

事例から学ぶ

相談員のためのトラブル対策

NEWS

家族のカスタマーハラスメントを理由に面会を断ったら

■利用者本人から虐待の訴えがあったら

介護付き有料老人ホームMでは、1年前に家族からの暴力を伴うカスタマーハラスメントを受け解決に大変苦労したため、半年前にカスハラ禁止条項を契約書に記載することにしました。「家族からカスハラがあった場合、事業者から退所を要求できる」という条文を契約書に盛り込んだのです。カスハラ問題で苦労した職員からも喜ばれ、指導監査の時にも役所から評価されました。

そんな折、入居した女性の息子に、酷い暴言と侮辱によるカスハラ問題が生じました。職員から「すぐに退所勧告をすべきだ」と声が上がり、施設長は退所を迫る方針を打ち出しました。その上職員から「息子が来ると著しい精神的苦痛を被るので、面会を断って欲しい」と申し出がありました。すぐに施設長は「カスハラ行為は契約違反であり、著しい職員の苦痛につながっているので面会を断る」と文書で通知しました。すると、息子は弁護士を通じて人権侵害であると猛烈に抗議してきました。

入居者の面会を拒否することは基本的人権の侵害

■カスハラ禁止条項とは

有料老人ホームを中心に、カスハラ禁止条項を契約書に盛り込む動きが広がっています。カスハラ条項が無くても契約解除を主張することは可能ですが、次のようなカスハラ条項を契約に盛り込むことによって、「契約違反」としてより迅速に強く契約解除を主張することができるようになります。

NO!



【契約書のカスハラ条項の例】

施設は、入居者に次の事由があり、かつ信頼関係を著しく害する場合には、本契約を解除することができる。入居者の行動が、他の入居者または施設の役職員の生命・身体・健康・財産（設置者の財産を含む）に危害を及ぼし、ないしは、その危害の切迫したおそれがあり、かつ有料老人ホームにおける通常の介護方法及び接遇方法ではこれを防止することができないとき（以下略）

しかし、カスハラ条項があってもカスハラ行為を行ったらすぐに契約を解除できる訳ではなく、きちんと決められた手続きを踏む必要があります。また、息子のカスハラ行為に対する対抗措置として、施設が家族の面会を制限することはできません。入居者が人と会う権利は基本的人権ですので、法律で決められた場合しかこれを制限することは許されません。もし職員に危害を加える危険があれば、警察へ通報するなどの対応が求められます。

■契約解除に関する手続き

家族がカスハラ条項に違反してカスハラ行為を行った時、次のような手続きを踏まなければなりません（基本的なものを紹介）。

- ①カスハラ行為を止めるように口頭で注意し、再発すれば契約を解除すると警告する。
- ②再度カスハラ行為が認められた場合、契約解除する旨を伝え関係者に解除方針を伝える。
- ③日付を明記して解除予告通知を行い、期日が来れば契約解除書を送付する。

《参考》人が他人と面会することを制限できるケース（主なもの）

- ①医師の判断で療養上・診療上必要と判断された場合（面会謝絶など）
- ②感染症法に定められた感染症の罹患による場合（ただし、診断が確定していない時点で隔離はできない）
- ③高齢者虐待防止法やDV防止法で、面会制限の措置や家裁の接近禁止命令を受けている者
- ④精神福祉法における精神患者への医療・保護の限度において、医師の判断で面会を制限される場合（ただし、信書の発受と人権擁護行政機関の職員との電話と面会はいかなる場合でも制限できない）
- ⑤拘留中または拘置中の被疑者などが外部の人や弁護士と面会する場合

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 森田・山口 TEL 050-3462-6444

監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店