

コーポレートガバナンス基本方針

株式会社ジャックス

序文

株式会社ジャックス（以下、「当社」という）は、株主をはじめとした、お客様、お取引先、社会や環境などのあらゆるステークホルダー（以下、「ステークホルダー」という）の信頼と期待に応え、当社及び子会社（以下、「ジャックスグループ」という）の持続的な成長、及び中長期的な企業価値の向上を実現してまいりたいと考えております。

当社は、公正かつ透明性の高いコーポレートガバナンスが、その基盤として極めて重要であるとの認識に立ち、コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方（以下、「本基本方針」という）と、その枠組み、運営に係る重要な基本方針（以下、「各基本方針」という）を定め、その内容を公表いたします。

今後も、その時々¹の社会的要請やジャックスグループを取り巻く環境を踏まえ、実効的なコーポレートガバナンスの実現を図るため、当社取締役会において、継続的に本基本方針及び各基本方針の見直しを行い、適宜その内容を公表いたします。

第1章 総則

第1条（コーポレートガバナンスの基本的な考え方）

1. ジャックスグループは、ステークホルダーの信頼と期待に応えると共に、企業の社会的責任（CSR）を重視した経営を進めてまいります。
そのために、経営の健全性、透明性を高め、経営管理体制や監査機能の強化を図り、社会正義に合致した企業活動を行ってまいります。
2. 当社は、『創業の精神「信為萬事本（信を万事の本と為す）」』に基づき、ステークホルダーの「信用」と「信頼」を第一に考え、成長してまいりました。また、『経営理念（「夢のある未来」「豊かな社会」の実現に貢献する）』の実現に向けて業務に取り組んでまいります。
3. 当社は、『長期ビジョン』『中期経営計画』を定め、ジャックスグループの全ての役職員へ浸透させるよう努めると共に、完遂に向け推進してまいります。

第2章 株主の権利・平等性の確保

第2条（株主総会）

1. 当社は、全ての株主が株主総会の議案及び招集通知の記載内容を十分検討できるよう、情報の正確性を担保しつつ招集通知の早期発送に努めると共に、議案等をホームページに掲載いたします。
2. 当社は、議決権電子行使プラットフォームを利用し、株主の議決権行使の利便性向上に努めます。

第3条（株主の平等性の確保）

当社は、全ての株主をその持分に応じて平等に扱い、全ての株主が適切に議決権を行使することのできる環境整備に努めます。

第4条（資本政策に関する方針）

当社は、健全経営確保の観点から内部留保の充実に留意しつつ、持続的な成長に資する投資と安定的な配当を目指してまいります。

第3章 ステークホルダーの利益の考慮

第5条（倫理規程及び行動規程）

当社は、『倫理規程』『行動規程』を定め、その内容を公表しております。ジャックスグループの全ての役職員は、これらの規程に従い、企業倫理に根ざした行動の実践に努めています。

第6条（関連当事者間取引）

当社が役員及び主要株主等関連当事者との間で重要な取引又は定型的でない取引を行う場合には、取締役会へ報告し、承認を得るものといたします。

第7条（ステークホルダーとの関係）

1. ジャックスグループは、中長期的な企業価値の向上を目指すうえで、ステークホルダーの利益を考慮してまいります。その上で、『経営理念』の実現と「消費者の安心・安全なくらし」、「環境にやさしい、便利で快適な社会」をサポートし、持続可能な社会の実現に事業を通じて貢献していくことがジャックスグループの社会的責任であると考えています。
2. ジャックスグループは、優れたサービスや商品を開発・提供し、継続的な企業価値の向上により、ステークホルダーの満足度を高め、かつ信頼に応えるよう努めてまいります。
3. ジャックスグループは、経済的な利益を追求するのみではなく、社会福祉・環境・教育などに対する社会貢献を行うことが企業価値の向上のために重要であると考えております。そのため、『社会貢献基本方針』を定め、社会貢献に対するジャックスグループの取組姿勢を明確にし、安定的かつ継続的な社会貢献活動を維持してまいります。
4. ジャックスグループは、『反社会的勢力に対する基本方針』を定め、暴力、威力や詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する反社会的勢力に対しては毅然とした態度で臨み、一切の関係を遮断いたします。
5. 当社は、個人の人格を尊重するという理念に基づき、与信業者及び個人情報取扱事業者として、個人情報を適切に保護することが当社の社会的責務であると考えております。そのため、当社は『個人情報保護方針』を定め、これを徹底いたします。

