

## < カスタマー・ハラスメント対策について >



崎陽合同法律事務所

弁護士（社会福祉士・精神保健福祉士）

伊藤 岳

### 第1 カスタマー・ハラスメントの定義

カスタマー・ハラスメントとは「顧客のクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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対応が社会通念上不相当なものであって、当該手段対応により労働者の就業環境が害されるもの」を言う（厚生労働省カスタマー・ハラスメント対策起業マニュアル7頁参照）。

### 第2 カスタマー・ハラスメントの現状

厚生労働省が実施した「令和2年度職場のハラスメントに関する実態調査」によると、①過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為の相談があった企業の割合は19.5%、②過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を一度以上経験したと回答した労働者の割合は15.0%であり、一定数の企業・労働者がカスタマー・ハラスメントに悩まされていることが伺われる。

### 第3 カスタマー・ハラスメントによる従業員・企業・他の顧客等への影響

#### 1 従業員への影響

- ・ 業務のパフォーマンスの低下
- ・ 健康不良
- ・ 現場対応への恐怖、苦痛による従業員の配置転換、休職、退職

\* 現在、従業員のメンタルヘルス対応（うつ状態になってしまった従業員をどこまで働かせて良いのか、うつ状態になってしまった従業員がなかなか復帰できない、復帰と休職を繰り返してしまう、復帰できない従業員をどの時点で解雇して良いのか等）は、多くの企業で問題となっている。

従業員のメンタルヘルスを守るために、適切なカスタマー・ハラスメント対策が要請される。

#### 2 企業への影響

- ・ 時間の浪費（クレームへの現場での対応、電話対応、謝罪訪問、社内での対応方法の検討、弁護士への相談等）
- ・ 業務上の支障（顧客対応によって他の業務が行えない等）

- ・ 人員確保（従業員辞職に伴う従業員の新規採用、教育コスト等）
- ・ 金銭的損失（商品、サービスの値下げ、感謝料要求への対応、代替品の提供等）
- ・ 店舗、企業に対するブランドイメージの低下

### 3 他の顧客等への影響

- ・ 来店する他の顧客の利用環境、雰囲気悪化
- ・ 業務自体によって他の顧客等がサービスを受けられない等

（カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル13頁）

## 第4・カスタマー・ハラスメント対策の法的位置付け

- 1 最高裁は、昭和59年4月10日判決において「雇傭契約は、労働者の労務提供と使用者の報酬支払をその基本内容とする双務有償契約であるが、通常の場合、労働者は、使用者の指定した場所に配置され、使用者の供給する設備、器具等を用いて労務の提供を行うものであるから、使用者は、右の報酬支払義務にとどまらず、労働者が労務提供のため設置する場所、設備もしくは器具等を使用し又は使用者の指示のもとに労務を提供する過程において、労働者の生命及び身体等を危険から保護するよう配慮すべき義務（以下「安全配慮義務」という。）を負っているものと解するのが相当である」として、雇用契約における安全配慮義務を認め、その具体的内容は、「労働者の職種、労務内容、労務提供場所等安全配慮義務が問題となる当該具体的状況等によつて異なる」と判示している。

介護業界において、カスタマー・ハラスメントは、まま見られることからすれば、安全配慮義務の内容として、介護業界における事業主には、利用者やその家族によるカスタマー・ハラスメントから従業員を守ることが要請される。

- 2 令和2年1月、職場におけるパワーハラスメント対策に関する「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号）」が告示された。当該指針においては、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマー・ハラスメント）に関し、雇用管理上の配慮として事業主が行うことが望ましい取組の例として、①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、②被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）、③被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）が挙げられている。

また、令和4年2月には、厚生労働省から「カスタマー・ハラスメント対

策企業マニュアル」が発表されている（本資料も、同マニュアルから適宜引用している）。

カスタマー・ハラスメントから従業員を守らなかったことで損害賠償請求が認められた裁判例

甲府地方裁判所平成30年11月13日判決は、「市立小学校の教諭が児童の保護者から理不尽な言動を受けたことに対し、校長が教諭の言動を一方向的に非難し、また、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、専らその場を穏便に収めるために安易に当該教諭に対して保護者に謝罪するよう求めた」という事案で、校長の対応は、教諭に対するパワハラに該当するとして、小学校の設置者である甲府市や給与を支払っている山梨県の賠償責任を認めた。

A校長は、本件児童の父及び祖父と面談した際、本件児童の父と祖父の言動や原告に対する謝罪の要求が理不尽なものであったにもかかわらず、原告に対し、その場で謝罪するよう求め、原告の意に沿わず、何ら理由のない謝罪を強いた上、さらに、翌朝に原告一人で本件児童宅を訪問して本件児童の母に謝罪するよう指示したものである。A校長は、県教委に提出した書面（甲29の2）において、「X1先生にしてみれば、被害者の自分が「詫げる」事に納得していなかったかもしれません（おそらくこの反感が私の今までの指導・助言に向けたのではと思います。）。しかし、客観的に見た場合、話を収めるには、この方法が良いと判断しました。」と述べている。しかし、客観的にみれば、原告は犬咬み事故の被害者であるにもかかわらず、加害者側である本件児童の父と祖父が原告に怒りを向けて謝罪を求めているのであり、原告には謝罪すべき理由がないのであるから、原告が謝罪することに納得できないことは当然であり、A校長は、本件児童の父と祖父の理不尽な要求に対し、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、専らその場を穏便に収めるために安易に行動したというほかない。そして、この行為は、原告に対し、職務上の優越性を背景とし、職務上の指導等として社会通念上許容される範囲を明らかに逸脱したものであり、原告の自尊心を傷つけ、多大な精神的苦痛を与えたものといわざるを得ない。

