

カスタマーハラスメントの無料法律相談窓口について

千葉県では、介護人材を安定的に確保し、介護職員が安心して働き続けられる環境を整備するため、県内の介護事業所・介護施設をマネジメントする立場にある方を対象として、介護サービスの利用者やその家族等からのカスタマーハラスメントへの対応に関する法律相談の窓口を設置しています。

(1) 対象者

千葉県内にある介護事業所・介護施設をマネジメントする立場にある方（管理者、施設長）を対象としています。なお、実際に相談いただく際は、ハラスメントを受けている職員の方も同席いただけます。

(2) 対象となる条件

- 1 介護保険法で指定を受けた事業所であること。
- 2 介護現場における案件であること。
- 3 利用者本人又はその家族等によるカスタマーハラスメントの案件であること。

(3) 法律相談の概要

- 1 千葉県弁護士会に所属する弁護士が法律相談に応じます。
- 2 千葉県庁での面談かオンライン（Zoom）を選べます。
- 3 相談時間は1時間以内とします。
- 4 月2回相談日を設定しております。詳細は千葉県HPをご覧ください。

(4) 過去の相談内容

○相談例1

（経緯）高圧的な態度で指差しをしながら興奮する。身体的接触（小突くなど）が見られる。モニタリング時には毎回感情的になる。侮辱するような言動が続いている。

（相談内容）このような態度はカスタマーハラスメントに該当するのか？

契約解除はどのように行ったら良いか？

○相談例2

（経緯）利用者の妻からのカスタマーハラスメント。介護現場の詳細について口出し・職員を拘束し話し込むことが多く、職員が疲弊している。

（相談内容）契約解除ができるか？

契約解除が難しい場合、対応方法があるか？

介護事業所よりカスハラ相談がありましたら、ぜひ無料相談窓口をご案内ください！

千葉県ホームページアドレス（申込みはこちら）

<https://www.pref.chiba.lg.jp/koufuku/kaigohoken/cusharahouritusouda.html>