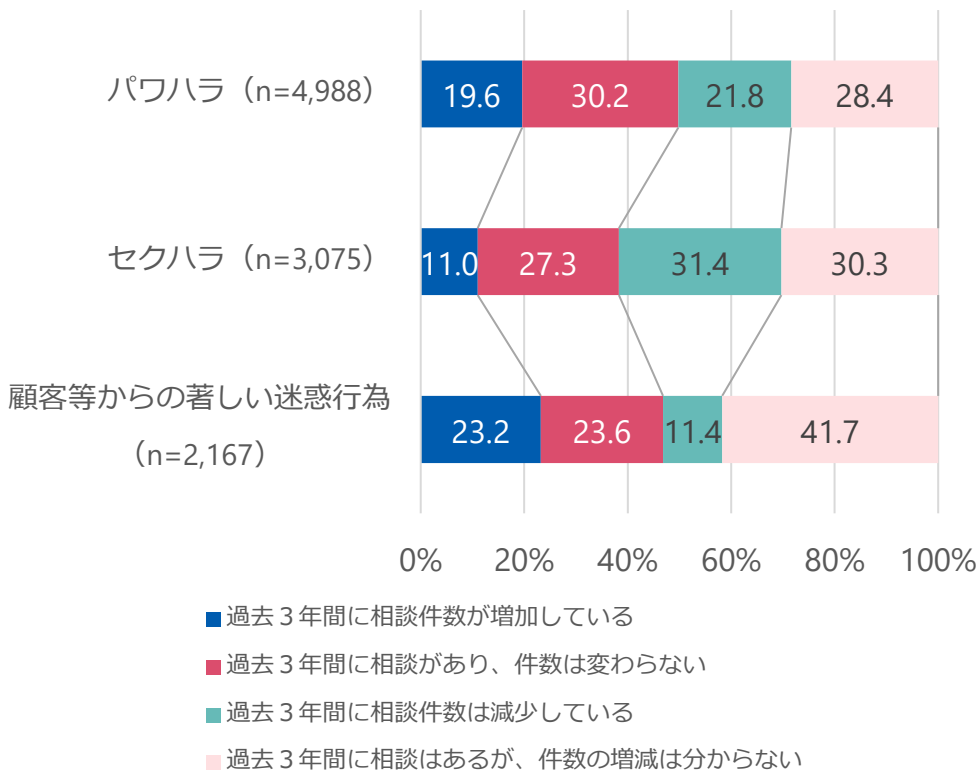


医療分野の顧客ハラスメント対策について

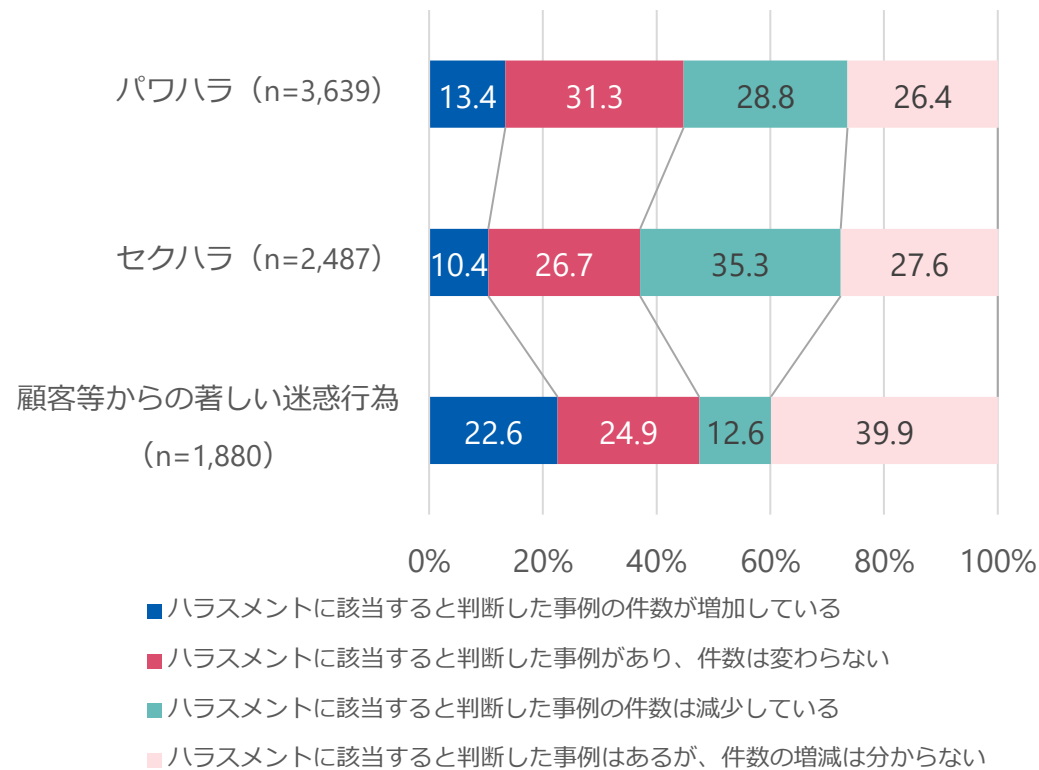
ハラスメントの発生状況（企業調査）

- 相談件数の過去3年間の増減の傾向としては、
 - ・パワハラとセクハラでは、「件数は減少している」の割合が「件数が増加している」の割合よりも高くなっているが、
 - ・事業主に防止措置義務が課されていない顧客等からの著しい迷惑行為では「件数が増加している」（23.2%）が「件数は減少している」（11.4%）より大幅に高い。
