



# 契約解除の作法，ここだけ注意！

## 周囲に翻弄されるときほど契約書に忠実に

事業所側から訪問介護のサービス利用契約を終了したい旨伝えたところ、利用者は黙り込んで返答しなかった。するとケアマネが間に入り、「次の事業所を見つけるのは私の役割ですから」と言い、以後は自分が窓口となるので直接利用者と連絡を取らないよう事業所に告げた。

このやり取りをもって、果たして「契約は終了した」といえるだろうか？  
実は外岡が被告側代理人として対応した訴訟において、結論として契約終了が認められないという判決が下されたことがあった。控訴していれば結論が変わっていた可能性もあると思うが、ともかくも司法の判断や考え方を、ひとつの教訓として皆様にお伝えしたい。

### 解除の有効性が争われた訴訟

- 2021年 訪問サービス利用開始
- 2022年
- 3月 利用者がAヘルパーにハラスメント
- 5月 A「怖いので降りたい」と相談
- 7月 事務処理の手違いで利用者が激怒
- 8月1日 B管理者が訪問したところ激怒
- 9月 担当者会議を開催、サービス継続が難しいと告げたところ、外部法人所属の担当ケアマネが引き取りその場は終了した。
- 10月以降 ケアマネと連絡が取れなくなりサービスが自然に終了

※事例を多少変更しています



外岡潤の音の響く：soul of coffee

5月25日、顧問先のファーストステップにて内部研修をする外岡潤。

# 外岡新聞

6月号

弁護士法人おかげさま  
〒160-0023  
東京都新宿区西新宿  
8-9-14 ベイペリー  
202号  
http://okagesama.jp  
TEL:03-6555-3437  
FAX:03-6730-6140



高齢者住宅新聞主催の「住まい介護医療展」東京に講師として登壇することになりました！7月19日11時、虐待やハラスメント対策について話させて頂きます。来場される方、お会いできることを楽しみにしております♪



☆：外岡潤

○：訪問介護のサ責

○：このパターン、よくあるんですね。はっきり解除通知をする前の段階で、相手が黙ったままでなんとなく終わっていくという…

☆：はっきり伝えることを避ける日本的対応といえるかもしれませんが、殊契約終了の場面では奥ゆかしさは不要であり、節目でしっかりと意思確認、意思通知、記録を取っていく必要があります。

○：本件ではケアマネが介入し引き継いでいるので、法的にも契約は終わったとみなされるのではないかと思いましたが…

☆：そうですね、私もこの場合は黙示の合意解約が成立していると考え、裁判でも主張したのですが…

○：相手の利用者はどんな理由で裁判を起こしたのですか。

☆：「会議後、契約に則った解除手続もしないままサービス提供を怠っており、それにより精神的苦痛を受けた」として、10万円を請求しました。これには、解除以外の「ヘルパーによる不適切な行為」も含まれていました。

○：えっ、たったの10万円を求めてわざわざ訴えたのですか？

☆：そうですね。事前に交渉もしたのですが、こちらとしては落ち度はなく、むしろハラスメントの被害者であるという認識ですから、違法行為をしたという前提での合意はできませんでした。話し合いは決裂し、提訴に至りました。

○：はあ…なんというか、執念ですね。対応する事業所も大変ですね。

☆：この利用者にとっては、自分の権利を守るため裁判せずにはいられなかったということなのかも知れません。

○：それで、裁判官はどんな理由でどのような判決を下したのでしょうか。

# 外岡新聞

6月号

弁護士法人おかげさま  
〒160-0023  
東京都新宿区西新宿  
8-9-14 ベイベリー  
202号  
http://okagesama.jp  
TEL:03-6555-3437  
FAX:03-6730-6140



高年齢者住宅新聞主催の「住まい介護医療展」東京に講師として登壇することになりました！7月19日11時、虐待やハラスメント対策について話させて頂きます。来場される方、お会いできることを楽しみにしております♪