第8条（株式の政策保有及び議決権行使に関する方針）

1. 当社は、取引先の株式を保有する場合、その取引先との関係の維持・強化や取引円滑化など、事業運営の観点から保有の可否を判断いたします。
なお、その保有の可否の判断の適否については、毎年取締役会において検証を行ってまいります。

2. 当社は、前項に基づいて保有する株式に係る議決権を行使する場合には、当該取引先の中長期的な企業価値向上に資するか否か、及び、当社への影響の有無等を総合的に考慮します。

第9条（内部通報制度）

当社は、全ての役職員をはじめ派遣契約や請負契約等に基づきジャックスグループで働く全ての従業員を対象として、業務における全てのコンプライアンス上の問題について、直接通報できる内部通報窓口（ホットライン）を社内外に設置しております。

第10条（ダイバーシティの推進）

ジャックスグループは、異なった価値観、多様な視点を大切にし、企業活動に活かしていきたいと考えています。女性の活躍促進や障がい者の雇用促進などをはじめとした多様性の確保に向けたさまざまな施策の推進に努めてまいります。

第4章 適切な情報開示と透明性の確保

第11条（情報開示に関する基本方針）

当社は、情報開示に対する積極的な姿勢がステークホルダーの信頼を高めるものであり、責任ある経営のために不可欠であると考えています。そのため、『情報開示基本方針（ディスクロージャーポリシー）』を定め、ステークホルダーが、公平に、正しく、かつ速やかに重要な情報を認識できるよう、情報開示を行います。

第12条（内部統制システム等に関する基本方針）

当社は、会社法及び会社法施行規則に基づき『内部統制システムに関する基本方針』を定め、これを遵守すると共に、内部統制システムの構築状況及び運用状況を継続的に評価・開示し、必要な改善を図ることにより、一層実効性のある適正な内部統制システムの整備及び運用を実施してまいります。

第13条（商品・業務リスク管理）

当社は、ジャックスグループ全体の経営戦略・事業戦略レベルのリスクマネジメントについては、経営会議にて検討・協議を行い、商品・業務レベルのビジネスリスクマネジメントについては、内部統制委員会にて検討・協議を行うと共に、「商品・業務リスク協議会」にて実務を行う体制とし、それぞれリスク管理の態勢強化を図ってまいります。

第5章 当社のコーポレートガバナンス態勢

第1節 当社の機関構成

第14条（当社の機関構成）

1. 当社は、取締役会が適切に意思決定と監督機能を発揮すると共に、独任制の監査役が適切に監査機能を発揮することができるよう監査役会を設置しており、取締役会と監査役双方の機能の強化により、ガバナンスの向上に取り組んでいます。また、執行役員制度を導入し、業務執行の役割分担の明確化と権限委譲を行い、迅速な業務執行を行います。さらに、取締役会の諮問委員会として指名諮問委員会及び報酬諮問委員会を、取締役会の直轄の組織としてガバナンス委員会を設置することにより、実効性と透明性を備えたコーポレートガバナンスを目指してまいります。
2. 執行役員は、業務執行に対する責任と権限を持ち、CEO、COO、CFO、役付執行役員、執行役員で構成され、取締役会の決議で選任いたします。

第2節 取締役会

第15条（取締役会の役割）

取締役会は、当社の経営に関する基本方針、重要な業務執行に関する事項、株主総会の決議により授権された事項の他、法令及び定款に定められた事項の決定及び重要な業務執行状況につき報告を受けることにより、経営者の業務執行を監督しています。

第16条（取締役会の構成）

当社の取締役会の人数は、3名以上12名以下とし、そのうち2名以上は、独立社外取締役といたします。

第17条（独立社外取締役の役割）

独立社外取締役は、豊富な経験と幅広い知識に基づき、取締役会における意思決定及び他の取締役の監督を行います。

第18条（取締役会の運営）

1. 当社の取締役会議長は、定款及び取締役会の決議に基づき、代表取締役社長が務めます。
2. 取締役会の決議は、法令に別段の定めのある場合を除き、取締役の過半数が出席し、出席取締役の過半数をもって行います。
3. 当社の取締役会議長は、各回の取締役会に先立ち、当該取締役会の議案を定めます。特に重要な議案の取締役会資料は、充実した議論がされるよう、取締役会の会日に先立って社外取締役を含む各取締役に配付いたします。また、必要に応じて事前説明を行います。