## 第5 通常クレームと悪質クレーム

1 通常クレームと悪質クレームの区別基準は以下の通りである。

	要求内容・相当	要求内容・著しく不相当
要求態度 相当	① 通常クレーム	② 悪質クレーム
要求態度 著しく不相当	③ 悪質クレーム	④ 悪質クレーム

- \* 要求内容が相当なものであった場合でも、要求態度が著しく不相当な場合（③のゾーン）は悪質クレームと評価することに注意が必要である。

要求内容が相当である場合は、事業者ミスや落ち度があることが多い。そのため「利用者等からの要求に対して誠実に対応しなければならない」という意識から、要求態度が著しく不相当であっても、ズルズルと利用者等からの要求に対して対応してしまっているケースが見られる。

- \* 当初は、①通常クレームであったのに、その後、②～④の悪質クレームに変化することもある。そのため、カスタマー・ハラスメントに対して適切に対応するためには、前提として①通常クレームに対しても適切に対応できる必要がある。

## 2 要求態度別・対応例（カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル26～28頁参照）

### （1）時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座りをする。長時間電話を続ける。

#### 【対応例】

対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる等の対応を行った後、膠着状態に至ってから一定時間を超える場合はお引き取りを願う、または、電話を切る。複数回電話がかかってくる場合には、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上に長い対応はしない。現場対応においては顧客等が帰らない場合には、毅然とした態度で退去を求める。状況に応じて弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

### （2）リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする。または面会を求めてくる。

#### 【対応例】

連絡先を取得し、繰り返し不合理な問い合わせが来れば注意し次回は対応できない旨を伝える。それでも、繰り返し連絡が来る場合、リスト化して通話内容を記録し、窓口を一本化して、今後同様の問い合わせを止めるように伝えて毅然と対応する。状況に応じて弁護士や警察への相談等を検討する。

### （3）暴言型

大きな声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

#### 【対応例】

大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、やめるように求め

る。侮辱的発言や名誉棄損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう録音し、程度がひどい場合には退去を求める。

#### (4) 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつけるわざとぶつかってくる等の行為を行う。

##### 【対応例】

行為者から危害を加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。また、警備員等と連携を取りながら、複数名で対応し、直ちに警察に通報する。

#### (5) 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為をとる。または「対応しなければ株主総会で糾弾する」「SNSにあげる、口コミを悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。

##### 【対応例】

複数名で対応し警備員等と連携を取りながら対応者の安全確保を優先する。また状況に応じて弁護士への相談や警察への通報等を検討する。ブランドイメージを下げるような脅しをかける発言を受けた場合にも毅然と対応し退去を求める。

#### (6) 権威型

正当な理由なく 権威を振りかざし要求を通そうとするお断りをしても必要に特別扱いを要求する。 または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

##### 【対応例】

不用意な発言はせず対応を上位者と交代する。要求には応じない。

#### (7) 店舗外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

##### 【対応例】

基本的には単独での対応は行わずクレームの詳細を確認した上で、対応を検討する。対応の検討のために事前に返金等に対する一定の金額基準・時間距離・購入からの期間などの制限などについて基準を設けておく。店外で対応する場合は公共性の高い場所を指定する。納得されず従業員を帰さないという事態になった場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

## (8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

### 【対応例】

掲示板やSNSでの被害については掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める。投稿者に対して損害賠償等請求したい場合は必要に応じて弁護士に相談しつつ発信者情報の開示を請求する。名誉毀損等について投稿者の処罰を望む場合には、弁護士や警察への相談等を検討する。解決策や削除の求め方が分からない場合には、法務局や違法・有害情報センター、誹謗中傷ホットライン（セーフターインターネット協会）に相談する。

## (9) セクシュアルハラスメント型

従業員の体に触る、待ち伏せをする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに必要な誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

### 【対応例】

性的な言動に対しては、録音・録画による証拠を残し、被害者および加害者に事実確認を行ない、加害者には警告を行う。執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、施設への出入り禁止を伝え、それでも繰り返す場合には弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

## 第6 福祉・介護事業の特殊性

福祉・介護事業には、以下のような特性がある。そのため、カスタマー・ハラスメント対応も（契約の解約にあたり相当の配慮をするなど）福祉・介護事業の特殊性に応じた対応をする必要がある。

	飲食業・小売業	介護・福祉業
対象者	不特定多数	ADL等に不安を抱えている高齢者 (社会的弱者)
契約の性質①	単発	継続
契約の性質②	受任義務なし 解約制限なし	受任義務あり 解約制限あり
サービスの性質	明確	不明確になりうる

## 第7 悪質クレームに対する対応方法①

### 1 悪質クレームに対する意識の転換

悪質クレームに対応としては、まず、事業主・従業員共に「悪質クレームは、従業員に対する権利侵害」とであると認識する必要がある。

事業主は、安全配慮義務の一内容として、従業員に対する権利侵害である悪質クレームを排除する義務を負っている。

また、従業員は（自分さえ我慢すればおさまる、自分が未熟だからクレームを受けると考え、悪質クレームを受けても自分の中だけで抱え込んでしまいがちになる傾向があるが）悪質クレームを、従業員に対する権利侵害として認識することで、はじめて自責の念にとらわれず対応することが可能となる。

そして、悪質クレームに対する意識の転換のためには、①事業所として「悪質クレームを放置しない。悪質クレームから従業員を守る」といった基本方針を明確に打ち出す、②悪質クレーム対応に関する研修を実施するといった対応が必要となる。

