

各団体 ご担当者 殿

東京都福祉局高齢者施策推進部
介護保険課長

東京都介護職員カスタマー・ハラスメント総合相談窓口開設のご案内

日頃より、東京都の高齢者施策にご理解・ご協力いただき、誠にありがとうございます。
東京都では、令和7年4月から、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の運用を開始しました。
この度、介護職員が介護の現場で安心して働き、力を存分に発揮できるよう、利用者やその家族等からのカスタマー・ハラスメント行為でお困りの介護職員を対象にしたワンストップの相談窓口を開設しましたので、お知らせいたします。

記

1 開設日時

令和7年4月21日（月曜日）

2 相談時間

月曜日から金曜日 午前9時から午後5時30分まで
※祝日及び12月29日から1月3日までは除く。

3 対象者

都内介護施設等に勤務する職員・管理者

4 相談内容

次のようなカスタマー・ハラスメント行為でお困りの際に専門の相談員が対応します。

・利用者やその家族等からの暴力行為や迷惑行為

【例】殴る、蹴る、噛まれる、物を投げられる、体を必要以上に触られる 等

・利用者やその家族等からの言葉による暴力

【例】不当なクレーム、不当なサービス内容の要求、暴言、セクハラを含む発言 等

・その他介護サービスの提供を妨げる行為

※ 法的な対応が必要であると判断される場合は、弁護士による法律相談をご案内します。

5 相談方法

相談は、電話またはEメールで受け付けます（無料・匿名相談可）。

<電話> 0120-655-605

<Eメール> <https://wcan-media.com/tokyo-consultation-center2025/>



6 その他

同封のチラシについては、東京都福祉局ホームページにも掲載しております。必要に応じてご活用ください。



<担当> 東京都福祉局高齢者施策推進部介護保険課介護人材担当
問合せ先：03-5000-7555