



三越伊勢丹ホールディングス

編集・発行

株式会社三越伊勢丹ホールディングス  
総務統括部

# CODE OF CONDUCT

三越伊勢丹グループ  
行動規範

20  
24

## 三越伊勢丹グループ 企業理念

MISSION 私たちの存在意義

# こころ動かす、ひとの力で。

VISION 私たちが目指す姿

お客様の暮らしを豊かにする、  
“特別な”百貨店を中核とした小売グループ

～日本の誇り、世界への発信力を持ち、  
高感度上質消費において最も支持される～

VALUES 私たちが大切にしている思考と行動

新しさに惹かれ、美しいものに感動し、それを伝えたいと思う

人が好きで、あふれる笑顔を響かせ、まわりを明るくする

魅力あふれる個性で、斬新なアイデアを生かし、共創をもって形にする

あらゆる情報を駆使し、感性とともに考えぬき、オンリーワンをつくる

常に真摯な姿勢で、健全な方法を選択し、社会的責任を果たす

変化の先の未来を信じ、勇気をもって、挑戦と努力をしつづける



## 目次

### はじめに

トップメッセージ	P03
三越伊勢丹グループ行動規範とは	P07
自らの行動について、判断に迷った時	P09

### Part 1

#### 当社グループの姿勢

Corporate Stance

1 高いコンプライアンス意識と倫理的行動	P12
2 人権への対応	P13
3 ステークホルダーとの向き合い方	P14
4 責任ある事業活動	P15

### Part 2

#### 社会に対する責任

Conduct for Society

1 公正な取引	P17
2 社会ルールの遵守	P18
① インサイダー取引	
② 贈収賄行為の禁止	
③ 接待・贈答・寄付	
④ 反社会的勢力の排除	
⑤ 利益相反と公私のけじめ	
⑥ 記録の取り扱いと適切な情報開示	
3 社会への貢献	P21
① 地球環境の保全、サプライチェーンへの配慮	
② 社会貢献活動	

### Part 3

#### お客さまとの関わり方

Conduct for Customer

1 お客さまとの関係性	P23
2 期待を超えるサービスの提供	P24
3 個人情報の保護	P25

### Part 4

#### 職場における心構え、 公正な労働環境

Conduct for Ourselves

1 機会均等／差別の禁止	P27
① ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン	
② ハラスメント	
2 健康と安全	P28
① 健康経営	
② 働きやすい職場づくり	
③ 成長と挑戦	
3 問題提起・通報	P29

# Top Message



## CEOより 皆さまへ

昨年、新たな企業理念を制定し、私たちのミッション「こころ動かす、ひとの力で」を実現することにより、「お客さまの暮らしを豊かにする、“特別な”百貨店を中核とした小売グループ」を目指しています。

企業理念を実践していくにあたり、今回新たに、私たちが信頼される存在であるため、いかに

取締役 代表執行役社長 CEO

細谷 敏幸

判断し行動すべきかの倫理的指針を示した「三越伊勢丹グループ行動規範」を制定しました。

私たちは、三越、伊勢丹、丸井今井、岩田屋をはじめとしたグループ各社の暖簾の下で、長年にわたりビジネスを行ってきましたが、我々のビジネスは、お客さまをはじめ、全ステークホルダーの信頼の上に成り立っています。

長年の歴史の中で培ってきた社会からの信頼やブランドに対するイメージ、社会において果たすべき責任があります。

私たちは、一人ひとりが常に会社の企業理念、なかでも「真摯な姿勢」で「健全な方法を選択」し、

「社会的責任を果たす」ことで、初めてビジネスで成功し、それを持続可能なものにしていくことができると考えています。これは、当社グループがサステナビリティ経営を進める上での基本となる行動です。

私を含め、グループの役職員の皆さまが、困った時に振り返るにとどまらず、この行動規範の内容を十分理解し、日々の行動や判断時に活用していただくことで、企業価値向上とグループの成長に繋がるものと信じています。より信頼される企業となれるよう一緒に取り組んでいきましょう。

