

10月施行のカスタマー・ハラスメント いったい何が問題なのか？ -利用者や家族からのその行為で、契約の解除・解約できますか？-

びわこ学院大学 教授 烏野 猛
2026.6.19

<問題提起>

虐待事例として…

2026年6月 岐阜県内の特養でトイレ誘導の際に利用者が嫌がり、女性利用者が50代男性職員の手を噛み、頬を叩く。職員はカッとなって、左頬を叩き返した。

…関係機関からの通報

一方で…

- 2026年6月 埼玉県川口市 ケアマネが利用者家族から首を切られ死亡
- 2025年9月判決 (2021年事件) 68歳の夜勤者が72歳の利用者ハンマーで殴り殺される。施設側に安全配慮義務違反があったとして、3,950万の支払い命令
- 2022年1月 埼玉県ふじみ野市 訪問看護の医師、理学療法士 散弾銃で撃たれる

●虐待防止法(児童、障害、高齢等)においては、定義等でその行為の種類や類型等はあげられているが、ただそれだけ…

前提として、児童、障害、高齢等 「利用者=弱者」、「職員=強者」という関係
… 圧倒的に強い者から、何ら抵抗もできない弱者への暴力

…はたして、そうなのか？

「(体力的に)力のある利用者」が、「(体力的に)弱い職員」を殴り負傷させた場合、
これも“虐待”として認定されるのだろうか…？

■カスハラ法の施行によって、労働者を正面切って守りやすくなったものの…

利用者が入居を含めサービスを利用する場合、利用者自身やまたその家族(保護者や法定相続人)が、当該利用者が職員を含め第三者に損害を発生させたような場合、個人賠償責任保険の加入が条件になる時代も…

(施設の賠償保険は、利用者が加害者になった場合を想定していない)

… なので、施設なり事業所側の「安全配慮義務違反」に持ってこられる(弁護しやすい…?)

Q 施設なり事業所は、どこまでの責任を負い続けなければならないのか… (呪縛)
カスタマー・ハラスメントのいったい何が問題になるのか…
※ “虐待” 利用者＝弱者 職員＝強者
… 圧倒的に強い者から、何ら抵抗できない弱者への暴力 はたして、そうか？

• (カスハラによって) サービス提供の中止、中断ができるのか…?
• 契約の解除ができるのか…?
• どの程度のハラスメントが (認知症の) 介護技術の延長として受容できる「合意」…?

Q どこまで、許せばいいのか…???

職員によって対応がバラバラ…

A 「合意」の必要性

1 そもそも、ハラスメントとは…?

訳としては、「いやがらせ」等に該当するが…

<事業主の義務とされるハラスメントの4種>

- パワハラ
- セクハラ

-
- マタハラ (妊娠・出産等女性に対し)
 - パタハラ (育児、介護休業等男性に対し)

… 損得感情、意識の問題

●人は、頑張った人への報償より、「頑張らなかった人が少なくとも報償を頂戴する」ことにイラつく…

※ 「意識を変える」という試みと、「制度的・補償的支援」からの試みと

… 三井住友海上保険「育休職場応援手当<祝い金>」(2023年度から実施)

13人以下の会社 3ヶ月以上の育休者 10万円/人 (3ヶ月未満…3万円)

- 和歌山県
- サッポロビール
- ダイワハウス
- KADOKAWA 等々

… 育休取得した男性社員の業務を肩代わりした社員に、賞与で+α

[法制度]

- 2020年6月1日 労働施策総合推進法の改正で、「ハラスメント防止措置」が義務化
- 介護、医療系では100人以下の従業員の中小企業主は、2022年4月1日から義務化

…パワーハラスメントの要件

- ① 上下関係等、優越的関係を背景にしている
- ② 業務上必要な範囲を超えている

③ 労働者の就業環境が害される

… ①～③の要件を **すべて** 満たす場合に

※ ただ、「蓋然性が高い…」、「平均的な労働者の感じ方…」、「社会一般の労働者…」という表現で規定されているため、ファジー感は否めない…

[必要な対策]

