

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客様と従業員、双方が安心できる店舗を目指して

制定日：2026 年 10 月 1 日

当社は、お客様に安心してご利用いただける環境を提供するには、従業員が健全に、かつ安心して働くことができる環境の確保が不可欠であると考えております。

つきましては、お客様による常識の範囲を超えた妥当性のない要求や、従業員の尊厳を傷つける言動（カスタマーハラスメント）が見受けられた場合は、以下の通り対応させていただきます。

## こんな行為はハラスメントです

- 威嚇・脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言・暴行・傷害・威圧的な言動・拘束的な言動・継続的/執拗な言動
- 理由のない要求、商品等と関係のない要求、想定を著しく超えるサービスの要求
- 対応が著しく困難、または不可能な要求の強要、長時間の電話や過剰なメールの強要
- 合理的理由のない返品・交換・返金・金銭の要求、不当な損害賠償の要求
- 従業員個人への攻撃、ストーカー行為、プライバシーの侵害
- SNS やレビューへの事実無根、または悪意ある書き込み・拡散

## 該当する場合、当社は次の対応をとります

- カスタマーハラスメント行為があったと判断した場合、対応をただちに打ち切ります
- 以降、「柳島キッチン」のご利用（出入り）をお断りいたします
- 悪質と判断した場合は、警察への通報や弁護士を通じた法的措置をとります

これからもすべてのお客様に質の高い商品とサービスをお届けできるよう努めてまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。