## CAOより皆さまへ

三越伊勢丹グループは、長い歴史のなかで、お客さま・お取引先・株主・地域社会・従業員など当社グループを取り巻くすべてのステークホルダーと誠実に向き合い、信頼関係を築いてきました。

この「信頼」は私たちの大切な資産ですが、ひとたび事件や不祥事を起こしてしまうことによって、その信頼は損なわれ、一瞬にしてブランドイメージが毀損してしまう可能性があります。

三越伊勢丹グループがこれからも「存在を期待され続ける企業」であるために、私たちは日々の行動の中で法令を遵守するのみならず、明文化されていないような社会の常識や道徳心なども

含め、企業人としての倫理観や誠実さのもとに行動する必要があります。

今、あなたが行おうとしている判断や行動は、大切な家族や友人に対しても心から誇れるものでしょうか。この「三越伊勢丹グループ行動規範」に照らしながら、常に正しく誠実な行動の選択を行ってください。

ただし、この行動規範は私たちの日々の活動における「原理原則」を表しており、あらゆる場面を網羅したものではありません。

ご自身の立場に置き換えたさまざまなシチュエーションを想像しながら、行動規範をよく読み、よく考えてみるのが大切です。

そして、もし正しい判断や行動に迷ったり、「なにかおかしい」と感じる事があれば、すぐに周囲のメンバーや上司に相談してください。

三越伊勢丹グループの信頼は、皆さん一人ひとりの「正しく誠実な行動」のうえに成り立っています。

私たち全員で、自信と誇りをもって働ける健全な企業風土を作り上げていきましょう。

執行役常務  
CAO兼CRO兼CHRO

金原 章



Top Message

## 三越伊勢丹グループ行動規範とは



三越伊勢丹グループの役職員が、日々の業務においていかに判断し、行動すべきかの倫理的基準を示すものであり、企業理念を下支えするものです

## 行動規範が必要な理由

- これまで長い歴史の中で当社グループが培ってきた資産・ブランドを大切にし、また、百貨店グループという公共性、知名度の高い企業の一員として、一人ひとりが良識と品格、高い倫理観をもって、誠実に事業活動を進めていく必要があります。
- 役職員一人ひとりが、自らや他者の行動に疑問を持ったり、日々の活動や業務において判断に迷った際に、立ち返り、読み直して、柔軟に考えて正しく行動できることを目指しています。
- 本行動規範は、時代の要請や社内環境に基づき随時アップデートし、改善を図っていきます。

## 行動規範の適用範囲

- 本行動規範は、三越伊勢丹グループ共通の倫理的指針として制定されており、グループの全役職員<sup>※</sup>に適用します。
- お取引先さま、ビジネスパートナーの皆さまにも、本規範の内容のご理解と実践を期待します。

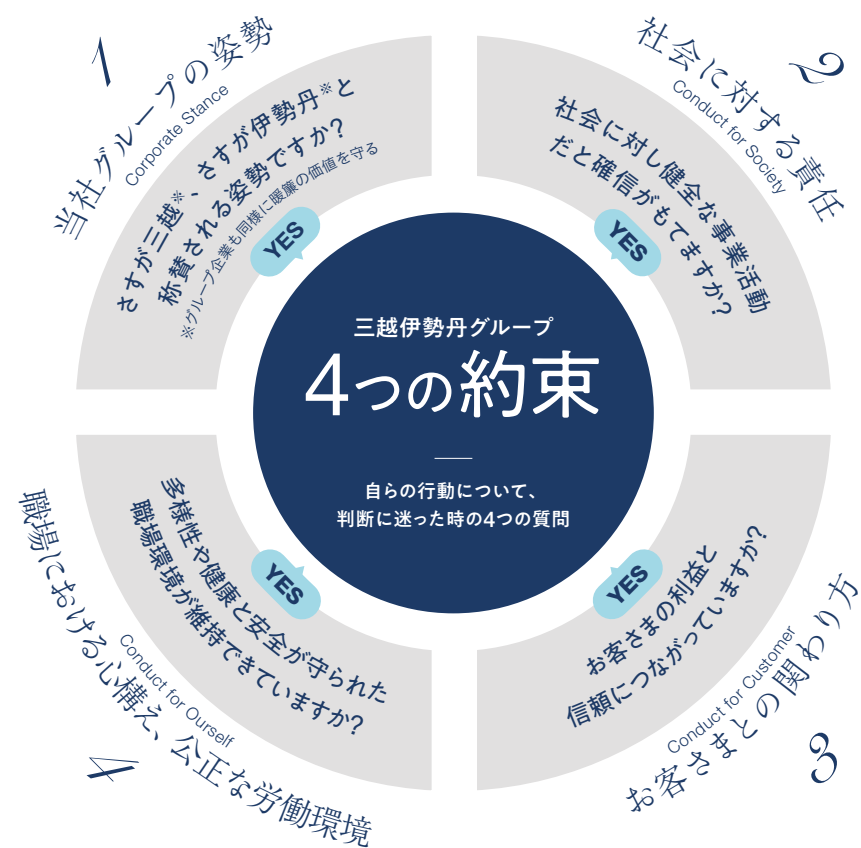
※三越伊勢丹グループ会社の取締役、執行役、監査役、執行役員を含めた全役員、および、三越伊勢丹グループと雇用関係のある社員等

