



伊藤園グループ

行動規範BOOK

事業活動を正しく行うための会社の考え方と、
そこに働くすべての人がどのように行動すべきかを示すもの

Top Message

伊藤園グループで 働く皆さまへ

株式会社伊藤園
代表取締役社長

本庄 大介



私たちは、お客様の健康で豊かな生活と持続可能な社会を実現する「健康創造企業」をグループミッションとしています。また、「世界のティーカンパニー」を長期ビジョンに据え、成長し続けることで、世界中の人々の心身共に健やかな生活を支える企業となることを目指しています。これを実現するためにも、私たち一人ひとりの正しい判断と正しい行動が重要であり、この基盤となるのがコンプライアンスです。

伊藤園グループの事業を取り巻く環境は、国内の人口減少、デジタル技術の進展、国際環境の変化など大きな変革期を迎えており、これまで当たり前だと思ってきたことも、それが本当に最適な選択なのかを見直す必要があります。また、人々の考え方が多様化する一方で、持続可能な社会の実現に貢献することは、全世界共通の価値観となっています。コンプライアンスに対する意識も時代とともに変化し、法令遵守にとどまらず、社会規範や企業倫理の遵守、社会的要請に応えることまでが、コンプライアンスの範囲とされています。このような時代にこそ、グループ共通の価値観に基づき誠実に行動し、社会の期待に応じていくことが、私たちに求められます。

伊藤園グループ行動規範では、事業活動を正しく行うための会社の考え方を「基本方針」として社会に宣言し、私たち一人ひとりが遵守すべき具体的な行動のあり方を、社是に即して「誠実」「努力」「信頼」の3つの柱で「行動基準」として整理しています。「行動基準」は、伊藤園グループが、将来にわたってお客様から信頼され続け、持続的に成長していくために、私たちが日々いかに考え、判断し、行動すべきかの基準であり、いわば「正しい行動」を実践するための指針です。日々の業務で判断に迷うときは、この行動基準に立ち返り、「正しい行動」か、考えてみてください。これが実践されれば、伊藤園グループの発展のみならず、働く皆さまの幸せ、家族の皆さまの幸せ、ひいては社会の幸せにもつながるものと考えます。

私たち一人ひとりが、伊藤園グループ行動規範に基づき、誠実に努力を重ね、お客様や社会から信頼され続ける伊藤園グループを共に築いていきましょう。

CONTENTS

伊藤園グループで働く皆さまへ・目次/伊藤園グループの理念体系・伊藤園グループ行動規範/はじめに p2-7

第1章「誠実」であること

1. 社会との健全かつ正常な関係を維持・確立します。

1-1 法令・企業倫理の遵守	p9
1-2 社会人としての良識ある行動	p10
1-3 文書・情報管理の徹底	p11
1-4 適正な会計処理・内部統制	p12
1-5 利益相反行為の禁止	p13
1-6 会社資産・知的財産権の管理・保護・遵守	p14
1-7 反社会的勢力との関係断絶	p16
1-8 安全運転の遵守	p17

2. 全ての取引に際して対等、公正な取引を誠実に行います。

2-1 公正な取引関係の維持	p18
2-2 インサイダー取引等株式の不正売買の禁止	p20
2-3 贈賄・不正行為の禁止	p21

3. 人権を理解し、人権尊重の取組みを推進します。

3-1 人権の尊重	p22
3-2 ハラスメント行為の禁止	p23

4. 多様な人材が健康でいきいきと働ける環境を構築します。

4-1 多様な人材が活躍できる環境づくり	p24
4-2 安全かつ健全な職場の維持	p25

第2章「努力」を怠らないこと

5. 自然・健康・安全・良いデザイン・おいしい商品を提供します。

5-1 安全・安心な商品提供	p27
5-2 適切な商品表示・説明広告等	p28
5-3 「健康」に資する豊かな生活の提案	p29

6. 企業価値の増大に努め、魅力ある企業を目指すとともに、持続可能な社会・環境の実現に貢献します。

6-1 共有価値の創造	p30
6-2 地球環境の保全	p31
6-3 災害等への援助	p32

第3章「信頼」を得ること

7. お客様からの安心、満足、信頼を得られるように全員が心を一つにして最大の努力をします。

7-1 お客様への誠実な対応	p34
7-2 STILL NOWの精神	p35

8. すべてのステークホルダーと協調し、企業の社会的責任を果たします。

8-1 適切な広報活動と情報の適時開示	p36
8-2 ステークホルダーへの責任	p37
8-3 問題への適切な対処と再発防止	p38

通報・相談窓口

社是

お客様を第一とし 誠実を売り 努力を怠らず
信頼を得るを旨とする

経営理念 「お客様第一主義」

お客様の定義		
消費者の皆様	株主の皆様	販売先の皆様
仕入先の皆様	金融機関の皆様	地域社会の皆様

STILL NOWの精神

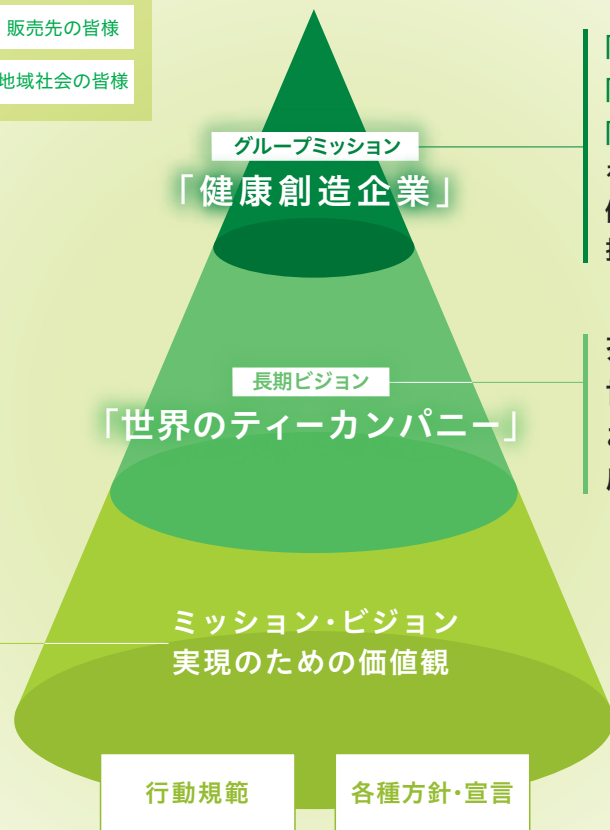
「今でもなお、お客様は何を不満に思っているか」を常に問い続けて、お客様からのご要望、ご不満の解決に貢献する

5つの製品開発コンセプト

自然・健康・安全・良いデザイン・おいしい

マーケティング5機能

お客様を知る
お客様に添う
お客様にサービスする
お客様をひきつける
お客様に知らせる



「心身の健康」
「社会の健康」
「地球環境の健康」
を創造し、
健康で豊かな生活と
持続可能な社会の実現に貢献

茶スペシャリストとして
世界の茶文化とつながり、
おいしさと価値を
広く伝える

伊藤園グループの考え方や姿勢を表明

- 伊藤園グループ行動規範
- 伊藤園グループサステナビリティ基本方針
- 伊藤園グループ品質方針
- 伊藤園グループ環境方針
- 伊藤園グループ人権方針
- 伊藤園グループリスクマネジメント方針 など

