

“相手の身になって考え、行動する”

# ダスキン 行動基準

【第4版】



## コンプライアンスとは ―

相手の身になって考え、行動すること、  
私たちはコンプライアンスをそう考えます。

「コンプライアンス」とは一般的に「法令順守」と訳されますが、「人の願いに応えること」というのが本来の意味です。つまり、職場のルールや社会一般の良識を守って行動することはもちろん、お客様や社会の人々、そして、職場の仲間の願いに親身に応じていくことです。

これを一言で言えば「相手の身になって考え、行動すること」。すなわち、喜びのタネをまく、祈りの経営の実践に他なりません。

**ダスキン行動基準は  
私たちの日々の行動を省みる鏡です。**

「ダスキン行動基準」はダスキン祈りの経営を実践すべく、私たち一人ひとりがお客様や社会から信頼されるために、「私たちの行動の指針」として文章化したものです。本当にお客様に喜ばれるダスキンを目指し、私たちの日々の“行動を省みる鏡”として「ダスキン行動基準」を実践してください。

所属

---

名前

---

2025.04-10,000

## 行動宣言

「信頼される誠実な企業」を目指して

1. 私たちは常に、  
お客様の立場に立って行動します。
2. 私たちは常に、  
法律を守って行動します。
3. 私たちは常に、  
社会の良識にかなった行動をとります。
4. 私たちは常に、  
自分に対して誇りを持てる行動をとります。

Code of Conduct

Aiming to be “a trustworthy and reliable company”

1. We always think of customers in everything we do.
2. We observe the law in all that we do.
3. We are ethical in all our actions.
4. We take our prides in everything we do.

## セルフチェックのための4原則

1.

その行動は、  
本当にお客様の  
立場に立って考えた  
ものですか？

2.

その行動は、  
法律に違反して  
いませんか？

3.

その行動は、  
社会の良識に  
かなった  
ものですか？

4.

その行動は、  
自分に対して  
誇りを持てる  
ものですか？

## ホットライン窓口のご案内

日々の仕事の中で、法令違反や反倫理的行為を見たり聞いたり、セクハラ、パワハラなどで悩んだり、上司や仲間に相談しにくいことはありませんか？氏名や内容などプライバシーを含む一切の事項はダスキン社内規程により厳守されます。ホットラインの利用で解雇や差別などの不利益な扱いを受けることは決してありません。

### 社内ホットライン

株式会社ダスキン  
法務・コンプライアンス部 コンプライアンス室  
〒564-0051 大阪府吹田市豊津町1番33号

### 社外ホットライン

弁護士法人 中島経営法律事務所 内  
ダスキンホットライン受付  
〒100-6024 東京都千代田区霞が関3丁目2番5号  
霞が関ビルディング24階

### 1. 安全・安心な商品・サービスの提供

私たちは、消費者・お客様に安全・安心な商品・サービスをお届けするために、すべての段階(研究、開発、購買、製造、流通、お客様のご使用、廃棄)において品質に対して責任を持ち、消費者・お客様の声を尊重し、十分に生かすように、商品・サービスの開発及び改善・改良に取り組みます。

### 2. 不良・不具合発生時の誠実な対応

私たちは、商品・サービスに万一、不良・不具合があった場合には、速やかに情報を開示し、被害者救済を第一として、原因を追究した上で再発防止に努めます。消費者・お客様の皆様に対してご迷惑をかけるおそれがある場合には、事実関係を迅速・正確にお伝えし、誠実に対応します。

### 3. 危機の際の対応

私たちは、万一の事故、事件などに際しては、消費者・お客様の人命・健康を最優先に、迅速・適切に対応し、被害の拡大を防止します。

### 4. 消費者・お客様の個人情報保護の徹底

私たちは、事業活動の中で知り得た消費者・お客様の個人情報を法令・社内規程などに則り、適正に管理し、ご本人の同意を得た範囲内でのみ利用及び第三者へ提供します(ただし、人命、身体、財産の保護を目的とする場合や法令などの定めに基づく場合を除きます)。

### 5. 適正な表示と説明

私たちは、商品・サービスの内容や取扱いなどについて、関連法令の内容を十分に理解・順守することはもとより、消費者・お客様自らが選択・判断できるように、誤解や誤認を与えない正確でわかりやすい表示やきめ細かい適切な説明を行います。

### 6. 適正な営業活動やサービスの提供

私たちは、健全な取引のルールを順守して誠実な営業活動やサービスの提供を行います。  
また、お客様からの謝礼や贈答などは丁重にお断りします。

### 7. 消費者・お客様との約束の実行

私たちは、営業活動やお問い合わせに対してお答えする際に、自らの発言・行動に責任を持つとともに、約束したことは最後までやり通します。

### 8. 消費者・お客様との信頼関係の構築・強化

私たちは、消費者・お客様からの苦情・ご意見・ご要望に迅速かつ誠実に対応します。他方で、過剰な要求や不当な言いがかりなどの嫌がらせ(いわゆる、カスタマーハラスメント)には毅然と対応します。

