

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（令和7年4月1日施行）

東京都では、公正かつ持続可能な社会の実現に寄与するため、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、東京都、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に関する施策の基本的な事項を定める「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が策定された。

1

東京都医療安全支援センター 患者の声相談窓口

安心して医療機関に係るための方法を、一緒に考える相談窓口です。
お話をよくお伺いしたうえで、相談者と医療機関等との信頼関係の構築へ向けての助言を行います。
ご相談の内容によっては、適切な担当部署・専門機関をご案内します。

【対象の医療機関】 東京都内にある病院（病床数が20床以上）

【相談受付時間】 平日 午前9時～12時、午後1時～5時

【相談方法】 原則電話で30分以内

【相談料金】 無料（通話料は自己負担）

2

「患者の声相談窓口」 年間相談件数の推移

年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	平成 31年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度
全体	13,044	11,897	12,657	12,755	13,480	13,286	12,805	12,526	13,239	12,650	11,747	11,566	11,302	10,339	8,817
(再掲) 都本庁	10,568	9,742	10,104	10,427	10,876	10,844	10,378	10,039	10,491	10,106	9,689	9,544	8,438	7,892	6,393
(再掲) 都保健所 合計	2,476	2,155	2,553	2,328	2,604	2,442	2,427	2,487	2,748	2,544	2,058	2,022	2,864	2,447	2,424



3

「患者の声相談窓口」 1件当たり平均相談時間の推移

			令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
都本庁	電話	件数	9,455 件	9,406 件	8,280 件	7,735 件	6,170 件
		割合	97.6 %	98.6 %	98.1 %	98.0 %	96.5 %
		平均相談時間	13.3 分	13.2 分	16.6 分	17.0 分	17.2 分
	来所	件数	34 件	28 件	26 件	11 件	13 件
		割合	0.4 %	0.3 %	0.3 %	0.1 %	0.2 %
		平均相談時間	38.6 分	28.0 分	47.7 分	50.4 分	26.4 分
年間相談件数			9,689 件	9,544 件	8,438 件	7,892 件	6,393 件
都保健所 合計	電話	件数	1,986 件	1,971 件	2,771 件	2,369 件	2,357 件
		割合	96.5 %	97.5 %	96.8 %	96.8 %	97.2 %
		平均相談時間	12.9 分	12.3 分	10.8 分	12.9 分	13.0 分
	来所	件数	48 件	34 件	54 件	58 件	46 件
		割合	2.3 %	1.7 %	1.9 %	2.4 %	1.9 %
		平均相談時間	31.8 分	28.6 分	27.9 分	26.4 分	25.0 分
年間相談件数			2,058 件	2,022 件	2,864 件	2,447 件	2,424 件

4

事例①「相談窓口への過度な要求と思われる事例 その1」

男性 70代 相談時間：約90分

【相談内容】

- ・病院が不正をしている。
法テラス、警察、役所にも相談しているがどこも対応してくれない。

【相談者とのやり取り】

- ・窓口の役割について説明
「他の窓口も案内できない、何も解決策がないというのはどういうことか」
「泣き寝入りしろってことですか」
「電話でしか話を聞くことができないのであれば、その旨一筆書いてほしい」
- ・相談時間が1時間を超えているため終了を伝える
「私が希望しているのだから応じられないというのはおかしい」

相談者からの正当な理由がない過度な要求が長時間にわたっている。
相談員はどのように判断して、どのように対応したら良いのか

5

事例②「相談窓口への過度な要求と思われる事例 その2」

男性 60代 相談時間：約40分

【相談内容】

- ・1か月前に相談し、病院へ電話をいれてもらったその後どうなったか
(病院へ連絡した記録はなし)

【相談者とのやり取り】

- ・窓口での役割について説明
「病院へ連絡した結果、どうなったかまで確認するのが常識だろう」
「窓口の落ち度だ。ぼったくり。無駄」
「何のための部署なんだよ。役割は何なんだよ。」
- ・最後は、相談者が「もういい」と言って切電

単回相談の窓口で、前回の相談状況の確認ができない。
どのような対応をしていったらいいのか。

6

事例③「相談員の対応に意見する事例」

男性 50代 精神神経科受診歴あり 相談時間：約60分

【相談内容】

- ・病院の書類の手続きの不備についての苦情（病院への出入りを禁止されている）
- ・病院とのやり取りについて話をしていたが、途中から相談員の対応や相談体制についての意見を述べる。

【相談者とのやり取り】

- ・相談窓口に対する意見への対応について検討するため保留を伝える。
「保留ではなくて確認をして折り返しをするのが普通」
「折り返しの電話をしないことホームページに書かれていないことを完全に断ることはできない」
- ・保留して相談窓口の対応を確認後、回答する
「上司に確認をできたから今後貴方も嘘を言わなくてよくなった」
- ・声大きいことを伝える
「大きいとは何デシベルか。感想で言うな」

相談員を対応に苦慮する相談から守るためにどうしたらいいか