伊藤園グループ行動規範

本規範は、お客様第一主義に基づく各種方針・宣言等と連携し、伊藤園グループが事業活動を正しく行うための会社の考え方(基本方針)と、そこに働くすべての人がどのように行動すべきか(行動基準)を示すものです。

基本方針

伊藤園グループは、国内外の法令、社会規範、社内規程等を遵守の上、消費者、株主、販売先、仕入先、金融機関、地域社会、そしてグループで働く従業員など、グループを支えていただく多くの皆様(ステークホルダー)の期待と願いを真剣に受け止め、誠実に対応します。

1. 社会との健全かつ正常な関係を維持・確立します。
2. 全ての取引に際して対等、公正な取引を誠実にを行います。
3. 人権を理解し、人権尊重の取組みを推進します。
4. 多様な人材が健康でいきいきと働ける環境を構築します。
5. 自然・健康・安全・良いデザイン・おいしい商品を提供します。
6. 企業価値の増大に努め、魅力ある企業を目指すとともに、持続可能な社会・環境の実現に貢献します。
7. お客様からの安心、満足、信頼を得られるように全員が心を一つにして最大の努力をします。
8. すべてのステークホルダーと協調し、企業の社会的責任を果たします。

行動基準

この行動基準は、伊藤園グループに働く一人ひとりが遵守すべき事項として、基本方針をもとに具体的な行動のあり方を示したものです。

第1章「誠実」であること

1. 社会との健全かつ正常な関係を維持・確立します。

- 1-1 法令・企業倫理の遵守
- 1-2 社会人としての良識ある行動
- 1-3 文書・情報管理の徹底
- 1-4 適正な会計処理・内部統制
- 1-5 利益相反行為の禁止
- 1-6 会社資産・知的財産権の管理・保護・遵守
- 1-7 反社会的勢力との関係断絶
- 1-8 安全運転の遵守

2. 全ての取引に際して対等、公正な取引を誠実にを行います。

- 2-1 公正な取引関係の維持
- 2-2 インサイダー取引等株式の不正売買の禁止
- 2-3 贈収賄・不正行為の禁止

3. 人権を理解し、人権尊重の取組みを推進します。

- 3-1 人権の尊重
- 3-2 ハラスメント行為の禁止

4. 多様な人材が健康でいきいきと働ける環境を構築します。

- 4-1 多様な人材が活躍できる環境づくり
- 4-2 安全かつ健全な職場の維持

第2章「努力」を怠らないこと

5. 自然・健康・安全・良いデザイン・おいしい商品を提供します。

- 5-1 安全・安心な商品提供
- 5-2 適切な商品表示・説明広告等
- 5-3 「健康」に資する豊かな生活の提案

6. 企業価値の増大に努め、魅力ある企業を目指すとともに、持続可能な社会・環境の実現に貢献します。

- 6-1 共有価値の創造
- 6-2 地球環境の保全
- 6-3 災害等への援助

第3章「信頼」を得ること

7. お客様からの安心、満足、信頼を得られるように全員が心を一つにして最大の努力をします。

- 7-1 お客様への誠実な対応
- 7-2 STILL NOWの精神

8. すべてのステークホルダーと協調し、企業の社会的責任を果たします。

- 8-1 適切な広報活動と情報の適時開示
- 8-2 ステークホルダーへの責任
- 8-3 問題への適切な対処と再発防止

行動規範の適用範囲

伊藤園グループ行動規範は、伊藤園グループの役員、従業員等、伊藤園グループで働くすべての人に適用されます。

全従業員がすべきこと

- 伊藤園グループ行動規範、社内規程をよく読んで理解し、それに則って行動してください
- 正しい行動か迷った場合は、上司に相談し、助言を求めてください
- 法令、伊藤園グループ行動規範、社内規程に違反する可能性や、その他のコンプライアンス上の懸念が生じた場合には、通報・相談窓口に連絡してください
- 調査の対象となった場合は、誠実に協力してください

役員・管理職がすべきこと

- 伊藤園グループ行動規範の内容を自ら実践することで、倫理的で責任ある行動の模範となり、チームを正しい方向へ導いてください
- 伊藤園グループ行動規範の内容を職場のメンバーに分かりやすく教育してください。また、メンバーからの質問に答えられるようにしてください
- 職場のメンバーが安心して質問や心配事を話せるような職場環境をつくってください
- すべての職場のメンバーに対して公平・公正な立場をとり、メンバー一人ひとりの人格を尊重し、意見に耳を傾け、それぞれの状況に応じて継続的な指導と育成を行ってください

行動規範に反した行動をとった場合は

- 伊藤園グループの経済的損失や信頼の毀損につながる場合があります
- 法令等の違反により、刑事罰の対象となることがあります
- 懲戒処分の対象となったり、人事評価において考慮されたりすることがあります

正しい判断のためのチェックポイント

判断に迷った場合は、次の質問をあなた自身に問いかけてみてください。

- その行動は、法令や伊藤園グループ行動規範、社内外のルールを守っていますか
- その行動は、お客様第一主義の経営理念に則していますか
- その行動は、従業員、消費者、株主、販売先、仕入先、金融機関、地域社会などあらゆるステークホルダーからの信頼を傷つけませんか
- その行動は、マスコミ等で報道されても堂々と説明できますか
- その行動は、家族や友人など親しい人に胸を張って話せますか

→ 上記の質問の答えがすべてYESである場合は、自信をもって行動してください。

→ 上記の質問の答えに一つでもNOがある場合、その行動は深刻な事態を招く恐れがあります。あなたが今とろうとしている行動を控えてください。疑問や懸念がある場合は、一人で判断せずに、上司またはコンプライアンス担当部門に相談してください。

通報・相談窓口について

法令や伊藤園グループ行動規範、社内規程に違反する恐れなど、コンプライアンス上の懸念がある場合には、グループ各社の通報・相談窓口または伊藤園グループ共通の通報・相談窓口にご連絡をお願いします。通報・相談窓口担当者・調査担当者には、通報者および通報内容について守秘義務があります。窓口の詳細は、p39をご覧ください。

❗ 声を上げよう

伊藤園グループが健全に成長し続けるためには、問題が小さいうちに早期に解決することが重要です。何かおかしいと感じたとき、疑問に感じたときは、見て見ぬふりをせず、勇気をもって声を上げましょう。

❗ 不利益な取扱いの禁止

誠実に通報した人、調査に協力した人に対する不利益な取扱い（解雇、配置転換、異動、昇進・昇格や昇給・賞与への影響、雇用条件の不利な変更、嫌がらせ行為等）は禁止されています。不利益な取扱いに関与した場合、懲戒処分の対象となることがあります。

この「伊藤園グループ行動規範BOOK」は、26の行動基準それぞれについて、具体的な事例などを交えながら、日々の業務や活動の中で判断に迷いそうな事案への対応や心構えをわかりやすく整理したものです。必ず読んで内容を理解するとともに、日々の判断・行動の参考としてください。