### 9. 消費者・お客様の多様性への配慮

私たちは、特定の考え方にとらわれず、消費者・お客様の多様性に配慮し、お客様一人ひとりの気持ちに寄り添った対応を行います。

### 1. 地域社会との共生

私たちは、事業を通じて地域社会に貢献するため、国内外各地の文化や慣習を尊重するとともに、信頼に基づく事業活動を行います。

### 2. 地域社会の安全・安心への配慮

私たちは、地域社会の一員として事業所や工場の近隣で生活される地域住民の皆様が安全で健康な生活を維持できるように、水質汚濁や大気汚染、騒音・臭気の発生などについては法律や条例、行政機関のルールなどを順守し、自主基準を定めるなど地域住民の皆様にも十分配慮して活動するとともに、情報は誠実に公開します。

### 3. 社会貢献活動への参加

私たちは、地域社会の一員として、環境美化や障がい者福祉活動など様々な社会貢献活動に積極的に参加し、地域社会の持続的な発展に貢献します。

### 4. 反社会的勢力への対応

私たちは、反社会的勢力・団体からの不当な圧力や金銭の要求などについては断固拒否します。  
また、社会から不透明な交流と誤解を招くような関係は決して持ちません。

### 5. 行政との健全な関係の保持

私たちは、官公庁及びその職員との関係において、法律や条例、行政機関などのルールを守り、金銭や物品の贈与、接待などを行いません。

### 1. 地球環境の保全

私たちは、一人ひとりが地球環境保全の重要性を理解し、事業活動や日常のあらゆる場面で環境への配慮を忘れずに行動します。

### 2. 循環型社会の形成

私たちは、当社の環境宣言「ものを大切に、くりかえし使う・みんなで使う・減らす・捨てない」という資源循環の考え方を基本に限られた資源を有効に活用する循環型社会の形成を推進します。

### 3. 気候変動への対応

私たちは、すべての事業活動において省エネルギーの推進と再生可能エネルギーの利用拡大を通じて、脱炭素社会の実現に貢献します。

### 4. 人と自然が共生する社会づくり

私たちは、事業活動が国内外の生態系に依存していること、また生態系に影響を与えていることを認識し、生物多様性の保全に取り組みます。

### 5. 環境負荷の低減に向けた継続的な改善

私たちは、環境に配慮した商品・サービスの開発を通じて、環境負荷の低減に取り組みます。  
また、環境マネジメントシステムに基づく運用を行うとともに、自ら継続的に学ぶことで、環境意識の向上に努めます。

### 1. 取引における法令順守

私たちは、取引先との信頼関係を維持するために、関連法令の内容を十分に理解・順守することはもとより、取引のすべてにおいて公正さを保持します。

また、取引先に対してもコンプライアンスの順守を要請します。

### 2. 商品・サービスの安全性の確保

私たちは、消費者・お客様に安全で安心な商品・サービスを提供するために、取引先と品質や安全性について常に情報を共有し、確認します。

### 3. 取引先との対等な関係

私たちは、すべての取引先とお互いが対等な立場で十分に話し合い、サプライチェーン全体における持続可能な共存共栄関係の構築に努めます。

### 4. 責任ある調達先の選定・継続

私たちは、取引先の選定及び取引継続については、価格・品質・納期のみならず、サプライチェーン全体を見渡し、ビジネスと人権(人権保護・労働慣行・児童労働等)や環境保全への取り組みなどを考慮した上で、適正な手続きに従います。

### 5. 取引先との節度ある関係

私たちは、取引先との信頼関係を業務上のコミュニケーションを深めることによって構築します。私たちの家族を含めて社会的常識の範囲を超えた接待・饗応・贈答などは、受けず、行わず、要求しません。

※社会的常識の範囲とは、

取引先からそれを受けたとしても、仕事上の意思決定に影響を及ぼさない程度のをいいます。

### 1. 良好な関係の構築・維持

私たちは、加盟店等の皆さんと理念を共有し、共に成長する運命共同体と考え、消費者・お客様に「喜びのタネをまく」ためのかけがえのないパートナーとして皆さんの声に真摯に耳を傾け、あらゆる機会を利用して対話を深めます。

