



現場実践講師

ハラスメントから
職員を守ろう！

セミナー録画配信サービス付き

ハラスメント防止に積極的な企業に
優良人材が集まります
あなたの会社は？

5回シリーズ・30の事例で学ぶ
カスタマーハラスメント対策専門講座
のご案内

— どんな難しいカスハラにも対抗できる —

Safe Care 株式会社 安全な介護
www.anzen-kaigo.com

●ハラスメント防止は人材獲得戦略

2025年6月4日、カスタマーハラスメント防止法が国会で成立し、2026年10月に施行されることになりました。セクハラ・パワハラに続き、企業によるカスハラ防止措置が義務化された訳ですが、カスハラはパワハラのように社内管理の徹底で防ぐことはできません。顧客からの加害行為ですから対抗措置には法的専門知識が必要ですし、認知症利用者のカスハラ行為など介護固有の悩ましい問題もあります。経営者の強い意思決定のもとに組織体制を整備し、本部スタッフや管理者の知識武装も必要です。

そこで、弊社ではハラスメント防止対策に本気で取り組む企業のために、5回シリーズで実践的な講座を開催することといたしました。ハラスメント放置施設からベテラン職員が逃げ出す例も散見され、ハラスメント防止の取り組みは優良人材獲得の必須条件です。この大きな経営課題の克服に一緒に取り組みませんか？

※本講座のカスハラ対策には利用者・家族からのセクハラ対策を含みます

● 第1回：カスタマーハラスメント対策の基礎知識（5月12日）

1. カスタマーハラスメントとは何か？

- ・なぜカスタマーハラスメントの定義が重要か？
- ・職員の「なんでもカスハラ現象」の防止策

2. 防止法などにおける介護事業者の防止措置義務

- ・運営基準におけるハラスメント防止措置義務
- ・「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」？

3. カスタマーハラスメントに対抗するための法律の知識

- ・違法行為：暴力行為やわいせつ行為などの犯罪行為
- ・不法行為：職員の権利を侵害する行為
- ・債務不履行：契約に違反する行為
- ・迷惑防止条例や軽犯罪法などへの抵触

4. その他の法律の知識

- ・会話を録音したら盗聴か？
- ・要求拒否の可否判断と契約書の条文
- ・サービス計画書の法的拘束力

5. 対抗措置における介護保険制度上の制約

- ・サービス提供を拒否する正当な理由と手続き
- ・認知症利用者の暴力行為やわいせつ行為への対応
- ・サービス提供拒否による利用者への対応

1. カスタマーハラスメントとは何か？

職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（顧客等言動）により当該労働者の就業環境が害されること
(2025年6月10日成立カスタマーハラスメント防止法より)

顧客の不当な行為によって従業員が著しい苦痛を受けること

■要求を通すための不当な手段⇒カスタマーハラスメント

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動・土下座の要求・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）・差別的な言動・性的な言動
- ※要求が理不尽でなくても要求手段が不当であればカスタマーハラスメント

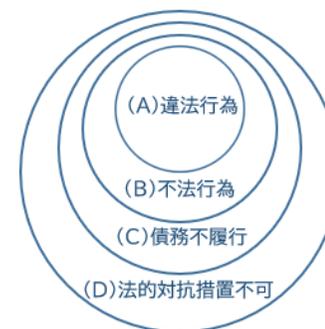
■理不尽で身勝手な要求⇒悪質クレーム(不当要求)

- ・過剰なサービス要求 ・根拠のない補償要求 ・一般常識の限度を超えている要求
- ・実現が困難と分かっている要求 ・自分だけの特別な利益を要求

■性的な嫌がらせ行為⇒セクシュアルハラスメント

3. カスハラ行為に対抗するための法律の知識

- (A)違法行為：暴力行為やわいせつ行為などの違法行為で刑法に抵触すれば犯罪行為
- (B)不法行為：相手の権利を侵害する行為によって損害を与える
- (C)債務不履行：契約上の規定に違反する行為または不誠実な行為
- (D)法的対抗措置不可：上記に該当しないが職員の健康被害につながる恐れがある行為