### 2 組織的な対応のための体制整備

悪質クレームが発生した場合は、組織として対応をする必要がある。

現場の従業員に対応を委ねると場当たりの対応を採ることになりかねない。また、当該クレームの発生にあたり、現場の従業員に過失（落ち度）がある場合は、相手方との交渉にあたり事実上の優劣関係が生じてしまい、適切な対応を採ることができなくなる。

事業所の規模にもよるが、クレームの担当者を決める、当該担当者を孤立させず組織としてバックアップをするといった体制を整備しておくことが求められる。

### 3 誠実な初期対応

悪質クレームであったとしても、初期対応を誠実に行えば収まることが多い。そのため、悪質クレームと評価される場合であっても初期段階では（相手方の主張をさえぎらず傾聴する、相手方の考えに共感する、可能な範囲で説明をする、謝罪すべき点があれば謝罪するといった）誠実な対応を採ることが望ましい。

### 4 相手方の要求を明確化する

クレームを受けた場合、相手方の要求（ニーズ）に応じて対応を検討していくことになる（相手方の要求が、謝罪なのか、話を聞いて欲しいのか、具体的な業務の改善なのか、金銭なのか e t c）。

そのため、一定程度、相手方のクレームを傾聴しても、なお、相手方の要求が明確でない場合は、タイミングをみて、相手方の要求を明確にするための質問を行うことになる。

相手方の要求を明確化することで、相手方の要求が「著しく不相当」と評価される場合は、以後、悪質クレームに対する対応として対応を切り替えることができる。

\* 相手方の要求を明確にするための質問は、一定程度、相手方のクレームを傾聴した後に行うべきである。クレームの初期段階で相手方の要求を明確化するための質問をすると、相手方を燃え上がらせてしまう可能性がある。

\* 要求を明確にするための質問をしても、相手方が要求内容を明らかにしないことがある（誠意を見せろ e t c）。この場合は「要求内容が不明確である」ことが明確化できれば良い。

## 5 一線を引く

誠実な対応を採ったにも関わらず、相手方の悪質クレームが一向に止まない事案もある。誠実な対応を採り続けても相手方からの悪質クレームが止まないと判断された場合、相手方への通知・勧告、警察・弁護士への相談、契約解除の予告等のハードな対応に切り替える必要がある。

## 6 録音

悪質クレームに対峙する際には、証拠の確保のため録音をすることも検討すべきである。この場合、録音をすることについて相手方に明示する必要はない（無断で録音をして良い）。

もっとも、あらたまった話し合いの場では、相手方を牽制するため、あえて「後日、言った言わないといったトラブル防止のため、本日のやり取りは録音させていただきます」と明示し、録音するといった対応もありうる。

なお、相手方との関係性が悪化している状況下では、直接の口頭でのやりとり、電話でのやり取り問わず相手方から録音されている可能性を意識して対応する必要がある。

## 7 警察への相談・通報

悪質クレームは、業務妨害罪（刑法233条・234条）に該当しうる。

また、悪質クレームの中でも、暴言型や威嚇・脅迫型は脅迫罪（刑法222条1項）に、暴力型は暴行罪（刑法208条）、傷害罪（刑法204条）に、店舗外拘束型は監禁罪（刑法220条）に、セクシュアルハラスメント型は強制わいせつ罪（刑法176条）にそれぞれ該当しうる。

そのため、悪質クレームの中でも特に悪質と評価される場合は、警察

に相談・通報をして良い。

警察に通報すると、現場に警察官が駆け付けてくるが、駆けつけてきた警察官が相手方を逮捕・勾留することはまずない。もっとも、警察官が現場に駆け付けることで相手方に対する抑止力になるし、また、警察に通報したことが記録に残るので、後日、契約の解除をする際の証拠になる。

(強制わいせつ)

第七十六条 十三歳以上の者に対し、暴行又は脅迫を用いてわいせつな行為をした者は、六月以上十年以下の懲役に処する。十三歳未満の者に対し、わいせつな行為をした者も、同様とする。

(傷害)

第二百四条 人の身体を傷害した者は、十五年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

(暴行)

第二百八条 暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、二年以下の懲役若しくは三十万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

(逮捕及び監禁)

第二百二十条 不法に人を逮捕し、又は監禁した者は、三月以上七年以下の懲役に処する。

(脅迫)

第二百二十二条 生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、二年以下の懲役又は三十万円以下の罰金に処する。

(信用毀損及び業務妨害)

第二百三十三条 虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、三年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

(威力業務妨害)

第二百三十四条 威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

## 8 弁護士への相談・依頼

相手方の要求が正当なクレームなのか悪質クレームなのかといった判断や契約解除への進め方、契約解除のタイミング等は、裁判例や契約書の文言解釈等も踏まえた法的な判断が要求される。

また、クレームが発生した場合、事業所としては、まずは誠実に対応し紛争の拡大防止に努めるべきであるが、中には、執拗に無理難題を要求し続け一向に、(悪質)クレームが止まない場合もある。執拗な(悪質)クレームに対応し続けると、クレームが終わらないだけでなく従業員が疲弊し日々の職務に悪影響が生じることになりかねない。その場合には、悪質クレームへの対応を弁護士に依頼するのも選択肢として考慮すべきである。弁護士に交渉を依頼した場合、弁護士は相手方に対し受任通知を発し、その後の交渉窓口を弁護士事務所に一本化することになるので、事業所は悪質クレーム対応の

矢面に立つことから解放される。

また、弁護士を介入させた場合、相手方も弁護士に相談・依頼することが多くみられる。双方に弁護士が就くと、法律の枠の中での協議になるため、理不尽な（法律の枠を超えた）相手方の要求を封じることが可能となる。

