を行い、医療を受ける者の理解を得るよう努めなければならない」（医療法1条の4第2項）

→医療行為は身体への侵襲行為を伴うことから、内容の理解と真摯な同意が必要

※説明責任が及ぶ事項と説明責任が及ばない事項（無限の義務ではない！）

- ・「お詫びいたします」は禁句？ ※「この度は不快な思いをさせてしまい…」

・資料の扱い

(3) 対応の心構え

- ・キーワードは「合理性」と「是々非々」

- ・緊急対応が必要でない場合
- ウ 勤務時間外：原則として正当な事由あり。ただし時間内の受診依頼や他の機関の紹介等の対応が望ましい **例外○**
- エ 勤務時間内：原則として医療を提供する必要がある。ただし、緊急性がないので正当事由の判断は上記「イ」の場合に比べ緩やかに判断される）

例外×

- ・場面ごとの整理
- ①患者の迷惑行為 ※信頼関係が喪失しているに至った場合
- ②医療費不払い ※支払能力があるにもかかわらずあえて支払わない場合等
- ③医学的根拠に基づく退院、転院
- ④人種や宗教による差別的取扱いは原則として正当な事由にあたらないが、そのことにより診療行為ができない（意思疎通できない、治療を承諾しない）場合は認められる場合もある
- ⑤外国人観光客であることは正当な事由にあたらない（意思疎通ができない場合等は④と同じ）

4 よくある質問

- (1) 録音してもいいですか？
→むしろするべき ※ルールによるアシストを（「規則なので録音します」）
- (2) 無視などの消極的な態度による嫌がらせは？
→ハラスメントに該当し得るし、適切な医療を提供するための患者の協力義務に違反＝正当な事由に該当し得る
- (3) 毅然とした対応は評判に影響しませんか？
→真の「患者さんの満足」を目指す
- (4) 病気が原因でクレーマー化しているのかそうでないかの見分けが難しい
→見分ける必要はない ※ハラスメントの定義
- (5) こちらに落ち度がある場合に過大請求された場合は？
→真摯な謝罪と事後対応は前提、他方で過大な部分については明確に拒否するべき（ただし法的な判断（通常損害に含まれるかの認定）が必要になりやすい）
- (6) ネット上の誹謗中傷に対しては？
→削除請求の裁判や管理者への削除要求といった対応があり得る ※虚偽か論評か以上

- その対応に法的な理由や正当な根拠はあるか？
- ・ミスがあった＝損害賠償請求が認められることになる？
※金銭賠償の原則（民法722条1項）、相当因果関係、損害額…（民法709条）

3 対策の各論

- (1) 面談する際のポイント
※アンケート（複数回答可）によると「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム」が52.0%、「名誉棄損・侮辱・ひどい暴言」が46.9%（カスタマーハラスメント企業対策マニュアル6頁）
- ① 有利な場所
- ② 複数人での対応（役割分担を事前に決める） ※相手方と要件も確認
- ③ 交渉は短時間（終了時刻を事前に決める、ルール化する等）
- ④ 内容は記録化
- ⑤ 即決しない、書面化しない ※真摯な検討には合理的期間が必要
「調査・確認の上、後日ご連絡させていただきます」
- (2) カスハラの種類と視点
ア 内容が合理的か否か
イ 方法が相当か否か ※110番を躊躇しない！（c f 役割分担）
- (3) 組織的対応の重要性

ア 事前のルール化と内外への告知

- ・啓発資料を掲示する意味
- ・建設的なクレームと悪質なクレームとを区別して対応 ※必ず負の感情が伴う
- ・合理的な取扱いは ※不公平・不平等にならないか？

イ カスハラ対応は職場の安全配慮義務

- ・担当者の交代 「繰り返しになりますが…」
- ・ルール化 ※アンチハラスメントポリシー
- (4) 応招義務の例外（正当な事由）の確認・整理
厚生労働省2019（令和元）年12月25日付け通知「応招義務をはじめとした診療治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」の3頁
- ・緊急対応が必要な場合

- ア 勤務時間外：原則として正当な事由あり。ただし可能な範囲で応急的措置をとることが望ましい **例外○**

- イ 勤務時間内：事実上診療が不可能と言える場合に限り正当な事由あり **例外×**

【沖縄県医師会からのお知らせ】

沖縄県医師会では、医療従事者が安心・安全に働くための環境整備に向けて、沖縄県警察の協力を得て、院内掲示用「暴言・暴力対策啓発ポスター」を作成しております。

このポスターは、院内での暴言・暴力・セクハラ・迷惑行為等について絶対に許さないことをメッセージする内容となっております。

沖縄県医師会ホームページ (<https://x.gd/hSFBR>) または下記 QR コードからダウンロードいただき、各医療機関で直ぐにできる防犯対策としてご活用下さい。



ポスターイメージ