● 第3回：発生から解決までの具体的手順（7月14日）

《暴力的カスタマーハラスメントへの対抗措置》

1. 行為と被害の記録と本部報告

- ・客観的で正確な記録による行為と被害の把握
- ・職員の記述と上司のヒヤリングと録音
- ・被害の程度は「頻度と継続時間」で変わる

2. 行為の分析と対抗措置の検討

- ・管理者によるハラスメント是正勧告と記録
- ・法人本部へ窓口移管と外部機関との連携
- ・法的措置を前提として対抗策の通知
- ・契約解除と利用者保護

《クレームの不当要求への対抗措置》

1. クレームの発生と迅速な報告

- ・不当要求の4つのパターンと事例

2. 不当要求の迅速な把握と本部報告

- ・要求拒否と契約書やサービス計画書のチェック
- ・やむを得ず要求を受け入れる場合の対応

3. 法人本部へ窓口移管と外部機関との連携

4. 不当要求拒否の通知と法的措置の対応

5. 不当要求拒否に対する管理者研修

ハラスメント行為分析・評価表	
■入居者氏名[]	
■問題となるハラスメント行為	
■カスタマーハラスメントの分析	
● 身体的攻撃(暴力) (具体的に)	
身体的被害→○× 受診→○×	
● 精神的攻撃(暴言など) (具体的に)	
脅迫的な言葉→○× 人格を損なう言葉→○× その他の嫌がらせ→○× 頻度→() 時間→()	

⑤ 内容証明郵便で窓口の移管と対応方針を通知する



〇〇××様からのご要望に関する対応について

謹啓

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、〇月〇日に貴殿より特別養護老人ホームニコニコ荘に対して、「2時間おきに体位変換を実施すべき」との要求がありました。これら要求された事項につきましては、対応が困難であることその理由について施設管理者より再三に亘りていねいに説明させていただきましたが、未だにご理解いただけないことは甚だ遺憾であります。

私共顧客相談室では、貴殿の言動の記録を示して弁護士に相談した結果、次の事項について通知させていただきます。敬具

1. 貴殿の要求への対応は、私ども顧客相談室が窓口となって行わせていただきます。貴殿の要求については、特別養護老人ホームニコニコ荘の職員は一切対応できないことを周知いたしましたので、職員からの対応を求めないようご注意ください。
2. 貴殿からの要求については、次の理由から拒否いたします。
 - ・褥瘡の防止に対して2時間おきの体位変換が必要という医学的根拠がない
 - ・現状の施設職員の配置では施設業務運営の支障となる
 - ・1人の利用者への過剰なケアは他の利用者との公平性の観点から適切ではない
3. 本件要求に伴う貴殿の暴力的・威圧的な言動は違法行為であり是正を求めます。「ぶっ殺すぞ」と大声をあげるのは脅迫罪、「職員の襟首をつかむ」という行為は暴行罪であり、刑法に抵触する犯罪です。貴殿からの暴言に対応した職員の一人から、メンタルの不調を訴えがあったため、精神科の受診を勧めました。貴殿の言動は職員の精神的許容限度を超えており、是正されなければ法的な措置を執る用意があります(全て詳細な記録を確認済みです)

● 第4回：事例解説カスターハラスメント対抗策①（8月4日）

1. 介助中息子から「介助がヘタ」と言われ続け出勤できなくなった職員
2. 思い通りの看護・介護方法を要求し看護師を恫喝する医師の家族
3. 人格否定発言を執拗に繰り返す頭脳明晰なデイの利用者と娘
4. 介助している職員の下着の中に手を入れる重度認知症の利用者
5. 「毎日入浴するのが当然の権利」という執拗な要求に負けた施設長
6. 1日に5回の口腔ケアという要求を断ったらサービス計画書で反撃
7. 「運営方針がおかしい」と頻繁に施設長に面談を強要する自立入居者
8. おやつ代にクレームを付け粗を探して本社にねじ込む家族
9. 誤薬事故を根に持って職員の顔写真で職員をコケにする息子
10. アレルギー事故から徹底した食材の情報開示を求める園児の祖母
11. 他の職員の前で特定の職員を徹底的に無視する認知症の無い利用者
12. 息子のカスハラに耐えかねて毎晩利用者に暴言を吐いた職員たち
13. 粗暴なデイの利用者の暴言・暴力でサービス提供拒否を伝えたら
14. 訪問看護師にセクハラ、利用拒否の対応にFAXで「殺してやる」
15. ベテランヘルパーが利用者の軽いセクハラを軽視して重大な被害に

詳しい事例はこちら➡ <http://anzennakaigo.sakura.ne.jp/jishu3/0523jirei.pdf>

● 第5回：事例解説カスターハラスメント対抗策②（9月8日）

16. 訪問介護の骨折事故で毎日無料派遣、エスカレートする息子
17. 娘のカスハラでベテランヘルパーが認知症の利用者を虐待
18. 利用者のわいせつ行為の情報を事業者に伝えたケアマネ
19. 常識を逸脱した厳密なケアの要求と横暴な言動の一人息子
20. 看護師の「ドアノックと入室方法」を変えさせた会社を経営する娘
21. ショートの事故を理由に老健の無償入所を承諾させ1年間居座り
22. 認知症の無い利用者の暴力で7回警察に足を運んだサ高住の施設長
23. 男性入所者の他の入所者へのセクハラ行為を放置した施設の責任
24. 辞めた職員による誹謗中傷のクチコミ投稿に応戦したらひどい泥沼に
25. 限度を超えた家族の要求と人格否定で鬱になったケアマネジャー
26. 家族のカスハラを理由に面会を断ったら猛烈に反撃
27. 防げない転倒事故の防止対策を現場で要求するクレーマー家族
28. 職員が家族からストーカー被害を受けたのは施設の責任？
29. 「カスハラに断固対応」のポスターに入居者が一斉猛反発
30. 軽度の褥瘡から2時間おきの体位変換を要求する家族

