



病院・クリニック向けカスハラ対応セミナー

まだ間に合う！
法改正前に知っておくべきカスハラ対策
について

2026年 9月10日

広島弁護士会

弁護士 三保 友佳

こんな疑問をお持ちではありませんか？

2

- ・ 法律が変わってカスタマーハラスメント対策が義務化されるっぽいけど、結局何をしたらいいの？
- ・ クレームはカスタマーハラスメントと一緒に？
- ・ 応召義務があるからどんな患者でも受け入れないといけない？

本日のラインナップ

- ☆カスタマーハラスメントとは？
- ☆法改正の内容：法人としての義務とは？
- ☆カスタマーハラスメント対策・対応
- ☆応召義務について
- ☆まとめ

カスタマーハラスメント

2026年度労働者調査

年に数回カスハラ被害を受けている 52.8%

「継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動」

61.6%

「威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）」 55.0%

「精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）」 45.0%

カスタマーハラスメント

5

厚労省が発表しているカスタマーハラスメントの定義

- 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労働者の就労環境が害されるもの)
 - 不当な要求から従業員を守ることの視点を重視すると、結果発生の有無にかかわらず不当要求対応は行うべき

カスタマーハラスメント

結局、カスタマーハラスメントとは、

顧客等の要求内容又は要求態度が
社会通念に照らして著しく不相当
なもの

カスタマーハラスメント

7

正当なクレームとカスタマーハラスメントの違いは？

要求態度	要求内容		
		相当	著しく不相当
	相当	正当なクレーム	<u>カスタマーハラスメント</u>
	著しく不相当	<u>カスタマーハラスメント</u>	<u>カスタマーハラスメント</u>

カスタマーハラスメント

(**内容**が社会通念に照らして著しく不相当なものの例)

- ・ そもそも要求に理由が無い
- ・ 提供するサービスと全く関係無い要求
- ・ 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
- ・ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償請求

カスタマーハラスメント

(**態度**が社会通念に照らして著しく不相当なものの例)

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、侮辱、名誉毀損、暴言）
- ・ 威圧的な言動 ・ 執拗な言動 ・ 拘束的な言動（不退去、居座り）



☆ 刑事罰の対象になり得る

傷害罪、暴行罪、脅迫罪、恐喝罪、強要罪、名誉毀損罪、
侮辱罪、業務妨害罪、不退去罪 など。

カスタマーハラスメント対策の義務化

10

令和8年10月1日改正

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

(職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等)

第三十三条 1 項

事業主は、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（次条第五項において「顧客等」という。）の言動であつて、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（以下この項及び次条第一項において「顧客等言動」という。）により当該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、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動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。

カスタマーハラスメント対策の義務化

厚労省が求める、法改正により事業主が必ず
講じなければならない措置

- ☆ 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ☆ 相談体制の整備
- ☆ 事後の迅速かつ適切な対応
- ☆ 対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置
- ☆ その他併せて講ずべき措置

カスタマーハラスメント対策の義務化

12

☆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

→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にし労働者に周知・啓発する

例) ポスター、パンフレット、院内ホームページ等への
掲載・配布

「患者様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。一方で、患者様・ご家族様からの社会通念上相当な範囲を超える要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。」など

例) 研修・講習の実施

カスタマーハラスメント対策の義務化

13

☆相談体制の整備

→相談窓口の周知、相談窓口担当者が適切に対応できるようにしておく

※相談担当者は男女とも設置することが望ましい

※院長直属の部署での設置が望ましい

カスタマーハラスメント対策の義務化

14

☆ 事後の迅速かつ適切な対応

→ マニュアルの作成

- ・ 事実関係の確認方法

(誰が、どのように確認すれば正確に確認できる?)

