

福祉サービスにおける

虐待防止と

カスタマーハラスメント対策

のリスクマネジメント

～その2～

カスハラ対策とは？

いわき市権利擁護アドバイザー
一般社団法人支援の思想研究会
上田晴男

カスタマーハラスメントとは…

STOP! カスタマーハラスメント

不当な言動

侮辱的な言葉や暴言を吐く



長時間拘束

電話や店舗で長時間拘束する



誹謗中傷

名誉毀損、誹謗中傷、脅迫



過剰な要求

顧客が従業員に対し嫌がらせをする



その行為はカスハラです！

チラシ無料ダウンロード



利用者や家族等※からの、以下のような行為を「ハラスメント」と総称しています。

※利用者や家族等の「等」とは、家族に準じる同居の知人または近居の親族を意味します。

1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：コップを投げつける／蹴られる／唾を吐く

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／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

3) セクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という）

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触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

★認知症等の病気または障害の症状として現われた言動(BPSD※等)は、「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要があります。

認知症等の病気または障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりありません

※BPSDとは、認知症の行動症状(暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等)・心理症状(抑うつ、不

安、幻覚、妄想、睡眠障害等)です。(参照：厚生労働省「BPSD：認知症の行動・心理症状」

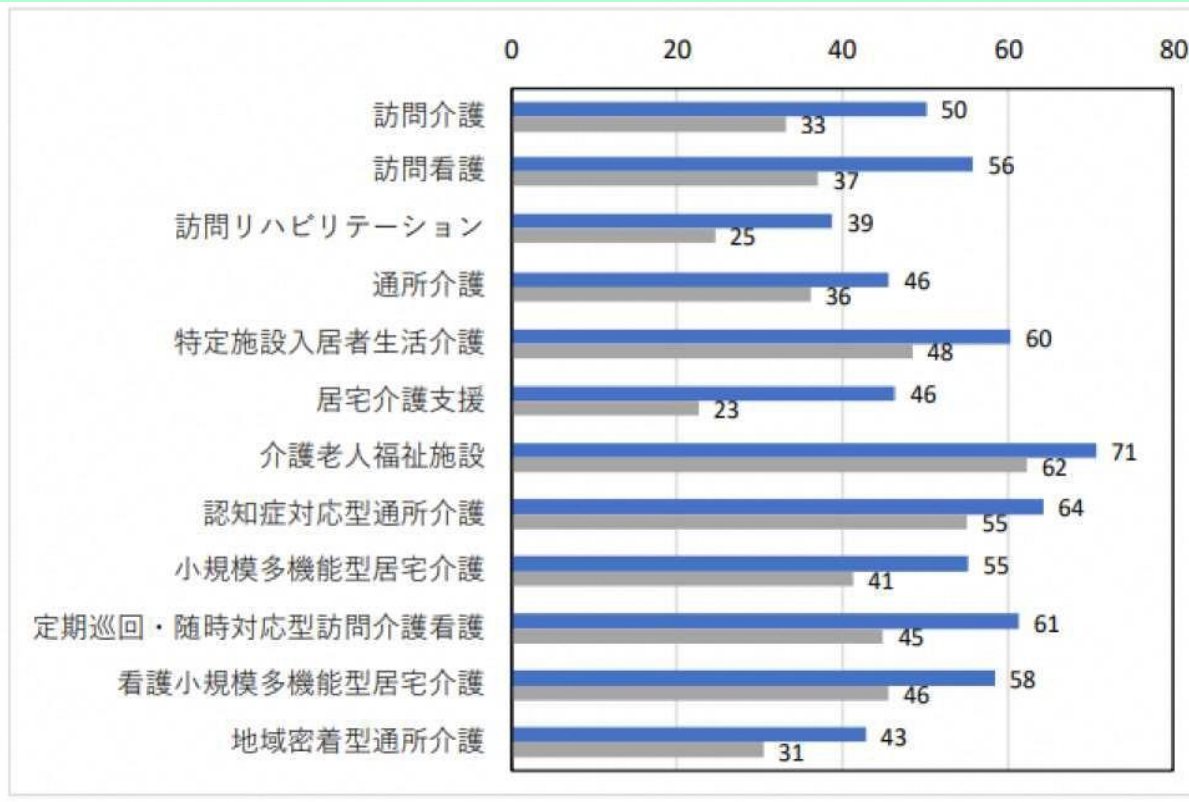
https://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/05/dl/s0521-3c_0006.pdf