## 役職員の責任

- グループの全役職員は、本規範の内容を十分理解し、常に誠実な行動をとる必要があります。また、上席者は、自ら理解し実践するだけでなく、部下が本規範を理解し、判断に迷った時に、声をあげやすい環境を作ることが求められます。
- 行動規範に違反した場合、お客さまや市場の信用を傷つけ、結果として会社への経済的損失や、レピュテーションの低下につながる可能性があります。
- 会社に重大な損失を与えた場合、法令、社内規程、就業規則等に基づき、処分の対象となる場合があります。

## 自らの行動について、判断に迷った時

正しい選択かどうか、行動に迷った場合には、以下の質問を問いかけて、4つの約束が守られているか確認してみましょう。



## 三越伊勢丹グループ 行動規範

三越伊勢丹グループ行動規範は、  
「三越伊勢丹グループ 企業理念」を实践するために、  
グループの役職員が日々の業務においていかに判断し、  
行動すべきかの倫理的基準を示すものであり、  
企業理念の基盤となるものです。

# Part 1 当社グループの姿勢

- 1 高いコンプライアンス意識と倫理的行動 ..... P12
- 2 人権への対応 ..... P13
- 3 ステークホルダーとの向き合い方 ..... P14
- 4 責任ある事業活動 ..... P15

## 1 高いコンプライアンス意識と 倫理的行動

私たちは、「三越伊勢丹グループ 企業理念」を实践するため、  
あらゆる法令やルールを遵守し  
高いコンプライアンス意識をもつことはもとより、  
企業人としての良識と品格を持ち、  
高い倫理観に基づいた正しい行動を取ります。



## 人権への対応

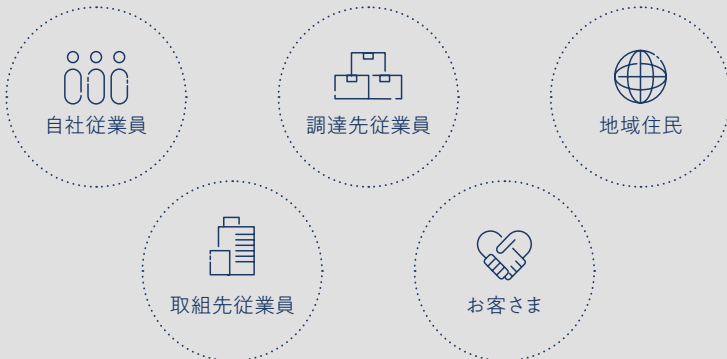
私たちは、「三越伊勢丹グループ人権方針」に則り、  
 私たちが関わる様々な人々の権利を尊重し、  
 個人の尊厳に配慮した事業活動を行うよう注意を払います。

-----

私たちの事業活動、取り扱う商品やサービス、  
 またはビジネス上の関係が、  
 人権への負の影響を引き起こしたり、  
 助長したりすることがないよう、  
 全役職員の理解・認識向上のための教育を行い、  
 万一そのような影響が生じた場合には、  
 解消に向けて真摯に行動します。

