

# 熊本県総合保健センター カスタマーハラスメント対策指針

## 1 目的

センター職員の業務負担や精神的負担を軽減し、安心して働ける職場の実現を図るとともに、受診者への対応に注力し、限られた人的資源の中で健康診断など保健事業サービスを提供することにより受診者満足度の向上を図る。

## 2 位置づけ

本指針は、センターにおけるカスタマーハラスメント対策について、基本の方針、対応例等を示したものである。

したがって、各部門においては、本指針をカスタマーハラスメント対策の基本としながら、独自の対策マニュアルを策定することや業務内容及び人員体制に応じて柔軟に対応する。

なお、正当かつ適切な手段・態様の範囲内で行われるクレーム・言動においては、誠実かつ真摯に対応する。

## 3 カスタマーハラスメントの定義

受診者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その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、その手段・態様によりセンター職員の職場環境が害されるものをいう。

### 参考

【厚生労働省ホームページ掲載「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」における『カスタマーハラスメント』に関する説明】

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、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の現場においては以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています。

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

#### 4 カスタマーハラスメントの判断基準

##### (1) 受診者の要求内容に妥当性はあるか

- ・受診者の主張に関して、健診行為の事実関係や因果関係を確認します。健診行為に過誤（ミス）や過失などがあれば、受診者の要求には正当な理由があると判断します。
- ・反対に健診行為に過誤（ミス）や過失などがなければ、受診者の要求には正当な理由がないと判断します。

##### (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

受診者の要求内容の妥当性と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認します。

- ・長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。
- ・受診者の要求内容に妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的である場合は、社会通念上不相当と考えられ、カスタマーハラスメントに該当します。
- ・殴る、蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当し得ます。

#### 5 現場でのクレーム初期対応

（カスタマーハラスメントに発展させないために）

##### (1) 対象となる事実、事象を明確かつ限定的に謝罪する

対象を明確にした上で限定的に謝罪します。

「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。」といったように不快感を抱かせたことに謝り、正確に状況が把握できていない段階では、センターとして非を認めたような発言をすることは望ましくありません。

非を認めて謝罪するのは事実確認をして組織として判断したときです。その際も、過失の程度に応じた謝罪をすることが望ましいです。

##### (2) 状況を正確に把握する

まずは、相手方が受診者であることを確認します。受診者以外の場合、今後の連絡が取れるよう、相手方の名前、住所、連絡先等の情報を得ます。

次に相手方が主張する内容を正確に把握することが求められます。相手方から話を聞く際には、途中で発言を遮ることや反論はせず、まずは一通り事情

を確認しましょう。相手の話をじっくり聞くことで、相手方を落ち着かせることにもつながります。

一通り事情を確認した後、相手方が話す内容に不明確なものがあれば確認をし、不足する情報があれば追加で意見をもらい、相手方の勘違いがあれば正しい情報を提供します。また、話を聞く際には、常に冷静に穏やかに対応しましょう。

### (3) 現場監督者（一次相談対応者）または関係部署担当者に情報共有する

相手方から確認した情報は、現場監督者または関係部署担当者に共有します。

関係部署担当者が正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者は相手方の要望のみならず、出来るだけ事実関係を時系列で整理して報告することが望まれます。

## 6 対応終了までの時間（目安）

職員の心身の負担軽減や円滑に職務を遂行できる環境を保つ観点から、対応を終了する際の時間的目安を以下のとおり設定します。

ただし、あくまでも目安であることから、単に当該時間を経過したという理由だけをもって機械的に対応を終了することのないよう注意してください。

- ①電話対応の場合：30分
- ②対面対応の場合：60分
- ③暴言等を繰り返す場合：15分

## 7 類型ごとの対応例

### (1) 時間拘束型

- ・長時間にわたり受診者等が職員を拘束する。
- ・居座りをする。
- ・長時間電話をかける。
- ・他の健診機関に対する文句等、当センターでは対応できない内容の話を延々とする。

## (2) 反復型

- ・センターからの説明後、電話や面会で理不尽な要望を繰り返し求めてくる。
- ・郵送や FAX で同じ質問を繰り返し送りつける。

### 【(1) 及び (2) に対する対応例】

#### ①電話対応の場合

- ・繰り返しお聞かせいただき、内容は分かりましたので、これで対応を終わらせていただきます。
- ・お伝えすべきことは十分にご説明しましたので、こちらからはこれ以上お話しすることはありませんので、対応を終わらせていただきます。
- ・お話が長時間に及んでおり、これ以上の対応はできかねます。他の業務に支障がでますので、これで対応を終わらせていただきます。(失礼させていただきます。)

#### ②対面対応の場合

- ・申し訳ありませんが、こちらでは要望等のあった〇〇はできません。何度おっしゃっても回答は同じです(既にご相談いただいてから1時間以上経っています)ので、これで対応を終わらせていただきます。
- ・繰り返し要望いただきましても結論は変わりませんので、対応を終わらせていただきます。これ以上は説明することはありませんので、お引き取りください。
- ・大声を出されると他の受診者の迷惑(業務の支障)になりますので、これ以上の対応はできかねます。(対応を終わらせていただきます。)