## 受任通知

令和4年10月5日

長崎県長崎市〇〇〇

〇〇 〇〇 様

〒850-0876

長崎県長崎市賑町5-21

パークサイドトラヤビル4F

TEL 095-827-3535

崎陽合同法律事務所

居宅介護支援事業所△△代理人

弁護士 伊藤 岳

### 記

突然のお手紙失礼いたします。当職は、長崎県弁護士会の弁護士ですが、この度、居宅介護支援事業所△△から××に関する〇〇様との協議について依頼を受けました。

従前の経緯に関し、同事業所からは「・・・」と聞いていますが、××に関し、〇〇様のご認識を伺いたいと考えております。

お手数をおかけしますが、当事務所までご連絡頂きますようお願い致します。

なお、〇〇様から同事業者や同事業所の従業員等にご連絡がありますと、無用な混乱を招くおそれがありますので、今後、本件に関するご連絡は全て当職宛になされるようお願い致します。

以上

## 弁護士による解決事例

### 事例紹介1

介護支援専門員Aが過去に担当していた利用者の家族Bから「預り金が清算されていない、紹介された入所施設の対応が悪い、入所施設に必要な情報（利用者の痰の吸引に関する情報）の引継ぎがされていない」等のクレームがあった。Aは、丁寧に事情を説明したが、その後もBからのクレームは収まらなかったため、顧問弁護士CにBとの対応を依頼した。C弁護士からBに対してあらためて回答文書を発送したところ、それ以降、Bからの連絡は途絶えた。

### 事例紹介2

Dデイサービスで、利用者Eが転倒した。すぐに病院に連れて行ったが、痣ができていないものの問題はないとのことであった。

Dデイサービスの管理者Fは、翌日、利用者E宅を訪れ、利用者E及びその家族Gに、転倒事故が起きてしまったことを謝罪し、3000円程度の菓子折りと謝罪金として1万円を差し出した。その場で、Gは、菓子折り等を受け取ったものの、翌日、GからFに「モノとカネで解決するわけではない。人それぞれ価値観は違うがあなたの誠意ってこんなもんか」との電話があり、その後も同じような電話が続くことになった。

Fは、Gの要求は、通常クレームから悪質クレームに変わりつつあると感じ、顧問弁護士HにGへの対応について依頼した。

H弁護士は、即日、Gに対して受任通知を発送し、対応窓口をDデイサービス（管理者F）から、H弁護士に変更し、H弁護士からGに対して、あらためて謝罪するとともに、事情を説明しGの納得を得た。

## 9 悪質クレーム対応とリスク選択

悪質クレームに対しては、どのような対応を採ったとしても一定のリスクが生じる。リスクゼロで悪質クレームを解決するといった魔法の対応はありえない。

特に、事業主は、①悪質クレームに対してはどのような対応を採ったとしてもリスクは生じること、②悪質クレームに対する対応選択はリスク選択の側面を有することを認識する必要がある。

## 事業所の規模別顧問弁護士の活用

### 1 一人ケアマネないし小規模事業所

一人ケアマネの事業所ないし小規模事業所では、役割分担等ができず事実上特定の者がカスタマー・ハラスメント対策を一手に引き受けざるを得ない。

そのため、悪質クレームの発生・予防により力を入れる、何かあった時に相談できるように日頃から（守秘義務を負っている）地域包括支援センターやケアマネ仲間等との関係性を築いておくといった対応を採ることが望ましい。

また、顧問弁護士の活用を検討することも考えられる（ただし、毎月の顧問料を考えると、顧問弁護士を置くかどうかは、費用対効果を考えた経営判断となる）。

### 2 中規模以上の事業所

従業員数が一定数いる事業所では、業務の量も多いため、日々の業務の中で、カスタマー・ハラスメントに限らず様々な問題が発生しうる。そのため、従業員数が（概ね）20人を超えたあたりの事業所では、顧問料を払ってでも顧問弁護士を置くことが望ましい（発生しうるリスク程度との関係で費用対効果を考えても、顧問弁護士を置くメリットの方が大きいと思われる）。

なお、既に顧問弁護士を置いている事業所であっても、現場で起きている問題の解決にうまく活用できていない事業所が散見される。

前述したようにカスタマー・ハラスメントの予防・解決には、弁護士の介入が有効な場面が多く見られる。そのため、すでに顧問弁護士を置いている事業所では、①カスタマー・ハラスメントの予防のため具体的にどのような制度を設けるべきか、②実際にカスタマー・ハラスメント（疑いを含む）が生じた場合に、どの時点で、どのように顧問弁護士に相談し、どのような事態になったら介入をして貰うのかといった点について一度、顧問弁護士と協議しておくことが望ましい。

崎陽合同法律事務所では、介護・福祉事業者からの顧問契約をお受けしています。

### 顧問契約メニュー表

#### 1 事業所の法律相談無料対応

事業所の法律問題に関する相談は、回数制限なく無料でご利用できます。

例えば、事業所が利用者やその家族から執拗なクレームを受けた場合、そのクレームを悪質なクレームと判断して良いのか、どのタイミングで契約解除に向けて動くのか等、様々な問題が生じます。このような場合でも、顧問契約を結んでいれば、担当弁護士とその度、相談し対応していくことができます。また、日常的なクレーム対応の体制整備にあたっては担当弁護士に相談をしながら体制を整備していくことができます。

#### 2 従業員・従業員のご家族・利用者・利用者のご家族の法律相談無料対応

#### 3 法律相談等最優先対応

顧問先からの相談は、（担当弁護士が抱えている他の案件より優先して）最優先で対応します。クレームの相手方から、早急の連絡が求められている場合でも、迅速な対応が可能です。