### Column

#### 私たちが注意を払うべき人権の範囲は？



## ステークホルダーとの 向き合い方

私たちは、顧客・取引先・株主・地域社会・従業員など  
 ステークホルダーの皆さまに与える影響に十分配慮し、  
 真摯に行動します。

-----

ステークホルダーの皆さまとの対話や  
 コミュニケーションを重視し、  
 いただいたご意見に誠実に対応するとともに、  
 適時、適切に情報を開示して説明責任を果たします。

### Column

#### ステークホルダーエンゲージメント

三越伊勢丹グループは、全てのステークホルダーとバランス良く、未来志向で友好的な対話  
 やコミュニケーションを通じてWinWinの関係性を構築します。

**未来志向の  
エンゲージメント** : ステークホルダーとの相互理解のもと、課題解決を通じて、常に時  
 代の要請に応え続ける企業であることを目指します。

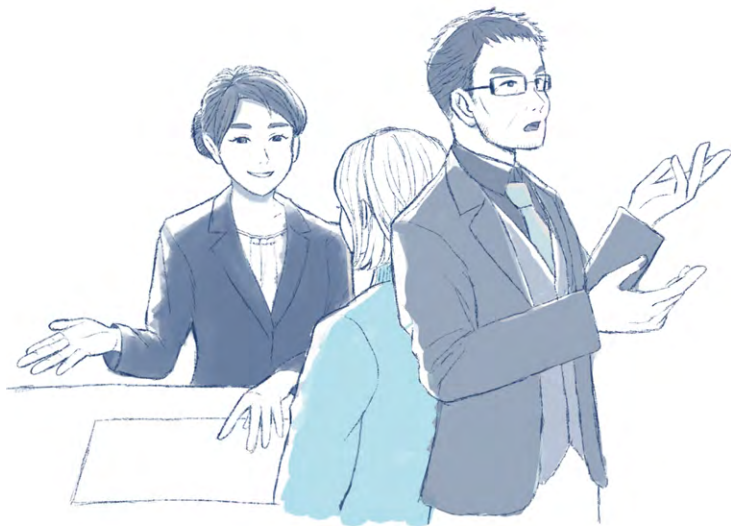
**バランス経営** : 各ステークホルダー間のバランスを重視し、全てのステークホル  
 ダーから信頼される関係性の構築を目指します。

**ファン化** : 継続的な対話と適切なフィードバックにより、全てのステークホル  
 ダーに当社グループのファンになっていただくことを目指します。

## 責任ある事業活動

私たちは、自由で公正な競争を尊重し、関係法令や社内ルールを守り、  
利害関係者と適切な関係を維持します。

私たちは、本行動規範に基づき高度な倫理観をもって事業活動を行い、  
競争環境の中においても本行動規範を実践します。



## Part 2

# 社会に対する責任

### 1 公正な取引 ..... P17

### 2 社会ルールの遵守 ..... P18

- ① インサイダー取引
- ② 贈収賄行為の禁止
- ③ 接待・贈答・寄付
- ④ 反社会的勢力の排除
- ⑤ 利益相反と公私のけじめ
- ⑥ 記録の取り扱いと適切な情報開示

### 3 社会への貢献 ..... P21

- ① 地球環境の保全、サプライチェーンへの配慮
- ② 社会貢献活動

## 1 公正な取引

私たちは、すべてのお取引先と、  
独占禁止法などの関係法令や社内ルールに従って取引を行い、  
優越的地位の濫用や取適法違反となる行為などを行いません。

私たちは、市場における自由な競争の重要性を認識し、  
談合やカルテルなどの不当な取引制限や、不公正な取引、  
またそのような行為に該当すると疑われるような行為を行いません。

私たちは、お取引先との間で適切な契約を締結し、  
契約、適用法令および会社の方針や規程等に基づき  
取引を行います。

## 2 社会ルールの遵守

### ① インサイダー取引

私たちは、インサイダー取引が、  
金額の多寡に関わらず規制されていることを認識し、  
当社や当社グループ等に関する重要な未公開情報を知りながら、  
その株式やその他証券の取引を行いません。