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル 令和4(2022)年3月改訂株式会社 三菱総合研究所より

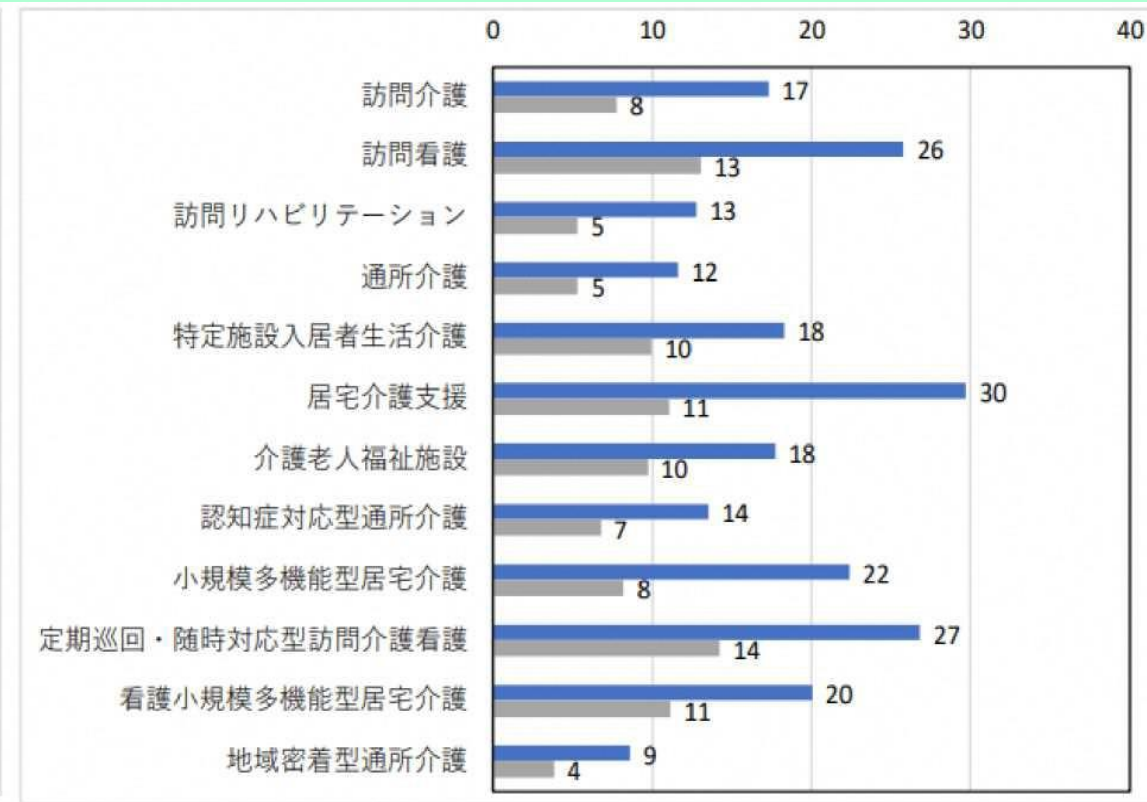
カスハラの実態

図表1 ハラスメントを受けたことのある職員の割合(単位：％)
(上がこれまで、下がこの1年間(平成30年、(n=10112))