#### 4 研修無料対応（年1回）

#### 5 事件依頼時の顧問割引

顧問契約の料金は、月額3万3000円から（事業所の規模により変わります）となっています。顧問契約に関するご相談は、無料でお受けしていますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

### 崎陽合同法律事務所

TEL 095-827-3535

FAX 095-823-0616

長崎市賑町5番21号パークサイドトラヤビル401



弁護士（社会福祉士・精神保健福祉士） 伊藤 岳

（長崎県弁護士会所属）

## 第8 悪質クレームに対する対応方法②（契約解除における注意点）

悪質クレームが継続する場合、最終的には、利用契約の解除に踏み切ることになる。もっとも、介護事業者による解除は「正当な理由」がある場合に限定されており安易に利用契約の解除をすると、後日、賠償責任を追及されかねない。

### 介護保険法抜粋

（提供拒否の禁止）

第九条 指定訪問介護事業者は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んではならない。

（サービス提供困難時の対応）

第十条 指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の通常の事業の実施地域（当該事業所が通常時に当該サービスを提供する地域をいう。以下同じ。）等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者（法第八条第二十四項に規定する居宅介護支援事業を行う者をいう。以下同じ。）への連絡、適当な他の指定訪問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。

### 正当な理由の解釈基準（訪問介護）

- ① 当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合
- ② 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にある場合
- ③ その他利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護提供することが困難場合

そこで、契約解除における注意点について検討する。

#### 1 契約書の解除条項の検討

契約の解除にあたっては、契約書で定められた解除条項を根拠とすることになる。そのため、自らが利用している契約書の解除条項がどのように記載されているのか、あらためて確認をしておく必要がある。

### 契約書の文言例

乙は甲の度重なる不信行為により契約を継続することが困難となった場合に限り、30日間以上の予告期間をもって、この契約を解除することができます。

\* 家族による悪質クレームに対して解除できるのか。

\* 特に重大な犯罪行為があった場合でも30日の予告期間が必要なのか。

#### 2 事実関係の確認・記録

契約書で解除事由を定めたとしても、その解除事由に該当する事実が存

在しなければ契約を解除することはできない。また、客観的に解除事由に該当する事実が存在していたとしても、後日、解除事由の有無について争われた場合、解除事由が存在したことを証明できなければ、賠償責任を負わされることになりかねない。

そのため、解除事由に該当する事実については、後日、証明可能な形で記録に残しておく必要がある。

#### ある記録の検討

以下は、ある利用者宅でのヘルパーと利用者とのトラブルの記録である。  
この記録の当否について検討されたい。

「いつもより少し遅れて訪問。遅れたことを謝罪する。食事を作る際の些細なミスで激怒され、大声を張り上げ、こちらを脅してくる。しばらく、我慢して聞いていると、〇〇さんの妻も〇〇さんに加勢し二人がかりで罵声を浴びせてくる。二人から相当長い時間、大声を張り上げられたので、これ以上この場にいたら何をされるかわからず、怖くなり、〇〇さん宅から急ぎ退去する」。

#### 記録は事実を記載する。

記録は、5W+1H+1Rに基づき「事実」を記載する必要がある。

ここで、5Wとは

WHEN	「いつ」
WHERE	「どこで」
WHO	「だれが」
WHY	「なぜ」
WHAT	「どうした」

1Hとは

HOW	「どのような状況で」
-----	------------

1Rとは

RESPONSE	「どのような反応だったのか」
----------	----------------

を意味する。

- \* 記録は、後日、開示請求を受けた場合、開示される可能性がある。  
そのため、事実を超えた本人や家族に対する（悪）評価等の記載は最低限に留めるのが望ましい。
- \* 適切な記録は、対訴訟対応だけでなく、苦情受付等の対行政に対する説明の場面でも必要となる。
- \*

### 3 できる限りの契約解除回避努力

契約解除を検討する場合でも、まずは、当該介護サービスで対応できるサービスの内容や範囲を丁寧に説明したうえで、利用者や家族に当該要求（執拗な悪質クレーム）に応じることができないこと、適切な介護サービス提供のために利用者や家族にも対応を改めてもらう必要があることを伝える。

その際は、こちら側の主張・要望を一方向的に伝えるだけでなく、利用者や家族の主張・要望も受け入れることができないか検討する必要がある。

### 4 関係各所との相談・協議

問題となっている利用者へサービスの継続ができないか、ケース会議を実施するなど関係各所と共に対処策について検討することも有用である。

問題となっているクレームが、認知症のBPSDや精神疾患を背景に発生していることもある。その場合、BPSDや精神疾患に対する医療の介入により問題となっているクレームが止むこともある。

なお、ケース会議を開いた事実は、事業者がサービスの利用継続に尽力していたことを示す証拠にもなる。

### 5 解除予告

「契約解除をせざるを得ない」との判断に至った場合でも、一度は、書面で契約解除を予告することが望ましい（但し、重大な権利侵害があった場合には、無催告での解除をすることもありうる）。

### 6 引継ぎ対応

契約を解除する場合は、当該利用者に対し、切れ目なく介護サービスを導入することができるように、契約解除に先立って、後任の介護事業者と引継ぎを行っておく。

### 7 書面による契約解除通知

法律関係の明確化のために契約を解除の通知は、書面で行う。

## 第9 悪質クレームの発生予防

悪質クレームは、一度発生すると解決するために多大な労力を要する。

そのため、悪質クレームの解決以上に、悪質クレームの発生予防にも力を入れる必要がある。

### 1 契約内容の説明

利用者や家族から「契約の範囲外のサービスの提供を求められる」といったトラブルが多くみられる。

そのため、契約の締結時や担当者の変更時といった際には、利用者や家族に当該契約の範囲についてわかりやすく説明をすべきである。

## 2 契約内容（履行範囲）の周知徹底

契約内容を分かりやすく説明をしたとしても、現場の担当者が契約の範囲外のサービスを安易に繰り返しては、利用者や家族は、契約の範囲外のサービスしてもらえとの勘違いをするようになってしまう。

