

ニトリグループ カスタマーハラスメントに対する方針の策定について

株式会社ニトリホールディングスはこのたび、新たに「ニトリグループ カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

ニトリグループは、「住まいの豊かさを世界の人々に提供する。」というロマン（志）を実現するために、お客様へ品質が維持された商品・サービスを、お求めやすい価格で提供し、国内外の法令遵守はもとより、それぞれの地域の文化を尊重し、地球環境、人権に配慮した事業活動に取り組み、すべての人の豊かな暮らしの実現を目指しています。

私たちは、お客様に商品・サービスを提供するにあたり、すべての従業員がお客様一人ひとりに真摯に向き合い対応することで、お客様の豊かな暮らしに貢献して参ります。また、お困りごとやご提案など、お客様がお気軽にご相談いただける体制として相談窓口を設け、常にお客様からの貴重なご意見をお待ちしております。

一方で、ニトリグループの商品・サービスをご利用されるごくわずかなお客様による、暴行、脅迫、暴言、不当な要求、従業員の人種・国籍・性別等を理由とする差別的発言等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為は、グループで働く従業員の人格や尊厳を傷つけ、身体的・精神的苦痛を与えるものであり、安心して働き続けることのできる職場環境の悪化を招くものです。

私たちは、このようなカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、グループで働く従業員一人ひとりが安心して働き続けることができるよう、「ニトリグループ カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

ニトリグループは、今後もより一層、お客様の声に耳を傾け、日々のサービス向上に努めてまいります。

1. 「ニトリグループ カスタマーハラスメントに対する方針」
2. 2024年9月30日

本方針の全文は、下記のリンク先をご覧ください。

・[株式会社ニトリホールディングス公式ウェブサイト](#)