第 1 章

「誠実」であること

基本方針

1. 社会との健全かつ正常な関係を維持・確立します。
2. 全ての取引に際して対等、公正な取引を誠実に行います。
3. 人権を理解し、人権尊重の取組みを推進します。
4. 多様な人材が健康でいきいきと働ける環境を構築します。

1-1

法令・企業倫理の遵守

国内・国外で適用される法令、社会規範、企業倫理に則した企業活動を行います。

日々の業務の中でとるべき行動

担当業務に関係のある法令（法律、政令、省令、条例等）や社内の規則・規程を知り、これらを遵守して業務を行ってください。職場独自のルールや慣例による業務の運営が、知らず知らずのうちに法令や社内の規則・規程違反を招く恐れがあることを認識し、定期的にルールや業務手順の見直しを行ってください。

＼こんなときどうする？ /

- Q 商品化に際する資料作成において、上司から結果の良くないデータは隠して自社に有利なデータだけで品質や安全性を示すよう指示を受けた。
この指示に従い、自社にとって都合の良いデータだけを選別して使用しても問題ない？

- A 問題があります。正しい業務運営には事実に基づいた判断が欠かせませんが、意図的なデータ選別を行うことで会社が誤った判断をし、不正につながる恐れがあります。まずは指示を受けた上司に率直に自分の考えを伝え、指示が適切なものか確認をしてください。それでも不正の懸念がある行為を強要される場合は、その上の上司に相談するか、通報・相談窓口にご相談してください。



1-2

社会人としての良識ある行動

一人ひとりが社会的良識に従い、公私ともに誠実に行動します。

日々の業務の中でとるべき行動

社会人としての自覚を持ち、約束を守る、時間を厳守する、あいさつやお礼をするといった社会生活を営む上でのルールやマナーを守りましょう。業務の内外を問わず、常に伊藤園グループの一員であるとの誇りと自覚を持って行動しましょう。どのように行動すべきか迷ったときは、「正しい判断のためのチェックポイント」に照らし合わせて、とるべき行動を判断してください。

\こんな行動をとっていませんか？/\

悪ふざけ動画の投稿、歩きスマホ、歩きたばこ、ごみのポイ捨て、飲み会で大騒ぎ



これらの行動が事故につながったり
周囲の人に不快な思いをさせたりしないかよく考えてみてください。
また、社章や制服を着用してこのような行動をとると、
伊藤園グループのイメージを毀損することになります。

1-3

文書・情報管理の徹底

あらゆる文書・情報の重要性を認識し、適正な管理を行います。

日々の業務の中でとるべき行動

会社の営業秘密や個人情報の漏えい、紛失等が生じないように、関係法令や社内規程に則り、文書・情報を適正に管理し、決められた目的のみに使用してください。

☑ 営業秘密とは？

会社の事業に係る情報のうち、①秘密として管理されており(秘密管理性)、②事業活動に利用されることで役立つものであり(有用性)、③公然と知られていないもの(非公知性)のことで、顧客名簿、取引先一覧や、公表されていない技術情報、原価、生産計画、財務情報などがこれに当たります。秘密情報であることが明確に認識できるよう社外秘などと表示し、決められた人以外がアクセスできないよう管理することが必要です。

☑ 個人情報とは？

氏名・生年月日などにより特定の個人を識別できる情報のことで、ECサイトの入会・キャンペーン応募・問い合わせ対応などの際に入手したお客様の情報や、従業員・就職希望者の履歴書等の情報がこれに当たります。決められた人以外がアクセスできないよう管理をした上で、情報の提供者に明示した目的内での利用に限定し、正当な理由なく第三者に提供することはできません。

＼ こんなときどうする？ /

Q 店舗の売上や商品の原価を家族や友人に話してもいい？

- A いいえ。業務上知り得た情報を社外の人に話すと、秘密情報の漏えいに該当する可能性があります。社外に公開されていない情報は、たとえ家族や親しい友人であっても話してはいけません。

Q 新商品について発表前にソーシャルメディアで発信してもいい？

- A いいえ。新商品の情報を含む秘密情報は、ソーシャルメディアで発信する等、会社の発表前に外部に漏らしてはいけません。特にインターネット上の情報は不特定多数の方が見ることができ、一度拡散してしまうと取り消すことが困難です。ソーシャルメディアを利用する際は「このくらいなら大丈夫」と考えず、細心の注意を払ってください。



主な関連法令等 会社法、不正競争防止法、個人情報保護法、マイナンバー法等

1-4

適正な会計処理・内部統制

法令、社内規程に基づき、適正な会計処理を行い、有効な内部統制を行います。

日々の業務の中でとるべき行動

伊藤園グループの報告の信頼性を確保するとともに、経営の健全さを保つために、適正な会計処理と、有効な内部統制が必要です。適正な会計期間、勘定科目で正確に取引の記録を行ってください。取引記録の改ざん、虚偽の記録は、金額の大小にかかわらず決して行わないでください。内部監査の実施に協力し、監査指摘事項は速やかに改善するよう努めてください。

☑ 内部統制とは？

内部統制とは、伊藤園グループの報告(有価証券報告書等)の信頼性を確保するため、特に生産・物流・販売・決算といった業務プロセスや、それらに関するITツールの使用において、業務が適切に実行されるよう、照合・確認・承認行為によって、間違い・不正・法令違反などのリスクを防ぐ仕組みです。内部統制が有効に機能すれば、間違い・不正・法令違反を予防でき、適切な報告につながります。

\ こんなときどうする? /

Q 製品廃却の大幅削減を指示された。

どうしても達成できなさそうなので、自費購入、見本振替、無断で倉庫にある新しい日付の製品への入れ替えなどを行っても問題ない？

- A いいえ。問題があります。これらの行為は不正行為ですので、決して行わないでください。目標達成を目指すことは大切ですが、それ以上に、不正行為を行わないことが、会社や自分自身を守るために重要です。



主な関連法令等 金融商品取引法、会社法

方針・宣言等 伊藤園グループ内部統制システムの基本方針

1-5

利益相反行為の禁止

会社の利益に相反する又はその恐れのある行為は行いません。

日々の業務の中でとるべき行動

会社の利益に相反する行為や、そのように見える行為は行わないでください。業務上の意思決定を行う際は、個人的な利益(自分自身もしくは親族・友人など第三者の利益)に影響されることなく、会社の利益を最優先に判断してください。利益の対立が生じるまたはそのように見える恐れがある場合は、事前に上司に報告してください。

☑ 利益相反行為とは?

