

ハンズ行動規範



HANDS

ハンズ行動規範

「ハンズ行動規範」は、ハンズ及び子会社の役員・従業員がコンプライアンス経営を実践し、事業を通じて社会的責任を果たすために遵守すべき事項を定めたもので、「私たちの基本行動」、「ハンズを取り巻く関係者（ステークホルダー）に対する責任・責務」から構成されています。私たちは、「私たちの基本行動」に沿って行動するとともに、お客様、お取引先、株主、従業員、社会に対しての企業責任を果たします。

1. 私たちの基本行動

私たちは、常にハンズ及びその子会社の従業員としての自覚を持ち、企業人・社会人として自己研鑽に努め、社会的良識に従って行動します。

(1) 基本的人権の尊重

人種・国籍・宗教・信条・性別・容姿・年齢・職業・社会的身分・心身の障がい・性的志向等に基づく偏見と差別的言動（セクシャルハラスメント行為、パワーハラスメント行為等）やいやがらせ（例：ストーカー行為）を排除します。お客様、お取引先、地域社会、従業員など当社が関わる一人ひとりの人権・人格を尊重し、個人の尊厳を守ります。

(2) 法令・規程等の遵守

あらゆる企業活動の場面において、関係法令及び社内規程等を遵守するとともに、社会規範に従って行動します。

(3) 公正な取引

お客様をはじめ、すべてのステークホルダーとの間で、公平で透明な関係を維持し、公正な取引を行います。

(4) 反社会的勢力との関係遮断

反社会的勢力とは一切の関係を遮断し、不当な行為や要求には毅然として対応します。

(5) お取引先、従業員間の適正な関係

お取引先より金品の贈受・貸借又は飲食の供応は受けません。また、社内においても、従業員間の虚礼、金銭貸借はしません。

(6) 政治・行政との適正な関係

政治家や公務員等に対して、公正な関係を保ち、利益及び便宜の不正な供与や不正な処遇、あるいはその誤解を受ける恐れのある行為を行いません。

(7) 適正な業務遂行

社内ルールを整備するとともに周知徹底に努め、業務の有効性・効率性と業務遂行上のリスクの軽減を図ります。関係法令及び社内規程等の合理的な根拠に基づき、公正かつ透明な意志決定を行います。業務上の疑問が生じた場合、業務において自分の知識・能力・権限では対応しきれない場合、業務に関連し何らかのインシデントが発生した場合は、個人で判断せず直ちに上司に質問、相談をし、指示を仰ぎます。

(8) 適正な財務管理と財産保全

関係法令及び社内規程等に従い、適正な会計処理・税務処理を行います。自社の財産（知的財産を含む）を適正に保護・管理し、業務目的以外に使用しません。また、第三者の知的財産権を侵害しません。

(9) 適正な情報管理・利用

在職中及び退職後においても、会社が保有する機密情報を厳重に管理し、情報の漏洩防止に努めるとともに、不正な使用は行いません。他人や他社の情報への不正なアクセスを行わず、第三者の機密情報やノウハウ等を不当な方法で入手しません。

(10) 適正な情報開示と広報活動

お客様をはじめとしたすべてのステークホルダーの皆様に対し、正しい情報を適切に開示し、適正な広報活動に努めます。

業務の必要上、会社情報を開示する時は、ソーシャルメディアの利用を含め、所定の社内手続きに従って事前に会社の許可を得たうえで行います。また、新聞、雑誌、TVなどのマスメディアと接触する場合には、事前に広報担当責任者の了解と指導に基づいて行動します。

会社を代表してソーシャルメディアを利用できるのは承認を受けた従業員のみとします。ソーシャルメディアの私的利用において、情報管理に留意します。また、法律や社会倫理に基づき不適切な情報を発信しません。

個人のソーシャルメディアアカウントを通じた会社の情報や商品、サービス、店舗その他あらゆる情報を発信せず、会社や商品のロゴ・商標を許可なく使用しません。特に未公開情報の発信は情報漏洩となり、会社の規定に基づき処罰の対象であることを理解します。

(11) 公私の峻別

公私のけじめをつけ、会社内への私的な利害関係を持ち込みません。また、社内・社外にかかわらず、個人的な目的の為に会社の地位や立場を利用しません。会社の資産の私的利用、無断の持ち帰り、個人的な利益のための悪用をしません。

2. お客様に対しての責任

お客様から信頼され、お客様の満足を実現する事を最優先に考え、常に自己研鑽に努めるとともに、信義に従って誠実に行動し、お客様の期待に即した適正な営業活動を行います。

(1) ニーズの活用

お客様の満足を実現するため、常にニーズを的確に把握し、絶えずお客様の立場での発想に努め、タイムリーに商品・サービスの企画・提供に反映させるよう努めます。

(2) 商品の安全確保

安全で安心して使用できる商品・サービスを提供するため、製造・仕入・販売・流通・サービスなどすべての面において関連する法令やルールを遵守し、常に品質・機能と安全性を高める活動をお取引先と共に実践したうえで、お客様の立場にたって商品の品質・機能を確認し管理します。