### 2. 契約に基づく責務の遂行

私たちは、加盟店等の皆さんに対して、フランチャイズ契約・代理店契約、業務委託契約等に定められた責務を誠実に果たします。

私たちは、取引上の関係を不当に利用するような行動をとりません。

### 3. 安全・安心な品質の保証

私たちは、加盟店等の皆さんが安心して消費者・お客様に商品・サービスを提供できるように、開発段階から市場導入後までの品質保証体制を維持します。

### 4. 正確な情報の共有

私たちは、加盟店等の皆さんに対して、事業活動に必要な情報を適切・正確に提供します。

また、加盟を希望する皆さんに対しては、希望者が契約内容を理解した上で締結できるよう法定開示書面に基づき十分な情報を提供します。

### 1. 会社情報の適時・適正な公表

私たちは、法令や証券取引所規則などで公表が必要とされる情報を適時・適正・公平に公表します。

※適時・適正・公平な公表とは、

- ①内部の重要情報が証券取引所のホームページ(TDnet)で公表された時、
- ②決算の数値に関する報告書(有価証券報告書等)が金融庁のホームページ(EDINET)で公表された時をいいます。

### 2. 対話による信頼の確保

私たちは、IR・SR活動を通じて、投資判断に必要な経営情報を正確かつ積極的に開示することで、株主・投資家と積極的に対話できる環境をつくり、資本市場における信頼の確保に努めます。

※IR(Investor Relations)とは、  
投資家向け広報活動をいいます。

※SR(Shareholder Relations)とは、  
株主と良好な関係構築のための活動をいいます。

### 3. 強固な経営基盤の確立と永続的な成長

私たちは、株主に対して安定的・継続的に利益を還元することが重要な責務の一つであると考え、健全な経営を推進し、強固な経営基盤の確立と永続的な成長、収益力の向上に努めます。

### 4. 会社財産の適切な使用

私たちは、株主・投資家からお預かりした資産を適切に管理し、業務以外の目的では使用しません。

### 1. 人権の尊重

私たちは、仕事を通じて、一人ひとりがその個性や能力を伸ばすことができるように、お互いに配慮します。そして、関わるすべての人の人権を尊重し、風通しの良い職場づくりに努めます。万一、人権侵害に気づいた場合は人事部門またはホットラインを通じて報告します。

### 2. 公正な評価と差別の排除

私たちは、働きさんとしての多様な考え方や価値観を認められ、職場において性別・性的指向・年齢・国籍・人種・信条・宗教・心身上のハンディキャップなどにより、評価や処遇において差別されることはありません。

### 3. 多様な人財の活躍

私たちは、一人ひとりの多様な背景や価値観などのあらゆる違いを認め合い、尊重します。個々の能力を最大限に発揮し、活躍できる職場づくりに努めます。また、育児や介護などへの理解を深めワーク・ライフバランスの実現に努めます。

### 4. 自律と責任ある行動

私たちは、仕事において何ごとも人任せにせず自分で考え、自律的に行動するよう努めます。行動結果はまず自らの責任になることを自覚し、責任転嫁はしません。

### 5. 部門間協働の実践

私たちは、消費者・お客様に安全で優れた商品・サービスをお届けするために、事業部間の垣根を越えて課題に取り組みます。

### 6. 不正行為への対応

私たちは、不正行為に対して厳しく対応します。不正行為をするよう強要された場合や、不正行為または不正と疑われる行為に気がついた場合は、速やかに上長またはホットラインに報告します。

### 7. インサイダー取引の禁止

私たちは、自己の利益・第三者の利益にかかわらず、未公表の重要情報を利用した不正な株式の売買やその疑いを持たれる行為は行いません。不正意図のない売買についても、インサイダー取引に該当しないか注意を払います。

### 8. 情報セキュリティ対策の徹底

私たちは、業務上知り得た会社の重要情報を適正に管理し、目的外の利用や開示はせず、情報機器端末や書類などの取扱いは社内ルールに従い厳格に管理します。社外での会話やソーシャルメディアを利用する際も当該情報を流出させないように自覚をもって慎重に行動します。退職後であっても、在職中に知り得たこれらの情報については、他に開示しません。

### 9. 労働安全衛生の維持

私たちは、職場での事故を未然に防ぐために、関連法令の内容を十分に理解・順守することはもとより、働きさんが十分に能力を発揮できるように、安全で衛生的な職場環境の維持、向上に努めます。

### 10. 公私混同の禁止

私たちは、会社資産を私物化したり、会社が承認した目的以外で使用しません。

会社資産とは、金銭はもとより商品・機器・車両・備品・ソフトウェア・顧客リスト・ノウハウなどを指し、有形無形を問いません。

### 11. 知的財産の尊重

私たちは、他者が保有する著作権や特許権などの知的財産権を尊重し、これを侵害することのないよう十分に調査し、必要な承諾を得ます。

### 12. ハラスメントの禁止

私たちは、自分の行動を振り返り、適切な発言・行動であったのかを常に意識することにより、性的嫌がらせ(セクシュアルハラスメント)や優越的な立場を利用した職場での嫌がらせ(パワーハラスメント)、妊娠・出産を理由とした不合理な対応(マタニティハラスメント)などを行いません。