

カスタマーハラスメント防止

社会保険労務士 桂 好志郎

◆ハラスメントとは

ハラスメントとは、相手に対して行われる「嫌がらせ」のことをいいます。地位や権力などを背景に相手に嫌がらせを行うパワハラ（パワーハラスメント）や、男女問わず性的な嫌がらせを行うセクハラ（セクシャルハラスメント）、妊娠・出産・育児をする女性に対する嫌がらせを行うマタハラ（マタニティハラスメント）、言葉や態度によって精神的に継続的な嫌がらせを行うモラハラ（モラルハラスメント）などさまざまなハラスメントがあります。たとえ、本人にそのつもりがない場合でも、相手を傷つける行為、苦痛を与える行為などはハラスメントです。

職場でのハラスメントは、職員を傷つけるだけでなく、働く意欲を削ぎ、業務の妨げにつながります。時として労災に発展することもあり、今やハラスメント対策は重要課題の一つです。

◆カスタマーハラスメントの被害状況

パワハラに次いで、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた割合が高くなっています。厚生労働省が2020年度に行った調査では、全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者のうち、過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を一度以上経験した者の割合は15.0%で、パワハラ（31.3%）よりは回答割合が低いものの、セクハラよりも回答割合が高いという結果が出ています。受けた行為の内容としては「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム（過度なもの）」（52.0%）が最も多く、「名誉棄損・侮辱・ひどい暴言」（46.9%）がそれに続いています。

◆顧客、患者等からのひどい暴言、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）に関して院長は、相談に応じ、適切に対応するための取組を

厚生労働大臣が定めるパワーハラスメントの防止に関する指針においては、以下のように、事業主は顧客等からの著しい迷惑行為によって雇用する労働者の就業環境が害されないよう、相談対応体制や被害者への配慮のための取り組み、ハラスメント等防止のための取り組みを行うことが望ましいとされています。

過去3年間にハラスメントを受けた経験



○院長が顧客、患者等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取り組み

院長は、顧客、患者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）により、その雇用する職員が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として以下のような取り組みを行うことが望ましい。

- ①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備。
- ②被害者への配慮のための取り組み（被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に1人で対応させない等の取り組み）。
- ③顧客、患者等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取り組み（マニュアルの作成や研修の実施等、医療業界の状況に応じた取り組み）。