- 明確化、周知、啓発（研修等）
- 必要な体制の整備 …相談窓口の設置、相談後の流れ等

2 カスタマー・ハラスメントとは…？

厚生労働省

「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律案」（カスハラ対策法と略される） 2026年10月施行

カスハラ要件 3つの要件をすべて満たすこと

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係人が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動がある
- ③ 労働者の就業環境が害される

事業主が講ずべき措置 … 具体的には、今後方針なりガイドラインが出る

- 周知、啓発（研修）
- 体制整備（窓口設置）

三重県カスタマー・ハラスメント 罰則付き防止条例(令和9年4月施行予定)…

「特定カスハラ」行為

- 長時間にわたって反復する
- 大声を出して繰り返し何度も謝罪を要求する（何度も面会を要求する、も）
- ひどい罵声を浴びせながらも、継続して施設やサービスを利用

- 録音・録画を知事に提出→審査会が特定カスハラを認定→禁止命令→50万以下の罰金
- 罰則付き、が効果的（50万円以下の罰金、拘留、科料、氏名の公表等）
- 三重県桑名市は、2025年度から氏名の公表を条例化。警告の段階で改善

●問題は、認知症や精神等、判断能力のない者からのカスハラをどう取り扱うか…

Q 何をもって、著しい迷惑行為、暴行、脅迫…というのか？

※ …就業環境が害される、というのがポイントだが、従業員の受け止め方等によって、害されたと認識する度合いが異なる…

A 職場内での合意形成が大事

3 「合意」形成の必要性 (法的視点から)

●定義 精神保健福祉法-----

第5条 この法律で「精神障害者」とは、統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有する者をいう。(定義)

●損害賠償請求の方法 民法 -----

第712条 未成年者は、他人に損害を加えた場合において、自己の行為の責任を弁識するに足りる知能を備えていなかったときは、その行為について賠償の責任を負わない。

(未成年の責任能力)

第713条 精神上の障害により自己の行為の責任を弁識する能力を欠く状態にある間に他人に損害を加えた者は、その賠償の責任を負わない。ただし、故意又は過失によって一時的にその状態を招いたときは、この限りでない。(精神障害者等の責任能力)

何をもちて、セクハラというのか?? も同じ

●サービス提供の中断、契約解除についても、「合意」条項が前提

●「合意」を経た後、手続き的なポイント

第三者を含めた「調査委員会」を開催し、(人事面でのジャッジが必要であれば)その決定を「懲罰委員会」にあげる。調査と懲罰の委員構成は被らない方が…

4 対応を難しくしている要因

カスタマー・ハラスメントより、職員間でのセクハラ、パワハラ相談の方が多し…

近年では、「職員」が「職員」を…!!!

・10代から70代までの職員がいる…

世代によって、価値観・感覚が違う…(ましてや外国籍の職員の場合、宗教、法律、文化が異なる)

精神保健福祉法第5条 この法律で「精神障害者」とは、統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有する者をいう。

※「調整力」、「説明力」が求められる

●多機関との連携を (とくに滞納等でのカスタマーは、経済的虐待 警察へ「被害届」を)

●サービス提供の中断、契約解除についても、「合意」条項が前提

5 業務として、業務外として 他機関へ

☑ 誠意みせろ	脅迫罪	刑法 222	(金銭目的ではなく、危険行為の予告)
☑ 土下座しろ	強要罪	刑法 223	
☑ 大声出す、机叩く	威力業務妨害	刑法 234	
☑ 金だせ	恐喝罪	刑法 250	(目的は金銭)
☑ 居座る	不退去罪	刑法 130	