- 過去3年間の該当事例の増減の傾向としては、
 - ・パワハラとセクハラでは「件数は減少している」の割合が「件数は増加している」の割合よりも高いが、
 - ・顧客等からの著しい迷惑行為では「件数は増加している」（22.6%）が「件数は減少している」（12.6%）よりも高い

相談件数の増減



該当事例の増減



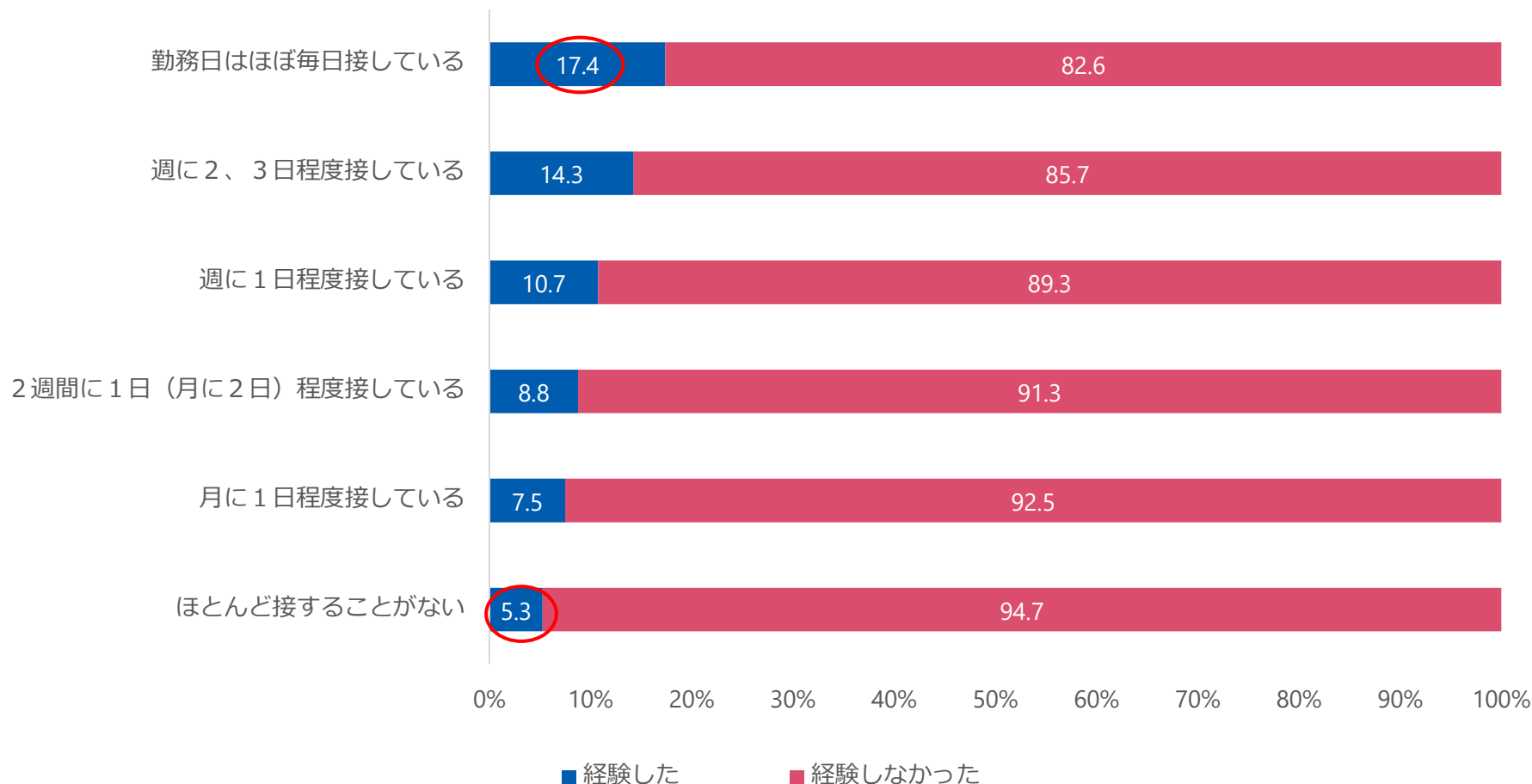
※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）

