

福祉事業におけるカスタマーハラスメント問題 ～現状と対応～

令和8年1月20日 知多北部広域連合

弁護士 熊田 均

元日弁連高齢者・障害者支援センター委員長（現・運営委員）

愛知県介護福祉士会 介護相談窓口担当弁護士

国交省中部地整 コンプライアンス・アドバイザリー委員会委員長

最近の話題から

令和6～7（2024～2025）年は、カスタマーハラスメントにつき節目の年だった。

1. 2024年10月4日に「東京都ハラスメント防止条例」が成立し、翌年4月1日から施行。これに続き各地自治体も作成。東京都では実効性を高めるために指針と各業種に即したマニュアルの作成を準備。
2. 国は、2024年9月、精神疾病に関する労災認定基準を改め心理的負荷として「カスハラ被害を具体的判断項目」に明示（カスハラ理由の認定89人、そのうち29人自殺）
3. セクハラ防止（1997年雇用機会均等法改正）、パワハラ防止（2019年～※労働施策総合推進法一通称パワハラ防止法）に続き、カスタマーハラスメント防止が一般化してきた。以前は「民事（不法行為）」、「刑事（名誉毀損罪、暴行罪）」的な対応に委ねる流れだったが、労働現場に相応しい形で「労働法」的な規制・保護が今の時代の流れと言える。
4. これを受けて、2025年6月4日、カスハラ対策を雇用者に義務づける法律が成立した。※の法律の改正の形で・・・施行日未定・・・1年6ヶ月以内・・・2027年10月の予定？
5. 厚労省等は介護現場カスタマーガイドラインを示している。「文書」は読めば理解できるが、文書が一人歩きしている感じもあり、少し具体的な場面をふまえて話をしたい。

本日の予定

第1 ハラスメントの説明

第2 カスタマーハラスメント問題

(職員間のハラスメント問題は本日はしませんが、時間が余れば少し?)

第1 介護職員にとってのハラスメント問題とは？

1. 利用者からのハラスメント問題

- ・・・利用者やその家族から暴言や性的な嫌がらせを受ける等
(カスハラ等)
 - ・令和5年厚労省委託事業調査「過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けたケース」(10・8%)
 - ・このうち、「継続的執拗なクレーム言動」(57・3%)
 - ・労働者側に何が生ずるか「怒り・不満・不安」63・8%
「仕事に対する意欲の減退」46・1%

2. 職場における職員間のハラスメント問題・・

- ・・・職場の上司等から職員がハラスメント行為を受ける等

＜令和5年厚労省実態調査ではパワハラを受けたとの回答者の19・3%、セクハラは6・3%受けたと回答＞

ハラスメントで被害者はどのような法的権利が侵害されるか

■ 人格権侵害

①精神的、身体的権利の侵害

身体的攻撃、精神的攻撃、本人に対する侮辱

②職場における自由な人間関係を形成する権利の侵害

自らが所属する「集団・共同体」において自由な人間関係を作る

③公正な待遇を享受する権利の侵害

■ 職場環境の侵害

良好な職場環境で労務を提供する権利

法的な視点

1. 使用者（事業者等）は、従業員の人権を守り、良好な職場・環境を提供すべき義務を負う（職場環境配慮義務）。職場におけるハラスメントの放置（利用者・職員からのいざれも）はこの義務違反として損害賠償を発生させる。
2. この「職場」とは、実際に働いている場所、例えば、ホームヘルパーにとっては「利用者宅」となる。使用者は、職場におけるカスハラ・セクハラの予防・排除義務がある。その義務として、「防止方針の明確化」と「その周知・啓発」「生じた場合の対応」が求められる。

第2 カスタマーハラスメントとは？

通常の定義（東京都条例等）

カスタマーハラスメントとは「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段により、労働者の就業環境が害されるもの」だったが・・・

法3 3条1項前段（改正法）－正式な法の定義

- ▶ ①「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に関係を有する者の言動であって
- ▶ ②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
- ▶ ③当該労働者の就業環境が害されること

- ▶ 「事業主は当該相談からの相談に応じ、適切な対応をするための必要な体制整備その他雇用管理上必要な措置を講じなければならない」

労働施策総合推進法 3 3条1項後段

(企業の規模は問わない)

- 相談窓口等相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 労働者の就業環境を害する当該ハラスメントへの対応の実性確保のための措置