第19条（取締役及び取締役会の評価）

取締役会は、各取締役の自己評価及び取締役会全体の実効性についての分析・評価・結果公表の実施に向け、今後検討してまいります。

第3節 監査役会

第20条（監査役会の役割）

当社の監査役は、取締役会と協働して会社の監督機能の一翼を担い、株主の負託を受けた独立の機関として取締役の職務執行を監査します。監査役会は、監査役の監査に関する意見を形成するための協議、決議機関であり、各監査役は、監査役会を活用して監査の実効性の確保に努めています。

また、当社は、監査役会の職務遂行を補助する組織として監査役会事務局を設置し、専任の職員を配置しています。

第4節 委員会等

第21条（指名諮問委員会）

1. 当社は、取締役会の諮問機関として、任意の指名諮問委員会を設置しています。
2. 指名諮問委員会は、取締役及び役付執行役員の選任案及び解任案を検討・討議し、取締役会に答申・報告いたします。

また、第31条で定める社外役員の『社外役員の独立性基準』の内容についても検討・討議し、取締役会に答申・報告いたします。

3. 指名諮問委員会は、社外取締役を委員に含めることとし、客観性と透明性を確保いたします。

第22条（報酬諮問委員会）

1. 当社は、取締役会の諮問機関として、任意の報酬諮問委員会を設置しています。
2. 報酬諮問委員会は、取締役及び役付執行役員の業績評価及び報酬等の内容について検討・討議し、取締役会に答申・報告いたします。
3. 報酬諮問委員会は、社外取締役を委員に含めることとし、客観性と透明性を確保いたします。

第23条（ガバナンス委員会）

1. 当社は、取締役会の直轄の組織として、ガバナンス委員会を設置しています。
2. ガバナンス委員会は、以下の事項について検討・討議し、取締役会に具申・報告いたします。
 - ・ジャックスグループの全社的リスクマネジメント（ERM）
 - ・ジャックスグループのコンプライアンス遵守、内部統制の状況
 - ・コンプライアンス委員会、内部統制委員会、個人情報保護委員会など各委員会の活動評価と重要事項の確認
3. ガバナンス委員会は、社外取締役を委員に含めることとし、実効性を確保いたします。

第24条（経営会議）

経営会議は、COOの諮問機関として、各部門を統括する役付執行役員で構成され、原則月3回開催しております。経営会議では、取締役会から委任を受けた事項、業務執行上の重要案件や諸問題について幅広く検討・討議しています。

第 25 条（監査室）

当社は、独立性を確保した内部監査部門として代表取締役社長直轄の監査室を設置しています。監査室は、ジャックスグループ各拠点の事業全般にわたるビジネスリスクマネジメント・コントロール及びガバナンス・プロセスの有効性について検討・評価し、『内部統制システムに関する基本方針』等を踏まえた内部監査業務を行っています。

第 26 条（会計監査人）

当社は、会計監査人を設置しており、監査役会が定める選任基準に基づいて選任いたします。

第 5 節 取締役・監査役の資格及び責務等

第 27 条（取締役の資格及び指名手続）

1. 当社の取締役は、優れた人格、見識、能力及び豊富な経験と共に、高い倫理観を有している者いたします。
2. 当社の全ての取締役は、毎年、株主総会決議による選任の対象といたします。
3. 新任取締役の候補者は、本条を踏まえ、指名諮問委員会の審査及び答申を経た上で、取締役会で決定いたします。

第 28 条（取締役の責務）

1. 当社の取締役は、その職務を執行するに十分な情報の収集に努めると共に、積極的に意見を表明して議論を尽くします。
2. 当社の取締役は、その期待される能力を発揮して、当社のために十分な時間を費やし、取締役としての職務を遂行します。
3. 当社の取締役は、就任するに当たり、関連する法令、当社の定款、取締役会規程その他の当社の社内規程を理解し、その職責を十分に理解します。

第 29 条（監査役の資格及び指名手続）

1. 当社の監査役は、優れた人格、見識、能力及び豊富な経験と共に、高い倫理観を有している者いたします。
2. 新任監査役の候補者（補欠監査役の候補者を含む。）は、本条を踏まえ、監査役会の同意を経た上で、取締役会で決定いたします。

