

## 「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」

私ども`AILANAでは、日頃より多くのお客様にご利用頂き大変感謝しております。ご愛顧に感謝し続けることはもちろんですが、島内・島外のお客様に安心してお食事をしていただけるよう、日々迅速で親しみやすいサービスの提供に尽力しています。

### ・カスタマーハラスメントの対応について

弊店は、お客さまからのご意見等につきましては、貴重なアドバイスとして受け入れる一方、ごく一部の例外として下記のような事例が見受けられましたので、これらをいわゆるカスタマーハラスメントとして想定することにより、迅速な事案の解決とスタッフの保護に努めてまいります。

すなわち、カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下の行為を想定しています。（例示であり、これらに限定される趣旨ではございません。）

----

#### ①身体的な攻撃

物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの行為

#### ②精神的な攻撃

弊店の方針やルールを聞かない守らない、大声で威圧する  
人格、弊店のルール否定するような言動、罵倒、長時間の叱責  
SNS等での誹謗中傷などの行為

#### ③弊店のサービス提供に必要なかつ相当な範囲を超えた過大な要求

東京都、神津島村の方針に従わない  
業務の範囲でない作業や私的な雑用をさせる  
合理的レベルを超える品質を要求するなどの行為