防止措置義務の内容

- ▶ ①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
 - ・・・就業規則、ハラスメント防止規定、懲戒規定の整備
- ▶ ②相談（苦情を含む）に応じて適正に対応するための必要整備
 - ・・・相談窓口、相談担当者の研修
- ▶ ③職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応
 - ・・・発生時の体制整備、マニュアル作成
- ▶ ④ハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置
 - ・・・業務分担の見直し、代替要員の確保
- ▶ ⑤ ①～③の措置と併せて講ずべき措置
 - ・・・相談者のプライバシー確保、不利益扱いの禁止について

その他 法の代表的な条項

- ▶ 33条2項 不利益な取り扱いの禁止をしてはいけない
- ▶ 33条4項 国はカスハラ指針を作成しなさい
- ▶ 34条1項 国は、・・・事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため・・
▶ 広報、啓発活動その他の措置を講ずること
- ▶ 34条5項 顧客等は、・・・言動問題に対する関心と理解を深めるとともに、
▶ 労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのな
▶ いよう、必要な注意を払うように努めなければならない。

- ▶ 「顧客等」 → 今後利用する可能性がある潜在的な顧客を含む
- ▶ 「当該クレーム…社会通念上不相当なもの」 → 内容、クレーム・言動の手段、態様が総合的にみて「社会通念上不相当」というもの
- ▶ 「労働者の就業環境が害される」 → 身体的、精神的苦痛を受け、能力の発揮に重大な悪影響が生じ「就業上で見過ごしきれないほどの支障が生ずる」

＜根は同じです＞ クレーマー対応とカスハラ対応

行政や社協の管理者に対する「悪質クレーマー対応整理」①

…以前はこんなことを研修会で話しました

悪質クレーマーへの対応

1. 福祉分野では、一時、苦情は「宝」であると言われた。苦情を「謙虚」に受け止め、それをキッカケにして、福祉サービスの向上を図るとの「良いサイクル」が言っていたからである。クレームは、サービスの向上・開発・改善に役立つ、企業にとっての財産である→顧客第一主義の傾向があった。
2. しかし、悪質クレーマーはこの風潮を利用してきているともいえる。
3. 消費者意識（契約による本人負担の決定もこれを加速）
 - (1) 顧客に納得して頂くことが困難な場面でも、これを行うと「関わった職員の精神的な健康」が害される。
 - (2) 必要な人に適切なサービスを提供できない、サービスの低下をもたらす。
 - (3) 悪質なクレーマーは、本質的に合理的な説明、常識的な対応では納得しない人が多い。いつまで続けても平行線との見極めも必要。「顧客対応」から「法的対応」への切り替えも。

行政や社協の管理者に対する「悪質クレーマー対応整理」② …以前はこんなことを研修会で話しました

【悪質クレーマーの判断基準】

何かクレームを言われた。

■責任がないパターン

1. そもそもサービスに落ち度があったか？…・事実の確認を行うこと、その結果、何の問題もなく事業者側が十分な説明を顧客にしているにも関わらず、なお執拗に「独自の価値観」で賠償要求を続けてくる（要求内容に妥当性があるか）。
2. 「そもそも理由のない要求の継続」なのがどうか？
「誤解されている」かもしれないで、まずは丁寧に誤解を解消するよう説明する。
「異なる事実を把握されている」こともあり、事実をきっちり説明する。

いわゆる聞く耳をもたず同じことを繰り返す。 →悪質クレーマーの疑い

■責任はあるが要求が筋違いパターン

サービスにミス・落度があったとして、損害が発生しているのか、発生している場合どのような損害か？

例えば、介護サービス提供の途中で不注意で利用者の私物を壊した場合、事業者は丁寧に謝罪した上でその私物の弁償をする必要があるかもしれない。ただ、例えばショックを受けたとの理由で法外な慰謝料を請求する、丁寧に説明してもこれを引き下げようとしない（因果関係のない損害賠償を求めてくるのも同じ）。

- ・責任を認め謝罪することはいる
- ・今後の再発防止策を説明する
- ・しかし聞く耳をもたない →悪質クレーマーの疑い

■請求の内容が過大すぎるパターン

損害を仮に与えたとしても、損害と要求の関連性がない場合が多い。よくあるのは「理事長が来て謝罪しろ」「新聞に謝罪広告を出せ」みたいな要求。通常はそれぞれの部署が一定の権限を与えられて活動しており、せいぜい「事の大きさをふまえ」現場責任者で足りるにもかかわらず、新聞広告は、大きな名誉棄損、損害の拡大が予見されるものに限定される。これらの要求は、損害の回復とは関連がないので応ずる必要がないことになる。ある意味「自己満足」に付き合う必要はない。このような要求に執拗にこだわるとしたら