第 30 条（監査役の責務）

1. 当社の監査役は、その職務を執行するに十分な情報の収集に努めると共に、積極的に意見を表明して議論を尽くします。
2. 当社の監査役は、その期待される能力を発揮して、当社のために十分な時間を費やし、監査役としての職務を遂行します。
3. 当社の監査役は、就任するに当たり、関連する法令、当社の定款、取締役会規程、監査役会規程その他の当社の社内規程を理解し、その職責を十分に理解します。

第31条（社外役員の独立性基準）

当社は、当社の適正なガバナンスにとって必要な客観性と透明性を確保するため、社外取締役及び社外監査役（以下「社外役員」という）が可能な限り独立性を有していることが望ましいと考えます。そのため、当社における社外役員の『社外役員の独立性基準』を定め、その内容を公表いたします。

第32条（取締役及び監査役の研鑽及び研修の方針）

1. 当社は、取締役及び監査役に対して、それぞれの役割や責務を果たす上で必要な情報を適切に提供いたします。また、その役割や責務を果たすために必要な素養・知識・スキル習得のためのトレーニングの機会を継続して提供いたします。
2. 当社は、社外役員がその役割や責務を実効的に果たすために、社外役員と取締役、役付執行役員等が相互に情報を共有し、意見交換を行うことのできる機会を設定する等の環境整備に努めます。

第6節 報酬制度

第33条（取締役等の報酬等）

1. 取締役及び役付執行役員の報酬等の額は、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、報酬諮問委員会における検討・討議を経た上で、取締役会で決定いたします。
2. 各監査役の報酬等の額は、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、監査役の協議により決定いたします。

第6章 株主との対話

第34条（株主・機関投資家等との対話の方針）

当社は、その持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に資するため、株主・機関投資家等との建設的な対話を促進し、当社の経営戦略、業績等を丁寧に説明することで、当社への理解を高めていただくと共に、頂いた有用な意見等を事業に反映させるよう努めます。

2015年11月 5日制定

2016年 6月29日改定

<各基本方針>

『社会貢献基本方針』

ジャックスグループは、豊かで夢のある未来のために、「地域社会との共生」を軸とした社会貢献活動に取り組み、良き企業市民として全役職員が自発的に参加する風土を醸成します。

『社外役員の独立性基準』

当社は、会社法及び上場証券取引所が定める社外取締役及び社外監査役の独立性要件などを踏まえ、社外役員が以下のいずれの項目にも該当しない場合に独立性を有するものと判断いたします。

1. 当社との主要な取引関係先である者、またその業務執行者
2. 役員報酬以外に会計や法律に関する多額のコンサルタント料を当社から得ている団体に所属する者
3. 議決権5%以上を有する主要な株主、またはその法人の業務執行者
4. ジャックスグループの取締役、監査役、執行役員等の2親等以内の近親者及び上記1～3に該当する近親者
5. 社外役員の在任期間が長期にわたる場合

『倫理規程』

ここで言う『倫理』とは、人や組織が守るべき社会規範のことをいいます。その範囲はとても広いものですが、私たちは、それらの中でも下記に掲げたことが企業活動をしていくうえで最低限必要なものと考え、これを当グループの『倫理』として位置付けし、すべての役員及び従業者（以下総称して「役職員」という）に理解をしてもらうため、規程として明文化しました。

現在も、そしてこれからも当グループはこの『倫理規程』を基本とした活動をしていくことを宣言します。

第1条 法令等を遵守した企業活動を行います。

『法令等』には当グループの企業活動に関係する法律・政令・省令・条例だけでなく、当グループ各社の定款並びに各々独自に作成した社内規程及びマニュアル等が含まれます。私たちがそれらを遵守しつつ仕事に取り組むことが、『法令等』を遵守した企業活動を展開していくことに繋がります。

『法令等』に反した行為の責任は、知らなかったこと、誤った理解をしたことを理由に免れられるわけではありませんので、私たちは『法令等』を知るとともに目的や制定の趣旨を十分に理解することが必要です。

第2条 『人』を大切にせる企業活動を行います。

『人』とは、役職員だけでなく、お客様、取引先、株主及び地域社会の人々など当グループの利害関係者等を意味します。企業は『人』のためにあり、『人』が創り上げていくものです。