※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取扱いに該当すると判断した事例があると回答した企業（無回答、無効回答を除く）

顧客等からの著しい迷惑行為の経験状況に関する接客頻度別の特徴

- 労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為について、接客頻度別に見ると、「ほとんど接することがない」者は5.3%であるのに対し、「勤務日はほぼ毎日接している」者は17.4%となっている。顧客等と接する頻度が多いほど迷惑行為を受けた割合が高い。

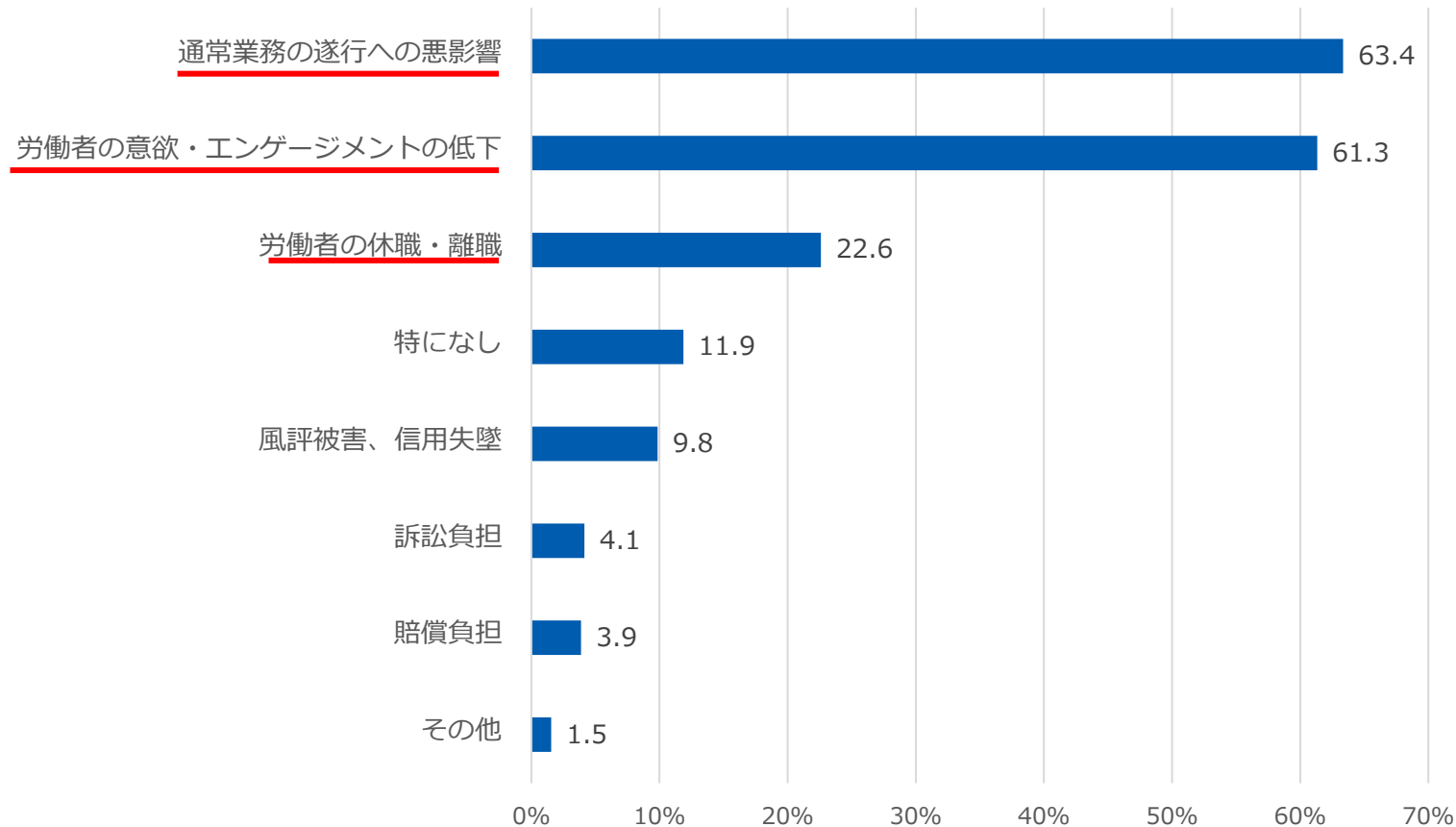
過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（接客頻度別）



顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害

- 顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害の主な内容は、「通常業務の遂行への悪影響」（63.4%）、「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」（61.3%）、「労働者の休職・離職」（22.6%）である。

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為で企業が被った損害や被害

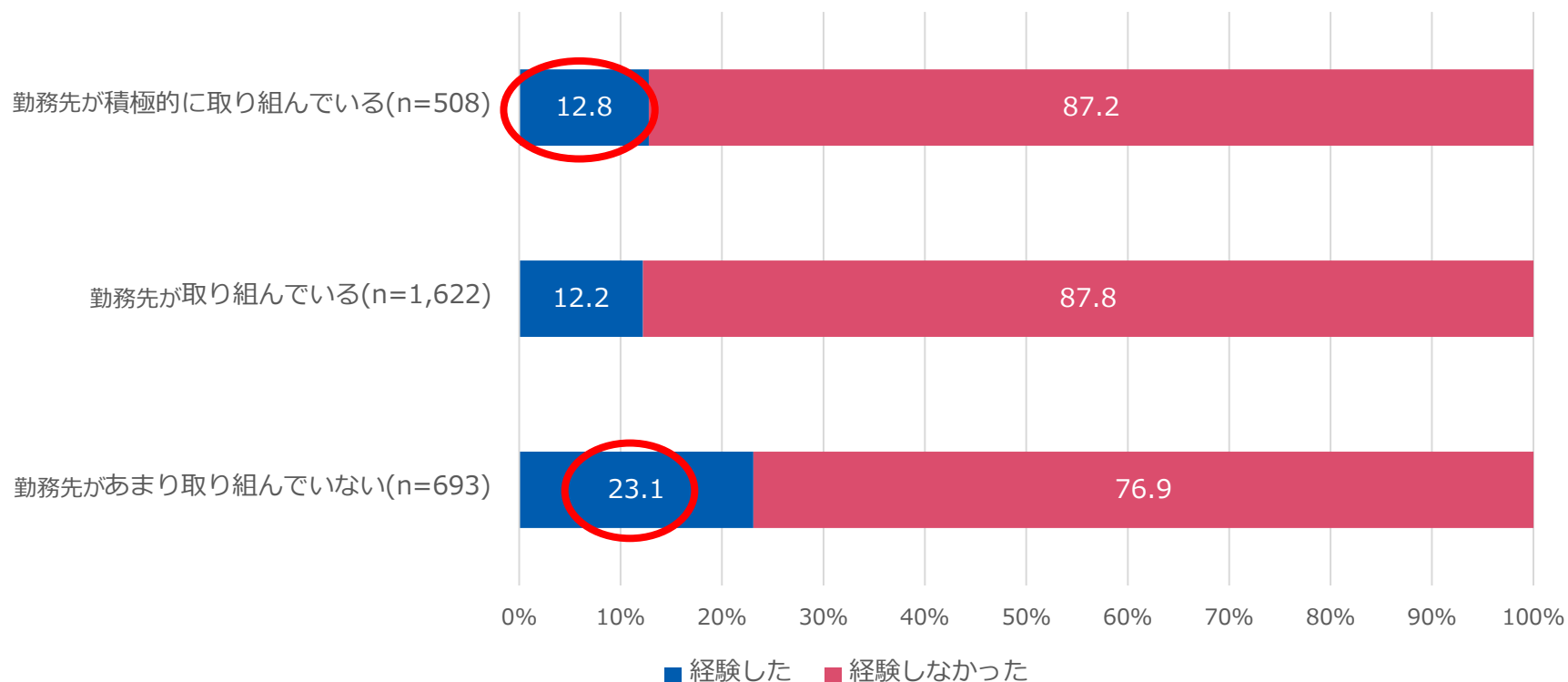


※調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業（無回答・無効回答を除く）（n=1,880）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験

- 勤務先が顧客等からの著しい迷惑行為の予防・解決に積極的に取り組んでいる場合（12.8%）の方が、勤務先が顧客等からの著しい迷惑行為の予防・解決にあまり取り組んでいない場合（23.1%）と比べると、顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者の割合が少ない。



※調査対象：全回答者（無回答・無効回答を除く）

（資料出所）厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和5年度）

医療現場における暴力・ハラスメント対策【eラーニング動画教材】

- 医療現場における看護職員等に対する患者・家族による暴力・ハラスメントに関し、各医療機関において適切な対策を講じられるよう、迷惑行為禁止のポスターの掲示やマニュアルの整備、発生時にとるべき行動等をまとめたeラーニング教材を作成し、幅広く活用いただけるよう、厚労省HPを通じて公開。
- 医療機関においてeラーニング教材が積極的に活用されるよう、都道府県等へ医療機関への周知を要請。

厚生労働省ホームページ 「医療従事者の勤務環境の改善について」



https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/quality/

■ 1-4. 医療現場における暴力・ハラスメント対策