→悪質クレーマーの疑い

■請求の方法が逸脱しているパターン

仮に事業者に落度があり、損害の回復も損害と関連性がある要求である場合でも、その態様が不法行為、犯罪行為である場合もある。文書や口頭で要求すればいいのに、突然事業所に来て居座る、大声を上げる等。仮に、当方のサービスに問題があったとしても、これを甘受する必要はなく、相手方にこの点をきちっと伝えるべきである。これを聞き入れない時
「請求方法の相当性」「請求頻度の」相当性の問題

→悪質クレーマーの疑い

(要求内容を実現するための手段・態様の相当性に照らし)

クレーマー（特に悪質クレーマー）対応で 質問される内容

- ①謝罪をすることは責任を認めたことになる？
- ②自宅に来いと言われたのですが
- ③理事長を出せ、担当者をかえろと言われたのですが
- ④今からそちらに行くので交通費用（遠方の飛行機代）を出せ？
- ⑤やりとりを録音してもいいですか？相手方の承諾は？
- ⑥情報を他機関と共有する場合の個人情報保護法との関係は？
- ⑦弁護士等に相談するタイミングは？
- ⑧警察に相談するときは、どんな場合・・・犯罪行為の疑い？
- ⑨書面でやりとりする際の注意事項・・・メリット、デメリット
- ⑩メールのやり取りは？
- ⑪裁判を起こすぞと言われたのですが

① 謝罪について

例えば怪我が生じたこと、迷惑をかけたことを謝罪することは「福祉サービス提供という当方が関わった場面」でのお詫びであり、責任を認めたことではない。

② 自宅に来い

福祉サービスが相手方自宅でなされていた等で確認する必要がない限り、原則行く必然性はない。ただ、相手方の対応に応じていく必要の場合もあれば、「複数」で行くことが原則・・・一人の場合の危険性は？

③ 理事長を出せ

対応を任せられた担当者は一定の権限を有しているのであるから「この件に関しては、私が処理を任せられています」と伝え、「必要に応じて御要望の内容を法人で検討させていただく」旨伝える。相手方の担当者交代の要求には原則応ずる義務はない。ただ、相性等、必要に応じて上司の責任者に変えるとの法人側の判断はありうる。

④ 交通費用を出せ

「当方としては電話、書面等で御対応させていただくことと考えています」ので現段階でお支払いできません。なお、法人側に明らかに相当額の損害賠償義務があるケースでは別の考え方もあるともいえる。

⑤ – 1. 録音をとること

いろいろな考え方があり、口頭で私見を述べます。

⑤ – 2. 録音をとっていいかと問われたとき

情報の拡散・プライバシー

⑥ 個人情報保護

本人の個人情報の利用（第三者提供）には、原則、本人の同意が求められる。

しかし、今からは取れないでしょう。

- ・サービス利用時に事前に個人情報の合意書があるはず。これを根拠
- ・個人情報保護法27条1項3号「人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって本人の同意を得ることが困難な場合」には本人の同意はいらない・・守秘義務のある人の間で？

⑦ 弁護士の関わり方

- (1) 初期の段階では通常代理人になりません。ただ「少し危険なにおい」がする場合には、やりとり文書の事前チェック等
- (2) 「金銭的」な不当な要求が出た場合は、弁護士対応に移行を考える
- (3) 金銭的でなくとも、悪質クレーム型になった時（頻繁な電話連絡、業務支障のときも）

⑧ 警察への相談

民事関係の動きはにぶいが（暴行罪、傷害罪、名誉棄損罪、侮辱罪、脅迫罪、強要罪、威力業務妨害罪等）。

⑨ 文書のメリット・デメリット

- ▶ メリット・・・証拠が残る、相手方が冷静になる時間経過
- ▶ デメリット・・・文書の一人歩き、文書の切り取り拡散

⑩ メール対応について

⑪ 裁判について

裁判はある意味「公平な判断の場」

悪質クレーマーがこのステージを望むことは少ないが、むしろ当方には
メリット。弁護士は、この場に誘導する？

ある施設での相談でのいくつか

1. 「侮辱的発言」が継続的になされた場合には、どこかで警告することも必要
・・・「相当性」の逸脱の程度と職員のストレス・ダメージに照らして
▶クレーマー対応
2. 「職員の交代を求められる」・・人員については法人側の事業計画で決められていることの説明。ただ、職員との相性、ストレスの関係もあれば「前例」にしない
3. 「家族」が執拗に本人の通帳を渡して欲しい旨要求
・・・障害者に対する経済的虐待の可能性・・基幹相談と連携の上、成年後見制度の利用を検討する。