- ・ 被害者（労働者）に対する配慮のための措置
- ・ 内部連絡のフロー、行政・関係機関との連携方法

※ご自身のクリニックや病院の実情に応じた調整が必要

カスタマーハラスメント対策の義務化

☆対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

→特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処方針をあらかじめ定め、労働者に周知し
対処できる体制を整備

☆その他併せて講ずべき措置

→相談者等のプライバシー保護のため必要な措置を
講じ、労働者に周知

→相談したことを理由に不利益な取り扱いをしない
よう労働者に周知・啓発する

カスタマーハラスメント対策

16

こんなときどうしたら良いか？
対策として正しいか？
について検討していきます。

電話対応について

困った電話がかかってきた場合

①電話の相手が誰なのか特定する

→匿名？ 患者本人？ 患者の家族？

※回答できる内容が異なってくる

②要求内容を整理する

→感情と事実を区別して整理

「誠意を示せ」と言われている場合、何を求めているのかを聞き出す必要がある。

→急患かどうかの判断

電話対応について

「今すぐに診察して欲しい！」と言われた場合

①緊急対応が必要なケース

「診療時間内・勤務時間内」

「診療時間外・勤務時間外」

②緊急対応が必要ではないケース

「診療時間内・勤務時間内」

「診療時間外・勤務時間外」

※詳しくは後ほど・・・

電話対応について

困った電話がかかってきた場合、

③可能であれば録音する

→事実を整理する目的、相手の発言を証拠化する目的

例) 「殺す」「クリニックに火をつける」→脅迫罪の証拠

④電話の時間をあらかじめ制限しておく

「電話対応は、当院の方針で30分以内とさせていただいておりますので、ご了承ください。」

電話対応について

20

困った電話がかかってきた場合、

**⑤要求を解決できないと判断したら電話を打ち切る
例)**

「申し訳ございませんが、ご要望にはお応えしかねます」

「当初申しておりました30分が経ちましたので本日は電話を終了させていただきます」

※毅然とした態度で打ち切る

※理不尽だと思っても、真摯に対応している姿勢は崩さない

電話対応について

電話を切ろうとしても切らせてもらえない、電話を切っても何度もかかってくる場合は??

- ・一人で対応することは避ける（一人だと精神的に負担）
- ・上司が対応を引き取る
- ・マニュアルを事前に準備し、統一的な対応を図る
- ・執拗に電話がかかってくる場合は、業務妨害罪に該当しうるため刑事事件に切り替えることも検討

面談について

電話では埒が明かない、クリニックに行く！と言われ窓口まで来られた場合

- ①面談する場所はあらかじめ決めておく
→外だと通行人や他の患者に見られる可能性があるためなるべく静かに話し合いができる部屋へ。
- ②面談の対応は2名以上
→面談の記録係をつける。メモしながら録音もOK

面談について

③事前に面談時間を区切る

例) 「面談は他の業務もありますので30分以内とさせていただきます」

→30分経ったら話の途中でも打ち切ることが可能

④退去に応じない、若しくは暴れた場合

→警察へ通報

帰宅を促しても帰ってもらえない=不退去罪

大きな音を立てて机をたたく等=業務妨害罪、

脅迫罪など

面談について

24

担当看護師や窓口担当者の行動に問題があり病院・クリニック側に責任がある場合、

※当時担当していた者は同席しない方が良い

※当時の担当者を出せ！と言われても、あくまで組織として対応し、組織として謝罪する。

現場担当者だけに謝罪をさせることは避ける。

面談について

25

☆カスタマーハラスメントに対し不適切な対応をとったことで賠償責任が生じることも。

（事案）：甲府地裁平成30年11月13日判決

市立小学校の教諭が児童の保護者から理不尽な言動を受けたことについて、校長が教諭の言動を一方的に非難し、事実関係を冷静に判断して的確に対応せず、保護者からの勢いに押され専らその場を穏便に収めるために安易に当該教員に対し保護者へ謝罪するよう求めた。

（判決）

小学校に当該教員に対する不法行為責任を認め、損害賠償責任を負うと判断。

録音・録画について

26

☆防犯カメラの設置

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン」

→「取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合」利用目的の通知、公表は不要（個人情報保護法 21 条 4 項 4 号）

※カメラの設置状況等から利用目的が防犯目的であることが明らかである場合には、利用目的を通知したり公表せずに撮影することが可能。

録音・録画について

27

☆面談中に録音すること

→録音することを事前に申告しなければならない法的義務は特に無い

→相手に知らせずに録音していた録音音源は、後から証拠にすることは可能。

※相手方が録音をしようとしたら？

→「当院では、院内規程及び施設管理上のルールにより、他の患者さんや診療内容についても録音され個人情報及びプライバシー保護の観点から録音録画をお断りしています。」

と伝える。

録音・録画について

☆面談中に録音すること

※面談相手との関係で個人情報保護法に違反する??