医療現場における暴力・ハラスメント対策は、医療従事者の離職防止、勤務環境改善の観点からも近年重視される看護職員の精神障害の事案が多くあげられています。

このような問題に対し、医療従事者が患者やその家族からの暴力・ハラスメント対策について学習することがで

各医療機関が適切な対応策を組織的に講じることができるよう、研修や個人学習等でぜひご活用ください。

【総論】

1. 患者等による暴言、暴力等の迷惑行為とその対策に係る基礎知識(1)
2. 患者等による暴言、暴力等の迷惑行為とその対策に係る基礎知識(2)
3. 日頃の備え
4. 発生時の対応
5. 発生後の対応
6. 応召義務
7. 使用者の安全配慮義務

【各論】

8. 暴行・傷害
9. 脅迫・強要
10. 業務妨害・不退去
11. 器物損壊・建造物損壊・名誉棄損・侮辱
12. わいせつ・ストーカー

医療現場における暴力・ハラスメント対策教材製作編集委員会(令和3年3月末時点、敬称略・五十音順)
浅野綾子(弁護士)、池田守(弁護士)、石川英里(慶應義塾大学大学院健康マネジメント研究科特任講師)、今
属病院看護部長、橋本省(日本医師会常任理事)、前田正一(慶應義塾大学大学院健康マネジメント研究科教
ささあい医療人権センターCOML理事長)

タイトルをクリックす
るとそれぞれの動画を
みることができます。

第1回

患者等による暴言、暴力等の迷惑行為と その対策に係る基礎知識(1)



動画は1コンテンツ20分程度で、全12本。
厚生労働省の動画チャンネル(YouTube)に公開。
管理者とスタッフの双方の視点で、基本的な考え方
について、コンパクトに学ぶことができる。

医療機関において適切な対応策を組織的に講じるた
めの一助として、研修や個人学習等において本教材
を活用することが可能。

※ 本動画を活用したハラスメント対策に係る研修経費につい
て、地域医療介護総合確保基金の活用が可能。

※ 動画総再生回数：255,097回(令和8年3月末時点)
注：1コンテンツの視聴につき1回とカウント

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等の一部を改正する法律の概要（令和7年法律第63号、令和7年6月11日公布）

改正の趣旨

多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、ハラスメント対策の強化、女性活躍推進法の有効期限の延長を含む女性活躍の推進、治療と仕事の両立支援の推進等の措置を講ずる。