従業員やその関係者の利益が、直接的・間接的に伊藤園グループの利益に反している状況またはそのように見える状況のことです。例えば、従業員が会社の許可なく他の会社と労働関係を結ぶ、親族や友人が働く会社と取引するように仕向ける、取引先の業績を上げるため必要のない商品やサービスを購入するといった行為がこれに当たります。利益相反行為は、不正や汚職につながりやすく、会社と取締役の利益相反取引は会社法で規制されています。



主な関連法令等 会社法、金融商品取引法

1-6

会社資産・知的財産権の管理・保護・遵守

会社資産（有形・無形）を適切に管理・活用し、私的目的に使用しません。また、企業活動の中での企業発明は、自らの権利保護に努めるとともに、他社の特許等への抵触、権利侵害は行いません。

日々の業務の中でとるべき行動

どのようなものが会社資産・知的財産権に該当するのかをよく知り、有形・無形を問わず会社のあらゆる資産を社内規程に従い適切に管理し、伊藤園グループの事業目的のためのみに使用してください。不正取得、不正利用等は決して行わず、紛失にも十分気を付けてください。また、他者の知的財産権を尊重し、侵害しないよう最善の注意を払うとともに、伊藤園グループの知的財産権の保護に努めましょう。

会社資産の例

有形資産 現預金、商品在庫、設備、備品、車両など

無形資産 ブランド、知的財産、秘密情報、顧客情報、ソフトウェアなど

☑ 知的財産権とは？

知的財産とは発明やアイデア、デザインなど、人の知的な、クリエイティブな活動から生まれた「財産的な価値のあるもの」です。その価値を法律で保護した権利を「知的財産権」といいます。特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権などがその例です。

\ こんなときどうする? /

Q 売れ残った商品や余った販促品を家に持ち帰ってもいい?

A いいえ。商品や業務において使用するために会社で購入したものは会社の所有物ですので、許可を得ずに持ち帰ってはいけません。勝手に持ち帰り転売した場合、刑事罰に問われる可能性があります。



Q お財布を忘れた! すぐに返すから集金したお金やレジのお金から昼食代を借りてもいい?

A いいえ。一時的であっても、会社の現金を私的に用いてはいけません。「明日戻せばいいだろう」「少しだけならバレないだろう」と軽い気持ちでしたことが不正行為になります。



Q ウェブサイト上でプレゼン資料に使えそうな画像を見つけた。コピーできるので、自由に使ってもいい?

A いいえ。著作権者の使用許諾なく使用すると、著作権侵害となる恐れがあります。他者のウェブサイト上の画像を使用したい場合は、使用可能な画像かどうか該当サイトの利用規約を確認してください。使用可能な画像の場合は利用規約にのっとり適正な手続きを踏んで使用してください。使用可能な旨の記載がない場合は使用しないでください。



主な関連法令等 会社法、刑法、特許法、商標法、実用新案法、意匠法、著作権法、不正競争防止法
方針・宣言等 知的財産方針

1-7

反社会的勢力との関係断絶

社会秩序を乱す、反社会的勢力の団体及び個人とは毅然とした態度で臨み、一切の関係を遮断し、不当要求には応じません。

日々の業務の中でとるべき行動

反社会的勢力とのつながりを持っている状態はトラブルのリスクが高く、企業の評判を失墜させる要因となります。公私を問わず一切の関係を持たないのはもちろんのこと、新たな取引を行う際には反社会的勢力との関係がないかしっかりとチェックを行ってください。反社会的勢力の接触手口として、雑誌等を勝手に送り付けて代金を請求する、製品の欠陥を理由に金品を要求するなどといったことがあります。毅然とした態度で拒絶してください。反社会的勢力との関わりの懸念が生じた場合には、速やかに関係部署に報告・相談してください。

＼こんなときどうする？ /

- Q 反社会的勢力から不当な要求を受けたが、反社会的勢力とは知らずに応じてしまった。どうしたらいい？
- A 直ちに上司に報告してください。関係部署に報告・相談の上、適切に対処し、関係を断ってください。



1-8

安全運転の遵守

自動車の運転にあたっては、
公私を問わず交通法令を遵守し、安全運転を行います。

日々の業務の中でとるべき行動

飲酒運転、無免許・免許不携帯運転、速度超過、駐車違反、運転中の携帯電話の使用、シートベルトの非着用、危険運転等、交通法令違反となる行為は絶対にせず、空き容器の落下等に注意し、交通ルール、運転マナーを守って運転してください。

＼こんなときどうする？ /

Q 営業活動のためなら、狭い路上に駐車しても仕方ない？

A いいえ。路上に駐車すると、他の方の通行の妨げとなったり、事故につながったりする恐れがあります。近くに駐車場がある場合は必ず駐車場を利用し、駐停車禁止区域には絶対に止めないでください。



Q 前日飲み会で深夜までお酒を飲んでいた。
私はもともとお酒に強い体質で、仮眠をしたら
すっきりしたので、翌朝自動車を運転しても問題ない？

A 問題があります。体内にアルコールが残った状態で運転をすることは犯罪です。アルコールが残っていると、注意力や判断力が低下し、交通事故につながる恐れがあるので、公私区別なく絶対に運転しないでください。業務で車を使用する人は、入社時に必ずアルコールチェックを行い、基準内であることを確認してください。



自転車の酒気帯び運転、自転車運転中のスマートフォン等の使用も道路交通法で禁止されています

主な関連法令等 道路交通法、刑法

2-1

公正な取引関係の維持

公正な市場競争を通じて、商品等を適正な条件で提供することが、最大のお客様へのサービスであると認識し、公平なビジネス機会を設け独占禁止法等を遵守した活動を行います。

日々の業務の中でとるべき行動

独占禁止法や下請法など、各国・各地域で適用される独占の禁止および公正な競争に関する法令を遵守し、市場における公正で自由な競争を阻害する行為は行わないでください。提案された行為や合意内容が合法であるか少しでも疑問を持った場合には、法務部門に相談してください。

☑ 公正な競争を阻害する行為の例

- ・価格、販売数量、販売条件、生産能力等に関して競合他社と合意したり協議したりすること
- ・競合他社と顧客や市場、テリトリーを分け合うこと
- ・特定のお取引先様やお客様と取引しないことについて他社と合意すること
- ・入札において競合他社と協議したり、その他の方法で不正を働いたりすること
- ・販売価格を不当に拘束することやサプライヤーに対して取引に不当な条件を付けること
- ・中小企業である取引先との価格引き上げ交渉に応じないこと 等

これらの行為は決して行ってはいけません

＼ こんなときどうする？ /

Q 同業他社の社員に会うが、
どんな情報でも話題にしてい

A いいえ。同業他社と価格や生産・販売数量等に関する会話をすると、独占禁止法において禁止されている「不当な取引制限」と認定される恐れがあります。同業他社の社員に会う際には、価格、販売数量、販売条件、生産能力等、独占禁止法違反につながる恐れのある情報は話題にしないでください。



Q 取引先から卸価格を値下げしてほしいと頼まれた。
あまり安値で販売されてしまうと周囲への影響が心配
なので、店頭での販売価格を設定して契約してもいい？

A いいえ。取引先の販売価格を設定する行為は、「再販売価格の拘束」に該当し、独占禁止法違反となります。価格を案内する際は、「希望小売価格」「参考価格」等としてください。



Q 今期は売上が厳しいので、いつもの業者さん
にお願いしている業務の支払い額を発注時に決めた
金額から減額してもらえようをお願いしてもいい？

A いいえ。下請け業者に責任がないのに発注時に決定した下請け代金を発注後に減額することは下請法で禁止されていますので、決まってしまうと減額してはいけません。



主な関連法令等 独占禁止法、下請法

2-2

インサイダー取引等株式の不正売買の禁止

インサイダー取引及びその疑いをもたれるような、株式売買取引は行いません。

日々の業務の中でとるべき行動

伊藤園グループや取引先等に関する未公表の重要事実を知りながら、その株式やその他の有価証券の取引を行わないでください。また、公表される前の内部情報は、家族を含め外部に伝えしないでください。伊藤園株式を売買する際は、売買可能・自粛期間を守り、自社株式売買申請書の事前提出および報告書等の提出の手続きを行ってください。