当グループは人権尊重を基本とし、『人』を大切にせる経営を行い、『人』の力で永続的に成長していきます。

第3条 信用を大事にする企業活動を行います。

『信用』は一朝一夕で築くことのできない当グループの大事な財産です。私たちは当グループがあらゆる関係者（『人』）、そして社会からの『信用』の上に成り立っていることを十分認識した企業活動を行うことを基本とします。

この『信用』を維持し向上し続けるために、私たちは『約束』したことを誠実に守っていきます。

第4条 公正で透明な企業体質を維持します。

当グループは企業活動の成果について常に適正、適法な方法によりこれを公表します。

そして、その他の情報についても積極的にこれを公表し、すべてのステークホルダー（役職員、取引先、株主、債権者等、当グループに対するすべての利害関係人のことをいう）に正しく経営内容を伝えることを基本とします。

また、反社会的勢力に対しては毅然とした態度で臨み、取引や資金提供を疑われるような一切の関係を遮断します。

私たちは公正で透明な企業体質が『信用』の礎となることを認識し、その維持に努めていきます。

第5条 社会正義に合致した企業活動をします。

当グループにおける『社会正義』とは、単に『法令』を遵守することだけではなく、より高い倫理観に基づく行動をすることを指します。私たち一人一人が社会正義を意識した誠実な行動をすることにより、当グループが社会からさらに厚い信頼を得られることを基本とします。

第6条 個人情報保護を徹底した企業活動をします。

当グループには企業活動を通じて得た膨大な個人情報が蓄積しており、将来にわたってその量は増加していきます。これらの個人情報は個人情報の保護に関する法令に基づいて適正に収集し、保有し、利用することが求められます。個人情報の保護に関する手続きや方法は社内規程に定めており、私たちがこれらを確実に守ることにより当グループ全体が個人情報を保護する企業活動を基本とします。

第7条 社会とともに歩む企業活動をします。

すべての企業活動は社会との接点無くして成立しません。私たちは社会的責任を認識し、自発的に社会の課題に取り組み、継続して社会貢献活動を行っていくことを基本とします。また、全役職員が自発的に多様な社会貢献活動に参加する風土を醸成していきます。

附則 本規程の改廃はコンプライアンス統括部長が起案し、取締役会決議をもって施行するものとする。但し、軽微な改定は社長の承認を得て行うことができる。

2015年3月20日制定

2015年4月 1日施行

『行動規程』

第1章 職業人としての基本行動

第1条 良識のある行動

当グループの役員及び従業者（以下総称して「役職員」という）は企業活動においても、仕事を離れた私的行動においても、常に『良識』のある行動をすることを基本とします。私たちの行動は社会から常に注目されていることを意識し、自らの行動が当グループのブランドや信用を傷つけるようなことがあってはなりません。

- ①常識とは社会人として当然に持っている何かを判断するときに使う知識のことを言います。
- ②良識とは、その常識をベースにした物事の健全な考え方や判断力のことを言います。
- ③私たちの『良識ある行動』が当グループの企業活動そのものを『良識』あるものにする方法なのです。

第2条 仕事の遂行

勤務時間中は仕事に専念することを基本とします。また、仕事には常に誠実に取り組むとともに自らの役割を全うすることで、事業の継続的な発展に寄与するよう行動します。

- ①事業の社会的な意義や責任について関心を持ち事業の目的を正しく理解するとともに、その中で自分は重要な仕事をしているという自覚を持ちましょう。
- ②業務活動における判断や行動は、単に法令に適しているかどうかだけでなく、社会一般の常識に合致しているかどうかについても検討することが求められます。
- ③私的なことは勤務時間外にすることにより公私の区別をはっきりさせましょう。

第3条 情報の共有

当グループの業務に関する情報は、全ての役職員の共有共通の財産です。役職員が得た業務に関する情報は、これを私物化したり埋没させることなく速やかに上席者や関係部署に報告することを基本とします。但し、全員が共有することが情報の性格になじまないもの（営業秘密情報、人事関係情報、インサイダー情報等）は例外とします。

- ①通達や電子メールを速やかに閲覧することも情報の共有の実践であり、これを滞留させることは基本行動に反するものです。
- ②情報を共有することにより、方向性と意思の統一の図れた組織が構築できることとなります。

第4条 接待等の原則

取引先、またはその関係者等から饗応、接待を受けることはこれを辞退することを基本とします。また、法令等に違反しての饗応、接待は一切しないこととします。但し、例外的に必要と判断される場合は、法令等に違反しないことを前提に、社会一般通念に照らして許容範囲と考えられる金額を限度として、各部署長の許可のもとその接待等に応じることができるようとします。但し、特定の役職員が特定の取引先等から反復継続して接待等を受けることは許されません。

