

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」 customer-harassment-policy

シンタックスクラウド合同会社 / SyntaxCloud LLC

1) はじめに / Introduction & Our Mission

当社は「インターネットは危険で使いにくい」を「安全で」や「使いやすい」とすることを基本理念として、インターネットを通じて安全安心便利なサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、事業に従事する者の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、事業に従事する者の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、事業に従事する者の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

事業に従事する者の安全な就業環境を確保することで、事業に従事する者が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

At Syntax Cloud LLC, our mission is to transform the internet from a place perceived as "dangerous and difficult" into one that is "safe and easy to use." We are committed to providing secure, reliable, and convenient services. We value customer feedback as a vital resource for our Continuous Improvement (CI) and service quality enhancement.

However, we maintain a Zero Tolerance Policy regarding abusive behavior. Demands or conduct by a small minority of customers that deny the personality of our team members—including verbal abuse, threats, and violence—undermine human dignity. Such behavior, which exceeds socially acceptable norms, not only deteriorates the work environment but also threatens our ability to provide safe and secure services to all users.

To ensure the psychological safety and physical well-being of our team members, enabling them to focus on delivering high-performance results, we have established this Customer Harassment Policy.

2) 当社におけるカスタマーハラスメントの定義 / Definition of Customer Harassment

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から事業に従事する者に対して行われる著しい迷惑行為であって、事業に従事する者の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

暴力行為、暴言・侮辱・誹謗中傷、威嚇・脅迫、事業に従事する者の人格の否定・差別的な発言、土下座の要求、長時間の拘束、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、会社や事業に従事する者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、事業に従事する者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

We define "Customer Harassment" as any significant nuisance or abusive behavior by a customer or client directed at our team members that harms the working environment.

Specific examples include, but are not limited to:

Physical violence.

Verbal abuse, insults, and defamation.

Threats and intimidation.

Denial of personality or discriminatory remarks.

Demands for prostration (dogeza) or demeaning apologies.

Unreasonable detention or restraint of time.

Coercion exceeding the scope of the Service Level Agreement (SLA) or social norms.

Unreasonable or excessive demands lacking rationality.

Doxxing or defamation on social media/SNS (e.g., posting content that damages the credit of the company or team members, or leaking personal information).

Sexual harassment.

Harassment based on Sexual Orientation and Gender Identity (SOGI).

Stalking or other forms of harassment.

3) カスタマーハラスメントへの対応 / Internal Measures & Support Structure

カスタマーハラスメントを受けた場合、自身の心身の安全を最優先します。カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法については、外部の研修やセミナー等を通じて自己研鑽に努めます。カスタマーハラスメントに関する外部相談窓口（弁護士・公的機関）を明確にし、警察等との連携体制を構築します。

【社内】 代表社員：川原秀夫

電話：080-4004-6726 メールアドレス：post@syn-c.jp

【社外】 弁護士会・渋谷法律相談センター渋谷区神南 1-22-8 渋谷東栄ビル 5F

電話：03-5428-5649

【公的相談窓口】 警視庁 #9110（警察相談専用電話）

三田労働基準監督署 港区芝 5-35-2 安全衛生総合会館 3 階

電話：03-6858-0769

In the event of customer harassment, we prioritize the safety and mental well-being of our team members above all else. We are committed to continuous learning through external training to handle such incidents effectively. We have established a clear escalation path involving external legal counsel and public authorities.

[Internal Contact]

Representative: Hideo Kawahara

Phone: +81-80-4004-6726

Email: post@syn-c.jp

[External Legal Counsel]

Shibuya Legal Consultation Center (Bar Association)

Address: Shibuya Toei Bldg 5F, 1-22-8 Jinnan, Shibuya-ku

Phone: 03-5428-5649

[Public Authorities]

Metropolitan Police Department: #9110 (Police Consultation Hotline)

Mita Labor Standards Inspection Office:

Address: Safety and Health Comprehensive Hall 3F, 5-35-2 Shiba, Minato-ku

Phone: 03-6858-0769

4) カスタマーハラスメントへの対応（社外） / Response to Harassment (External Policy)

- 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（弁護士等）と連携**の上、毅然と対応します。

We remain committed to rational and constructive dialogue to resolve issues. However, if we determine that a customer's behavior constitutes Customer Harassment as defined above, we reserve the right to discontinue the dialogue and terminate services immediately.

In malicious cases, we will take strict action, including reporting to the police and pursuing legal action in cooperation with our legal counsel.