

# カスタマーハラスメント防止規程

リブレイン(放課後等デイサービス)

リブレインラボ (生活介護)

## 目 次

第1条	目的	1
第2条	定義	1
第3条	禁止行為	1
第4条	対応	1
第5条	職員の安全確保	1
附則		1

# カスタマーハラスメント防止規程

## (目的)

第1条 本規程は、当事業所において、利用者又はその保護者等からの不当要求・暴言・威圧的行為などのカスタマーハラスメント行為を防止し、職員及び他の利用者の安全と尊厳を守ることを目的とする。

## (定義)

第2条 カスタマーハラスメントとは、社会通念上相当な範囲を超えた言動や要求により、職員や他の利用者に精神的苦痛や業務への支障を生じさせる行為をいう。

## (禁止行為)

第3条 次の行為を禁止する。

- (1) 提供範囲を逸脱した要求（預かり目的の利用要求、人事に関する要求等）
- (2) 威圧的・侮辱的言動(物を投げつける、机を強く叩く、怒鳴る、精神的にダメージを与える言葉(侮辱差別)等)
- (3) 職員個人への誹謗中傷、不信感の表明を繰り返す行為
- (4) 契約外サービスの強要・過剰な要求
- (5) セクシャルハラスメント(従事者の体を触る、性的な話や卑猥な言動、性的な写真を見せる等)
- (6) その他、事業運営に支障を生じさせる行為(営業時間外の過剰な問い合わせ、従業者の自宅住所や電話番号等個人情報を知る、ストーカー行為、度重なる施設側からのお願いに対して応じて頂けない、著しい業務妨げの行為、SNS等による不適切な投稿等)

## (対応)

第4条 上記の行為が認められた場合、当事業所は以下の措置を講じる。

- (1) 口頭または面談による注意
- (2) 文書による警告
- (3) 利用回数の制限または利用停止
- (4) 利用契約の解除

## (職員の安全確保)

第5条 職員が不当要求等を受けた場合は、速やかに管理者へ報告し、複数対応を原則とする。

## 附則

この規則は、令和7年11月1日から施行する。