- ①特定の相手から接待等を何度も継続して受けた場合、公正な取引関係を維持することは困難となる可能性があります。

- ②前項のような事態に役職員が巻き込まれないためにも各組織の責任者は十分な注意を払う必要があります。
- ③当グループが取引先やその関係者等に対して接待をしたり、贈答をしたりする場合も、当然に社会一般通念に照らして許容されるかどうかを判断することが求められます。

第2章 お客様や取引先等に対する基本行動

第1条 商品の開発と提供

当グループが商品・サービス、システム等を開発する場合は、お客様の立場にたって考えることを基本とし、また、適正な価格で提供することで、『お客様第一主義』を実現します。お客様が再度利用される時に当グループを指名していただくこと、または当グループの利用を他の方に薦めていただくこと、つまり当グループの『ファン』となつていただくことで、ブランド価値が高まります。

第2条 お客様との接し方

対価をお支払いされたお客様には当然に当グループの商品・サービス等を受ける権利があります。また、現在、当グループと契約をされていない方も大事なお客様と考えなければなりません。すべてのお客様に等しく、親切・丁寧・正確・迅速をもって接し、好感を持たれる接し方をすることを基本とします。

- ①お客様からの電話には必ず自分の名前（姓）を名乗り、明るく接することが大事です。
- ②電話、面談いずれの場合であっても、決してお客様をたらい回しにはしてはいけません。
- ③契約等の内容はお客様に正確に説明する必要があります。曖昧な説明、重要事項を省いた説明は行ってはいけません。
- ④お客様との約束は必ず守らなければなりません。約束を守ることはお客様から『信頼』と『信用』を得ることにつながります。

第3条 取引先との接し方

取引先は当グループが企業活動をするうえで極めて重要なパートナーです。その意味では取引先も当グループにとっての『お客様』であり、原則として、お客様との接し方に準じて接することを基本とします。

- ①取引先との間で締結する契約書等は所管部署の監修を受けたものを使用することを原則とします。
- ②法令に抵触するような商法、商品・サービス、システムの提供を行うことはできませんし、要請された場合には毅然とした態度でその是正を求めなければなりません。また、是正がなされるまでは取引を見合わせる必要もあります。

第3章 トラブルを回避する基本行動

第1条 ルールの遵守

当グループが定める社内規程及びマニュアル等（以下「ルール」という）を守ることを基本とします。ルールに具体的な定めがないときは、『倫理規程』や『行動規程』に基づいて判断し行動することが求められます。

- ①判断に迷ったときなどは、『倫理規程』や『行動規程』に基づいてまず自ら考えることが大切ですが、上席者や関係部署に相談するなどして指示を仰ぐことも必要です。

- ②ルールは関係する法令をもとに制定されたものですので、ルールを守ることは同時に関係法令を守ることとなります。

第2条 クレーム対応

お客様や取引先、その他の関係者から当グループに寄せられたクレームは、当グループの企業活動において何らかの問題が生じていることの証であり、極めて重要な情報として認識することが必要です。クレームには誠意を持って対応し、クレームへの対応に満足していただける対応をすることを基本とします。

- ①お客様、取引先その他関係者を問わず、クレームがあったときは、クレームを申し出た人の立場になって、申出内容を最後まで丁寧に聞くことを心がけましょう。
- ②その場のしごにならないよう責任感を持って対応しましょう。わからないことや判断に迷ったときは、上席者や関係部署に相談するなどして指示を仰ぐことが必要です。
- ③クレームは重要な情報ですので、所定の方法によって速やかに報告することが必要です。
- ④クレームの原因を調査し、これを解消するための対策を検討して、積極的に業務改善に取り組む必要があります。

第3条 情報の管理

当グループには個人情報、その他重要な情報が蓄積されています。これらの情報は当グループが独自に作成したり収集したもの、お客様や取引先等から提供を受けたものなど、いずれも適切に管理することが求められるものであり、ルールの定めに従って取り扱うことを基本とします。