利用者から：

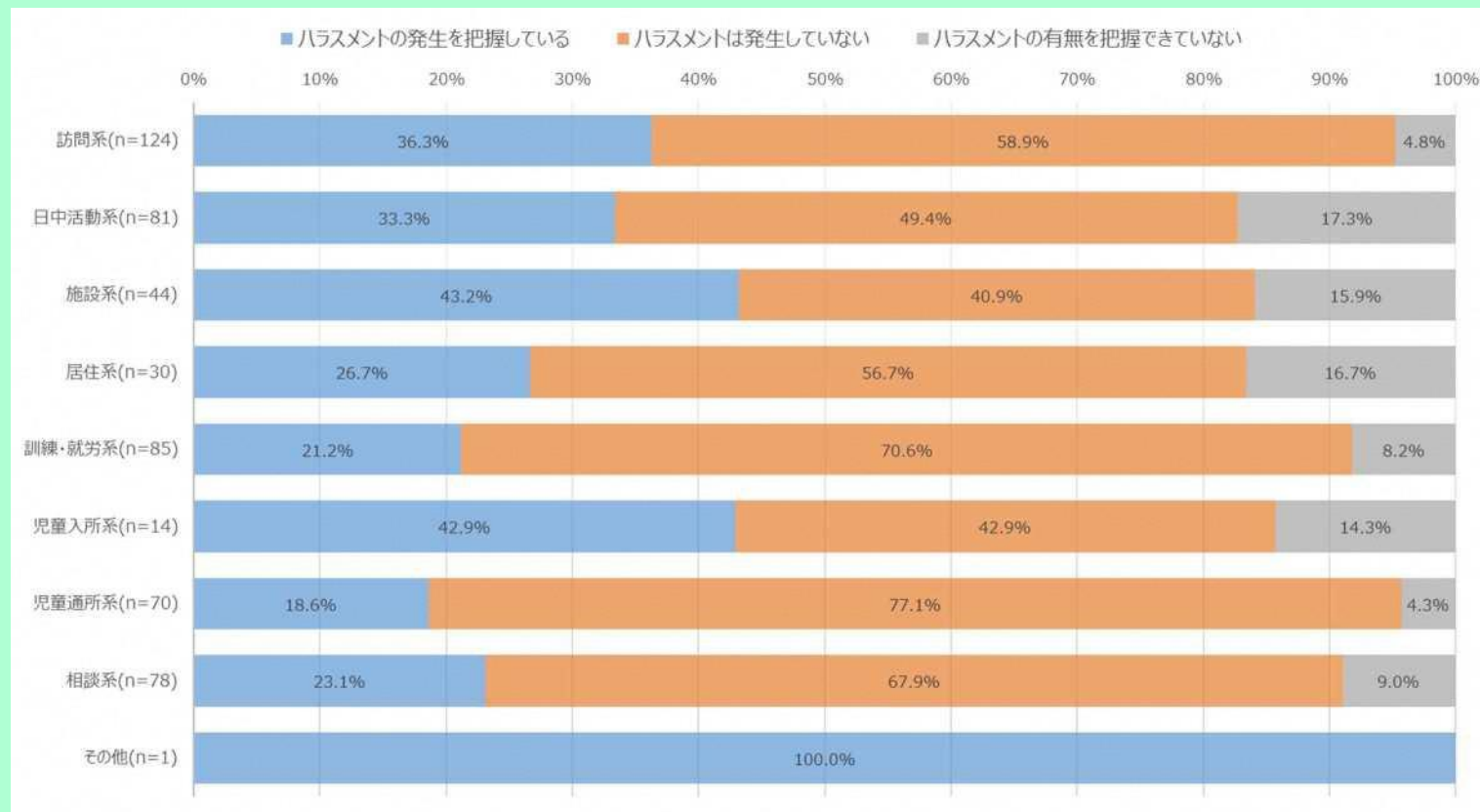


家族から



カスハラの実態 2

図4：利用者・家族等からのハラスメントの発生の把握状況



福祉現場における カスタマーハラスメントのリスクマネジメント 1

目的

「職員の安全確保（安全配慮義務の履行）」と「法人の事業継続（離職防止・損害賠償リスクの回避）」

【フェーズ1】予防・事前準備（仕組みと規程の構築）

① 契約書・重要事項説明書（重説）の改定

・**「ハラスメント条項」の新設**：暴言、暴力、理不尽な要求、セクハラ等があった場合、事業所側からサービスを一時停止、または**契約を解除できる旨**を明記。

・**契約時の事前説明**：新規契約時に「職員の安全を守るため、このような規定を設けています」と口頭で説明し、同意の署名をもらっておく。

② 「カスハラ対応マニュアル」の策定

・**NG対応の共有**：「その場を収めるための安易な謝罪」「個人携帯の番号を教える」「1人で密室で対応する」などを禁止行為として明記。

・**エスカレーション基準の設定**：「対応が30分を超えたら上長へ交代」「身の危険を感じたらその場を離脱して良い」といった具体的な数値・行動基準を定める。

③ 防犯・記録ツールの導入

・**相談室へのカメラ・録音機の設置**：面談室にはあらかじめ録音・録画ができる環境を整えます。

・**訪問介護・看護用**：職員に業務用スマートフォンやICレコーダーを支給し、トラブル時にワンタップで録音・録画や管理者へのSOS通報ができる体制を整えます。

福祉現場における カスタマーハラスメントのリスクマネジメント 2

【フェーズ2】発生時の初動対応（現場と管理者の連携）

① 【現場職員】「行為」への毅然とした拒絶と即時離脱

- **毅然とした警告**： 怒声や机を叩く行為に対し、「その大声を出されるのであれば、これ以上お話は伺えません」と、**感情的にならず、事務的に**伝える。
- **1人で抱え込まず交代**： 警告しても収まらない場合、「これ以上の対応は私では判断しかねますので、責任者と交代します」と告げ、速やかに奥へ引っ込むか、管理者を呼ぶ。
- **訪問先からの即時避難**： 利用者の自宅等で身の危険（身体的暴力、監禁、セクハラなど）を感じた場合は、ケアの途中であっても「職員の安全確保」を最優先し、その場を離脱させる（事後報告で可）。

