



2025 年 3 月 24 日

各 位

会 社 名 株式会社コジマ
代表者名 代表取締役社長 中澤 裕二
(コード番号 7513 東証プライム)
問合せ先 代表取締役専務 経営企画本部長
荒川 忠士
TEL 03-6907-3114

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」策定に関するお知らせ

当社は、2025 年 3 月 24 日開催の取締役会において、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定を決議いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

■ はじめに

コジマが掲げる企業理念「お客様の暮らしを『より快適に』『より便利に』『より楽しく』します。暮らし応援コジマ」を実現するために、私たちは、お客様から信頼され必要とされる会社であり続けるため、お客様からいただく貴重なご意見・ご要望に耳を傾け日々取り組んでいます。

しかしながら、一部のお客様から、当社およびお取引先企業の従業員に対する、不当な要求、暴言・暴行等（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）を受けることがあります。

当社は、お取引先を含む、当社グループで就業する全ての従業員の人権を尊重し、安全な就業環境を確保することによってお客様からの期待を超えるサービスが提供できるよう、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

■ 対象となる行為（これらに限るものではありません）

- ・ 暴力行為
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の強要
- ・ 不当な謝罪の要求
- ・ 継続的かつ執拗な要求
- ・ 精神的な苦痛を伴う言動

- ・差別的、侮辱的な言動
- ・不当な商品交換の要求
- ・不当な金銭保証の要求
- ・性的な言動
- ・当社の許可のない動画撮影行為
- ・不当な役務提供の要求
- ・ネット上での当社への不当な誹謗中傷
- ・長時間にわたり従業員を拘束する行為

■ カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、対応を中断、お断りさせていただくことがあります。

また、悪質と判断した場合は、警察・弁護士等に相談の上、適切な対処をさせていただきます。

以 上