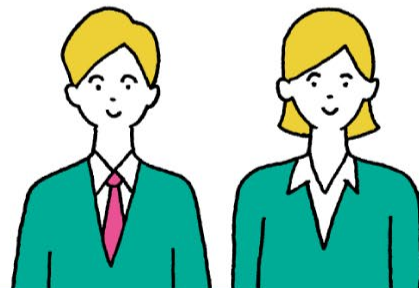




こんな時どうする？

花王 ビジネス コンダクト ガイドライン

ケースブック



kao

花王ビジネス コンダクト ガイドライン (BCG) ケースブックの改訂にあたって

本ケースブックは、花王グループ社員の皆さん一人ひとりが、ご自身や周囲の言動がBCGに則っているかどうかを振り返るきっかけとしていただくためのものです。

皆さんが、業務内外を問わず遭遇する可能性がある事例（花王での実例含む）を紹介しています。花王グループ社員として望まれる判断・行動に対する理解が深まれば幸甚です。

法令・BCG・社内規程・倫理に関する違反や疑わしい行為を見聞きした場合には、一人で抱え込まずに、まずは上司または主管部門に報告し、それでも解決しない場合には以下の通報・相談窓口にて通報・相談してください。

「花王 コンプライアンスホットライン」

受付・対応： コンプライアンス推進部

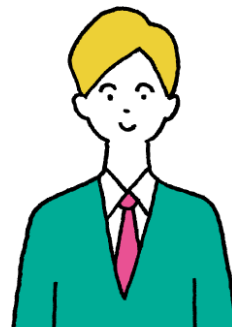
Eメール： compliance@kao.co.jp

電話： 03-3660-7140 (受付時間：平日8:30～17:00)

通報を希望の場合は以下をご覧ください。

<https://www.kao.com/jp/corporate/about/policies/compliance/compliance-contact/>

登場人物紹介



花王 健 (けん) (35)



月野 なおみ (23)