☑ インサイダー取引とは？

上場会社等の会社関係者が特別な立場を利用して、その会社の株価に重大な影響を与える重要事実を知り、その事実が公表される前にその会社の株式を売買することです。不正に利益を得ようという悪意がなくても、違反した場合刑事罰の対象となり、5年以下の懲役もしくは500万円以下の罰金(または懲役と罰金の両方)が科され、インサイダー取引によって得た財産は没収されます。また、違反行為者が所属する法人に対しても5億円以下の罰金が科される場合があります。会社関係者から重要事実を聞いた人(家族、知人、取引先等)もインサイダー取引規制の対象です。実際に取引を行った人だけでなく、内部情報を伝えた人、取引を推奨した人も処罰の対象となります。

重要事実の例

・売上、利益、業績予想の修正等の決算情報
・新規事業の開始

・合併や買収
・損害の発生

＼ こんなときどうする？ /

Q 決算が発表される前に、友人について自社の業績が悪化していることを話してしまったが、問題ない？

A 問題があります。情報を得た人が、その情報をもとに株式等の売買を行った場合、インサイダー取引になります。未公表の重要事実を伝えることは、身近な人がインサイダー取引を行うきっかけをつくることになりかねません。



2-3

贈収賄・不正行為の禁止

贈収賄、腐敗防止に関する法令・規範を遵守し、政治家に対する違法な政治献金及び公務員に対する利益供与、社会通念の範囲を越えた接待・贈答の授受は行いません。

日々の業務の中でとるべき行動

公務員、政治家との関係において、各国・各地域の贈収賄、腐敗防止に関する法令・規範を理解し、それらを遵守してください。企業間の接待・贈答は、上司に相談し、社会一般に通用する常識の範囲内にとどめましょう。ビジネス判断に影響を及ぼす恐れのある贈答や接待、その他の便益の供与を受けないでください。

\ こんなときどうする? /

- Q 政府関係者から品質管理の勉強のため工場見学をしたいと依頼があった。先方の飲食代を負担したり、お土産を渡したりしてもいい?
- A いいえ。日本では、公務員は、金品供与や接待はもちろんのこと、お土産を受け取ることや企業側の車での送り迎え、ゴルフや公務以外での旅行の同行などが禁止され、会食は厳しく割り勘が求められています。視察、情報交換、懇親などの際には注意が必要です。



3-1

人権の尊重

性別、性的指向（および性自認）、年齢、民族、国籍、人種、宗教、思想、信条、社会的身分、門地、障がいの有無等による差別をせず人権を尊重し、個人の適正能力により公平な取り扱いを行います。

日々の業務の中でとるべき行動

伊藤園グループ人権方針をよく理解し、すべての人々の人権に配慮し、差別や人権侵害につながる行為は行わないでください。サプライヤーを含むビジネスパートナーの皆さまに対しても伊藤園グループ人権方針への理解と支持を求め、ともに人権尊重の責任を果たすよう取り組んでください。伊藤園グループまたはサプライチェーンにおいて人権侵害の疑いに気づいた場合は、報告・通報を行うとともに適切な救済措置を講じるなど、是正に努めてください。

Q 企業が尊重すべき人権は誰が対象となるの？

A 雇用形態にかかわらず自社の事業に関わるすべての従業員（正社員、契約社員、パート・アルバイト等を含む）の人権を考慮することはもちろんのこと、取引先の従業員、顧客、消費者や事業活動が行われる地域住民など、サプライチェーン全体で自社の活動に関わるすべての人の人権を尊重しなければなりません。すべての人は伊藤園のお客様であり、人権の尊重は伊藤園グループの経営理念である「お客様第一主義」の根幹を成すものです。常に言行に注意をしましょう。



- 主な関連法令等** ビジネスと人権に関する指導原則、国際人権章典、労働における基本的原則及び権利に関するILO宣言、日本国憲法第11条、第14条、労働施策総合推進法、労働基準法、労働組合法、労働関係調整法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、人権教育及び人権啓発の推進に関する法律、障害者基本法、障害者差別解消法、障害者雇用促進法、パートタイム・有期雇用労働法
- 方針・宣言等** 伊藤園グループ人権方針、伊藤園グループサプライヤー基本方針、伊藤園グループサプライヤー基本方針に基づく取引行動規範

3-2

ハラスメント行為の禁止

職場における、優越的な関係を背景としたパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠／出産、育児／介護休業等に関するハラスメントなど、あらゆるハラスメント行為を行いません。

日々の業務の中でとるべき行動

自由闊達なコミュニケーションを図り、互いを尊重し、みんなが気持ちよく働ける職場環境づくりに積極的に取り組んでください。ハラスメント行為は、仲間の人権を侵害するとともに、職場環境を悪化させ会社にも迷惑をかける行為であり、決して許されません。ハラスメントに気付いた場合には、勇気を持って声を上げ、上司または通報・相談窓口にご相談してください。

\ こんなときどうする? /

Q 失敗事例を共有するために時には他のメンバーの前で厳しい叱責も必要?

A いいえ。他のメンバーの前での厳しい叱責は、精神的ダメージを与える可能性が大きいため、避けてください。指導をする際は、相手が話を受け止めやすい環境を選び、大声で罵倒する等の威圧的な態度や追い詰めるような言い方はせず、冷静に改善すべき点を伝えてください。事例の共有が必要な場合は、指導の場とは別の場で共有するようにしてください。上司が部下に指導・注意する際、「業務上必要かつ相当な範囲」を超えるとパワハラになります。この判断基準は時代とともに変化しており、言動の内容に理があるとしても、威圧的な言い方、繰り返し・長時間の説教、上司の立場をかさに着た威嚇や実現困難な指示などもパワハラに該当します。

Q 同僚が同じ部署のメンバーの一人をからかっている。
本人は冗談のつもりだが不快に感じる。どうしたらいい?

A たとえ悪意がなくても、差別的言動や嫌がらせは許されません。もし注意できるようであれば注意してください。自身で対応することが難しい場合は、上司や通報・相談窓口にご相談してください。

上手な叱り方とは?