介護現場におけるハラスメントの定義

出所：「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル（公益社団法人兵庫県看護協会・兵庫県）」
をもとに三菱総合研究所が作成したもの

注：「パワーハラスメント」は、一般的に職場の上司・部下、先輩・後輩などの職場内における立場の優位性の
下での行為を表現する用語であるため、今回の実態調査や本マニュアルでは「パワーハラスメント」と
いう用語は使っていません。

①身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

例

コップを投げつける	蹴る
手を払いのける	たたく
手をひっかく、つねる	首を絞める
唾を吐く	服を引きちぎる

②精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたりおとしめたりする行為

例

大声を発する	「この程度てきて当然」と理不尽なサービスを要求する	気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする
怒鳴る	威圧的な態度で文句を言い続ける	刃物を胸元からちらつかせる
サービスの状況をのぞき見する	利用者の夫が「自分の食事も一緒に作れ」と強要する	家族が利用者の発言を鵜呑みにし、理不尽な要求をする
特定の訪問介護員にいやがらせをする	「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う	利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた
訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める		利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する

③セクシャルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

例

必要もなく手や腕をさわる	抱きしめる
女性のヌード写真を見せる	
サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる	
活動中のホームヘルパーのジャージに手を入れる	

ハラスメント対応として具体的に取り組むべきこと

1. ハラスメントに対する事業者としての基本方針を決定すること

事業者として、ハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について事業運営の基本方針として決定するとともに、それに基づいた取り組み等を行うことが重要。具体的には、例えば「ハラスメントは組織として許さない」「職員による虐待と職員へのハラスメントはどちらもあってはならない」といった考え方。

2. 基本方針を職員、利用者及び家族等へ周知すること

こうした基本方針を職員と共有するとともに、職員が管理者等に相談した場合に、誰に相談しても事業者として同じ対応ができるように、事業者内での意識の統一が必要。また、契約時等に利用者や家族等にも周知していくことが重要。

【利用者・家族等に対する周知の方法】

利用者・家族等に対し、介護現場での職員へのハラスメントが全国的な問題になっていること、ハラスメントを防止することが、継続的な介護サービスの円滑利用に繋がることを伝える。

契約書(※)や重要事項説明書により、どのようなことがハラスメントに当たるのか、ハラスメントが行われた際の対応方法、場合によっては契約解除になることを適切に伝えていくことが重要。

※契約書の記載例

法人H（訪問介護）

この法人では毎年2～3名程度の利用者が訪問介護員に精神的暴力やセクシャルハラスメントを行っていた。そこで職員向けの対策マニュアルの作成や教育を行うとともに、利用者・ご家族にも適切なサービス提供が行えるよう訪問介護においてできる範囲を理解いただくとともに、弁護士と相談の上、契約書でも解除状況にあたる具体的なハラスメント事例を掲載している。

（物を投げつける、怒鳴る、大声を発する、体を触る、手を握る等）

契約書の中で、**事業者側の解除権を定め、予告期間を定めたうえで解除**ができる旨を明確にするとともに、契約書の別紙に**解除する可能性がある行為**を示すようにしている。ハラスメントに関する認識は人によって違うため、対象となる行為を具体化することで、**事業者側と利用者の認識を揃える**意味をもっている。

以前作成した契約書・重要事項説明書の作成例

(ハラスメントによる契約の解除) を設けた。

- 1 「利用者または利用者の家族等が、事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等に対して下記の例のようなハラスメント行為（身体的ハラスメント、精神的ハラスメント、セクシャルハラスメント及びこれに類似するハラスメントを含む）を行い、改めるよう催告されたにもかかわらず改めなかつた場合には、解除することができる。」

記

身体的ハラスメントの例：蹴る、たたく、つねる、引っかく、物を投げつける

精神的ハラスメントの例：大声で威嚇する、怒鳴る、契約外のサービスを強要する

セクシャルハラスメントの例：必要なく手・足等身体を触る、性的な言葉を投げかける

- 2 前項に関わらず、利用者または利用者の家族等が事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等に重大なハラスメント行為を行い、契約を継続することが困難と認められるときには、催告することなく直ちに解除することができる。