2014年4月

2016年7月改訂

2017年6月改訂

2020年6月改訂

ケース一覧

CASE1 データの選定で注意することは？

CASE2 花王グループの商品の安全性に関する情報を聞いたら、どうすべき？

CASE3 物品を買うとき、考慮すべきことは？

CASE4 業界団体の会議などで同業他社の社員に会うが、注意すべきことは？

CASE5 輸入品の通関を早めるために公務員に個人的にお金を支払ってもよい？

CASE6 取引のためなら、サービス残業をしてもやむをえない？

CASE7 時には、他のメンバーの前での厳しい叱責も必要？

CASE8 部下への慰労のためなら断られても繰り返し夕食に誘ってもよい？

CASE9 私のことを通報したのは誰？

CASE10 今期の交際費を来期の費用で処理できる？

CASE11 未公表の情報を家族に話してもよい？

CASE12 ソーシャルメディア上に、花王の商品の誤解を解く投稿をしたいが

CASE13 ウェブサイト上にあるイラストは自由に使用できる？

CASE14 転職前の会社の情報を報告しなければならない？

CASE15 消費者モニターの顔写真を、別の目的で使ってもよい？

CASE16 日々の会話の中で、悪意がなくみんなが楽しんでいれば何をしても大丈夫？

CASE17 委託先の従業員の過重労働を知ってしまったら

CASE18 余った販促品のぬいぐるみを家に持ち帰りたいが

CASE19 私の配偶者は競合会社の社員、夫婦間に秘密はない？

CASE20 社内のルール違反に気づいたら

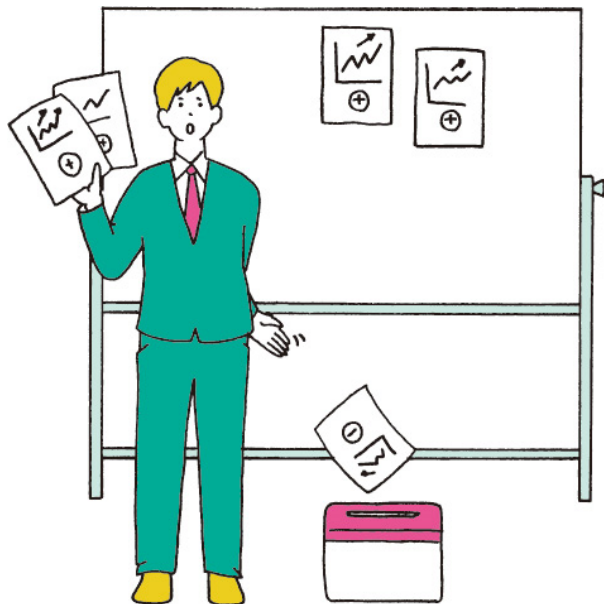
CASE21 家族の経営する会社と花王グループの取引が始まるが

CASE22 行政とのクリーンなお付き合いとは？

CASE 1

データの選定で注意することは？

商品化の際の商品の安全性に関する社内資料を作成するにあたり、上司から評価結果の良くない部分のデータは使用せず、自社に有利となるデータだけを用いて作成するように指示された。



Q.

これは採用するデータを選ぶ
だけであり、データ、数値を操
作するわけではないので問題
ない？

回答

問題があります。

評価結果のよいデータだけを意図的に選択することにより、会社が誤った判断をするおそれがあります。その結果、商品や会社の信頼を傷つけてしまうこともあります。まずは、上司に対し率直・真摯に自分の考えを伝え、上司の指示の正当性を確認してください。それでも不正となる懸念のある行為を強要される場合は、その上の上司または主管部門、コンプライアンス委員や通報・相談窓口に通報・相談してください。

判断するにあたって

- BCGを遵守し、これに反してまで利益を追求することはしません。
- 「会社の利益のため」や「上司の指示による」といった理由であっても、法律等、BCGおよび倫理に反する行為を行わず、また会社はこれを行うことを許容しません。
- これらに違反した場合、就業規程に基づく懲戒処分の対象となる場合があります。

参照：BCG 基本精神 2、4、01-1

CASE 2

花王グループの商品の安全性に関する情報を聞いたら、どうすべき？

友人から、「花王の歯磨き粉から、とがったものが出てきた」と聞いた。



Q.

関連部署への報告は必要？

回答

必要があります。

花王商品の安全性に関する情報を知ったらすぐに品質や消費者対応を担当する部門や上司に報告してください。被害が拡大しないうちに迅速に対応することが重要です。

判断するにあたって

- 花王商品の安全性に関する情報が報告されず対応が遅れると、被害が拡大したり、また、社会からは会社が何か不都合を隠ぺいしようとしたのではないかとの疑いも持たれ、該当商品のブランドや会社の信頼に甚大な悪影響を及ぼす恐れもあります。
- また、品質や消費者対応を担当する部門から詳細情報や対象品の入手等の指示があった場合には、これに協力してください。