また、商品・サービスに関する事故・トラブルの発生を未然に防止するために万全の措置を講じます。商品・サービスに関する事故・トラブルが発生した場合は、お客様の安全の確保を最優先し、事実を隠すことなく迅速かつ適切な対応を行います。事故・トラブルの拡大・再発防止に最善の努力を払い、社内にその周知徹底を図ります。

(3) 適正な説明・表示

商品・サービスの内容を十分に理解・納得していただくために、販売活動のあらゆる場面で、適正な情報を的確に提供するように努め、事実に反する、又は誤解を招く恐れのある説明や表現・表示は行いません。

(4) お客様情報の管理

業務上知り得たお客様の情報は正当な目的にのみ使用し、みだりに社内外への開示等を行わず、プライバシー保護の観点を十分に踏まえ、法令に則り、厳格かつ適正な内部管理を行います。お取引先や業務委託先に対しても適正な管理の徹底を求めます。

(5) 施設の安全確保

安全に安心してお買いものをしていただくために、店舗施設や設備の安全管理を徹底し、安全性の維持・向上に努めます。

(6) 誠実で迅速な対応

お客様の様々な「声」(お問合せ・ご意見・苦情等) に対しては、謙虚に耳を傾け、誠実かつ迅速な対応を行うとともに、業務改善(商品開発やサービスの改善・接客品質の向上等) に活かします。

3. お取引先・株主に対する責任

(1) お取引先に対して

① 基本方針

商品仕入、工事発注、資材・備品調達、業務委託、業務提携、その他あらゆる取引に際しては、お取引先を公正に選定し、適正かつ合理的な条件で取引します。

② お取引先との関係

取引条件を明確にし、社会倫理に従って誠実に取引を行い、お取引先に対し優越的地位を利用して、一方的な条件の強要及び不当な要求は行いません。

③ お取引先情報の管理

業務上知り得たお取引先等の情報は正当な目的にのみ使用し、漏洩しないよう厳重に管理します。

(2) 株主に対して

① 基本方針

公正で効率的な業務に努め、企業価値を高めていきます。

② 株主への情報開示

企業情報を適時・適切に開示し、コミュニケーションの促進を図り、当社の企業活動について正しい評価と理解を得るよう努めます。

③ インサイダー取引の禁止

当社ならびにグループ会社やお取引先等の未公開の重要情報を利用した株式の売買等及びその疑いのある行為は行いません。

4. 従業員に対する責任

私たちは、従業員一人ひとりの人権を尊重し、差別のない明るい職場を構築します。

(1) 職場環境の整備

当社は、従業員一人ひとりとその資質と能力を最大限に発揮できるよう、従業員の安全・健康に配慮します。また、職場の仲間の苦情や不満に謙虚に耳を傾け、解決に向けて努力する等良好なコミュニケーションづくりに努め、従業員同士がお互いを認め、自由闊達な意見を言い合える健全な職場環境を整備・維持します。ワークライフバランスを実現するため、多様な働き方への理解とともに、法令で定められた労働時間等を遵守します。

(2) 相互尊重

私たちは、従業員一人ひとり的人格・価値観を尊重するとともに、それぞれが能力を最大限発揮できる職場風土を醸成します。そして、従業員のチャレンジを支え、その成果に応える制度を作ります。

5. 社会に対しての責任

自己と社会の双方の利益を調和させた健全な企業活動を行います。

(1) 地域社会への貢献

地域社会の一員として連携と調和を図るため、様々な社会活動に積極的に協力するとともに、店舗の周辺の文化・習慣・生活環境に配慮した企業活動に努め、当社の経営方針及び事業活動に対して地域社会の理解を得られるよう努力します。また、店舗出店に当たっては行政・地域住民との良好な関係を構築します。

(2) 環境への配慮

事業活動のあらゆる場面において、環境保護に関する法令の遵守はもとより地球環境への負荷を軽減するため、資源の有効活用・再資源化、省エネルギー、廃棄物の削減、ロス削減、環境汚染の予防及び自然環境の保護・自然との調和を図ることにより、豊かで健康的な社会の環境づくりに貢献します。

(3) 未来社会への約束

事業活動を通じて社会課題を解決し、持続可能で豊かな社会を未来世代へつなぎます。

6. 行動規範を遵守する責務

(1) 従業員の責務

従業員は当社の社会的責任と公共的使命を果たすため、この「ハンス行動規範」に定める事項を理解し、誠実に遂行しなければなりません。

(2) 役員・管理者の責務

役員及び管理者は、常に自ら模範となってこの規範を遵守するとともに、すべての従業員がこの規範を遵守するよう適切に指導・監督しなければなりません。

7. 違反行為の通報・相談

(1) 処罰

この規範に違反した場合は、法令や社内規程等に則り、処罰の対象となる場合があります。

(2) 通報・相談

この規範に違反した行為、又は違反の恐れのある行為を知った場合は、直属上長へ相談するか、「コンプライアンス相談窓口」に通報・相談するよう努めます。

(3) 報告義務

経営危機に関わる恐れのある重要な事象を認知した時は、直ちに直属上長へ相談するか、「コンプライアンス相談窓口」に報告しなければなりません。