

東京都介護・障害福祉サービス等職員 カスタマー・ハラスメント総合相談を開始します

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、介護・障害福祉現場においても対策を強化しています。

この度、令和7年度に介護分野で実施していた相談窓口を拡充し、障害福祉サービス事業所等で勤務する職員も対象に加え、新たな相談窓口を開設することとしました。職員が安心して働き、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・ハラスメントに関する総合的なワンストップ窓口として、相談の受付を開始します。

1 開始日時

令和8年4月20日（月曜日）午前9時

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。

※ 相談フォームは24時間毎日受付

3 対象者

都内介護施設及び障害福祉サービス事業所等に勤務する職員・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・障害福祉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

電話または相談フォームで受け付けます（無料・匿名相談可）。

<電話> 0120-318-657

<相談フォーム> <https://forms.microsoft.com/e/kajH2prwND?origin=lprLink>

※ 令和7年度に実施していた「東京都介護職員カスタマー・ハラスメント総合相談窓口」は、上記窓口に移行します。
電話番号及び相談フォームについても上記に変更となりますので、御利用の際は御注意ください。



本件は、「2050東京戦略」を推進する取組です。

戦略7 長寿Chōju「介護施策の展開」

戦略9 共生社会

「障害の有無に関わらず誰もが輝ける社会の実現」



▲2050東京戦略

<問合せ先>

【障害分野】

福祉局障害者施策推進部地域生活支援課

電話 03-5320-4579

【介護分野】

福祉局高齢者施策推進部介護保険課

電話 03-5000-7555