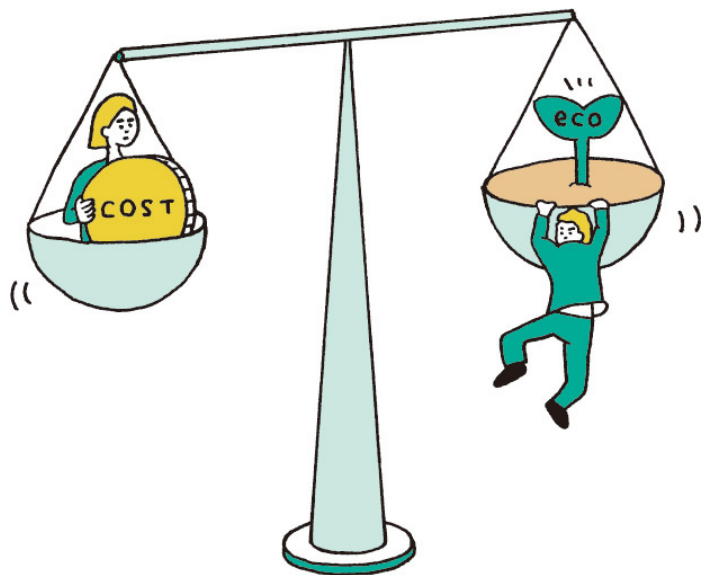
参照：BCG 01-1

CASE 3

物品を買うとき、考慮すべきことは？

私たちが購入する物品は、資源採掘から複数の加工を経て製造されている。

そのモノの流れには世界の様々な事業者が関わっている。



Q.

私たちが物品を買うとき、機能や価格以外に、環境に配慮する必要はない？

回答

いいえ。

環境に配慮すべきことを社員が理解していることが大切です。

購入したい品目に環境ラベルの付いた環境適合品があればそれを選択してください。

例えばノート等の文房具の多くは環境ラベルが付いていますので、確認しましょう。

判断するにあたって

- 環境と安全への取り組みは、花王グループの存在と活動に必須の条件です。この取り組みに実効力を持たせるためには、社員一人ひとりに環境意識に基づいた行動が求められます。
- 文房具等の身の回りの物品から商品の原材料等のあらゆる調達品の購入にあたっては、コストや機能等に加え、環境に配慮して商品を選定することが必要です。

例：洗浄成分の原料となるパーム油やおむつや段ボールの材料は、環境に配慮した認証品を購入
- 環境に配慮した商品であることを判断するためには、環境ラベルが目安となります。
- 価格が極端に安い場合は、環境や人権等にリスクがあるおそれがあります。

参照：BCG 02-1

CASE 4

業界団体の会議などで同業他社の社員に会うが、注意すべきことは？

あなたは、同業他社が参加する業界団体の会合に参加することになった。



Q.

参加する会社同士でどんな
情報でも話題にしてもよい？

回答

いいえ。

同業他社と価格・生産数量等に関わる会話をすると、独禁法において禁止されている「不当な取引制限」と認定されるおそれがあります。独禁法違反につながる情報交換は行わないでください。

判断するにあたって

- 商品の販売価格や生産数量、生産計画、販売地域制限等に関する話題は独占禁止法上の問題となるおそれがあります。
- 未公表情報などの自社の機密情報については、社外に伝えてはいけません。

参照：BCG 03-1、08-4
独禁法チェックリスト

CASE 5

輸入品の通関を早めるために公務員に個人的にお金を支払ってもよい？

新製品が港に到着したが通関に時間がかかっており、新製品の発表イベントに間に合いそうにない。通関担当者に連絡したら、「50ドルを自分に支払えば今すぐ通関を終了させられる」と言われた。



Q.

発表イベントに間に合わせるため、50ドルなら少額なので支払ってもよい？

回答

いいえ。

輸入品の通関を早く終わらせたいという目的で、公務員に対して個人的にお金を支払うことは禁止されています。

判断するにあたって

- 花王グループでは、法的に認められている場合を除き、所定の公的手続の円滑化をはかるために、公務員に個人的に少額を支払うファシリテーションペイメントを禁止しています。
- ただし、差し迫った危険に直面している個人の生命・自由・安全を保障するためになされた支払いは、違反とはみなしません。その場合、後日、報告が必要となります。

参照：BCG 03-4
花王贈収賄防止ガイドライン

CASE 6

取引のためなら、サービス残業をしてもやむをえない？

私が担当している取引先は、販促活動の提案書の提出頻度が多く、期限にも厳しい。その作成のため、休日出勤や時間外労働が常態化し、法律上の残業の上限を超えそうになるとサービス残業せざるを得ない。



Q.

