

令和7年
4月1日
から

東京都

東京都 カスタマーハラスメント防止条例 が施行されます!

働く皆さんがカスタマーハラスメントを
受けたと感じた場合には、すぐに会社に相談しましょう。

カスタマーハラスメントと思われる事態が発生したら

☑ お客様から従業員を引き離す、
警察と連携するなどの対応をしましょう

☑ 退去要請や出入り禁止の
通告などを行いましょう



☑ 責任者が対応を代わりましょう

☑ 従業員への行為を
やめるよう要請しましょう

注意

本来、正当なクレームは営業改善やサービス向上につながるものであり不当に制限してはいけません。
また、お客様の中には、障害のある人など、合理的な配慮が必要な人もいらっしゃるので、留意しましょう。

対等な立場に立ち、
お互いに尊重し合う持続可能な社会へ



TOKYO ノーハラス
支援ナビ



東京都 産業労働局 雇用就業部 労働環境課
〒163-8001 東京都新宿区西新宿2丁目8番1号
東京都庁第一本庁舎21階

「こわい」「不安」「困った」…まずはご相談ください!

東京都 介護職員カスタマー・ハラスメント 総合相談窓口

介護サービスを提供する中で、利用者やそのご家族からの暴力・暴言、ハラスメント行為などでお困りの際は、お気軽にご相談ください。
電話またはメールで受けつけています。

ご相談
無料

匿名での相談も可!

プライバシー厳守!



無理難題を
言われ、
叱責された



抱きつかれた

などなど…

暴力・ハラスメントは、いかなる場合でも認められるものではありません!

相談対象

東京都内の介護事業に携わる ●訪問 ●通所 ●施設 ●居宅介護支援
●福祉用具貸与・販売 等に勤務する職員・管理者

相談内容

暴力・ハラスメント等への対応方法など
・相手との接し方・警察への通報時の留意点 他

弁護士による法律相談も受けられます

相談窓口

お電話

0120-655-605

メール

下記URL又はQRコードにアクセスしていただき、
メール受付フォームからご相談ください。

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

メールは
24時間毎日受付



相談時間

月～金曜日 / 9:00～17:30 祝日・年末年始は除く (12/29～1/3)

委託元：東京都 福祉局 高齢者施策推進部 介護保険課 / 受託運営：株式会社ウィ・キャン



リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。