

カスタマーハラスメントの判断基準

カスタマーハラスメント対応検討WG 2024.03.12作成
 リスクマネージメント委員会 2024.06.18承認
 カスタマーハラスメント対応検討WG 2024.08.14修正

	正当な指摘・要望(青)	過激な要望(黄)	ハラスメント(赤)	ハラスメントの例
時間拘束型	診療について医学的な説明を求める	複数回、説明を求める	説明の日時、回数、時間、方法等を(ことわっても)強要する	
	キーパーソンからの説明依頼	患者・家族に説明後、さらにその他の家族等への説明を求める	患者・家族に説明後、さらにその他の家族等への説明を(ことわっても)強要する	
	病院のルール・取り決め等の説明を求める	病院のルール・取り決め等を知ったうえで、繰り返し説明を求める	納得せず、長時間居座りまたは電話を続ける業務に支障がでる	
			職員の自由な移動を1時間以上妨げる	
	病院への不満や苦情を述べる	繰り返し、病院への不満や苦情を述べる	執拗に長時間病院への不満や苦情を述べる業務に支障がでる	
リピート型	病院への問い合わせや予約確認等をおこなう	繰り返し電話をしてきたり、面会をもとめてくる	継続的、執拗に電話等をする業務に支障がでる	
			同じ説明を繰り返し求め、1時間以上にわたって説明しても同一の質問を繰り返す	
		「病院からの誠意」を要求する	過剰な特別待遇を繰り返し要求する	
暴言型	大きな声を上げるが、注意をするとおちつく	大声をあげ、注意をしても落ち着かない	大声をあげ、他者へ迷惑となる	
		「馬鹿」等の侮辱的発言はあるが、注意をすると撤回する	「馬鹿」等の侮辱的発言を繰り返す	「使えないやつ」 「無能なやつ」 「やる気がない」
			国籍・ジェンダー・容貌にかかわる侮辱的、人格否定的発言をおこなう	「外人は代われ」 「女は引っ込んでろ」 「ブス」
暴力型			机やいす、機器、壁ドア等を蹴ったり、叩いたり	
			職員が持っているもの(私物)を取り上げる	
			他者を殴る、蹴る、突き飛ばす、腕等を掴む、モノを投げつける わざとぶつかってくる	

カスタマーハラスメントの判断基準

カスタマーハラスメント対応検討WG 2024.03.12作成
 リスクマネジメント委員会 2024.06.18承認
 カスタマーハラスメント対応検討WG 2024.08.14修正

	正当な指摘・要望(青)	過激な要望(黄)	ハラスメント(赤)	ハラスメントの例
			上記の行為をしようとする。上記行為をするふりをする。	
威嚇・脅威型			ナイフ包丁等や危険物を見せる。突きつける。	
		弁護士に相談する、訴えると言う	●●しないと訴える等と脅す	
			●●しないとXX議員に言うぞ等と脅す	
		SNS等にあげるとをほめかす	●●しないとSNS等にあげると脅す	
			●●しないと身の危険がおよぶと脅かす	
			反社会的組織とのつながりをほめかす	
			「死ぬ」等の攻撃的な発言や文書	「殺すぞ」「先生に殺された」「やってやる」「無事にすむと思うな」「覚えてろよ」
権威型	自分の社会的地位をほめかす	権威を振りかざし要求を通そうとする	権威を振りかざし、強要する、脅かす	「●●しないと、上司に言うよ。立場わるくなるよ」
		文書等で謝罪を求める	謝罪や土下座を強要する金品を要求する	
院外拘束型			自宅等に呼びつける	
SNS/インターネット上での誹謗中傷型		SNS/インターネット上に掲載するとほめかす	インターネット上に名誉棄損する	
			プライバシーを侵害する情報を記載する	
セクシュアルハラスメント			身体に触る	
			待ち伏せする	
			手紙を渡す	
			付きまとう	
			食事やデートに誘う	
			繰り返し、性的な発言をする	
			繰り返し、個人情報を聞き出す	
		職員個人の名前や住所連絡先等を聞き出そうとする	職員個人の名前や住所、連絡先等を教えるよう強要する	「さっき、対応した職員の名前を教えなさいよ」

カスタマーハラスメントの判断基準

カスタマーハラスメント対応検討WG 2024.03.12作成
リスクマネジメント委員会 2024.06.18承認
カスタマーハラスメント対応検討WG 2024.08.14修正

	正当な指摘・要望(青)	過激な要望(黄)	ハラスメント(赤)	ハラスメントの例
その他			犯罪行為をする(他の患者や職員の物品の窃盗、盗撮盗聴、保険金詐欺等)	
			担当者や上司が対応しているにもかかわらず、病院長の対応を求める。	