福祉・介護サービスの従事者の中には、利用者や家族からの要望に対し柔軟に応じることが福祉・介護サービスの使命であるとの思いから（契約内容とは無関係に）幅広くサービスを提供している者もいる。

しかしながら、かかる対応は、当該契約によるサービスの範囲を曖昧にするものであり、後日のクレームを引き起こしかねない。

介護保険のサービスを超えたサービスを提供する際には、自費サービスとして提供するなど、当該サービスの法的根拠を明確にした上で提供すべきである。

### やむにやまれぬ例外的対応

一人暮らしの高齢者の支援等では、既存の介護サービスでは支えきれず、やむなく（ヘルパーやケアマネの自己犠牲のもとに）契約の範囲外のサービスを行っている事例も多くみられる。このような事例において、杓子定規に介護サービスを提供したのでは、当該高齢者の生活が立ち行かなくなってしまうため、これらの対応が一切許されないとするのは現実的ではない。

もっとも、この場合でも、契約の範囲外のサービスを例外として、一時的・緊急的に行っているとの自覚をもって対応してもらいたい。

## 3 レベルの高い介護サービスの提供

レベルの低いサービスは、利用者や家族からの不適切なサービスが利用者やその家族からのクレームを誘発する。

レベルの高い介護サービスを提供することは、利用者の権利擁護に資するものであるが、クレームの発生予防というリスクマネジメントの意味も持つ。

## 4 信頼関係の構築

利用者本人はもちろん、折に触れて家族と積極的にコミュニケーションを図り信頼関係の構築に努める。利用者や家族との信頼関係を構築するよう努める行為は、リスクマネジメントとして最重要の行為である。

## 5 相談しやすい職場環境

従業員がクレームを受けた場合、対応担当者にすぐに相談できる職場環境の構築に努める（クレームを受けたにも関わらず職員が我慢をして個人で対応を続ける→状況が悪化→職員が耐えられなくなった状況では利用者とのトラブルが発覚という経路をたどってしまうと、すでに利用者が燃え上って

る状況なのでクレームを治めるのが難しくなるし、従業員も回復困難なダメージを負ってしまう)。

## 6 適切な初期対応

前述したように、悪質クレームの中には、担当者が初期対応を誤ったことで正当なクレームを悪質クレームに変容させてしまう事例が相当程度あると思われる。

適切な初期対応は、正当なクレーム段階での解決に資するものであり、悪質クレームの発生予防の意味を持つ。

## 第10 最後に

介護保険の対象となる利用者は、ADL等に課題を抱えており、介護保険事業者による支援なしでは日々の生活を営むことができない。

また、悪質クレームを繰り返すような利用者やその家族は、その背景になんらかの生きづらさを抱えていることが多いと思われ、ある意味で、専門職による支援（権利擁護）の必要性が高い。

仮に、悪質クレームを繰り返す利用者や家族に対し、全ての事業者が支援を放棄することになれば、これららの者の権利擁護は図れなくなってしまう。

介護保険の事業者には、従業員を守るために適切なカスタマー・ハラスメント対策を学び実践するとともに、高齢者の権利擁護にかかる専門職として、多少の困難事例でも対応できる技術・力量を身に着け支援のできる対象を広げていく努力も併せて行ってほしい。

## 資料①

＜ 参考裁判例：令和4年2月22日さいたま地方裁判所判決 ＞

### 第1 事案の概要

- 1 重度身体障害者である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（社会福祉法人）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及び遅延損害金の支払いを求めた事案。
- 2 判決は、指定居宅介護事業者は正当な理由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ところ、本件においては、被告の主張する事情ではサービスを提供しない債務不履行について被告に帰責性がないとは認められないとした。そのうえで、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当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いるところ、被告は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ずべき義務に違反したものと認めるのが相当であり、そのことにつき被告に帰責事由がなかったと認めるに足りないとして被告に債務不履行責任に基づく慰謝料の支払いを命じた（不法行為責任は否定）。
- 3 本件の争点は、（1）サービスの提供をしないという債務不履行責任について、被告に帰責性がないかという点と、（2）被告において代替業者を紹介するなどサービスを提供することができなくなるにあたり必要な措置を取るべき義務の違反があったか、という点である。

### 第2 争点（1）サービスの提供をしないことについての被告の帰責事由の有無についての原告の主張

ヘルパーの支援時間が・・・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のため就寝介助が終了するまでに時間かかり、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。

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A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関わらず共用部分の掃除まで求められた。

また、夫であるA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。

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な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。

### 第3 争点(2) サービスを提供することができなくなるにあたり必要な措置をとるべき義務の違反についての原告の主張

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日以降、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対応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。

### 第4 争点に対する(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、利用者が故意また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、契約を継続し難い重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合に限定されている。

本件省令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。また、これを受けた本件通知は、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し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定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し込みがあった場合など、利用申込書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。

2 被告は、帰責事由がないことを基礎づける事情として、原告が、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つづけたことやAの威圧的言動の存在を主張する。

しかし、被告が主張するところを前提としても本件契約13条でいう「事業所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」（脅迫により侵害される精神的な恐怖感は含まれていない\*伊藤注記）と同程度の事情とは言えないし、本件省令11条にいう「正当な理由」にも当たらない。