- ①情報を取り扱うときは、ルールを守るのみならず細心の注意を払って取り扱うことが必要です。
- ②情報を私物化したり、他人に漏洩してはいけません。当グループの役職員でなくなったあとも、この義務は継続します。
- ③役職員は、インサイダー取引規制の趣旨を十分に理解し、ルールを守って重要事実を取り扱うことで、インサイダー取引を未然に防止します。

第4章 組織活動の基本行動

第1条 決裁及び決裁権限

業務上の決裁は社内規程に基づき、権限を有する者が定められた範囲内においてのみ実行できることを基本とします。決裁は当グループの企業活動についての最終判断であり、その実行は慎重かつ厳格に行われなければいけません。

- ①決裁者は決裁した結果について責任を負います。
- ②決裁者の責任は自己の決裁権限を委譲し、委譲された者が決裁をした場合にも当然に生じます。
- ③緊急時の対応等、やむを得ない事由により、決裁者以外の者が決裁をした場合は速やかに決裁者に報告のうえ、事後承認を得ることとします。

第2条 業務上の指示

業務活動において、その行動等を指示する者は、十分に指示する内容を吟味し、指示の受領者のレベルにあった説明をすることが必要です。当グループは業務上の指示においても『風通しの良い会社』であることを基本とします。

- ①指示する者は、相手方に対して指示の目的を説明し理解させるように努めることが必要です。
- ②指示を受けた者は理解のできない点については必ず確認をして理解するように努めることが必要です。また、指示内容に疑問のあるときや指示内容に替わる案があるときなどの場合は積極的に意見を言いましょう。
- ③指示する者は指示を受けた者からの意見には率直に耳を傾けることが必要です。

第3条 報告

報告は組織的な行動において最も大切なものです。報告には業務上の指示に対するものと、それ以外のものがありますが、速やかに報告することを基本とします。また、その内容が悪い情報であったとしても、速やかに報告することが必要です。

- ①報告は、要領よく、簡潔に書面又は口頭で行いましょう。
- ②業務が予定された期日までに完了しない場合は、予定期日以前に中間報告をすることが必要です。
- ③報告を受ける者は、日頃から報告のしやすい環境を築くように努めましょう。

第4条 連絡

企業活動を遂行するにあたっては当グループの内外を問わず様々な連絡事項が発生します。連絡事項の伝達は正確かつ迅速に対象者に対して確実に伝えることを基本とします。

- ①連絡事項は書面、メール、口頭、電話等の方法により正確かつ迅速に相手方に伝えることが必要です。
- ②連絡をする相手方に対して確実に連絡事項が伝わったのかを確認するようにしましょう。

第5条 相談と協議

自分の判断では結論の出せない事項や結論を出すべきでない事項については、必ず上席者又は関係部署と相談、協議をしたうえで結論を出すことを基本とします。

また、協議や相談を求められた場合は、これを気持ち良く受けることが大切です。

第6条 業務上の損害の対応

業務上において、自己の不注意、過失等によりお客様や取引先その他関係者又は第三者等に損害を与えた場合は直ちに上席者や関係部署にその事実を報告することを基本とします。役職員や各組織の責任者は事故、事件が発生した場合は決してこれを隠蔽するような行動をしてはいけません。

第5章 人権・社会・環境を意識した基本行動

第1条 人権の尊重

役職員は、すべての人が人間らしい生き方ができる社会にするために、相手を尊重し、公平さと信頼感を持って接することを基本とします。

- ①国籍・人種・宗教・信条・職業・性別等に対する差別的な行動または偏見を持つことは許されません。
- ②人事評価は、各人の仕事内容、業績及び能力にしたがい正しく公平に評価します。
- ③安全は当然として、役職員が精神的にも肉体的にも快適に働ける職場環境の構築をまず第一に考えます。
- ④ハラスメントは快適な職場環境構築を阻害する最も大きな要因として徹底した排除を行います。

第2条 環境保全及び社会貢献への取り組み

環境保全や社会貢献に係る様々なボランティア活動、あるいは社会一般の前向きな活動に、私たち一人一人が自分のできる範囲内で参加していくことを基本とします。

尚、『社会一般の前向きな活動』とは、営利事業ではなく、かつ公的機関のサポートが不足しているような慈善事業、またはその地域を活性化するために行われる個人、団体等のイベント、活動等を指します。

附則 本規程の改廃はコンプライアンス統括部長が起案し、取締役会決議をもって施行するものとする。但し、軽微な改定は社長の承認を得て行うことができる。

2015年3月20日制定

2015年4月 1日施行