取引先との良好な関係を維持するためには、サービス残業はやむを得ない？

取引のためなら、サービス残業をしてもやむをえない？

回答

いいえ。

いかなる状況でも、サービス残業は認められません。就業時間をありのままに申告してください。

判断するにあたって

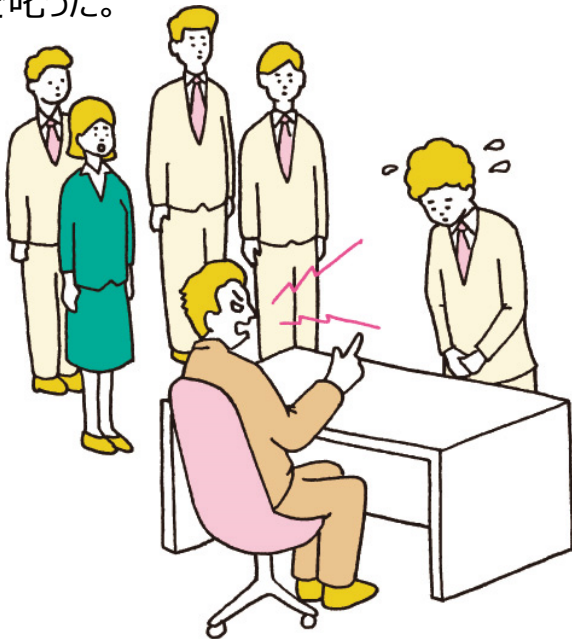
- 法律で定める上限を超える残業はもちろん法律違反になりますが、これを避けるために残業をしたにも拘らず申告しないことは会社が本来支払うべき残業代を支払わないこととなりますので、同様に法律違反となります。
- 過剰な業務量にならないように、予め上長と相談することが必要です。上長もメンバーの働き方や勤務状態を把握し、問題があれば改善する責任があります。

参照：BCG 05-3

CASE 7

時には、他のメンバーの前での厳しい叱責も必要？

私のグループのあるメンバーは何度指摘しても同じケアレスミスを繰り返し、改善しようとの姿勢が見受けられない。他のメンバーにも迷惑をかけているので、他のメンバーのいる前で大声で叱った。



Q.

指導方法として問題はある？

回答

問題があります。

ミスが改善しないメンバーに対し指導は必要ですが、適切な方法により行う必要があります。特に他メンバーの前での叱責は、精神的なダメージを与えることになる可能性が大きいので、できるだけ避ける、どうしても必要な場合には、特に配慮のある言動で行うべきです。

判断するにあたって

- ハラスメントを避けるためには、相手がどのように受け取るのか、また周囲にどう影響を与えるのか等考えて適切な言動をすることが必要です。
- 例えば、メンバーへの指導を行う際には、大声等威圧的な態度や追い詰めるような態度で行う、人格を否定するような表現や、雇用に不安を与えるような表現を用いることは許されません。
- 特に他メンバーの前での指導は、精神的なダメージを与えることになる可能性が大きいので、できるだけ避ける、どうしても必要な場合には、その後に指導の理由を丁寧に説明するなどのフォローが必要です。

参照：BCG 04-2

CASE 8

部下への慰労のためなら断られても繰り返し夕食に誘ってもよい？

私は慰労のため、好意をもっている部下を個別に何度か夕食に誘っている。これまでは都合が悪いということで実現していない。



Q.