原告の障害の程度や被告の責務に照らしても、上記の文言を緩やかに解釈するのは相当ではない。

また、被告が指摘する事情のうち、特に被告が問題視していると考えられる時間経過、調理の分量、掃除の範囲及びAの言動については、以下の点を指摘することができる。

- 3 被告は、ヘルパーの支援時間が・・・とりわけ夜間において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と主張する。この点・・・重度訪問介護サービス提供実績記録票によると、夜間において予定の終了時間の超過が少なくなかったことが認められる。被告は、これをメールやパソコンをしている時間が長い等原告の責に帰すべき事由によって生じたものと主張し、確かに、そのような面がないわけではないが、他方で、原告の体調が悪くて食事に時間がかかるとか排尿障害のためにトイレに時間がかかるといった事情もありこのような事情で時間が超過することはやむを得ない。被告は、原告の飲酒についても非難するが、利用者が飲酒すること自体が禁止されているわけではなく、その分量も大きめのカップに氷をいれて焼酎とサワーを半々で割る程度のもので個人差もあるが、介護に大きな影響を与えるような多量の飲酒をしているわけではない。結局、時間超過になっていたこと自体は問題であるが、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原因とはならない。
- 4 調理について、本件契約では、ヘルパーによる調理は、利用者の食事の用意を行うもので利用者以外の者の食事の用意まではしないものとされていたにも関わらず、ヘルパーの調理した食事を原告だけでなくAも食べていた状況にあったところ、被告は、原告がAの分の食事の調理まですることを求めたと主張する。

この点、原告は、当事者尋問においてAの妻としてAの分の食事まで作りたいと思っていたと供述しており、また、Aもヘルパーが作った料理を食べなければ生活が成り立たないとか冷蔵庫の中に入っているものを食べることは悪くないと供述し、ヘルパーが作った料理を食べることについて特に疑問を抱いていない。

しかし、ヘルパーが調理する食材の量や調理の方法は、原告がAと結婚する前から変わっていないことからすれば、原告が用意することを求めている

食事の量が結果的には原告が食べる分量よりも多いものになっているとしても結構前からの延長に過ぎず、ことさらに、原告がAの分の食事まで作することを求めたことによるものとは言えない。これに食事のメニューは、原告とヘルパーが相談して決めていることに加えBが原告やAからヘルパーに対してAの分の食事まで作って欲しいと言われたことはないと供述していることからすれば、ヘルパーが調理する食事の量は、ヘルパーも了解の上で設定されたもので原告がAの分の食事の調理まで求めたとは認めるに足りない。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嚙下障害があつて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。さらに、調理の量が多いことについては、令和元年5月15日に原告方でなされた打ち合わせにおいて原告側からも量が多ければ全部作らなくていいとか、相談してくればよいという発言がなされ対応を改めることを表明していることからすれば、今後、被告がサービス提供するにあたって障害になるとはいえない。そうすると、調理の点も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 掃除について被告は掃除について共用部分は範囲外であるにも関わらず共用部分の掃除まで求められたと主張・・する。

しかし、令和元年5月15日になされた原告方での打ち合わせの記録にはヘルパーから確認した事項として「掃除については共用部分をやってもらいたいとの直接の指示はなかったが断れない雰囲気のためヘルパーが掃除していたとのことであった」との記載があることからすると、そもそも、被告が「利用者の居室」と認識している部分の掃除を原告が指示したとは認めるに足りない。

しかも、ヘルパーが掃除することができる範囲についての原則は事業者によって変わりが無いにもかかわらず、現在、原告方に入っているヘルパーは・・・で困った部分を掃除していること、被告が「利用者の居室」と認識していない部分すなわち共用部分と認識している部分のうちDと記載されている部屋は、原告が食事をする部屋、同じく洋Aと記載されている部屋は、原告が使用するベッド・机・洗面台等が設置されている部屋であることからすれば、これを「利用者の居室」と解する余地はあり、また、玄関横のトイレはヘルパーが使用するもので台所もヘルパーが調理のために使用するものであり、これらを使用するヘルパーが使用後に掃除すること自体に問題があるわけではないことからすると、被告のヘルパーが掃除をしていた範囲に、本来ヘルパーに掃除をする義務のない部分まで含まれていたと言えるのかについても疑問がある。そうすると、掃除の点も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。

- 6 被告は、ヘルパーが恐怖心を感じるようなA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があったと主張し、被告の在宅福祉課長であるFは、ヘルパーを派遣することができなくなった理由としては、Aのハラスメント的なことが一番大きいと供述する。しかし、Fの供述にもBの供述にも問題とされるAの具体的な言動は現われない。Aの声は大きく納得していないことに説明を求めたり文句を言ったりして大きな声が出た可能性は否定し難いが、それがただちに威圧的な言動であるとか、ヘルパーの派遣を不可能にするようなものであったとまで認めるに足りない。
- 7 時間超過、食事および調理の点についてさらに言うと仮に、時間超過利用者以外の食事の調理および利用者の居室以外の箇所の掃除をヘルパーにさせていることが問題なのであれば、被告が本件契約に基づいて予定時間超過後のサービスの継続、利用者以外の食事の調理および利用者の居室以外の箇所の掃除を拒むことはできても、それを越えてサービスの提供すべてを拒むことを正当化する事情になるとは解されない。
- 8 なお、被告は、令和元年5月29日に、原告に対して今後のヘルパーのサービス内容の提案をしており、被告は、この提案を原告の過大な要望を可能な限り尊重したものであると主張するようであるが、(従前提供していた)サービス内容を大幅に切り下げるものであるから、これでは生活ができないとして原告が同意しなかったとしても無理はなく、被告の提案は、必ずしも原告の要望を尊重したものとは言えない。