以上のことを伝えた上で、退室を促す。

退室しない場合には、必ず複数人で組織的に対応するとともに、相手方の身体に接触するような方法で強制的に退去させることのないよう注意してください。

## (3) 暴言型

- ・大きな怒鳴り声をあげる。
- ・「馬鹿」といった侮辱的な発言、人格否定や名誉を棄損する発言をする。

#### (4) 威嚇・脅迫型

- ・「殺されたいのか」「仕事ができないようにしてやる」といった脅迫的発言、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった職員を怖がらせる行為。
- ・「対応しなければ厚生労働省に言う、SNS にあげる、マスコミに言う、口コミで悪く評価する」等、ブランドイメージを下げるような脅しをかける。

#### 【(3) 及び (4) に対する対応方法】

- ・複数の職員での対応を基本とし、上記のような行為に対して明確にその行為に対する警告を複数回（概ね3回以上）行い、当該行為を止めない場合には、対応の終了について判断を行います。

##### ①電話対応の場合

対応終了の警告後、「何度も警告しましたが、やめていただけないようですので、これで対応を終わらせていただきます。（電話を切らせていただきます。）」等と伝えた上で電話を切電する。

##### ②対面対応の場合

対応終了の警告後、「何度も警告しましたが、やめていただけないようですので、これで対応を終わらせていただきます。」と伝えて席を立つ。それでも退席しない場合には「業務の支障となりますのでお引き取りください。」と伝えて退室を促す。

#### (5) 権威型

- ・正当な理由なく、権威を振りかざして要求を通そうとする。断っても執拗に特別扱いを要求する。謝罪文の提出や土下座を要求する。

##### <発言例>

- ・「俺はたくさん健診費を支払っているのだから少しはサービスしろ」等、特別扱いを要求。
- ・「俺は昔から理事長や県議会議員の〇〇の知り合いだ。彼らに言って問題にするぞ」等、上位職等の威を借りて自らの要求を実現しようとする。
- ・「お前じゃ話にならん。上司を呼べ。」等、上司との面会を要求する。
- ・センターの対応に不備があったため謝罪したものの、執拗に書面による謝罪文の提出を要求する。

## <対応例>

### ①特別扱いの要求や職務遂行への牽制

- ・相手方を特別扱いしたり、安易に要求に応じることは避けてください。ただし、優位な立場や権威を振りかざした要求等については、上司に報告した上で、対応を判断してください。
- ・相手方の要求等を受け入れたと捉えられるような不用意な発言は控えるとともに、お断りする際にも高圧的と捉えられるような態度は控えてください。

### ②室長等の上位者との面会要求

- ・「私が担当者ですので責任を持って対応する。」「お聞きした内容は、必要に応じて上司にも報告・共有する。」などの旨を伝え、原則として応じる必要はありません。
- ・班長等が対応を交代したり同席したりするなどの対応を行う場合は、その場で結論を出すことを求められるリスクがありますので、「事実関係を確認した上で回答する」などと伝え、原則としてその場で即答しないように注意してください。

### ③書面での謝罪や土下座の要求

- ・誤った説明をしてしまったなど、職員の不手際により相手方に迷惑をかけた場合は、弁解的な対応をせず、誠実かつ丁寧にセンター側の誤りを素直に謝罪してください。
- ・非を認め謝罪することと、書面での謝罪等を行うことは別問題であり、毅然とした態度で対応してください。仮に応じる場合でも、安易に応じることなく、組織として書面での謝罪等が必要と判断した場合に限り提出すべきものであり、その場合でも記載内容には正確な事実の確認等を踏まえ慎重に判断する必要があります。
- ・職員に対し、土下座を要求する行為については、一般的に正当な要求を超えた行為であることは明らかであることから、これに応じる必要はありません。

#### 【例】

- ・お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただいたところであり、書面での謝罪には応じることはできません。
- ・先ほど、組織としてお詫びを申し上げており、土下座はできません。これ以上は強要になりますので、おやめください。

※断った上でも引き続き、土下座を要求し、恫喝等をしてくるような

行為は、侮辱罪（刑法第231条）や強要罪（刑法第223条）に該当する可能性があります。

（6）SNS・インターネットでの誹謗中傷型

- ・要求の実現やセンター職員への批判を目的として、職員を動画撮影したり、インターネット上に職員の名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

<例>

- ・職員の名前をスマホで撮影し、それを SNS などに投稿する。
- ・職員を挑発する言動の上、動画を撮影し、それを動画サイトに投稿する。

<対応例>

- ・会話等を録音することは、法令上は問題なく、相手方の行為を強制的に抑止することはできません。相手方が記録のために録音しようとする場合は、録音した音声を不特定又は多数の者に公開しないことを確認した上で、録音に同意してください。
- ・録音の目的が、不特定又は多数の者への公開等である場合には、録音を遠慮いただく理由（プライバシーの侵害や名誉棄損に当たる可能性があること等）を説明し、録音を止めるよう注意・説明する必要があります。その後も録音を止めない場合は、その場の状況に応じて、対応を終了するか否かなどの判断を行います。
- ・動画や写真の撮影により意図的でなくても個人情報等が漏洩する可能性があるため、撮影には同意しないでください。ただし、報道機関の取材や漏洩等の懸念がなく相手方の事情に応じて記録のために必要である場合は、撮影に同意することができます。
- ・録音と同様、撮影を止めるよう注意・説明を尽くしたにも関わらず、撮影を止めない場合は、その場の状況に応じて、対応を終了するか否かなどの判断を行います。

この指針は、令和7年4月10日より施行する。