ハラスメント対応として具体的に取り組むべきこと

1 マニュアル等の作成・共有

- ハラスメントを未然に防止するための対応マニュアルの作成・共有、管理者等の役割の明確化、発生したハラスメントの対処方法等のルールの作成・共有などの取り組みや環境の整備を図っていくことが求められる。
- 対応マニュアルの作成や対処方法等のルール作成などにあたっては、職員の意見も取り入れつつ、適宜見直しや更新を行っていくことが重要。こうした取り組みを通して、職員同士がハラスメントに対する課題や職場で感じていることなどを共有することで、ハラスメントへの意識や対応方法が向上し、働きやすい労働環境等につながると考えられる。

2 報告・相談しやすい窓口の設置

明らかなハラスメントが発生した場合だけでなく、ハラスメントの可能性があると思われる場合も含め、職員が報告・相談をしやすい窓口を設置し、その窓口を職員に周知することが重要。

3 介護保険サービスの業務範囲等の理解と統一

事業者は、介護保険サービスの範囲を理解し、その対応や説明方法を事業者内で統一するなどの取り組みを図ることが重要。また、利用者及び家族等に対する契約範囲の理解を図り、**契約範囲外のサービスが強要されないようにする**ことが重要。

4 対策等の定期的な更新と蓄積

事業者においてハラスメントの未然防止等に対し、取り組み体制の構築や対策を実施している場合でも、ハラスメントが発生することが考えられる。このため、発生したハラスメント事案について、背景などをできるだけ把握し、それを踏まえて体制や対策等を適宜見直していく必要がある。

特に、普段のサービス提供を通してハラスメントの現状やその対応などの事例を組織として蓄積し、次に活かしていくことが求められる。

①裁判例（カスタマーハラスメントを理由にサービス提供拒否が認められた事案） 東京地方裁判所・令和3年7月8日判決 (事案の概要)

被告の母は、原告の経営する老人ホームに入居していた。被告は、原告から老人ホーム利用契約を解除された後も、被告の母を当該老人ホームから退去させなかつた。

原告は、本件訴訟において、被告に対し、老人ホーム利用契約解除後の施設利用料を2倍とする合意に基づき、倍額分の施設利用料1116万5554円及びこれに対する平成31年2月24日から支払済みまで平成29年法律第44号による改正前の民法所定の年5分の割合による遅延損害金の支払を求めている。

(原告 ホーム側の主張)

被告は、本件ホームのホーム長や職員に対し、継続的に罵言雑言を浴びせた。以下は、その一部である。原告の職員らは、被告の言動に心身共に疲弊し、女性職員の中には泣き出す者もおり、被告に対する恐怖心から休職した者や複数の退職者まで出た。当時、ホーム長であった者も、心療内科を受診した。

被告の言動は、本件契約14条の禁止事項に該当するから、原告は、本件契約22条2項により、本件契約を即時に解除できる。

(被告の主張)

このようなことはしていない。

(原告の主張)

原告は、被告に対し、平成29年5月30日付で解除の通知をするよりも約1年2か月以上も前から、幾度となく、口頭又は書面でもって、その言動を改め、医療連携するよう、改善を求め続けていた。

このように、原告は、被告に対し、十分すぎるほど催告を重ねてきたことに加え、上記解除通知においてさえ、あえて1か月経過した後の同年6月30日をもって契約終了日と定めて本件契約を解除した。被告側において何ら不測の対応をしてもらえなかったとか、原告の職員による暴言、つけ回し、嫌がらせを受けていたとか、原告の職員による被告の母に対する虐待があつたなどと陳述した。

2 原告による解除が有効であること

①被告による前記の暴言等は、本件契約14条の禁止事項に当たるから、原告は、本件契約22条2項により本件契約を即時に解除することができる。

そうすると、原告から被告に対する解除の意思表示によって、本件契約は、平成29年6月30日をもって有効に解除されたというべきである。

そして、本件契約では、利用者が居室の明渡しを遅滞した場合、当該居室を他の利用者に提供して収益を上げることができなくなるほか、利用者との交渉や明渡訴訟の提起、強制執行などに要する費用の負担の発生などの損害が発生することが容易に想定されること、使用料相当損害金には、明渡義務履行の促進の機能を有するための違約金としての要素も含まれることなどを考慮すれば、使用料相当損害金の額を使用料の2倍と定めることは、高額に過ぎるとか、同条項の目的等に照らして均衡を失するとはいえない。