職場のメンバーとのコミュニケーションは大事なので誘い続けてもよい？

回答

いいえ。

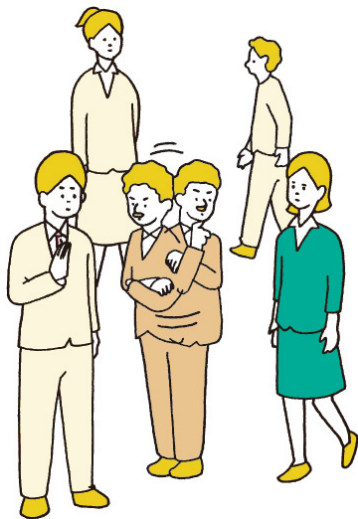
断り続けていることは、誘いを嫌がっている可能性がありますので、嫌がる相手を繰り返し誘うのは、パワーハラスメントやセクシャルハラスメントに該当する可能性があります。

判断するにあたって

- 上司や先輩から誘われた場合など、嫌なことを明確に意思表示できないことがあります。誘うたびに都合が悪い等の理由で断られたら、相手からの拒否のサインです。相手の真意を汲み取り、それ以上の誘いは止めてください。
- 相手が嫌がっていることに気づかず、問題ある言動を繰り返し重篤なパワハラやセクハラに発展するケースもあります。相手の気持ちや立場で考えて行動するようにしてください。嫌がっていないかを絶えず配慮し、そのような兆候があれば直ぐに止めることが重要です。

参照：BCG 04-2

私は日頃職場のメンバーに対し早く成長して欲しいと思い厳しい指導をしている。ところがコンプライアンス担当者から、私の指導方法に関する通報に基づくコンプライアンス面談を受けた。通報者に私の真意を伝えるために誰が通報したかを職場のメンバーに確認しようと思う。



Q.

通報者を特定するのは、問題ある？

回答

問題があります。

通報者や通報に関する調査を受けた者を探し出す行為は、固く禁じられています。

判断するにあたって

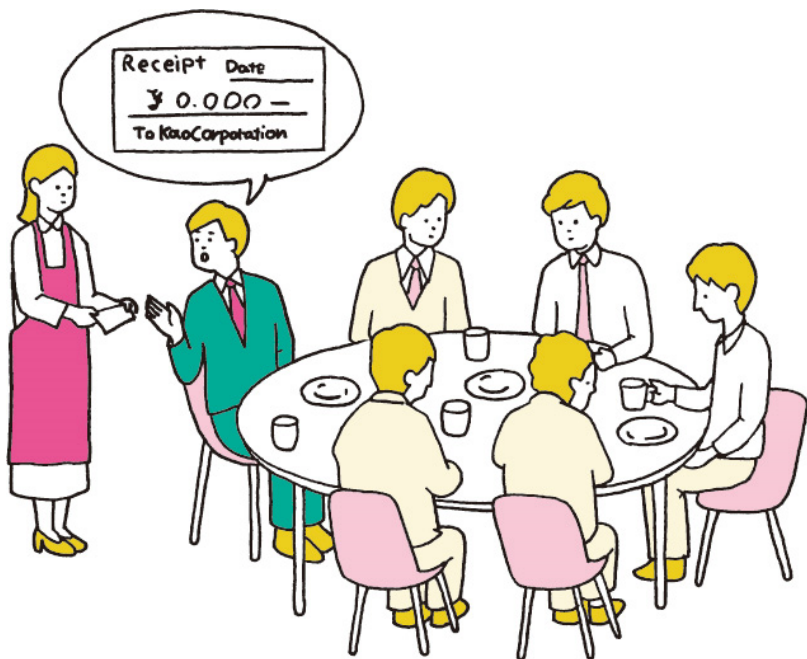
- 花王グループは通報・相談者や通報・相談に係る事実確認等のために調査を受けた者を探し出す行為を許容しません。このような行為は、通報・相談行為、調査協力行為を妨げ、通報・相談制度が有名無実化しますので、絶対に行なってはいけません。
- もし、自分の言動に対しコンプライアンス違反の通報を受けた場合には真摯に受け止め、コミュニケーションの在り方を見直すなど、そのような指摘を受けないように改善を図ってください。

参照：BCG基本精神 6、通報・相談規程

CASE 10

今期の交際費を来期の費用で処理できる？

年度末に取引先から急に会合に誘われ、先方分も合わせて支払いをした。



Q.