東京都 教育委員会 ガイドライン案の骨子を公開 (2025年11月
「高圧的な保護者に対応する教員向けのガイドライン(手引)」の骨子案

東京都教委が示した 高圧的な保護者への対応案

面談は原則、放課後30分まで。
やりとりは録音する

1、2回目

- 教員が2人以上で対応

3回目

- 副校長など管理職が中心に

4回目

- 弁護士や心理士ら専門家が同席

5回目以降

- 弁護士が代理人として単独で対応
- 第三者的な立場から心理士、弁護士、医師らが助言する「委員会」への相談も促す

※ 都教委が公表したガイドラインの骨子案に基づく

※ 当研究所HP(福祉リスクマネジメント研究所)の「Q&A」も参照ください。

<備考>

カスハラに伴う「契約書」・「重要事項説明書」、「家族等へのあんない」例

[入居施設・通所系]

(目的) 本事業者は、利用者に対し安全で質の高い介護サービスを提供するとともに、従業者の人権および就業環境を守るため、本契約において以下の事項を定めるものとする。

(定義) ハラスメント行為の禁止

利用者およびその家族等その他関係者（以下「利用者等」という）は、本事業者の従業者に対し、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。

- (1) 暴言、侮辱、誹謗中傷、威迫、威嚇、人格を否定する言動
- (2) 身体的な暴力、またはこれに準ずる行為
- (3) セクシュアルハラスメントその他のハラスメント行為
- (4) 土下座の要求、過度な謝罪の要求
- (5) 正当な理由のない長時間の拘束、同一内容の繰り返し要求
- (6) 介護保険制度および本契約に基づくサービス内容を超える、不当または過度な要求
- (7) 他の利用者の生活や安全、共同生活の秩序を著しく乱す行為
- (8) その他、社会通念上相当な範囲を超え、従業者の就業環境を著しく害すると本事業者が判断する行為

(是正要請)

本事業者は、利用者等によるハラスメント行為が認められた場合には、当該行為の中止および是正を求めることができるものとする。

2 前項の是正要請にもかかわらず改善が見られない場合、または従業者の安全確保が困難であると本事業者が判断した場合には、サービス提供の即時中止、担当従業者の変更その他必要な措置を講じることがある。

(契約解除条項)

利用者等によるハラスメント行為が継続し、またはその程度が著しいと本事業者が判断した場合には、本事業者は、利用者等に対し複数回の是正を求めたうえで、なお改善が見られないような場合、本契約の全部または一部を即時解除することができる。

2 前項の解除について、本事業者は損害賠償その他一切の責任を負わないものとする。

(記録および関係機関との連携)

本事業者は、ハラスメント行為への対応にあたり、必要に応じて当該行為の内容を記録し(録画や録音も含む)、家族等、後見人、保険者等、関係機関と情報共有を行うことがある。

ご家族等の皆様へのお願い(入居系)

安心・安全な共同生活を送るため、以下の行為についてはご遠慮くださいますよう、ご理解とご協力をお願い致します。

- ・職員に対する暴言、暴行、威圧的な態度、人格を否定するような発言
- ・身体的な接触、物等を投げる・破損させる等の危険な行為
- ・土下座や過度な謝罪、処分を求める行為
- ・長時間にわたる面会や職員を拘束する行為
- ・同じ内容を繰り返し強く要求する行為
- ・介護保険制度や契約内容を超える過度な要求
- ・他の入居者の生活や安全を妨げる行為

上記のような行為があった場合、以下のような対応を行うことがあります。

- ・問題行為の中止や是正のお願い
- ・面会方法や身元引受人等の変更
- ・面会の制限
- ・契約の解除

入居者やサービスを利用する方、そして従業員である職員との信頼関係で当事業所は成り立っております。

どうか、ご理解とご協力をお願い致します。

なお、これらは皆さま方からの、正当なご意見やご相談を妨げるものではありません。

説明者
身元引受人等家族
説明日

※「解約」と「解除」の違い、当研究所ホームページの「お知らせ」でご確認ください。

〔訪問系（居宅）〕

〔目的〕 本事業者は、利用者に対し安全で質の高い介護サービスを提供するとともに、従業者の人権および就業環境を守るため、本契約において以下の事項を定めるものとする。

