「本当に我慢するべきですか？」
～法令を味方につけて職員と現場を守るカスハラ対応～

8月31日（月）１３：３０～１５：３０

新埼玉法律事務所
弁護士村松綾子

カスハラ（カスタマーハラスメント）とは何ですか？

- 労働者の就業環境を害する、顧客等からの不当・悪質な要求、クレーム

カスハラの3要件

①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと

②社会通念上相当な範囲を超えた言動であること

＝権利の濫用・逸脱にあたるようなもの

社会通念に照らして、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、また手段・態様が相当でないもの

③労働者の就業環境を害する　労働者が身体的または精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な

悪影響が生じる＝労働者が就業する上で看過できない程度の支障があること

労働者がカスハラと言えば、すべてカスハラになるの？

- 判断基準＝　平均的な労働者の感じ方

- 同様の状況で当該言動を受けた場合、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かどうか

カスハラ対策を阻む誤解の壁
クレームを裁くのが個人の力量？

Q　カスハラ＝従業員によって呼び起こされる問題ではない。

従業員のミスや不手際、能力不足によって招かれるのは正当なクレームであり、不当なクレームを内容とするカスハラと峻別すべき

カスハラはさばく（うまく対処する）だけではなく、**拒絶する選択肢を用意することが重要。**現場の従業員の多くはそのような裁量を与えられない。

したがって従業員個人での解決は土台無理である。

現場の従業員を孤立化させないことが大切

福祉業界のカスハラの特徴

1　継続的な関係性　クレームが長期間に及ぶ

2　障害者や認知症の高齢者の預かり　本人が上手く状況説明できない
　→　勘違いや誤解が生まれやすい

3　**サービスの利用停止事由にあたらないと親族から損害賠償請求されるリスクがある**

4　本人の自主性を尊重すると、怪我のリスクもあがる

5　サービス提供者に甘えが生じやすい

カスハラへの適切な対応

現場の従業員を孤立化させない

そのためには、

1　問題があった時に上司に相談しやすい雰囲気づくり

2　相談支援員・医師・行政などの連携

適切な体制で組織的対応することが大切

障害福祉サービスでもカスハラ対策を義務化 厚労省運営基準の見直しを提案 審議会では慎重論も

これから基準改正の検討を深めるが、委員からは慎重な運用を求める声が上がった。

今回の提案は、カスハラ対策を事業者に義務付ける改正労働施策総合推進法が今年6月に成立したことを踏まえたもの。厚労省は11月、介護分野ですべての事業者にカスハラ対策を義務付ける方針を示していた経緯がある。介護分野・障害福祉分野ともに、2021年度の報酬改定でパワハラ・セクハラの対策は既に義務付けられている。この日の審議会では、厚労省の提案に対する懸念の声が上がった。

「少なくとも障害福祉の分野で、カスタマーハラスメントという言葉を使うのは時期尚早と言わざるを得ない」

- **「障害者が長年尊厳を奪われてきた背景や、個々の障害特性に関わる行動への十分な配慮が必要」と呼びかけた。また、別の委員は「カスハラ対策が行き過ぎて、安易にサービスの撤退や契約解除ができるような方向性は避けるべき」と念を押した。**

障害福祉現場におけるカスハラ対策

障害福祉サービス契約書　重要事項説明書に

1　どのような行為がカスハラにあたるのかの例示
2　カスハラが職員の健康を害しサービスの提供を困難にすること
3　カスハラがなされた場合等にやむを得ず契約を解除する可能性があること

　をあらかじめ書き込んでおいて、カスハラを原因に契約解除になる可能性があることを契約締結前に事前に説明をしておく。

事業者からの契約解除

前提として、利用者やその家族等に対して、重要事項説明書の説明等によって、提供するサー ビスの目的、範囲及び方法に関して十分に説明を行い、その内容を理解していただくこと、契約解除に至らないような努力・取組を事業所としてまず行うことが必要です。

このような努力や取組を行っていても、やむを得ず契約解除に至るケースもあるかもしれません。

しかし、施設・事業所側からする契約解除には**「正当な理由」（運営基準）が必要**です。

「正当な理由」の有無は個別具体的な事情によりますが、その判断にあたっては、

- **ハラスメントによる結果の重大性**
- **ハラスメントの再発可能性**
- **契約解除以外のハラスメント防止方法の有無・可否及び契約解除による利用者の不利益の程度 …等を考慮する必要があります。**
- 「正当な理由」に基づき契約を解除した場合であっても、契約解除に至った原因及び経緯を検討し、同様の事態を防止するための対策を講じましょう。

カスハラ対策のまとめ

1　重要事項説明書・契約書　カスハラをした場合には契約を解除する可能性が
あることを記載し、契約締結前に説明をしておくこと

2　**カスハラを受けたと感じた場合には、詳細を記録すること**
カスハラが酷い場合には録音すること

3　カスハラを受けた場合に、直ちに施設長・所長などの管理者、第三者委員や相談支援事業者、行政のケースワーカーなど関係機関への報告相談

4　カスハラを受けて辛いと感じた場合　　心療内科を受診
診断書を取得すること

5　誤解を受けてカスハラを受けている場合には、丁寧に説明をすること
例）利用者同士が喧嘩　ケガをしないように職員が止めたところ「虐待だ！」

6　セクハラ被害の場合、**セクハラを受けたとされる従業員に**関係機関にどこまで
伝えていいのか？書面等で確認を取ること。

7　カスハラはできれば一人で対応せずにチームを組むこと

8　危険な場合には警察への通報も躊躇しないこと

9　障がい者支援の場合、障がいに起因するものなのか、意図的なのか判断難しいケースもある

１０　安易にカスハラと片付けてしまうことで、障がい福祉サービスの質が下がる可能性がある。