②原告は、1か月の猶予期間において、解除の通知をしており、その間に被告は被告の母を本件居室から退去させることが困難であったことを認めるに足りる証拠はない。

前記1のとおり、被告が本件ホームのホーム長や職員らに対し、継続的に罵言雑言を浴びせたことなどが認められる。これらは本件契約14条の禁止又は制限される行為（（⑩号））他の利用者の生活や原告による他の利用者に対するサービスの提供に著しく悪影響を及ぼす言動、（⑪号）他の利用者又は原告の従業員の心身又は生命に危害を及ぼす行為、（⑫号）本件ホーム又は本件ホームの周辺において、著しく粗野若しくは乱暴な言動を行い、又は威厳を示すことにより、他の利用者、付近の住民、通行人又は原告の従業員に不安を覚えさせる行為）に当たり、原告と被告との間の信頼関係を修復不可能な程度にまで破壊したと認められる。

①の判決から見えるもの

1 文書による通知

事業者から利用者に何度も「具体的な事実を指摘した」文書が送付されている。

2 詳しいメモが残されている・・・記憶の新しいうちに、記録を残す。

(注意)

「福祉サービスの提供は正当な理由がない限りこれを拒んではならない」との原則は踏まえること

②裁判例（カスタマーハラスメントを理由とするサービス提供拒否が違法とされた事例）

さいたま地裁・令和4年2月22日

(事案の概要) 原告との間で居宅介護等契約を締結し介護サービスを提供していた被告が代替業者を紹介することなくサービスの提供をしなくなったことが被告の債務不履行又は不法行為に当たるとして、原告が、被告に対し、慰謝料300万円及びこれに対する被告がサービスの提供をしなくなった日からの民法所定の遅延損害金の支払いを求める事案である。

(原告の状態) 平成30年8月1日の時点で、原告は、被告から、1か月当たり135時間の重度訪問介護サービス（うち30時間が移動介護）を受けることができるものとされ（乙20、証人B1頁）、令和元年6月時点でも同様であった。

具体的には、被告は、原告に対し、重度訪問介護計画書（前記（2）記載の居宅介護等計画のこと）に基づき、月曜日から木曜日までの午前9時から午後1時までの訪問介護（火曜日は午前8時30分から、水曜日は午前9時30分から）、月曜日と火曜日の午後6時から午後11時30分までの訪問介護（ただし、実際には月曜日夜の担当ヘルパー（C）の家庭の事情により、月曜日は午後11時まで、火曜日は午前0時までとされていた、木曜日の午後1時から午後5時までの訪問介護（移動支援（移動介護、すなわち原告が外出する際の訪問介護（移動支援（移動介護、すなわち原告が外出する際の支援））の各サービスを提供するものとされた。

(サービス提供状況)

その後、上記のヘルパー4人はいずれも原告の担当から外れたい旨を申し出、それにより、Eは令和元年5月末に、それ以外のヘルパーは同年6月9日までに、それぞれ原告の担当から外れ、被告は代わりに原告を担当するヘルパーを確保することができなかった。被告は、原告に対し、令和元年6月10日以降、本件契約に基づく重度訪問介護サービスの提供をしておらず、被告からの代替業者の紹介もなく、原告は、被告が提供することになっていたサービスに相当するサービスを受けられない状態となつた。

(被告・介護サービス事業者の主張)

本件契約に基づくサービスを提供しないことにつき、被告には、以下のとおり帰責事由はない。

原告は、重度障害者の訪問介護において、その制度趣旨や、契約に基づきおのずから画されるはずである水準を大幅に超えた業務対応を、派遣されたヘルパーに対し長年にわたり要求し続けた。具体例としては以下のものが挙げられる。

- ①ヘルパーの支援時間が前提事実（3）記載のとおりとされているにもかかわらず、とりわけ夜間において、飲酒をしたり、メールやパソコンをしている時間が長いなどするため就寝介助が終了するまでに時間がかかり、予定の終了時間が大幅に延長されることが常態化していた。
- ②午前の訪問介護においてヘルパーは昼食と夕食の調理及び居室の掃除をすることとなっていたところ、調理に関しては原告が求める料理の量が多く、しかも素材からの調理を求めるために時間がかかりすぎる上、制度上認められない夫であるBが食べる分の食事の調理まで求められ、また、居室の掃除について共用部分は範囲外であるにもかかわらず、共用部分の掃除まで求められた。