私たちは、インサイダー情報を家族、取引上の関係者を含む他者に伝達したり、  
他者に取引を推奨する等の疑われる行為をしません。

### Column インサイダー取引が及ぼす影響について

株価に影響を与えるような会社の内部情報を知って、その情報が公表される前に  
株式や社債などを売買すると(「インサイダー取引」といいます。)、情報を知らない一  
般の投資家よりも簡単に利益を得ることができてしまい、証券市場に対する信頼が  
損なわれることとなります。こうした行為は金融商品取引法により厳しく規制されて  
おり、インサイダー取引を行った者に対し、利益が出るか出ないかにかかわらず懲役刑、  
罰金刑、又はその両方が科せられます。

当社グループの役職員がこれらの処分を受けると、市場や金融機関、お取引先、当  
社株主からの信用失墜につながるおそれがあります。

市場で売買される株式は「三越伊勢丹ホールディングス」の株式です。当社グルー  
プでは「インサイダー取引防止規程」を定め、特にインサイダー情報を知り得る可能  
性の高い特定部門に所属している従業員がこのホールディングス株式等を売買等す  
る際には、会社への事前届出を義務付けています。

### ② 贈収賄行為の禁止

私たちは、贈収賄に関する法令を遵守し、  
賄賂やキックバック、その他違法な支払いを含め、  
不適切な贈答・接待、その他経済的利益の供与を行いません。

3  
接待・贈答・寄付

私たちは、高額・頻繁等、社会の疑惑や不信を招く疑念が有る贈答・接待その他経済的利益の要求、承諾や供与を受けません。

私たちは、各種団体等への寄付などを行う際は、目的と社会的意義を明らかにし、関係法令を遵守し、正規かつ透明性が担保される方法に則って行います。

会社の事業に関連した慈善団体への寄付または支援を行う場合は、会社の規程等に定める手続きに基づき、必要な調査および合理性の確認をしたうえで実施します。

4  
反社会的勢力の排除

私たちは、反社会的勢力に対して毅然とした態度で対応し、いかなる取引も行いません。

私たちは、テロ行為やマネー・ローンダリング等の犯罪には一切関わりません。

Column  
犯罪収益移転防止法について

金融機関・クレジットカード事業者、百貨店を含む宝石・貴金属等取引業者などの「特定事業者」には、顧客との取引時における本人確認や記録の作成・保存、疑わしい取引の国への届出などが義務付けられています。

これは、犯罪組織によるマネー・ローンダリング(資金洗浄)やテロ資金獲得を防止し、国民生活の安全と平穏を確保するとともに、経済活動の健全な発展に寄与することを目的としており、「犯罪収益移転防止法」に定めがあります。

※「犯罪収益移転防止法」の詳細は、以下の警察庁ホームページに掲載されています。  
[https://www.npa.go.jp/sosikihanzai/jafic/hourei/law\\_com.htm](https://www.npa.go.jp/sosikihanzai/jafic/hourei/law_com.htm)

