

1.当該カスタマーハラスメント事案が発生した年及び月

令和7年11月

2.請求者が行う事業活動が属する業種

医療

3.カスタマーハラスメントに該当すると判断した行為者の言動

入院中の病院にて、同室者の独り言の声が原因で不眠になったと主張し、請求者側に以下の要求や発言等を行った。

[要求内容]

- ・謝罪したにもかかわらず上席の看護師と主治医を呼ぶよう要求
- ・治療費を払わない、代わりに上席の看護師が払うよう要求
- ・他の患者にも謝罪するよう要求

[手段・態様]

- ・不眠になったことについて虐待であると発言
- ・訴えると発言
- ・病院側からの説明を遮る
- ・言い訳ばかり、虐待だ、過失だと発言
- ・上席の看護師の裁量権に問題があると発言
- ・お詫びに対し、謝って済むことではないと発言
- ・第一声で謝罪しないのは何故だと発言

4.確認又は認定を行った理由

請求者からの聞き取りと証拠資料、及び行為者からの聞き取りと陳述書をもとに事実関係を検証した結果、当該言動が実際にあったことが認められた。

要求内容の妥当性がなく、その手段・態様が社会通念上不相当である。さらに、就業者の就業環境を害するおそれがあることから、カスタマーハラスメントに該当すると判断された。

5.警告

桑名市長は、令和7年12月12日、行為者に対し、以降同様の言動をしないよう警告書を発した。