上司から、今期は交際費予算が超過しそうだと聞いていたので、店舗から日付空欄の領収書を受領し、来期に処理しようと考えている。この処理に問題はある？

回答

問題があります。

日付空欄の領収書を使って、恣意的に費用の計上期を変えることは、不正会計となりますので行ってはいけません。また、今期に発生した費用は今期に計上しなければなりません。正しい処理を行ってください。

判断するにあたって

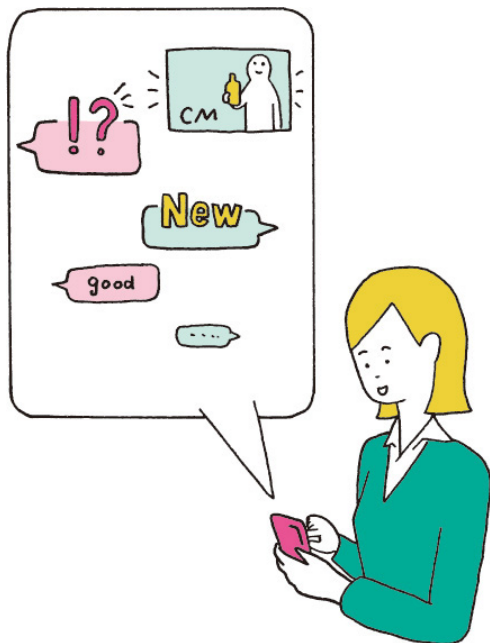
- 日付空欄の領収書の発行を求めることは許されません。
- すべての費用はその発生した期間に当てられなければなりません。

参照：BCG 06-2

CASE 11

未公表の情報を家族に話してもよい？

私の家族は、花王グループのある商品CMに今度起用されるタレントの大ファン。この情報はまだ社外に公表されていない。



Q.

誰にも言わないで、と釘をさして家族に伝えた。
何か問題はある？

回答

問題があります。

家族といえども、むやみに会社の未公表の情報を伝えてはいけません。

判断するにあたって

- 未公表情報などの機密情報を社外に伝えてはいけません。
- 社外とは取引先、競合会社、マスコミなどを想起しますが家族や友人・知人も含まれることを認識してください。
- 他社では、社員本人や家族によるソーシャルメディアへの投稿を通じて未公表情報が社外に拡散した事例があります。

参照：BCG 08-4
花王グループソーシャルメディア利用方針

CASE 12

ソーシャルメディア上に、花王の商品の誤解を解く投稿をしたいが

花王グループが運営していないソーシャルメディアで、花王の商品に関して読者が誤解するような投稿を見つけた。



Q.

個人として、誤解を解くための投稿をしようと思う。

社員であることを名乗らなくてもいい？

回答

いいえ。

花王グループの事業や商品について意見表明する場合は、自らが花王グループに所属していること、その投稿が個人的意見であり会社を代表するものでないことをはっきりと述べてください。

判断するにあたって

- 花王グループとの関係を明らかにせずに花王グループについて意見表明したり、商品のレビューやその他の情報を提供したりすることは、第三者から見た時に「なりすまし」として捉えられ、会社が批判を受ける危険があります。
- また、会社にとって重要であると思われるネガティブあるいはポジティブなコメントを社員が見かけた場合、権限を持った社員が対応しますので各社のソーシャルメディアの管理者または所管部門に連絡、共有してください。
- なお、会社を代表してメッセージを投稿する権限を与えられていない場合は、花王グループが運営するサイト上にメッセージを投稿してはいけません。