「叱る」とは、問題点や改善点を指摘して、注意やアドバイスをすることです。相手に感情をぶつけて怒るのではなく、行動を改善するきっかけをつくり、相手の成長を促すことが目的です。

POINT

- タイミングと場所に配慮する
- 感情的にならない
- 問題となる具体的な内容に焦点を絞り、どのように改善すべきかを伝える
- 人格や性格を否定しない
- 短時間で終わらせる
- 最後に相手をフォローする

主な関連法令等 労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、刑法

4-1

多様な人材が活躍できる環境づくり

多様な人材の育成、働き方改革を推進し、社員一人ひとりが健康でいきいきと働ける職場環境づくりに取り組みます。

日々の業務の中でとるべき行動

従業員の多様性は、豊富なアイデアをもたらすものであり、世界のリーカンパニーを目指す伊藤園グループの持続的成長に不可欠です。一人ひとりの多様な能力・個性・価値観を尊重し合い、それぞれの能力を最大限に発揮できる職場環境づくりに努めましょう。すべての従業員に機会を均等に与え、能力と実績を公正に評価してください。

Q 従業員の多様性は職場にどんな影響を与える？

A 人材の多様性の高い企業では、多様な価値観が存在しているため、新しいアイデアの創出やイノベーションが起こりやすく、生産性や収益率の向上が見込まれます。また、多様な人材を受け入れて、それぞれが活躍できる環境を整備することは、人手不足の緩和にもつながることが期待されます。一方で、多様な人材が働きやすい環境が整備されていなかったり、多様な価値観を許容しない風土があったりすると、メンバー間のコミュニケーションの齟齬や企業内のまとまりの低下等が起こり、企業の生産性等にかえってマイナスの影響を与えてしまう可能性がありますので、多様な人材が活躍できる環境づくりが重要です。



主な関連法令等 労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、労働基準法、障害者雇用促進法、高年齢者雇用安定法、次世代育成支援対策推進法

方針・宣言等 伊藤園グループ人権方針、伊藤園グループ人材方針

4-2

安全かつ健全な職場の維持

安全衛生は職場の重要事項と認識し、労働災害が発生しないよう管理・維持し、健康で安心して働けるよう健康管理にも取り組みます。

日々の業務の中でとるべき行動

伊藤園グループで働く従業員が能力を最大限発揮するためには、心身ともに健康で安心して働ける職場環境が不可欠です。定められたルールや手順の通りに、安全に業務を行ってください。職場の安全衛生上のリスクを定期的にチェックし、問題があれば改善する取り組みを行い、労働災害の防止・職場の衛生管理に努めてください。従業員の健康管理は、会社の責務であると同時に従業員自身の責務でもあります。健康の維持・増進のために健康診断は必ず受け、診断結果に基づき、しっかりと健康管理を行いましょう。上司は部下の健康管理に努めましょう。

\ こんなときどうする? /

- Q** 上司から36協定を守るよう言われているが、仕事が終わらない。打刻後に仕事をしてもいい?
- A** いいえ。いかなる状況でもサービス残業をしてはいけません。就業時間をありのまま申告してください。業務量が多過ぎる場合は一人で抱え込まず、上司に相談してください。上司は、メンバーの働き方や業務の状況を把握し、問題があれば改善し、適正に業務分担を行ってください。
- Q** 製造現場で軽微な事故によるけががあった。軽いけがなら報告しなくてもいい?
- A** いいえ。たとえ軽いけがであっても、業務上のけがであれば労働災害になり、必ず報告する必要があります。また、事故を隠してしまうと、その後さらに大きな事故につながる危険性があります。安全上の問題に気付いたときには、直ちに上司に報告し、改善してください。



主な関連法令等 労働基準法、労働安全衛生法、公益通報者保護法

第 2 章

「努力」を 怠らないこと

基本方針

5. 自然・健康・安全・良いデザイン・おいしい商品を提供します。
6. 企業価値の増大に努め、魅力ある企業を目指すとともに、持続可能な社会・環境の実現に貢献します。

5-1

安全・安心な商品提供

お客様に提供する商品の原料から製品に至る全てに対し、厳しい管理体制に基づき、自然、健康、安全、良いデザイン、おいしい商品づくりを行います。

日々の業務の中でとるべき行動

お客様に満足していただける「安全で信頼性を有する商品」を提供することは、飲食料品を製造・販売する企業の最も重要な責務です。原材料からお客様に商品が届くまで、徹底した品質管理体制を構築し、5つの製品開発コンセプトに基づいた安全・安心な製品・サービスを提供しましょう。安全・品質管理のための各種評価・確認は、関係法令および社内規程に従って適切に実施してください。評価結果やデータの改ざん・隠ぺいは重大な法律違反となります。伊藤園グループの製品に関し、安全上の問題に気付いた場合には、速やかに関係部署に報告してください。

＼こんなときどうする？ /

Q 製造部門で働いている同期から、製造現場の仲間内で社内規程に反した行為がまかり通っているという話を聞いた。どうしたらいい？

A 伊藤園グループでは国際標準を取り入れた品質保証の仕組みを確立・運用しています。このような行為は、安全・安心な商品提供をお約束する伊藤園グループの品質方針に反し、企業としての信頼を失墜する恐れがあります。このような話を聞いた場合には、通報・相談窓口まで連絡してください。



主な関連法令等 食品衛生法、健康増進法
方針・宣言等 伊藤園グループ品質方針

5-2

適切な商品表示・説明広告等

各国の法令を遵守し、
適正でわかりやすく、誤解を招かない表示・表現を行います。

日々の業務の中でとるべき行動

景品表示法、食品表示法、健康増進法、薬機法など食品の表示に関する法令の内容を理解し、優良誤認、有利誤認、効果・効能をうたう表示とならないよう、明確な根拠に基づき適正でわかりやすい表示や説明をしてください。商品ラベル、広告、販促物等を作成する際は、法務部門等のチェックを受け、お客様への説明等で判断に迷った際には、法務部門等に確認してください。

＼こんなときどうする？ /

Q きちんと調べたわけではないけれど、チラシに「お客様満足度No.1」と書いてもいい？

A いいえ。品質や価格について、実際よりも著しく優良または有利であると誤認される表示を行った場合、景品表示法違反となります。「お客様満足度No.1」や「業界No.1」、「おいしさで選ばれています」等の表現を使用するには、必ず合理的な根拠がなければなりません。優良誤認表示の疑いがある場合、消費者庁から根拠を示す資料の提出を求められることがあり、資料がない、または根拠が合理的でない場合は、不当表示と見なされます。

また、「風邪対策におすすめ」や「リラックスできる」等、病気に関する表現や身体の組織機能の一般的増強・増進を主たる目的とする効果をうたう表現は、薬機法、健康増進法違反となる恐れがあるため、使用できません。



主な関連法令等 景品表示法、食品表示法、健康増進法、薬機法、公正競争規約、不正競争防止法
方針・宣言等 伊藤園グループ責任あるマーケティングに関する方針

5-3

「健康」に資する豊かな生活の提案

お茶を通じて世界中のお客様の健康に貢献し、一人ひとりの豊かな生活を支える
「健康創造企業」としての取組みを推進します。

そもそも

「健康創造企業」とは？

伊藤園グループは、「健康創造企業」をミッションとして掲げています。お客様の「心身の健康」「社会の健康」「地球環境の健康」の3つの健康価値を創造する企業を「健康創造企業」と定義し、お客様の健康で豊かな生活と持続可能な社会を実現していきます。

● 3つの健康に貢献する取組みの例(1つ1つではなく相互につながる)

心身の健康

- ・安全・安心でおいしい製品の提供
- ・健康性に関する研究と研究成果の国内外への発信
- ・特定保健用食品や機能性表示食品など、健康に資する高付加価値製品の提供
- ・食育活動等、お茶やコーヒー等を介した人と人とのつながりの創出