② 【管理者】主導権の奪取と客観的記録

- **管理者が前面に出る**： 職員を後ろに下げ、施設長やサービス提供責任者が対応を代わります。「法人として対応する」姿勢を示すだけで、相手がトーンダウンすることが多くあります。
- **「会話の録音」の宣言**： 「正確に事実を把握し、今後の対応を検討するため、ここからの会話は録音させていただきます」と告げ、レコーダーを机に置きます（相手の暴走を抑える効果があります）。
- **5W1Hでの記録**： 「いつ、誰が、どこで、どんな口調で、何と言ったか、何を要求したか」を、感情を交えず事実のみメモに残します。

福祉現場における カスタマーハラスメントのリスクマネジメント 3



【フェーズ3】事後対応（法人の組織的介入・解決）

① 被害職員の完全バックアップ（最優先）

・「あなたが悪いのではない」のメッセージ： 担当者を即座に変更し、ハラスメントの対象から外す。管理者は職員を責めず、傾聴とメンタルケアを行う。

・**労災手続きの検討**： 万が一、職員が精神的不調を訴えた場合は、速やかに産業医や専門医の受診を促し、必要に応じて労災申請のサポートを行う。

② 法人名義での「書面警告」

・**口頭での注意で改善しない場合**、担当者個人ではなく「社会福祉法人〇〇 会長（理事長/施設長）」名義で、**公式な警告文を作成する**。

・**文面の構成案**：「〇月〇日の言動は、当法人のハラスメント基本方針に抵触する。今後同様の言動が見られた場合は、契約書第〇条に基づき、サービスの停止および利用契約の解除を行います」という内容を、内容証明郵便等で送付する。

③ 外部機関との連携と「契約解除」の実行

・**自治体（福祉監査課等）への事前相談**： カスハラを理由にサービスを一方的に停止すると「正当な理由のないサービス拒否」として自治体から指摘される恐れがあります。そのため、事前に「これだけのハラスメントがあり、安全が確保できないため契約解除を検討している」と、記録を持って自治体に相談・報告しておく。

・**警察・弁護士への相談**： 施設への居座り、度重なる脅迫電話、職員のSNSへの晒し行為などがある場合は、顧問弁護士を通じて「法的措置（接近禁止命令の請求や損害賠償請求）」に踏み切るか、警察へ被害届を提出する。

