



桐生 正幸

東洋大学 社会学部 社会心理学科
教授

集中 OPINION

カスハラには法律と組織で備える 医療界共通のガイドラインが必須

——カスハラ問題に着目された経緯と、法整備が追いついていない現状についてお聞かせ下さい。

桐生 研究を始めたのは、今から10年程前の事です。

当時は「悪質クレマー」等と呼ばれていたカスハラも重なる巧妙化し執拗化する、悪質な加害者の存在に関心を持ちました。これは単なる接客トラブルではない。対応者の尊厳を奪う、犯罪心理学の領域で扱うべき重篤な問題であると確信しました。しかし社会的な認知に比べ、法整備は圧倒的に遅れ

ています。この構造は、嘗てのストーカー問題と酷似しています。英米に20年遅れて、日本で漸くスト

ーカー規制法が成立したのは、1999年の桶川ストーカー殺人事件を経てからでした。事件が起きて初めて法律が動くという同じ轍を、カスハラ問題は今正に踏もうとしています。現場で孤立する被害者を救う為には、実証データに基づく法整備が不可欠なのです。

——クレームの質的变化を招いた背景には、企業側の初期対応による悪影響が有るのでしょうか。

高齢者人口がピークに達し、医療・介護の担い手不足が極限を迎える「2040年問題」。医療資源の枯渇が迫る中、疲弊する現場を更に追い詰めているのがカスタマーハラスメント、所謂カスハラである。長年の過当なサービス競争が培った「患者様」という歪な特権意識に対し、医療界が「性善説」に依拠し続ける事は最早許されない。26年10月の対策義務化を目前に、組織は如何にして最前線のスタッフを守り抜くのか。犯罪心理学の知見からカスハラ加害者の行動メカニズムを解き明かし、実証的なデータに基づく解決策を提唱する東洋大学社会学部の桐生正幸教授に聞いた。

続きを読むには購読が必要です



桐生 仰る通り、企業側の初期対応が大きく影響しています。嘗てのストーカー問題と酷似しています。英米に20年遅れて、日本で漸くストーカー規制法が成立したのは、1999年の桶川ストーカー殺人事件を経てからでした。事件が起きて初めて法律が動くという同じ轍を、カスハラ問題は今正に踏もうとしています。現場で孤立する被害者を救う為には、実証データに基づく法整備が不可欠なのです。

企業側の初期対応が大きく影響しています。嘗てのストーカー問題と酷似しています。英米に20年遅れて、日本で漸くストーカー規制法が成立したのは、1999年の桶川ストーカー殺人事件を経てからでした。事件が起きて初めて法律が動くという同じ轍を、カスハラ問題は今正に踏もうとしています。現場で孤立する被害者を救う為には、実証データに基づく法整備が不可欠なのです。

企業側の初期対応が大きく影響しています。嘗てのストーカー問題と酷似しています。英米に20年遅れて、日本で漸くストーカー規制法が成立したのは、1999年の桶川ストーカー殺人事件を経てからでした。事件が起きて初めて法律が動くという同じ轍を、カスハラ問題は今正に踏もうとしています。現場で孤立する被害者を救う為には、実証データに基づく法整備が不可欠なのです。

企業側の初期対応が大きく影響しています。嘗てのストーカー問題と酷似しています。英米に20年遅れて、日本で漸くストーカー規制法が成立したのは、1999年の桶川ストーカー殺人事件を経てからでした。事件が起きて初めて法律が動くという同じ轍を、カスハラ問題は今正に踏もうとしています。現場で孤立する被害者を救う為には、実証データに基づく法整備が不可欠なのです。