5  
利益相反と公私のけじめ

私たちは、会社の資金、資産、データや情報を、正当な業務目的にのみ使用し、適切に管理します。

私たちは、常に、会社の最善の利益となるよう行動し、自分のために他者と取引する、あるいは、他社の利益を優先するなど、会社と利害が対立することを行いません。

利益相反が生じることが予想される取引、または関係が生じた場合、会社の規程等に基づき、必要な承認を得るなど、適切な措置を講じます。

6  
記録の取り扱いと適切な情報開示

私たちは、財務状況を含む企業情報を適時・適切に開示し、不正確・不適切な情報開示や情報の隠ぺいは行いません。

会計帳簿や財務関係記録をはじめとする全ての記録および報告を、正確で、抜けがなく、公正にそして適時に作成し、また、事実を適切に表示したものにします。

3

## 社会への貢献

1

### 地球環境の保全、サプライチェーンへの配慮

私たちは、事業のあらゆる場面で、  
気候変動問題・生物多様性の保全・水資源の保全などに配慮し、  
持続可能な社会実現に貢献していきます。

私たちは、商品・サービスに関わる製造・物流・販売・サービスの提供・  
商品の廃棄に至るサプライチェーンで環境負荷の低減に取り組みます。

2

### 社会貢献活動

私たちは、地域・社会の一員として、相互交流を深めて信頼関係を築くとともに、  
連携して地域・社会の課題解決や活性化に貢献します。

私たちは、良き企業市民として、  
豊かで住み良い地域社会や国際社会の実現のため積極的な社会貢献を推進し、  
持続可能な社会の実現に努めます。

### Column

#### 企業の存在は、社会との共存共栄のもとに成り立ちます

「お客さまの暮らしを豊かにする、“特別な”百貨店を中核とした小売グループ」を実現する  
ためには、サステナビリティ経営を実践し、社会と“共存共栄”していくことが不可欠です。

事業活動が環境へ与える負荷を理解し、環境保全に取り組みましょう。そして、社会課題に  
対して自分たちがどのような方法で貢献できるか、考えてみましょう。

# Part 3 お客さまとの関わり方

- 1 お客さまとの関係性 ..... P23
- 2 期待を超えるサービスの提供 ..... P24
- 3 個人情報の保護 ..... P25

1  
お客さまとの関係性

私たちは、「お客さまの暮らしを豊かにする“特別な”百貨店を中核とした小売グループ」  
という公共性の高さを認識し、  
法令や社会規範を遵守し、高い倫理観をもち、お客さまに対応します。

私たちは、お客さまの立場に立ち、  
商品・サービスの安全対策・品質管理に万全を期し、  
すべてのお客さまに安心してご利用いただける環境づくりや  
サービスの提供に努めます。

私たちは、お客さまとの関係性において、プライベートと業務上の立場をわきまえ、  
社会通念を逸脱した不適切な贈答・接待等はいりません。

Column  
安全・安心の確保

お客さまの安全・安心の確保のため、「商品の品質管理」「適正で公正な表示」「お客さまとの約束・契約を守る」「お客さまの個人情報を大切に扱う」等、法令を遵守し安全・安心なお買場環境を維持することが求められます。

2  
期待を超えるサービスの提供

私たちは、お客さまの声に真摯に耳を傾け、信頼と期待にお応えします。  
多様化・高度化するお客さまの真のニーズを読み取り、  
スピードをもって実現することで、より高いご満足を提供していきます。

お客さまのニーズにお応えしていくため、  
私たちは常にあらゆる情報を駆使し、一人ひとりが専門性を高め、  
斬新なアイデアを提供することを目指します。

私たちは、多様な事業を展開する三越伊勢丹グループの力を集結し、  
一体となって、お客さまの期待にお応えします。



## 個人情報の保護

私たちは、お客さまからお預かりする個人情報の管理に細心の注意を払い厳重に管理します。

-----  
 情報は業務上の必要性がある場合に限り、業務上の目的の範囲内で利用および提供し、お客さまのプライバシーを守ります。

### Column

#### 個人情報とは？

個人情報とは、個人に関する情報であって、この情報により、あるいは他の情報との組合せで個人を識別できるものおよび個人識別符号(例 免許証番号、被保険者整理番号等)を含むものをいいます。

##### 具体例

氏名、生年月日、住所、電話番号、メールアドレス、カード番号、家族構成、職業、購買履歴など

個人情報については、個人情報保護法により事業者に対して個人情報の有用性に配慮しつつ、適切な取扱いの確保を求めています。違反した場合は罰則や社会的信用低下にもつながりかねないため注意が必要です。

詳しくは当社グループ「個人情報取扱規程」、および「三越伊勢丹 個人情報取扱ルールブック」をご参照ください。

## Part 4

# 職場における心構え、 公正な労働環境

- 1 機会均等／差別の禁止 ..... P29
  - ① ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン
  - ② ハラスメント
- 2 健康と安全 ..... P30
  - ① 健康経営
  - ② 働きやすい職場づくり
  - ③ 成長と挑戦
- 3 問題提起・通報 ..... P31

## 1 機会均等／差別の禁止

### 1 ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン

私たちは、グループ役職員一人ひとりの多様な個性、背景、考え方や価値観を尊重し、多様な人財がそれぞれの能力を最大限に発揮できる自由闊達な風土と環境づくりを推進します。

