

事例から学ぶ

相談員のための **トラブル対策**

NEWS

## 「みんなの前で徹底的に無視する」というカスタマーハラスメント

## ■ 以前のトラブルを根に持ってわざと無視

ある法人でカスタマーハラスメント防止の体制を整え、実態調査を行いました。すると、介護付き有料老人ホーム職員Bさんから「毎日のようにひどい精神的な攻撃を受けている」と訴えがありました。上司が報告書を作成するために、B職員に面談すると次のように訴えました。

ある利用者が、以前起きたちょっとしたトラブルを根に持ってか、B職員にだけ徹底的に無視をします。他の職員には「あら〇〇さん、おはよう。いつも元気ねえ」と愛想よく話しかけるのに、そばに居るB職員には全く声もかけませんし視線も合わせません。B職員がその利用者に挨拶をしても、完全に無視してまるでB職員がその場に居ないかのように振る舞うのです。B職員はその利用者を避けたいのですが、業務で関わらざるを得ないので精神的苦痛から不眠の状態が続いていました。施設の対策委員会で対応策を協議しましたが、「無視しないでください」と利用者申し入れる訳にも行かず、強硬な対抗措置など取ることもできません。対応方法を協議している間に、B職員は辞めてしまいました。

## 「無視」というカスハラは大きな精神的攻撃である

## ■ 対抗手段の無いカスハラ行為

この利用者のB職員に対する「無視する」行為は、大きな精神的苦痛を生むカスハラ行為に間違いありません。以前のトラブルが原因で、B職員に対して故意に行っており、大きな精神的攻撃になります。では、このようなカスハラ行為に対して、事業者はどのように対抗したら良いのでしょうか？



## ■ 不作為のカスハラには対抗できない

「徹底した無視」というカスハラへの対抗策はありません。これが、職場で行われる「無視」というパワーハラスメントであれば、「人間関係からの切り離し」という6つの類型の一つに該当し、事業者は改善の措置を行う義務があります。しかし、カスタマーハラスメントでは「従業員に苦痛を与える積極的な行為」が無ければ、ハラスメントとは認定されません。施設の対策委員会が困惑したように、「無視しないでください」と利用者にお願ひする訳にはいかないのです。いわゆる「不作為」によるカスタマーハラスメントには、抵抗手段が無いのです。では、B職員をこのままにしておいて良いのでしょうか？

## ■ 職員の健康を守る対策のみ行う

カスタマーハラスメントとして行為者に対して対抗手段が無くても、事業者は職員の健康を守る義務があります。本事例ではB職員は以前のちょっとしたトラブルが原因で、精神的攻撃を受けており、これらの攻撃から職員を守らなければいけません。

毎日職場で特定の人にひどい無視を受けると言うのは、耐えられない精神的な苦痛です。まず、本人が眠れないと言っているのですから、健康状態を調べて治療が必要であれば専念してもらわなければなりません。次に、今の職場に居る限りこの利用者との関係を修復することは不可能と思われ、苦痛を回避するためには職場の変更をしてあげることが重要です。

労働契約法では、使用者はパワハラ・セクハラ・カスハラなどのハラスメントによって、職場の環境が損なわれないようにする労働契約上の義務「職場環境整備義務」が定められています。労働契約法第5条によれば、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と明記されているのです。

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