また、被告においては、障害が重く介護が大変な原告の元へ夜間に長時間派遣することができるヘルパーを確保することができなかったという事情もあるがこれは債務不履行を正当化する理由にはならない。

- 9 (争点2について) 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、適当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、本件契約において事業者である被告は、利用者である原告に対し、本件省令13条の趣旨に従って、サービスを提供することができないときには上記必要な措置、例えば、他の業者を紹介するなどの措置を取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。

被告が、主張するところの具体的な措置は、いずれもサービスを提供する

ことができなくなってからのものであり、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たとは言えない。よって、被告にはサービスを提供することができなくなるにあたり必要な措置を講ずべき義務に違反したものと認めるのが相当であり、それにつき被告に帰責事由がなかったとも認めるに足りない。

よって、被告は、債務不履行による慰謝料として30万円の支払義務を負う。

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準

(提供拒否の禁止)

第九条 指定訪問介護事業者は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んではならない。

(サービス提供困難時の対応)

第十条 指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の通常の事業の実施地域（当該事業所が通常時に当該サービスを提供する地域をいう。以下同じ。）等を勘察し、利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者（法第八条第二十四項に規定する居宅介護支援事業を行う者をいう。以下同じ。）への連絡、適当な他の指定訪問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。

(居宅介護支援事業者等との連携)

第十四条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供するに当たっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者（以下「居宅介護支援事業者等」という。）との密接な連携に努めなければならない。

2 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。

(サービスの提供の記録)

第十九条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、当該指定訪問介護の提供日及び内容、当該指定訪問介護について法第四十一条第六項の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載しなければならない。

2 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。

## 事例検討

私は、居宅介護支援事業所で働く49歳のケアマネAです。ケアマネ歴は15年になります。今日は、後輩のケアマネBが起こしてしまった失敗の対応策についてアドバイスを頂きたく相談に参りました。

Bはケアマネ歴2年目の29歳のケアマネです。Bは、Cさんを担当していました。

Cさんは89歳の女性です。Cさんは、認知症が進行しており、ほとんど判断能力がありません。Cさんは娘のDさんと一緒に在宅で生活をしています。Dさんは60歳になる女性です。以前から、Bとは折り合いが悪かったようです。

Bは、常々「Cさんの状態をみて、もう在宅での支援は無理だ。Cさんには施設入所が必要だ」と考えており、何度もDさんに施設入所の相談をしていました。ところが、Dさんはお金がかかるといって施設入所に反対をしていました。Cさんの年金の管理はDさんが行っているようです。

BはこのようなDさんの対応について、前から「Dさんは、自分の収入もなく、Cさんの年金で食っているくせにCさんの介護に協力せん」と不満を持っていました。

このように、BとDさんとの関係はもともと悪かったのですが、先月、BがCさんの介護支援経過記録を、ファミリーレストランに置き忘れてしまったのです。介護支援経過記録には「Cさんには、施設入所が必要であるが、娘のDさんが協力してくれないために、施設に入所することができない」「娘のDさんが介護に非協力的である」「Dさんは、親の年金を親のために使わず自分のために使っていて親不孝者だと思う」といった記載がされていました。支援記録自体は、親切な人が見つけて、事業所に届けてくれたのですが、Bが介護支援経過記録をファミリーレストランに置き忘れたことを知ったDさんが、クレームをつけてくるようになったのです。クレームの内容は「母の個人情報が第三者に見られた。自分は介護に精一杯協力しているのに、非協力的であると嘘を書かれて傷ついた。自分は一生懸命介護をしているのに、親不孝であると思われる事にも傷ついている。慰謝料を300万円払ってほしい。また、支援記録のような大切な個人情報を置き忘れたBに責任をとらせて欲しい。Bはいつも時間にルーズで私や母は困っていた。事業所の責任者とBに自宅に来て母に土下座をして謝罪をしてほしい。」等と言っています。Bに確認をするとBは、介護支援経過記録ファミリーレストランに置き忘れてしまったことについて責任を感じており、「自分はもう、仕事を辞めなければならないかもしれ

ない。」とこぼすようになっていきます。

Dさんは、毎日のように電話をかけてきており、最近はDさんの内縁の夫となのであるEという男性も電話をかけてくるようになってきました。Dさんとの電話は1日30分以上になることもあります。Eも、毎日のように電話をしてきて、大声で「今回の件でDはひどく傷ついている。責任を取ってほしい。しかるべく対応をしないのであれば、出るところにでる。一度、こちらの家に来て謝罪をしろ。謝罪をしなければ弁護士を雇ってそちらの事業所とBを訴える」と言ってきています。

普段の仕事だけでも忙しいのに、毎日DさんやEから責められて、私も苦しくなっていました。どうしたらいいのでしょうか？

【登場人物】

- A：相談者（49歳）、ケアマネ歴15年
- B：当事者（29歳）、ケアマネ歴2年
- C：被支援者（89歳）、認知症あり
- D：Cの娘（60歳）
- E：Dの内縁の夫



1. Aから上記の相談を受けたあなた（居宅介護支援事業所の管理者）は、Aはどのように対応すべきか、検討してください。

崎陽合同法律事務所

TEL 095-827-3535

FAX 095-823-0616

長崎市賑町5番21号パークサイドトラヤビル



弁護士・社会福祉士 伊藤 岳（長崎県弁護士会所属）

e-mail [gaku-social-lawyer@outlook.com](mailto:gaku-social-lawyer@outlook.com)

取扱業務： 遺言・遺産分割・離婚・成年後見・B型肝炎訴訟・虐待対応・介護事故・刑事事件・顧問業務・その他高齢者障害者に関わる法律問題 et