個人情報保護法 20条2項2号

個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面（電磁的記録を含む。以下この項において同じ。）に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。

迷惑行為、犯罪行為等が行われている場面を録音録画する行為は、本人の同意がなくても個人情報保護法違反にならない。

録音・録画について

☆録音録画がプライバシー侵害となる？

(名古屋地裁令和元年9月5日判決)

マンション建設中、建設現場に防犯カメラを10台設置し、防犯カメラにより住居の出入りを撮影されることでプライバシー権などが侵害されたとして慰謝料請求された事案。

→撮影の場所、撮影の範囲、撮影の態様、撮影の目的、撮影の必要性、撮影された画像の管理方法、プライバシー権等が制約される程度等諸般の事情を総合的に考慮して・・・制約が社会生活上受忍の限度を超えるものであれば、慰謝料請求が認められる。

※ダミーのカメラ設置については合理的理由は無いと判断された。

応招義務

(医師法 19 条 1 項)

「診療に従事する医師は、診察治療の求があつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」

(趣旨)

医師は、医療及び保健指導を掌ることによつて公衆衛生の向上及び増進に寄与し、もつて国民の健康な生活を確保する（医師法 1 条）

応招義務

応招義務違反の場合

(刑事責任) 特に無い。

ただし、保護責任者遺棄となる可能性。

(行政責任) 応招義務違反の罰則は無い。

ただし、繰り返していると「医師としての品位を損する行為」として、戒告、医業の停止、免許取り消し等の可能性あり。

(民事責任) 応招義務は公法上の義務なので直ちに民事上の損害賠償責任を生じさせるものではないが、過去に応招義務違反を理由に医療機関側の損害賠償責任を認める裁判例あり。

応招義務

患者を診療しない「正当な事由」

☆患者に緊急対応が必要な場合（病状が深刻な救急患者等）

「診療時間内・勤務時間内」の場合

→医師の専門性、診察能力、当該状況下での医療提供の可能性・設備状況、
当該医療機関・医師以外の他の医療機関・医師による医療提供の可能性などを
考慮し、事実上診療が不可能な場合など、著しく限定的に解釈する。

「診療時間外・勤務時間外」の場合

→原則、診療を断ることに対し責任は生じない。
救急対応可能な医療機関へ対応を依頼するのが望ましい。

応招義務

患者を診療しない「正当な事由」

☆患者に緊急対応が不要な場合（病状が安定している患者等）

「診療時間内・勤務時間内」の場合

→医師の専門性、診察能力、当該状況下での医療提供の可能性・設備状況、当該医療機関・医師以外の他の医療機関・医師による医療提供の可能性などの他、患者と医療機関・医師の信頼関係をも考慮して当該患者を診療しないことが正当化されるかを緊急対応が必要なケースより緩やかに判断。

「診療時間外・勤務時間外」の場合

→即座に対応する必要は無く、診療しないことが正当化される。

他の医療機関の紹介や診療時間内の受診を促すことが望ましい。

応招義務

34

患者を診療しない「正当な事由」

☆ 医師法 19 条 1 項違反を理由とする慰謝料を認めた裁判例は非常に少ない
(理由)

- ・ 応招義務は公法上の義務であり、私法上の義務ではない
- ・ 高度な専門性やワークライフバランスに配慮

応招義務

35

(千葉地裁昭和61年7月25日判決)

事案

喉を鳴らしていた子どもが診察を受けた医院において、気管支炎ないし肺炎との判断で被告病院小児科で治療した方がいいと言われ紹介状を持たせて救急搬送を依頼し救急車で向かわせたが、被告病院から「満床で入院できない」と言われた。

救急隊員が再三にわたり入院要請をするが拒否され、搬送に1, 2時間耐えられるかの診断を求めたら被告病院の医師が2分間のみ診察し、「喘息だが激しい肺炎ではない」として治療せずに送り出したが、その後子どもは気管支肺炎により死亡した。

応招義務

(千葉地裁昭和61年7月25日判決)

