

カスタマーハラスメントに対する基本方針

トムソン・ロイター株式会社（以下「当社」といいます。）は、顧客および取引先各位からのご意見・ご要望に対して誠実に対応し、信頼関係の構築とより良いサービスの提供に努めてまいります。

一方で、持続可能な取引関係の維持および当社の業務に従事する者（当社の従業員のほか、派遣労働者、業務委託先の従業者その他当社の業務に従事する者の総称をいい、以下「当社業務従事者」といいます。）の心身の安全・就業環境の保護もまた重要事項と捉えています。当社業務従事者の人格および尊厳を傷つけ、就業環境を害する著しい迷惑行為については、これらの者を守るため、組織として適切に対応することが必要であると考えています。

そこで当社は、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方及び対応方針を以下のとおり定めます。

1. 目的と基本姿勢

当社は、当社業務従事者が安心して能力を発揮できる職場環境を確保することが、結果として取引先各位への高品質なサービスの提供につながると考えております。そのため、社会通念上許容される範囲を超えた不当な言動や要求（カスタマーハラスメント）に対しては、組織として毅然とした対応を行います。

2. 対象となる行為の定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、顧客、取引先その他当社の事業に関係を有する者（以下「顧客等」といいます。）による言動であって、当社業務従事者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、その就業環境が害されるものを指します。

【具体的な行為例（あくまで例示であり、これらに限られません）】

① 過剰・不当な業務要求

- * 契約内容や合理的な範囲を超える無償での業務提供、過度な修正要求
- * 実現不可能あるいは著しく不当な短納期での対応強制
- * 合理的理由のない減額要求や不当な損害賠償の請求

② 暴言・威圧・名誉毀損行為

- * 威圧的・高圧的な言動、大声での叱責、人格否定や侮辱的な発言
- * 社会通念上相当な範囲を超えた謝罪の要求、長時間の拘束、深夜・休日の度重なる連絡

③ プライバシー侵害・各種ハラスメント

* 担当者の個人情報の無断転載、写真・動画の無断撮影および SNS 等への掲載

* セクシャルハラスメント、その他各種差別的言動

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、当社業務従事者の安全及び就業環境を確保することを最優先に、組織として適切に対応します。

また、カスタマーハラスメントに該当するか否かを含め、個別の事案について事実関係を確認した上で、必要に応じて対応担当者の変更その他の適切な措置を講じます。

なお、当社業務従事者の安全及び就業環境を確保するため、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、法令および契約上の義務を踏まえた上で、対応の中止またはお断り、対応窓口・方法の変更、取引の停止もしくは制限、契約の解除その他の必要な措置を講じる場合があります。

また、暴行、脅迫、強要、業務妨害その他の違法行為またはそのおそれがある場合には、警察その他の関係機関への相談・通報、弁護士等を通じた法的措置を含め、適切に対応します。

4. 当社業務従事者への対応

当社は、カスタマーハラスメントを受けた当社業務従事者が安心して相談できる体制を整備するとともに、相談を受けた場合には、関係部署および必要に応じて関係する事業主と連携して適切に対応します。

また、カスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、又はその相談への対応に協力し、事実関係を述べたことを理由として、当社業務従事者に対して不利益な取扱いを行いません。

当社は、必要に応じて、カスタマーハラスメントを受けた当社業務従事者の心身の状況に配慮し、適切な支援を行います。

5. 正当なクレーム・ご意見への対応

当社のサービスや業務上の不備に対する正当なご指摘・改善のご要望に対しては、従来通り真摯かつ誠実に対応し、サービス品質の改善につなげてまいります。

6. 取引先各位へのお願い

当社は、取引先各位との対等かつ相互尊重に基づくパートナーシップを大切にしております。当社業務従事者が安心・安全に業務に取り組めるよう、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

当社もまた、当社の役員および従業員が、お取引先その他の関係先で業務に従事される方々に対し、カスタマーハラスメントその他これに類する不当な言動を行いません。当社は、相互尊重に基づく適切な対応に努めます。

7. 本方針の見直し

当社は、法令、社会情勢および事業環境の変化等を踏まえ、必要に応じて本方針を見直します。

制定日：2026 年 10 月 1 日

トムソン・ロイター株式会社
代表取締役社長
三浦 健人