

- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
  - ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
  - ・ 会社やスタッフ・従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
  - ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など
- ※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

### 3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合スタッフ・従業員のケアを最優先します。
- ・ スタッフ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士、契約をしている中小企業診断士の連携など体制を整備します。

### 4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。  
さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士、契約している中小企業診断士、古山氏）と連携の上、毅然と対応します。

令和7年12月12日 改訂  
`AILANA Mobility Services