一人ひとりが、才能を活かし、知恵を出し合い、あらゆる人々と協力し合いながら活躍する公平な社会の実現に取り組みます。

異動・昇進・評価・処遇にあたっては、差別のない公平・公正な基準に基づいて行います。

### 2 ハラスメント

私たちは、すべての人に尊厳と敬意をもって接し、あらゆるハラスメントを行わず、社外からのハラスメントを含めて許容しません。社内でのいじめや嫌がらせも許しません。

私たちは、やってはいけないこと、言うてはいけないことを正しく理解し、ハラスメントに関わる正しい知識と高い意識をアップデートし続け、主体的にハラスメント・ゼロに向き合います。

## 2 健康と安全

### 1 健康経営

私たちは、役職員の安全を第一に労働時間の正しい記録等を通じて就業環境の提供、維持に努めます。

一人ひとりが、心身共に健康で意欲と活力を高めながら安全に働き続けられる環境づくりを目指します。

### 2 働きやすい職場づくり

私たちは、事業活動を行う各国の適用法令に常に準拠して雇用・労働の健全性を確保します。

私たちは、職場の仲間同士が、立場を問わず、誠実に接し、助け合い、尊重し、共創する「健全」で「闊達」な職場環境を目指します。

### 3 成長と挑戦

私たちは、世の中の動きや環境の変化の先の未来を感じ、新しい取り組みを続けます。また、積極的に挑戦する従業員をサポート、評価します。

私たちは、常に業務改革に取り組み、対話を推進していきます。

## 問題提起・通報

私たちは、法令・規則や本行動規範に反する恐れのある  
行為等を発見したら、見てみぬふりをせず、  
勇気をもって速やかに関係部署に報告・相談します。

私たちは、調査のために協力を求められた場合には、  
積極的に協力します。

私たちは、誠実に報告を行った人を公正かつ丁寧に扱い、  
問題の調査に協力した人に対する  
いかなる報復行為も許しません。



## Column

『安心して働くことのできる職場環境づくり』に  
向けた労使共同宣言

三越伊勢丹グループでは、従業員エンゲージメントの向上に向けた働く環境の整備の一環として、『安心して働くことのできる職場環境づくり』に取り組んでいます。  
会社とグループ労働組合共同で下記の通り宣言を発信しています。

## 労働時間管理ルールの遵守と業務改革に取り組みます

## 労働時間の正しい記録を徹底します

始業・終業時間以外の  
打刻や時間入力、  
記録の不正な改変はしません

本人 × 上司

上司は、部下が労働時間を  
正しく記録しているかを  
必ず確認し、必要に応じて  
修正を指示・指導します

## 全員が業務改革に取り組みます

一人ひとりが業務改革の  
“たね”を見つけて、  
チームで解決します

本人 × 上司

業務の  
『やめる・まとめる・偏りをなくす』  
を決断・実行します

## 対話を通じて推進します

業務の進捗や業務の課題を、  
上司やチームに  
共有・相談します

本人 × 上司

部下やチームが持つ課題を  
十分に把握するために、  
『対話の時間』と『対話の風土』を  
つくります

## いかなるハラスメントも絶対に行わず、一切許容しません

## 共に働く仲間と自分自身の両方を大切にします

皆が、“相手の異なる意見を受け止める”“自分の気持ちも素直に伝えられる”、  
『対等で信頼感のある職場』をつくります

## 正しい知識と高い意識をアップデートし続けます

『やってはいけないこと』『言ってはいけないこと』を正しく理解し、  
主体的に「ハラスメント・ゼロ」に向き合います

## 見て見ぬふりはしません

ハラスメントかも?と思ったら見過ごさず、“声を掛ける”“相談する”など、  
皆が勇気を持って行動します

会社は、相談や通報には誠実に対応し、ハラスメントには厳正に対処します

株式会社三越伊勢丹ホールディングス 取締役 代表執行役社長 CEO 細谷 敏幸  
三越伊勢丹グループ労働組合 本部執行委員長 菊池 史和