



2025年3月27日

各 位

会社名 株式会社ビックカメラ
代表者名 代表取締役社長 秋保 徹
(コード番号：3048 東証プライム)
問合せ先 執行役員経営管理部門管掌 佐藤 佑太
TEL 03-3987-8785

「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27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」の策定を下記のとおり決議いたしましたので、お知らせいたします。

記

■ はじめに

当社は、パーパス「“お客様喜ばせ業”をつなぎ、期待を超える」を実践すべく、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営業活動に取り組んでおります。

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て、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
- ・ 精神的な苦痛を伴う言動
- ・ 長時間にわたり従業員を拘束する行為
- ・ 威圧的な言動
- ・ 差別的、侮辱的な言動
- ・ 当社の許可のない動画撮影行為
- ・ 土下座の強要
- ・ 不当な商品交換の要求
- ・ 不当な役務提供の要求
- ・ 不当な謝罪の要求
- ・ 不当な金銭保証の要求
- ・ 不当な誹謗中傷
- ・ 継続的かつ執拗な要求
- ・ 性的な言動

■ 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ございます。

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