- ③ また、夫であるBによる他の事業者やサービス提供責任者などに対する威圧的な言動によりヘルパーが恐怖心を感じており、これも、原告に対してサービスを提供することができない理由となっている。
- ④ 被告は、原告の過大な要望を可能な限り尊重しつつ、派遣するヘルパーにおいても無理なく作業が続けられ、原告とヘルパーとの良好な関係が保たれながら、充実した介護支援が継続的に行われるよう配慮して、派遣ヘルパーらの意見も聞き、原告との間で意見交換の場を設けるなどして原告とヘルパーとの関係を調整し続けたが、原告側からの度重なる強圧的な態度に耐えかねたヘルパーらが、原告への訪問介護の継続が困難である旨を相次いで表明したため、派遣ヘルパーの確保ができなくなってしまった。

(原告の主張)

①都道府県が指定する居宅介護の事業（指定居宅介護事業）を行う指定居宅介護支援事業者（5条、被告もこれに含まれる。）は、正当な理由がなく指定居宅介護の提供を拒んではならないとされる（11条）ところ、本件では、正当な理由の基準についての厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準について」（平成18年12月6日障発第1206001号、甲6、以下「本件通知」という。）に定める事由も存在しない。

以下反論

①ヘルパーが終了時間前であるにもかかわらず介助が終わったとして帰ってしまったこともある。昼間の対応では、30分から1時間半早く帰ることが常態化しており、夜間の終了時間のみを取り上げるのは不当である。

② 原告が2人分の食事の調理を求めたことはなく、1日3回分の食事を一度に作るので昼食の調理メニューが多いことに問題はない。料理の作り方については嚥下障害があるので食材を柔らかめに調理することを求めていたに過ぎない。掃除についても、ヘルパーは原告が利用している部分しか掃除をしていなかった。

③ Bが威圧的な言動をしたことはない。

(原告の主張)

本件省令13条では、利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護を提供することが困難であると認めた場合は、適當な他の指定居宅介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならない。

(被告事業者の反論)

被告は、原告方に派遣するヘルパーの確保に苦慮する中で、相談支援事業所を通じるなどして、他の障害福祉サービス事業所紹介などの可能性の模索等、必要な措置を講じていた。

具体的には、原告へのヘルパー派遣が事実上できなくなった令和元年6月10日以後、当時原告にヘルパーを派遣していた他の事業者に対し派遣枠の追加を打診したが、いずれも断られ、被告内部で臨時的にでもシフトを組んでの支援が可能かを模索したが、こちらも対応困難ということであった。

裁判所の判断

- ① 本件契約においては事業者が契約を解除して利用者に対するサービスの提供を拒むことができる事情が定められている（甲3の2、13条）が、それによると、利用料金の支払遅延やサービス実施地域外への転居を除けば、利用者が故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、契約を継続しがたい重大の事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合に限られている。
- ② 本件において被告は明示的に本件契約を解除する旨の意思表示をしているわけではないが、契約が解除されない限り被告は本件契約に基づくサービスの提供義務を負うものであるから、サービスを提供しないことを正当化する事由としては、本件契約で定められた契約解除事由と同程度の事由が必要であると解される。

③ 本件省令（甲5）によると、指定居宅介護事業者は、正当な理由がなく、指定居宅介護の提供を拒んではならないとされている（11条）。

また、これを受けた本件通知（甲6）は、上記正当な理由がある場合とは、当該事業所の現員からは利用申込みに応じられない場合、利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合、当該事業所の運営規程において主たる対象とする障害に該当しない者から利用申込みがあった場合など、利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護を提供することが困難な場合、入院治療が必要な場合という行政解釈を示している。

④ 結局、時間経過になっていたこと自体は問題である（このこと自体は原告自身も認めているといえる（原告本人25頁）。）が、原告自身の体調などやむを得ない面もあることは否定できず、原告に対するサービスを提供しないことの理由とはならない。

⑤ また、調理に時間がかかることも被告は問題視するが、前記のとおり、食事の量はヘルパーも了解していることや、原告に嚥下障害があって（証人C2頁）、調理方法に特段の配慮が必要であることからすれば、問題視するようなものではない。

⑨本件省令13条では、指定居宅介護事業者は、利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護を提供することが困難であると認めた場合は、適當な他の指定居宅介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならないとされており（甲5）、例えば他の業者を紹介するなどの措置をとる契約上の義務を負うものと解すべきである。

そして、本件省令13条の趣旨は、利用者に対するサービスの提供が困難な場合でもサービスが提供されない期間が生じないようにするところにあると解され、サービスを提供することができなくなる前に必要な措置を講じなければ意味がない（本件では終了にあたり他の業者の紹介がない等いずれも事後対応で事前対応がない）・・・として慰謝料30万円を認める（新規事業者との締結までの1年間、家族による対応）