〔定義〕 ハラスメント行為の禁止

利用者およびその家族等その他関係者（以下「利用者等」という）は、本事業者の従業者に対し、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。

- (1) 暴言、侮辱、誹謗中傷、威迫、威嚇、人格を否定する言動
- (2) 身体的な暴力、またはこれに準ずる行為
- (3) セクシュアルハラスメントその他のハラスメント行為
- (4) 土下座の要求、過度な謝罪の要求
- (5) 正当な理由のない長時間の拘束、同一内容の繰り返し要求
- (6) 介護保険制度および本契約に基づくサービス内容を超える、不当または過度な要求
- (7) その他、社会通念上相当な範囲を超え、従業者の就業環境を著しく害すると本事業者が判断する行為

〔是正要請〕

本事業者は、利用者等によるハラスメント行為が認められた場合には、当該行為の中止および是正を求めることができる。

2 前項の是正要請にもかかわらず改善が見られない場合、または従業者の安全確保が困難であると本事業者が判断した場合には、サービス提供の即時中止、担当従業者の変更その他必要な措置を講じることができる。ただし、従業者の交代を保証するものではない。

〔契約解除条項〕

利用者等によるハラスメント行為が継続し、またはその程度が著しいと本事業者が判断した場合には、本事業者は、利用者等に対し複数回の是正を求めたうえで、なお改善が見られないような場合、本契約の全部または一部を即時解除することができる。

2 サービスの即時中止ならび即時解除ができるものとしては、直接的な身体接触や暴力があった場合、性的発言や行為があった場合、1対1での空間で従業者が身の危険を感じたような場合、ならびそれに類する場合があげられる。

3 前項の解除について、本事業者は損害賠償その他一切の責任を負わないものとする。

(記録および関係機関との連携)

本事業者は、ハラスメント行為への対応にあたり、必要に応じて当該行為の内容を記録し（録画や録音も含む）、家族等、後見人、保険者等、居宅介護支援事業者や地域包括支援センター等、関係機関と情報共有を行うことがある。

ご家族等の皆様へのお願い

利用者様への安心・安全なサービスの提供を行うため、以下の行為についてはご遠慮くださいますよう、ご理解とご協力をお願い致します。

- ・職員に対する暴言、暴行、威圧的な態度、人格を否定するような発言
- ・身体的な接触、物等を投げる・破損させる等の危険な行為
- ・土下座や過度な謝罪、処分を求める行為
- ・長時間にわたる面会や職員を拘束する行為
- ・同じ内容を繰り返し強く要求する行為
- ・介護保険制度や契約内容を超える過度な要求

上記のような行為があった場合、以下のような対応を行うことがあります。

- ・問題行為の中止や是正のお願い
- ・身元引受人等の変更
- ・契約の解除

サービスを利用する方、そして従業員である職員との信頼関係で当事業所は成り立っております。

どうか、ご理解とご協力をお願い致します。

なお、これらは皆さま方からの、正当なご意見やご相談を妨げるものではありません。

説明者
身元引受人等家族
説明日

※「解約」と「解除」の違い、当研究所ホームページの「お知らせ」でご確認ください。

安心・安全
のために

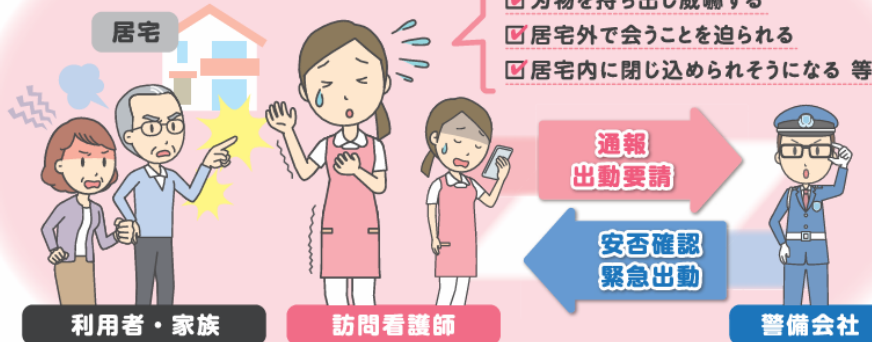
訪問看護師と
訪問看護ステーション管理者の方へ

防犯機器[※]の使用を ご検討ください。

(※) 位置検索機能・緊急呼び出し機能付き防犯ブザー、防犯ボタン付き携帯電話 等



心身の危険を感じる状況(例)