☆:「会議において原告(利用者)が契約の終了を承諾したとは考え難い。ケアマネは原告の法的な代理人ではないから、合意解除というためには契約当事者である原告の意思表示が必要であって、特段異議を述べなかったというだけでは黙示の意思表示があったと解することはできない」と判示しました。

○:なるほど…現実にはケアマネが完全に仕切っていたとしても、飽くまで法的にはそうではない、ということになるんですね。

☆:そうなんです。まあ、この結論もやむを得ないと言えるところもあって、何故かというところ「契約の終了」という、正に法的な問題が問われているからです。法律は、本件のようにどのような事情があろうとそれらを捨象して、理詰めだけで考え結論を出すという特徴があります。事業所側もそのことを意識して、契約を終わらせたいときは必ず根拠を創るようにしましょう。

○:了解です。根拠とは、具体的にはどのようなものですか？

☆:契約終了の理由には、大別して①合意解除と②一方当事者からの解除があります。

①の場合は利用者側の明確な同意の言葉(口頭だけでなく、書面でも)を、②の場合は解除通知を作成し、確実に相手に届けることです。解除の方法については、You Tube「介護トラブル解決チャンネル」でひな形付で解説していますので、ご参照ください。

○:有難う御座います。例えば契約書には、「やむを得ない事情があるときは30日以上期間を空けて通知することにより、事業所側から解約できる」等と書いてありますが、本件のようにサービスに入れるヘルパーがいらないような場合でも30日後の解約としなければならぬのでしょうか。

☆:そうですね、もし解除条項に続けて「但し、緊急やむを得ない場合には直ちに解約することができる」とされていれば、即日解除もできることとなります。急にサービスを止めることになる点は変わらないので、できれば予告期間を設けるべきですが、このような脱出口としての規定も盛り込んでおいた方がいざというとき安心ですね。

○:分かりました。ところで、裁判の方は損害賠償が認められたのでしょうか？

☆:そうです。解除については慰謝料3万円という結論でした。

○:はあー、それだけですか。でも、この程度で済んで良かったとも言えそうですね。

☆:はい、慰謝料は明確な相場がありませんから、提訴する際100万円などと吹っ掛けることもできた訳です。今回はトータル10万の請求にとどめてくれたから助かったようなものの、変に言いがかりをつけられるような終わらせ方だけはしない、と改めて決意する必要があるといえるでしょう。なお、裁判所は原告のハラスメント気質も事実として認め、その分慰謝料額を下げるという対応をしました。

そのためにも、日々の問題発言は克明に記録し、できるだけ秘密録音しておきたいものです。契約解除を検討されている法人様は、ぜひ事前にご相談ください。



## 対ハラスメント 契約解除 の作法



爽やかな気候が続きましたが、各地で震度5クラスの地震が相次ぎました。皆様の地域では被害は出ませんでしたでしょうか。▼いずれ必ず来ると言われている南海トラフ・首都直下型地震のことを考えると、避難訓練だけでは確かに不十分であり、BCPの必要性を思われます。来月にはBCPに関する自主セミナーを開催予定ですが、それに先立ちアンケートをお願い致します。顧問先の皆様、ご協力のほど宜しくお願い致します。

### 編集後記

はい、時間切れですね。自分はどうやって一口サイズのもちもちヒレかつ5個の定食しか思い浮かびませんでした。よく海外で、知識なしで無理に日本語を使っているのを見たりしますが、今回はそうではなく、「日本人には読めないフォント」で書かれたれっきとした英単語なのだそう。人は、石でも雲でも何か知っている形に結びつけて認識する癖があり、それは案外頑固であるようです。勿体つけましたが、回答は1枚目の写真の下に！正解した方は大いに自慢してください！



突然ですが、何と書いてあるかわかりますか？タイのカフェらしいのですが、SNSで見かけた写真です。制限時間30秒！

これ、読める？

### 外岡流 趣味の部屋

