

介護事業者の事故対応

認知症利用者の暴力行為に対する念書を取り付けたが

－念書に法的な効力はあるか？－

H特別養護老人ホームでは、認知症の利用者が他の利用者に対してケガをさせる事故が続いたため、1年まえから入所時に「認知症の利用者による暴力などで、他の利用者に危害を加えた場合は、加害者の家族が被害者に対して賠償する」という内容の念書を取り付けるようになりました。入所する利用者の家族は皆、理解して印鑑を押してくれていました。

ある時、半年前に入所したMさんが、他の利用者にケガをさせてしまいました。Mさんの息子さんは相談員から相手の利用者の家族に対して賠償するように言われましたが、息子さんは、渡された事故報告書を読み、Mさんが加害者とも言えない状況であると感じました。Mさんは他の利用者から「退け！」と大声で言われ、腕を掴まれたため振り払った際に、相手が転倒したのです。息子さんは相談員に、「一方的に父が加害者と言う訳ではないのではないかと抗議しました。また、「父が認知症で人に迷惑をかけるからといって、全てを父の責任にするとはひどい！」と怒りを露わにしました。息子さんは施設の対応について市に苦情申立を行い、市はHグループホームに対して、家族に責任を負わせる念書を取るのとは適当ではないと指導しました。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

消費者契約法で法的効力が否定された賠償責任免除の念書

[事例から学ぶ対応のポイント]

■事業者が負担する損害賠償責任の免除条項

平成13年4月に施行された消費者契約法によれば、「事業者と消費者との契約において、事業者の消費者に対する損害賠償責任の全部または一部を免除するような条項は無効とする(消費者契約法8条)」とされました。したがって、このような内容の念書や覚書を取り付けても、施設は賠償責任を問われることとなります。



以前から、医療機関や介護施設などでは、業務上のリスクを回避するための手段として、「〇〇が起きても一切意義を申し立てません」などの、念書や覚書を取り付ける施設があります。念書や覚書を取り付けること自体が違法という訳ではありませんが、消費者契約法の立法趣旨には、事業者と消費者の情報量の不均衡などから起こる地位の不平等を是正する目的があります。医療や介護は事業者と消費者の地位が不平等である典型業種と言われていいますから、このような一方的な約定は自重する必要があるとも言われています。

■運営基準違反にも注意が必要

介護老人福祉施設の運営基準第三十五条4項には、「指定介護老人福祉施設は、入所者に対する指定介護福祉施設サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない」と言う条項があります。本事例では、Mさんが他の利用者トラブルになった時に、職員が講ずるべき安全対策を怠っていれば、施設に賠償責任が発生し運営基準違反に問われる可能性もあり注意が必要です。

■消費者契約法第8条(事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効)

次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

- 一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項
- 二 事業者の債務不履行(当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。)により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項
- 三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項
- 四 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為(当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。)により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の一部を免除する条項

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 市場開発室
担当 堀江・高橋 TEL 03-5789-6456

担当課・支社 代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOSビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882