訪問看護師が防犯機器を携帯すると…

- 訪問先で、利用者や家族からのハラスメント等によって、**心身の危険を感じる状況が発生した時に、防犯機器を使って速やかに警備会社に通報・出動要請することができます。**
- 防犯機器を携帯することで、不安なく業務に臨めます。

防犯機器を携帯する訪問看護師の声



防犯機器を携帯していると示すことが、一定の抑止の効果を持っていると感じています。



一人で密室である個人宅に伺うことが多いので、いざという時に簡便で速やかに対応してもらえる防犯機器の携帯は、「お守り」のような安心感があります。

防犯機器の導入にあたっては、地域医療介護総合確保基金による補助が活用できる場合があります。事業所所在の都道府県までご相談ください。

6 虐待はなぜ、なくなるらないのか…

[政策的背景] 高齢分野

- ・ 身体的拘束等の適正化の推進 (拘束する際の記録化) …義務化
- ・ 身体的拘束廃止未実施減算 1% 3ヶ月に1回の委員会の実施、定期的な研修、周知徹底
- ・ 高齢者虐待防止措置未実施減算 1% 委員会の実施、担当者の設置、定期的な研修
- ・ これを受けて、高齢者虐待防止に対する**体制整備の充実が義務化**された。

障がい分野では先んじて…

- 令和4年度 「障がい者虐待防止の更なる推進」と「身体拘束の適正化」が義務化
- 令和5年度 減算適用となり、令和6年度から「虐待防止措置未実施減算」新設

● 具体的には、

- ① 虐待防止に向けての委員会を設置し、定期的に開催する
- ② 虐待防止のための指針の整備
- ③ 定期的な研修の実施
- ④ 担当者の設置 …令和6年から完全実施へ
… 障害系では、既に前からはじまっており、先行している

※ **高齢者虐待防止に係る計画策定及び評価 (PDCA サイクル) の実施**
(根拠) 介護保険法第116条第1項の規定に基づき定められる「介護保険事業に係る保険給付の円滑な実施を確保するための基本的な指針」に、高齢者虐待防止の体制整備に関する事項が追加された。

虐待調査の発生要因

(「高齢者虐待の実態把握等のための調査研究事業」厚労省令和6年3月)

No.1 「教育・知識・介護技術などの不足」 … 認知症等研修 56%

No.2 「**職員のストレスや感情コントロールの問題**」 23%… **ここが問題!!!**

No.3 「**組織風土、職員間の関係の悪さ、管理体制**」 22.5% …**これも!**

Q 何をもって、虐待というのか…? 整理してみましょう。

- ・ スピーチロック、フィジカルロック、ドラッグロック 等々
(ハラスメントに対する対応と同じ)

Q 「一虐待かも…?」と思える行為を仲間の職員が行っている場面を偶然、見
てしまいました。あなたなら、その後、どのような行動をとりますか…?

- ① 上司の場合
 - a あなたより「年上」の上司
 - b あなたより「年下」の上司

- ② 今年から入った新人の場合
 - a あなたよりキャリアが「上」の新人
 - b あなたよりキャリアが「下」の新人

- ③ 同期で同い年、同じ資格を持っている場合

- ④ 実習生、ボランティア（大学・高校・中学）

※ あなたが「女性」の場合、「男性」の場合

※ 相手が「女性」の場合、「男性」の場合

Q 上記の①～④について、皆さんはどのパターンなら「直接、注意」できます
か…? グループで話し合い、論議を深めてください。