契約書・重要事項説明書への記載文例

【文例1】 ハラスメント禁止条項（独立した条項として設ける場合）

第〇条（ハラスメント行為の禁止）

1. 利用者、その家族または身元保証人等（以下「利用者等」という）は、事業者、その職員または他の利用者に対し、次の各号に掲げる行為（以下「ハラスメント行為」という）を行ってはならないものとします。（1）暴行、傷害、脅迫、恐喝、その他これらに類する行為（2）著しい大声、怒号、罵声、侮辱、名誉毀損、その他人格を否定する言動（3）職員に対するセクシャルハラスメント、その他性的な言動（4）正当な理由のない長時間の拘束、執拗な架電、または面談の強要（5）社会通念上、許容される範囲を超える過剰な要求、減免の強要（6）インターネット、SNS等への事実と反する書き込み、または職員のプライバシーを侵害する情報の掲載・拡散
2. 事業者は、利用者等による前項のハラスメント行為が認められた場合、当該行為の中止を求め、または対応方法の変更（複数人での対応、面談場所の制限等）を求めることができるものとします。

【文例2】 契約解除条項（解除規定に組み込む場合）

第〇条（事業者からの契約解除） 事業者は、次の各号に掲げる事由があるときは、書面により通知することにより、本契約を直ちに解除することができるものとします。（1）利用者等が、第〇条（ハラスメント行為の禁止）に定める行為を行い、事業者による中止の求め、または改善の申し入れ等に応じず、今後の適正なサービス提供の継続、または職員の安全確保が困難であると認められるとき。（2）利用者等のハラスメント行為により、事業者と利用者等との間の信頼関係が著しく破壊され、本契約の維持が不可能となったとき。

契約書・重要事項説明書への記載のポイント

規定を盛り込む際・運用する際の「5つのポイント」

①「信頼関係の破壊」をキーワードにする

福祉サービス（介護保険法や障害者総合支援法）には、正当な理由なくサービス提供を拒んではならないという「応諾義務」があります。しかし、裁判例（最高裁等の判例）において、「**契約の基礎となる信頼関係が著しく破壊された場合**」には、事業者は催告なしに契約を解除できるとされています。条文内に「**信頼関係の破壊**」という言葉^①を明記しておくことで、法的な正当性が極めて高くなります。

②「家族・身元保証人等」も対象に含める

福祉現場におけるカスハラ^②の多くは、利用者本人ではなく「家族や身元保証人」から発生します。**ハラスメントの禁止対象を「利用者等」とし、家族等の行為であっても契約解除の理由になり得ることを明確に定義してください。**

③「客観的な行為」を具体的に列挙する

単に「ハラスメントを行ったとき」とだけ書くと、「何がハラスメントか」で相手と泥沼の議論になります。「大声」「SNSへの書き込み」「長時間の拘束」など、**誰が見ても客観的に判断できる迷惑行為**を具体的にリストアップ（限定列挙・例示列挙）しておくことがトラブル防止に繋がります。

④「段階的なプロセス」を踏む（即時解除の要件）

どれだけ悪質であっても、一度の暴言ですぐに契約を解除すると、後から「手続きが不当だ」と訴えられるリスク（あるいは行政から指導を受けるリスク）があります。

- **ステップ1：ハラスメント発生（記録、録音等の証拠確保）**
- **ステップ2：組織として「これ以上の行為があれば契約を解除する」旨を書面で警告（催告）**
- **ステップ3：改善されないため、書面にて契約解除を通知 この「改善を求めたが応じなかった」というプロセス（文例2の(1)の形）を条文に組み込み、実際の運用でも守ることが実務上極めて重要です。**

⑤ 契約時の「事前説明」で抑止力にする

重要事項説明書にこの条項を入れる最大のメリットは、契約時に「当法人では職員の安全を守るため、このような規定を設けております」と口頭で説明できる点にあります。最初に法人の毅然としたスタンスを示すことで、悪質なクレーマー化するのを未然に防ぐ強力な「抑止力」として機能します。

 **実務上のアドバイス** 実際にこの条項を使って契約解除に踏み切る際は、**事前のハラスメント行為の「日時・具体的な言動」を細かく記録したログ（証拠）が必須**です。また、自治体（指定権者）に対して事前に「**これほどのハラスメントがあり、これだけの改善申し入れを行ったが応じないため、安全配慮義務の観点から契約を解除せざるを得ない**」旨を事前相談・報告しておくことで、行政側を味方につけ、応諾義務違反の指摘を回避することができます。



ありがとうございました！