社会の健康

- ・製品やサービスを通じた健康寿命延伸への貢献
- ・営業活動や茶産地育成事業による、地域・茶産業の持続的発展への貢献

地球環境の健康

- ・気候変動への対応
- ・資源循環
- ・水使用量の削減
- ・環境配慮型農業の推進

日々の業務の中でとるべき行動

従業員それぞれの業務と行動が、お客様の健康で豊かな生活と持続可能な社会の実現につながっていることを認識しましょう。



主な関連法令等 日本国憲法第25条、健康増進法

方針・宣言等 伊藤園グループサステナビリティ基本方針

6-1

共有価値の創造

社会の課題解決と伊藤園グループの成長を両立させる「共有価値の創造 (CSV)」により、持続可能な社会・環境の実現に貢献します。

日々の業務の中でとるべき行動

日々の業務を通じて、自社にとっての価値と共に、社会・環境に対する責任を意識して行動し、社会の課題解決や地域社会の発展につながる活動に取り組んでください。伊藤園グループのCSVの全体像を理解し、サステナビリティ経営を推進していきましょう。

「共有価値の創造 (CSV)」とは？

「CSV」とは「Creating Shared Value」の略で、企業の事業を通じて、「社会的価値 (社会的な課題の解決)」と「自社の経済的価値 (利益や企業の成長)」を両立させる共通の価値を見出すことです。

伊藤園グループのCSV事例

☑ 茶産地育成事業

茶生産者の安定経営、荒廃農地等の有効活用という「社会的価値」と、高品質な緑茶原料の安定的な調達による製品の品質向上、原料の海外対応による海外事業発展への貢献という「自社の経済的価値」を両立しています。



「サステナビリティ経営」とは？

環境・社会・経済の3つの持続可能性に配慮し、事業の持続可能性向上を図る経営のことです。伊藤園グループでは、サステナビリティ経営の推進のため、マテリアリティ (重要課題) を特定しています。

東京証券取引所上場企業には、企業の持続的な成長と中長期的な企業価値の創出のため、地域社会などさまざまなステークホルダーとの適切な協働や環境問題への対応など、SDGsの実現に向けたサステナビリティ課題への積極的・能動的な対応を進めることが求められています。

6-2

地球環境の保全

持続可能な資源の活用に貢献しつつ、バリューチェーン全体での環境負荷の低減に努めるとともに、地球環境の持続可能な発展を目指して、自主的・継続的に人と自然との共生を通じた自然資本の保全に取り組めます。

日々の業務の中でとるべき行動

伊藤園グループでは、「伊藤園グループ環境方針」のもと「伊藤園グループ中長期環境目標」を定め、事業活動における環境負荷低減・汚染防止に取り組んでいます。「伊藤園グループ環境方針」「伊藤園グループ中長期環境目標」をよく知り、その達成に向け、省エネ、節電、エコドライブの実施、資源の分別等、資源を大切に利用し、環境への負荷を減らす取り組みを行ってください。

\ こんなときどうする? /

- Q 事業所で少しだけ廃棄物が出た。少しだけなので、地域のごみステーションに一般ごみとして捨ててもいい?
- A いいえ。事業活動によって出た廃棄物は法令に基づいて処理する必要があります。たとえ少量であっても地域のごみステーションに一般ごみとして捨ててはいけません。許可を得た業者に処理を委託してください。処理方法がわからない場合は、自治体に確認するなどして適切に処理してください。



主な関連法令等	地球温暖化対策推進法、省エネ法、建築物省エネ法、フロン排出抑制法、オゾン層保護法、大気汚染防止法、水質汚濁防止法、土壤汚染対策法、廃棄物処理法、食品リサイクル法、容器包装リサイクル法、プラ資源循環促進法
方針・宣言等	伊藤園グループ環境方針、伊藤園グループ中長期環境目標、伊藤園グループ生物多様性保全に関する方針、伊藤園グループプラスチックに関する方針

6-3

災害等への援助

地震風水害、感染症流行等の災害・危機に際しては、援助物資の提供等、積極的に被災者や支援の必要な人・組織への救援協力を行います。

日々の業務の中でとるべき行動

大きな災害が発生した際には、第一に自らの安全を確保し、外出・在宅時には安否を連絡してください。管理職はチームのメンバーの安否確認を行ってください。安全の確保ができた後に、被災現場の状況や被災自治体の要望を踏まえ、会社からの指示のもと救援協力を行いましょ。災害発生時に冷静に行動できるよう、日頃から災害対応のマニュアル等を確認しておきましょう。

Q 伊藤園グループでは
どのような救援協力を行っているの？

A 災害対応自動販売機の積極展開や全国各地の自治体と提携し災害発生時の物資の提供を行っています。タリーズコーヒーは、「災害時における帰宅困難者支援に関する協定」に参加し、対象店舗は「災害時帰宅支援ステーション」として災害時に休憩場所等の提供を行います。



第 3 章

「信頼」を得ること

基本方針

7. お客様からの安心、満足、信頼を得られるように全員が心を一つにして最大の努力をします。
8. すべてのステークホルダーと協調し、企業の社会的責任を果たします。

7-1

お客様への誠実な対応

お客様からのご指摘やお問い合わせを真摯に受け止め、誠意をもって迅速に対応します。

日々の業務の中でとるべき行動

お客様とは伊藤園グループに関わりのあるすべての方々のことです。「お客様第一主義」を常に念頭に置き、お客様の立場に立ってご意見やご要望に真摯に向き合い、誠実かつ迅速に対応し、お客様から一層の信頼をいただけるようにしましょう。

＼こんなときどうする？ /

Q 店頭で業務の確認事項について同僚と話をしている時、お客様が来店された。まだどの商品を購入するか迷っているようなので、**同僚との会話を続けてもいい？**

A いいえ。お客様が来店されても会話を続けると、お客様に不快な思いをさせてしまったり、声をかけづらい雰囲気をつくってしまったりする可能性があります。お客様への対応を優先してください。



Q いつも理不尽な要求をされるお客様がいる。どう対応したらいい？

A 常識を逸脱した理不尽な要求をされるお客様に対しては、丁寧でありながら毅然とした態度で対応し、納得していただけない場合は上司や関係部署等に相談してください。

7-2

STILL NOWの精神

「今でもなお、お客様は何を不満に思っているか」という問題意識を持ち続けて、お客様からのご要望やご不満の解決に貢献します。

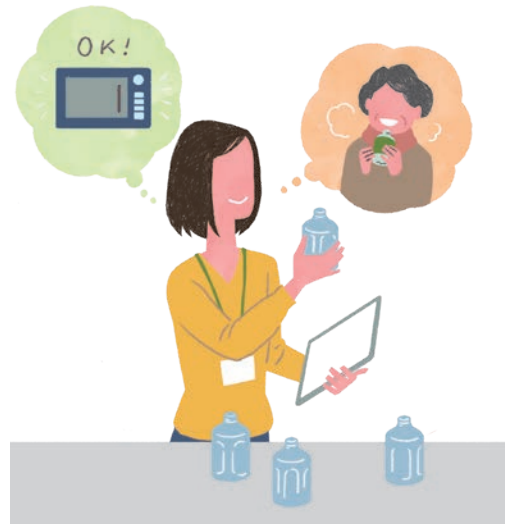
日々の業務の中でとるべき行動

伊藤園グループは、経営理念「お客様第一主義」のもと、すべてのお客様に対して「今でもなお、お客様は何を不満に思っているか」を常に考えるSTILL NOWの精神で事業活動を行っています。すべての従業員が問題意識を常に持ち、商品やサービスを通じてお客様の期待にお応えしましょう。