改正の概要

1. ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

① カスタマーハラスメント（※）を防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化する。

※ 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の言動であって、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により当該労働者の就業環境を害すること

② 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務を明確化する。

③ 職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、啓発活動を行う国の責務を定める。

2. 女性活躍の推進【女性活躍推進法】

① 男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を、常時雇用する労働者の数が101人以上の一般事業主及び特定事業主に義務付ける。

② 女性活躍推進法の有効期限（令和8年3月31日まで）を令和18年3月31日まで、10年間延長する。

③ 女性の職業生活における活躍の推進に当たっては、女性の健康上の特性に配慮して行われるべき旨を、基本原則において明確化する。

④ 政府が策定する女性活躍の推進に関する基本方針の記載事項の一つに、ハラスメント対策を位置付ける。

⑤ 女性活躍の推進に関する取組が特に優良な事業主に対する特例認定制度（プラチナえるぼし）の認定要件に、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加する。

⑥ 特定事業主行動計画に係る手続の効率化を図る。

3. 治療と仕事の両立支援の推進【労働施策総合推進法】

○ 事業主に対し、職場における治療と就業の両立を促進するため必要な措置を講じる努力義務を課すとともに、当該措置の適切・有効な実施を図るための指針の根拠規定を整備する。

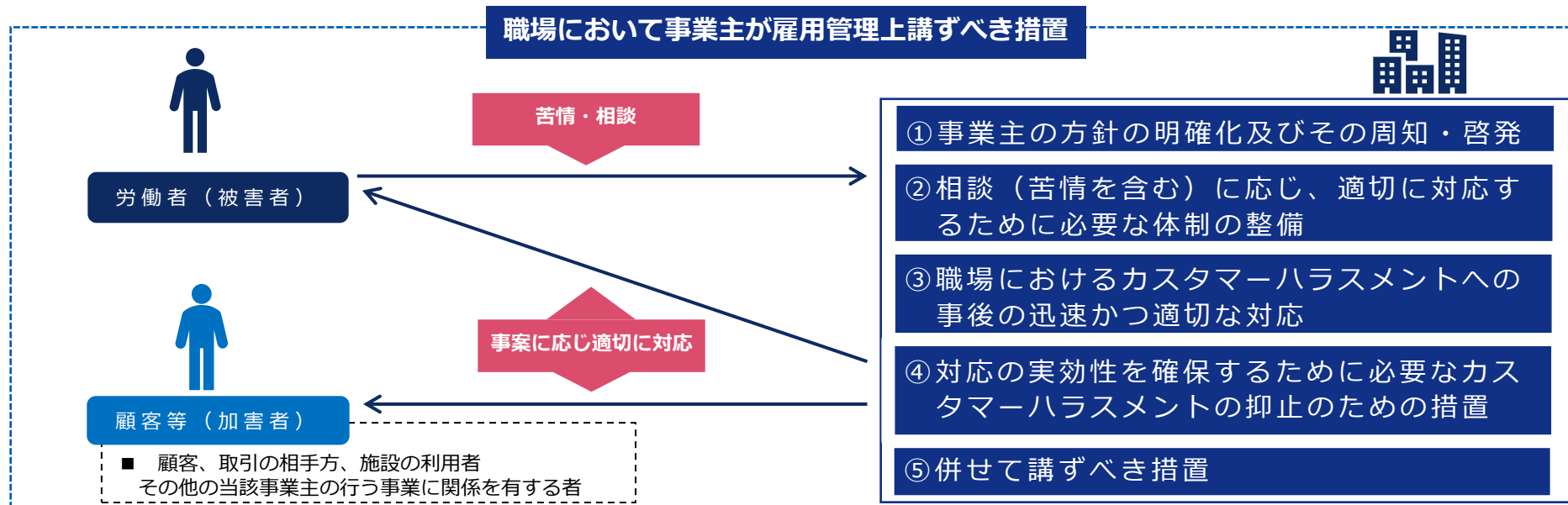
等

施行期日

公布の日から起算して1年6月以内で政令で定める日（令和8年10月1日）
（ただし、1③及び2②から④までは公布日、2①及び⑥並びに3は令和8年4月1日）

職場におけるカスタマーハラスメントについて事業主が雇用管理上講ずべき措置

- 職場におけるカスタマーハラスメントを防止するために、事業主が雇用管理上講ずべき措置が指針において定められており、実際に事案が発生した場合、事業主は雇用管理上の措置義務に基づき適切に対応しなければならない。