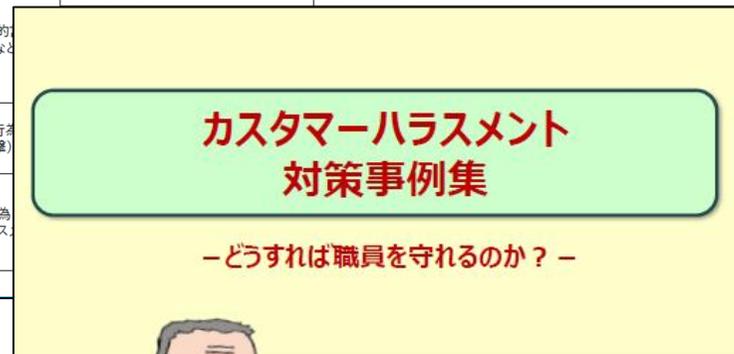
詳しい事例はこちら➡ <http://anzennakaigo.sakura.ne.jp/jishu3/0523jirei.pdf>

● 専門講座でご提供する資料

- ・ハラスメントの定義
- ・職員向け取り組み案内文
- ・カスタマーハラスメント対応マニュアル
- ・ヘビークレーム発生時の対応について
- ・ハラスメント行為記録表
- ・ハラスメント行為分析表
- ・法人作成ポスター
- ・実態調査アンケートフォーム
- ・入居者家族向け案内文
- ・カスタマーハラスメント対策事例集

《カスタマーハラスメントの例》

種類	内容	言動の例
■ 愚賢クレーム (理不尽な要求)	・利用者の公平性に反する身勝手な要求	「母だけ毎日入浴させろ」と要求する
	・実現不可能と分かっている要求	「(家族が)俺をここに住ませろ」と要求する
	・著しく業務の支障となる要求	「介護記録を毎日メールしろ」と要求する 自分の要求が通らず延々と電話を切らない
	・過剰な見返りや要求	「謝罪の品があるべきだろう」と金品を要求する 施設側の誤りや瑕疵について、必要以上に回答や改善を求める 「高齢者なんだから」と、老化を理由に過度な要求をする
■ 暴力的・威圧的 (身体的攻撃など)	・暴力を振るう	「殴る」「蹴る」「小突く」「胸倉をつかむ」「椅子を蹴る」「水をかける」
■ 嫌がらせ行為 (精神的攻撃)		
■ 性的嫌がらせ行為 (セクシュアルハラスメント)		



社会福祉法人安全な介護カスタマーハラスメント調査 (アンケートモデル)

既にご案内した通り、法人全体で職員に対するカスタマーハラスメント撲滅に取り組むこととなりました。つきましては、職員が受けている (受けたことがある) カスタマーハラスメント行為について、実態を調査することとします。業務でお忙しいとは思いますが、趣旨をご理解の上ご協力をお願いします。別紙「カスタマーハラスメント行為の例」をご確認の上、本調査表をご記入の上送信してください。別紙「カスタマーハラスメントの例」
→<https://bit.ly/3SVsATe>

○アンケート調査の方式と回答方法
調査の対象：職員全員
方式：原則無記名方式 (具体的な対応案件がある場合は極力記名をお願いします)
実施期間：2023年3月15日～31日

✉ kabushikigaisyaanzennakaigo@gmail.com (共有なし)
アカウントを切り替える

*必須

《問1》あなたは別紙に掲げるカスタマーハラスメントを受けていますか？ また、受けたことがありますか？

受けている

受けたことがある

受けていない

カスタマーハラスメント対策専門講座開催要領

期間:5月～9月(5月12日・6月9日・7月14日・8月4日・9月8日)

講義方法:オンライン(Zoom)

対象:介護事業法人本部職員または管理者など

申し込み単位:法人単位でお申し込みください(毎回2名まで参加可能)

※参加者を記名しませんので、各回の参加者が異なっても構いません。

費用:1法人27,500円

講座時間:毎回13:30～15:30(終了後個別相談実施)

申し込み:下記フォームからお申し込みください。

<https://forms.gle/DhMo6kqa62DDVfnE7>

締め切り:4月27日

※毎回録画を配信しますので参加できなくても受講できます。

※安全な介護の顧問先法人は無料です

当講座に関するお問い合わせは

株式会社安全な介護 受付担当 山田

mail:soudan@nanasha.co.jp TEL:03-5995-2275