お客様の期待に応えるには、課題を発見する力と課題を解決する力が必要であり、そのためには、従業員一人ひとりが、時代の変化に対応し、知識・専門性・人間力を高め、視野を広げなければなりません。仕事を通じ、また社内外の研修や自己研さんの機会を活用し、能力・スキル・人間力の向上に努めましょう。また、組織としての課題発見・解決力を高め、能力を最大限発揮するため、情報やノウハウを共有するなどチームワークの構築に努めましょう。

\ こんなときどうする? /

- Q STILL NOWの精神でお客様からの潜在的なご要望やご不満を解決した例を教えてください
- A 電子レンジで再加温ができる容器を採用し、「買った時は温かくても飲みきるまでに冷めてしまう」というお客様のご不満を解決しました。



8-1

適切な広報活動と情報の適時開示

広報活動を通じて、企業の経営状況、企業活動全般について正しく理解いただくため、投資家等の皆様に対して適時、適切な情報開示を行います。

日々の業務の中でとるべき行動

伊藤園グループが上場企業グループとして、適時・適切な情報開示を行う義務があることを自覚し、伊藤園グループに重大な影響を与える可能性のある事実と直面したり、見聞きしたりした場合には、直ちに上司や広報部門に報告し、適切に対処してください。

メディアからの問い合わせへの対応は、メディア対応の権限のある人以外を行うことができません。個人や各事業所でメディアからの問い合わせを受けた場合は、その場で回答せず、広報部門に連絡してください。個人のSNSでの発信を含め不特定多数の人向けに情報を発信する際は、会社からその役割を任された場合を除き、会社を代表しているかのような発言はしないでください。また、伊藤園に関する否定的な意見や回答を要する投稿を見つけた場合には、自ら直接応答せず、広報部門に連絡してください。

＼こんなときどうする？ /

Q 拠点や店舗に記者から電話がかかってきて質問を受けた。
よく知っている内容だったので、その場で回答しても問題ない？

A いいえ。問題があります。個人や拠点にメディアから問い合わせがあった場合は、その場では回答せず、広報部門に連絡するか、広報部門の連絡先を伝えてください。不用意にメディアからの問い合わせに答えてしまうと、誤った情報や本来発信すべきでなかった情報が報道され、会社にダメージを与える事態につながる恐れがあります。

Q 伊藤園グループの従業員であることを明かさずに、
自社商品をおすすめする記事をSNSに投稿してもいい？

A いいえ。ステルスマーケティング[※]に該当します。個人のSNSで自社商品や自社のキャンペーンについて投稿する場合は、従業員であることをプロフィール等に明記してください。また、企業との関係性を「#プロモーション」「#タイアップ」「#PR」等で明記することを推奨します。

[※]ステルスマーケティングとは、消費者に広告であると気づかれないように商品やサービスの宣伝を行うこと



8-2

ステークホルダーへの責任

自らの社会的責任を果たすべく、ステークホルダーとの対話を重視し、社会の声に耳を傾け、いただいたご意見を経営に反映します。

日々の業務の中でとるべき行動

持続的な成長と中長期的な企業価値の創出を達成するため、ステークホルダーとの適切な協働が不可欠であることを認識し、自身が業務の中で関わるステークホルダーの声に積極的に耳を傾け、事業活動、製品、サービスに反映させてください。

☑ ステークホルダーとは？

企業に直接的または間接的に影響を与える利害関係者のことです。
例えば、消費者、取引先、株主、地域社会、行政機関、金融機関、従業員などです。



主な関連法令等 会社法、コーポレートガバナンス・コード
方針・宣言等 伊藤園グループサステナビリティ基本方針

8-3

問題への適切な対処と再発防止

問題事象が発生した場合には、正確な事実関係の把握と真因の究明に努めたうえ、事実を真摯に受け止め、厳正な対処と再発防止を徹底します。

日々の業務の中でとるべき行動

法令、社内規程、伊藤園グループ行動規範に反する行為、または反する恐れがある行為に気付いたら、見て見ぬふりをせず、上司や関連部門、通報・相談窓口へ報告・相談してください。調査に協力を求められた場合には正直に、誠実に答えるとともに調査内容を他人に漏らさないでください。誠実に報告・相談を行った人や調査に協力した人に対して、報復など不利益な取扱いを行うことは禁止されており、このような行為は懲戒処分の対象となります。

＼こんなときどうする？ /

Q 職場のルール違反に気付いたが、自分が通報したと分かると嫌なので、見て見ぬふりをしてもいい？

A いいえ。直ちに上司、主幹部署または通報・相談窓口へ報告してください。問題に気付いたら見て見ぬふりをせず、積極的に声を上げることが、伊藤園グループや同僚を守ることにつながります。通報者に対する報復や不利益な取扱いは法律や社内規程で禁止されており、また、通報・相談窓口へ報告された内容は秘密に取扱われますので、安心して報告してください。



Q コンプライアンス課から私の指導について面談の連絡がきた。通報者に私の真意を伝えるため、誰が通報したのか職場のメンバーに聞いてもいい？

A いいえ。通報者を探す行為は固く禁じられています。通報者探しを行った場合、懲戒処分の対象となる場合があります。

通報・相談窓口

伊藤園グループでは、皆さんが懸念事項を通報・相談できるよう窓口を設けています。
法令や社内規程、伊藤園グループ行動規範に違反する恐れなど、コンプライアンス上の懸念がある場合には、上司や関連部門に相談してください。それが難しい場合や、それでも解決しない場合には、
通報・相談窓口にご連絡してください。

日本国内向け窓口

株式会社伊藤園 法務部コンプライアンス課

〒151-8550 東京都渋谷区本町3-47-10 TEL：03-5371-7210（通報専用 03-5371-7189）
フリーダイヤル：0120-212-783 Email：compliance@itoen.co.jp

丸の内仲通り法律事務所

弁護士 中田 好昭（なかだ よしあき）
〒100-0006 東京都千代田区有楽町1-7-1
有楽町電気ビル南館13階1356区
TEL：03-3212-7986
FAX：03-3212-1890

ベーカー&マッケンジー法律事務所（外国法共同事業）

弁護士 池田 成史（いけだ せいし）
〒106-0032 東京都港区六本木1-9-10
アークヒルズ仙石山森タワー 28階
TEL：03-6271-9444
FAX：03-5549-7740

海外向け窓口

伊藤園グループグローバルホットライン

URL：<https://portal.dq-helpline.com/itoen-hotline>





伊藤園グループ 行動規範BOOK

2025年2月発行

発行 株式会社伊藤園 (ITO EN, LTD.)
〒151-8550 東京都渋谷区本町3-47-10
編集 株式会社伊藤園

本書に掲載された文章・写真などの無断転載を禁じます。