判示

医師法19条1項が患者の保護のために定められた規定であることに鑑み、医師が診療拒否によって患者に損害を与えた場合は、医師に過失があると一応推定され、診療拒否に正当事由がある等の反証が無い限り、医師の民事責任が認められると解すべきである。

被告病院では、満床であったとしても、とりあえず救急室や外来のベッドで診察及び点滴の応急の治療を行い、ベッドが空くのを待つという対応も、少なくとも300床を超える入院設備を有する被告病院には可能だったと言える。

したがって、被告病院の診察拒否は、民事上の過失があると解すべき。

応招義務

(神戸地裁平成4年6月30日判決)

事案

患者Aの住む市には、比較的軽傷患者に対応する第1次救急医療機関、入院・手術を要する重篤患者に対応する第2次救急医療機関、重篤な救急患者に対応する第3次救急医療機関（被告病院）の体制ができていた。

Aが交通事故に遭い両側肺挫傷、右気管支断裂の傷害を負い、まず第2次救急医療機関に搬送されたが、第3次救急医療機関の患者だと診断され、被告病院へ搬送された。

受付担当は「脳外科医と整形外科医は宅直（自宅待機）でいない」（ただし当時外科医は在院していた）と告げ診療を拒否し、結局別の病院に搬送されたが患者Aは死亡した。

応招義務

(神戸地裁平成4年6月30日判決)

判示

第3次救急医療機関の被告病院は、市内に第1次、第2次救急医療機関の存在をもって本件診療拒否の正当理由とすることはできないというべきである。

被告病院は、脳外科医及び整形外科医が在院しておらず対応できなかったことが診療拒否の正当事由になり得ると主張をする。

しかしながら本件において、Aの受傷と密接に関連を有する外科専門医が在院していたことからすると、右両医師らの不在は本件診療拒否の正当事由たり得ないというべきである。

応招義務

患者を診療しない「正当な事由」な理由があれば、診療しないことが可能



診療拒否し、クリニック・病院から出て行ってもらおう。

※出て行かない場合、

不退去罪：退去要求したのに退去しないケース

（退去要求の方法）

- ①管理権者（院長など）自身、又は退去要求に関し権限委任された者（社内規程で権限を明確にしておくとし便利）による退去要求
- ②退去要求したこと、求めた時間を記録（録音・録画でもOK）
- ③退去要求から退去するまでの時間を計測、警察へ連絡

応招義務

☆診療時間を午後5時と定めているが、午後6時に診療を申し込んできた患者にお断りしたら、受付スタッフへ大声で侮辱的な発言をしたケース

診療を断ることは可能？

令和元年12月25日通知での応召義務の解釈につき、結局患者について緊急対応が必要であるか否か（病状の深刻度）が考慮要素となるとしている。



緊急性が不要なら、診療時間外に診療拒否しても正当事由があるとされる。

応招義務

41

☆診療時間を午後5時と定めているが、午後6時に診療を申し込んできた患者にお断りしたら、受付スタッフへ大声で侮辱的な発言をしたケース

では、後日診療時間内にこの患者が来たら診療しなければならない？

(令和元年12月25日通知)

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。

※ 診療内容そのものとは関係ないクレーム等を繰り返し続ける等。」

→信頼関係が喪失していることを理由に診療を拒否することは正当事由にあたる

- ☆応招義務があるとしても、全て受け入れなければならないわけではない
- ☆カスタマー対応マニュアルを作成し、周知徹底
- ☆窓口一人に任せきりにしない

弁護士に依頼するメリット

いちおう一目置かれている職業

ギアチェンジ（いわゆる塩対応へ）

タイムラグを作れる

逃げ道を作れる（本業に専念、心の余裕）

法的対応を見据えた対応

※顧問契約の活用

最後に

- 1 いつ起こってもおかしくない
- 2 対応を間違えると回復困難な悪影響
- 3 事前の備えが大事
- 4 常にアンテナを張っておく
- 5 利用できるものは利用する
- 6 一人で抱え込まず組織で対応
- 7 ギアチェンジのタイミング
- 8 事後の情報共有とアップデート
- 9 弁護士に気軽に相談できる体制を

ご清聴ありがとうございました