⑩しかし、ヘルパーが以前から原告方への訪問について負担感を持っていたこと自体は否定することができないところ（乙7、22）、夜間のヘルパーの派遣時間の短縮の点（もともと午前零時までだったものを午後11時30分までに短縮したこと（原告本人3頁以下））に協力したこと以外でも、ヘルパーが訴える負担感に対して原告側でも歩み寄る余地はあったものと考えられる。

原告側でも歩み寄った対応があれば、ここまで原告と被告との関係がこじれることはなかったと考えられる。

カスタマーハラスメントの発生に、事業者側に「原因」がないかの今一度の確認を

介護現場で事業者による利用者への虐待が生ずる要因として言われていることは、次の項目。利用者対応としてこれが欠けているが問題

- (1) 職場の人権感覚の欠如
- (2) 担当職員の人権感覚の欠如
- (3) 介護技法の未熟さ

→この3点は、カスタマーハラスメントを受ける原因要素となるのでは?
カスハラを受けた際に「この3点」を改めて検証する必要
(もちろん、カスタマーハラスメントを受け入れるものではないが)

まとめ－カスタマハラスメント対策の基本

- ▶ 1, 施設・事業所の基本方針を示す・・職員全員の共有と利用者及び家族に告知すること。
 - ▶ ①「利用者や家族が不快感を生じさせないこと」に注意しながら「今、告知するタイミング？」・・契約書、重要事項説明書の改定一法律ができた機会なので
 - ▶ ②職員の共有・・研修と定期的な振り返り
- ▶ 2, 施策方法
 - ▶ ①マニュアルの作成と共有
 - ▶ ②組織としての対応・・事業所として「職員」が相談できる窓口の設置・・但し管理職等の個人が抱え込まないように「管理職全体で考える会議等」

(参考) 「職員間で」対象となる3種類のハラスメントの確認

1. セクシャルハラスメント(セクハラ)とは

職場において、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗（しつよう）な誘い、身体への不必要な接触など、意に反する性的な言動が行われ、拒否したことで不利益を受けたり、職場の環境が不快なものとなること。

2. パワーハラスメントとは

同じ職場で働く者に対して、①～③までの要素を全て満たすものをいう：

- ①優越的な関係を背景とした言動であって、
- ②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
- ③労働者の就業環境が害されるもの。

3. 妊娠・出産・育児休業・介護休業等を理由とする不利益取扱い、および妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントとは

妊娠・出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等を理由として、事業主が行う解雇、減給、降格、不利益な配置転換、契約を更新しない（契約社員の場合）といった行為を「不利益取扱い」という。また、妊娠・出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等に関して、上司・同僚が就業環境を害する言動を行うことを「ハラスメント」という。

職場における「パワーハラスメント」とは、職場において行われる以下の3要素すべてを満たすものをいう

**優越的な関係を
背景とした言動**

**業務上必要かつ
相当な範囲を
超えたもの**

**労働者の就業環境
が害されるもの**

(注) 客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については該当しない。

要素の具体的な内容

①優越的な関係を背景とした言動

当該事業主の業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行わるもの。

【例】

職務上の地位が上位の者による言動

同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの

同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

②業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動

社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないもの。

③労働者の就業環境が害される

当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなつたため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で該当言動を受けた場合に、**社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当。**

業務上必要な範囲を超えた場合

1, 様々な要素が考慮されます。

- ・当該言動の目的・当該言動を受けた労働者の問題行動の有無・程度
- ・当該言動が行われた経緯や状況 業種・業態 行為者との関係性

2, 次のような判例 平成21年10月15東京地裁

「医療現場における正確性を期するための指導・注意については、厳しい物言いであっても生命・健康を預かる職場の管理職において」「当然になすべき業務上の指示の範囲内にとどまるものである」

セクハラとパワハラの基準 ～「誰」を基準に考えるか？～

1. 「被害者」を基準とするのか「平均的な者」を基準とするのか？
2. セクハラについては、例えば「人事院規則」では「性による言動に対する受け止め方には個人間や男女間では差があり、相手方の判断が重要である」とされる。
3. パワハラの場合は、加害者側の指導指示という業務上の利益と「被害者側」の人格的利益との比較衡量が必要であるとの理由で「平均的な労働者の感じ方」を基準とすべきとの見解が強い—「同様な状況で当該言動を受けた場合に社会一般の労働者が就業上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であったか」が基準— 但し、近時は？