事業主が雇用管理上講ずべき措置の主な内容

- ① **事業主の方針の明確化及びその周知・啓発**：カスタマーハラスメントには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化し、労働者に周知・啓発。カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処の内容を、労働者に周知する。
- ② **相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**：相談窓口の周知。発生のおそれがある場合やカスタマーハラスメントに該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応。
- ③ **職場におけるカスタマーハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応**：事実関係を迅速かつ正確に確認。事実関係の確認後は、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行う。再発防止に向けた措置を講ずる。
- ④ **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の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する。
- ⑤ **併せて講ずべき措置**：プライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知。事業主に相談したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発をする。

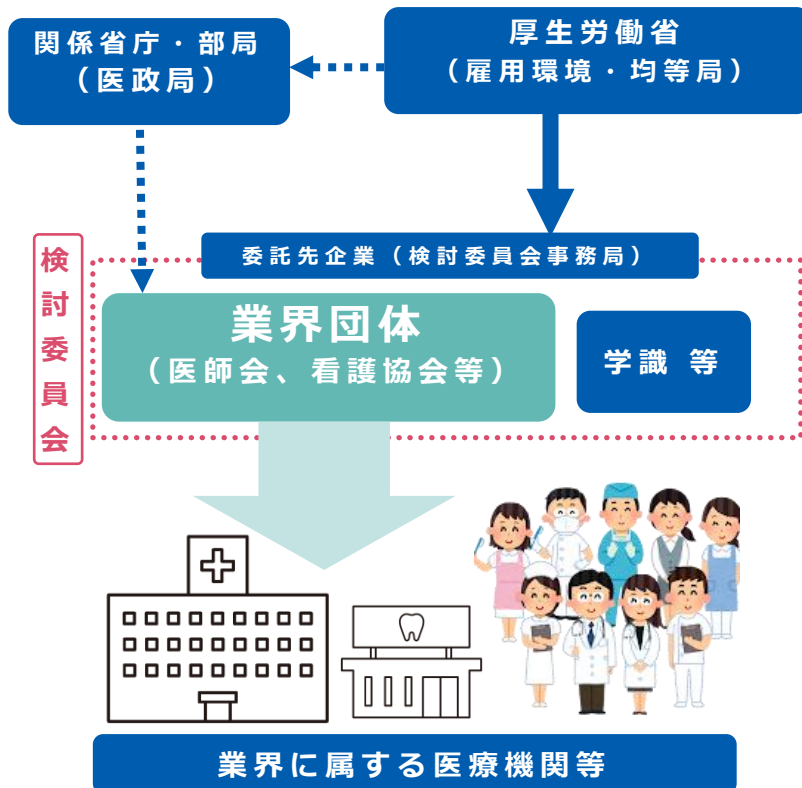
令和8年度 業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援

1 事業概要

カスタマーハラスメント対策の義務化に伴い、カスタマーハラスメント対策に取り組む業界団体が業界内のカスタムハラの実態を踏まえ、業界共通の対応方針等を策定・発信するまでの支援をモデル事業（委託事業）として行い、一連の取組・ノウハウについて、マニュアル等を作成し、広く普及させる。（令和8年度は医療業を対象に実施）

2 事業内容・スキーム

※令和8年度の医療業の場合



業界団体

- 検討委員会※への参画 ※学識、業界団体の役員等により構成

〈検討委員会の実施事項〉

- ① 業界として実施する取組の検討、決定
- ② 業界団体を通じて医療機関等への実態把握調査
- ③ 業界共通の対応方針、対処法の策定
- ④ 対応方針等を周知するためのコンテンツ作成

