

# コンプライアンス／リスクマネジメント

お客様や社会の期待に応え、  
事業を継続的に営んでいくための組織・風土づくりを進めています。

## コンプライアンス推進体制を整備

サントリーグループの全従業員が共通の価値・行動の基準で業務を推進できるよう、「企業倫理綱領」を制定。この綱領に基づき、グループ横断的な視点からコンプライアンス体制を構築・運用していくために、コンプライアンス室が国内外グループ各社の推進責任者と連携を図りながら、現場に根ざした活動を推進しています。

### サントリーグループ企業倫理綱領(骨子)(2003年制定・2008年改定)

全文はWebサイトに記載

#### I 企業倫理憲章

お客様、お得意様、それととりまく世界全体に対して、

1. 誠実であること
2. 公平で公正であること
3. 透明であること
4. 社会的な責任をはたすこと
5. 多様な価値観の存在を受け入れること
6. 信頼と思いやりをもって接すること

#### II 企業行動規範

1. お客様の喜びと幸せに貢献できるよう、安全で安心な質の高い商品やサービスを提供するとともに、誠実で透明なコミュニケーションに努めます。
2. 法令を遵守し社会的倫理に則った活動を進めます。
3. 公正で透明な事業活動を展開します。
4. よき企業市民として積極的に社会貢献活動を行います。
5. 「水と生きる」企業グループとして、地球環境の保全・保護に積極的に取り組みます。
6. すべての人がいきいきと働くことができる安全で風通しのよい職場づくりに努めます。
7. 会社財産や情報等は、適切な保全・管理に努め有効に活用するとともに、第三者の権利を尊重します。

## コンプライアンス・ホットライン

企業倫理綱領に抵触する行為を早期に発見し解決するため、グループ共通窓口としてコンプライアンス室と社外法律事務所に「コンプライアンス・ホットライン(内部通報制度)」を設置しています。2009年は、労務・人事に関する相談内容など、グループ全体で93件の通報がありました。通報案件に対しては、プライバシーに配慮した調査のもと是正勧告などの対応を行うとともに、問題の改善や再発防止策が徹底されていることを確認しています。

## グループ各社で啓発活動を実施

店舗で働く従業員一人ひとりが自社ブランドへの理解を深め、コンプライアンスを実践していくために独自の啓発ツールを配布しています。また、ホットライン窓口を周知するため、ポスターを作成しオフィスや店舗に掲示しています。



ティップネス、ハーゲンダッツジャパン、日本サブウェイの啓発ツール

## コンプライアンス推進活動を強化

各種研修やe-ラーニングの実施、小冊子の配布、イントラネットを通じた定期的な情報発信など、従業員へのさまざまな浸透活動を行っています。また、グループ全従業員を対象とした「コンプライアンス浸透度調査」を隔年で実施し(今回は2010年に実施)、その定着状況を測り施策の充実に努めるほか、全社および各部・各部門ごとの個別課題を把握し、今後の取り組み改善につなげています。



サントリーグループとして共有化したい価値観、行動基準などを記載した「OUR VISION」(日・英・中・仏・西)

## トータルリスクマネジメント体制を強化

サントリーグループのリスクマネジメントは、グループ各社の業務執行レベルでの自己管理を原則としています。また、グループ全社横断的な委員会を設置し、課題解決に取り組んでいます。

### グループリスクマネジメント委員会の設置

2009年4月より「グループリスクマネジメント委員会」を設置しています。同委員会は、コンプライアンス・情報セキュリティ・個人情報保護など、その他全社的な重要課題について、グループ全体でのリスクの分析・評価を行い、全社最適の観点から予防策を講じるとともに、その強化を図っています。

### 品質リスクへの対応を強化

安全・安心な商品・サービスを提供することが最も基本的な責務であると認識し、「品質保証委員会」を設けて、専門的な見地から活動を強化しています。同委員会では、グループにおける品質リスクの抽出・低減を図るとともに、情報開示の推進に取り組んでいます。(P.19参照)

## お客様の個人情報の保護

(株)サントリーショッピングクラブでは、企業が行うプロモーションの支援事業を行っており、お客様情報の紛失や漏洩を防ぐため、個人情報入力時の暗号化システムを独自に開発、セキュリティの高いしくみを構築しています。また、プライバシーマークを取得し、JIS Q 15001に準拠した厳格な個人情報の管理を行っています。

