

# こんな行為 カスハラかもしれません



医療はお互いの信頼で成り立っています。

お互いに尊重し合い、カスタマーハラスメントをなくしましょう。

※カスハラとは、カスタマーハラスメントの略。例えば医療機関では患者または家族からの妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（威圧・暴言・暴行・脅迫等）などによって、医療従事者の就業環境が害されることを指します。行為によっては傷害罪、強要罪、名誉棄損罪などの犯罪に該当する場合があります。

## 暴言 暴力



患者・患者の家族が医師に  
大声で怒鳴りつけるなど

## 不当な 要求



医学的根拠無しに  
薬の変更を強要するなど

## 差別的 発言



医療スタッフに対して  
「感染症がうつるから近づくな」と発言する

## 執拗な クレーム



長時間の待ち時間に対し  
受付スタッフに威圧的態度を取るなど



日本医師会  
Japan Medical Association

SAPPORO

さっぽろ甲状腺診療所