- 策定された対応方針等をプレスリリース
- 業界傘下の医療機関等への周知（作成したマニュアル・周知ポスター等）

委託先企業（検討委員会事務局）

検討委員会の事務局運営に加えて、一連の取組・ノウハウを広く普及するために、報告書を作成する。

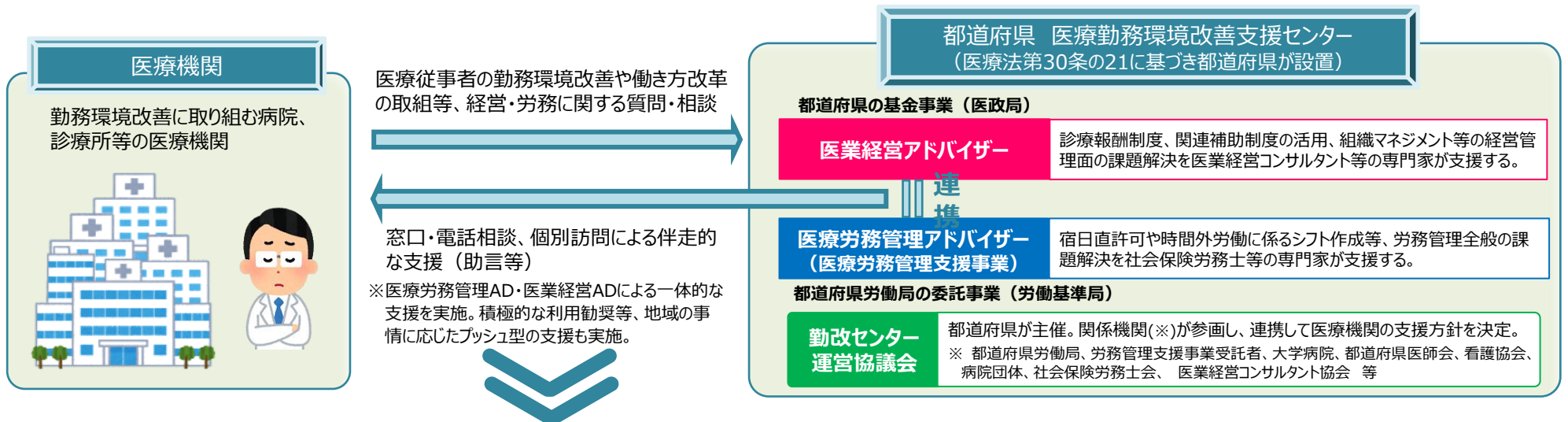
都道府県医療勤務環境改善支援センターについて

■ **医療勤務環境改善支援センター（勤改センター）**は、医師・看護師等の**医療従事者の勤務環境改善を促進するための拠点**として、**各都道府県が設置**※

※ 医療法（平成26年10月施行）に基づき、平成29年3月までに全都道府県に設置。都道府県の直接運営や県医師会や病院協会等の民間団体への委託により運営。

■ 勤改センターには、**医療労務管理アドバイザー（社会保険労務士等）**や、**医業経営アドバイザー（医業経営コンサルタント等）**が配置され、**医療機関の勤務環境改善をワンストップでサポート**。窓口相談や個別訪問等、伴走型支援の実施により**働き方改革の取組を支援**

医療勤務環境改善支援センター（勤改センター）による医療機関への支援



医療従事者の勤務環境改善に関する助言・支援（例）

- 基本的な労務管理（労働時間管理、36協定等）に関する助言
- 勤務環境の改善に向けた取組方法やプロセス（勤務環境改善マネジメントシステム）に関する助言・支援
 - ・ 医療従事者に対するアンケート調査（満足度調査等）の実施
 - ・ 多職種による意見交換会の実施、取組に関する計画作成支援 等
- 具体的な取組への助言・支援（関係機関との連携）
 - ・ ハラスメント対策、育児や介護との両立支援対策、メンタルヘルス対策、医療従事者のキャリア形成等に関する助言、研修、好事例紹介等

医師の働き方改革に関する助言・支援（例）

- 医師に関する適切な労務管理に関する助言
 - ・ 副業・兼業、研鑽、宿日直許可取得後の適切な労務管理等
- 時間外・休日労働時間の特例を受ける医療機関の指定申請に向けた取組支援
 - ・ 労働時間短縮計画の作成支援、医療機関勤務環境評価センターの評価受審支援等
- 医師の労働時間短縮に向けた具体的な取組への助言・支援
 - ・ 労働時間短縮計画を実行していくためのPDCAサイクル実施のための助言
 - ・ タスク・シフト/シェア、ICTの導入等に関する助言、研修、好事例紹介等
- 長時間労働医師に対する面接指導、勤務間インターバルの実施に関する取組支援