参照：BCG 08-4

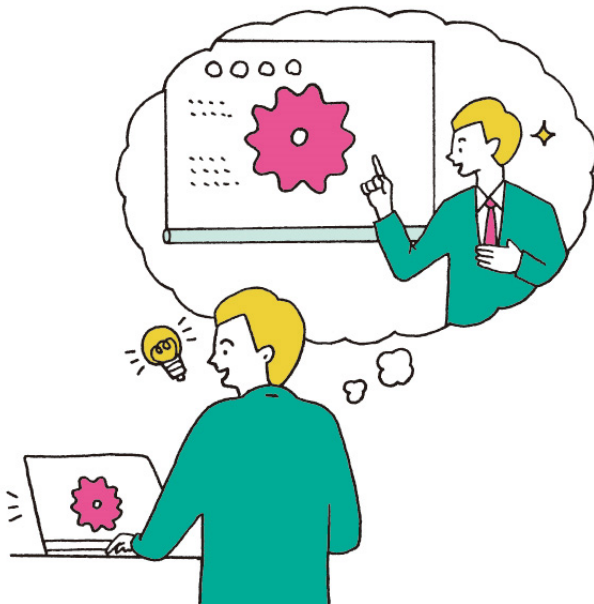
花王グループソーシャルメディア利用方針

【ソーシャルメディア上での個人的な情報発信(2、3、10)】

CASE 13

ウェブサイト上にあるイラストは自由に使用できる？

取引先へのプレゼン資料の挿絵に使えそうなイラストを他者のウェブサイト上で見つけた。



Q.

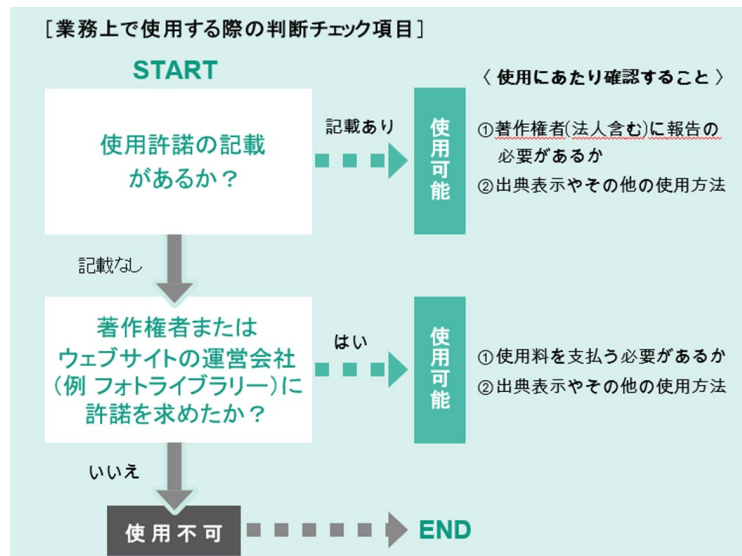
このイラストは、誰もがアクセスできるので、すぐにコピーして使用しても構わない？

回答

いいえ。

ウェブサイト上で公開されているイラスト画像にも著作権があります。著作権者の承諾のない使用は著作権侵害となるおそれがあるとともに、会社も著作権者から損害賠償金を請求されるおそれがあります。また、使用許諾が必要かどうか該当サイトの「利用規約」を確認してください。許諾が必要な場合には、著作権者またはウェブサイトの運営会社に直接連絡をしてください。必要に応じてライセンス料の支払いを求められる場合もあります。

判断するにあたって



参照：BCG 08-4

私が花王へ転職する前に、小売業に従事していたときに知り得た、競合スキンケアメーカーの未公開の新製品情報について、上長から教えてほしいと依頼を受けた。



Q.

上長の依頼に従って情報提供すべき？

回答

いいえ。

たとえ上司からの依頼であってもそのような情報提供はしないでください。キャリア入社社員が前勤務先の秘密情報を提供することや花王がこれを得ることは法令違反となる可能性があります。

判断するにあたって

- 情報の収集に当たっては、必ず合法的な情報源から正当な方法で情報を収集してください。
- 違法な手段で入手した情報を基に事業を行えば、漏洩した本人、これを入手した花王が刑事責任を問われる、その情報の所有者である競合会社等から損害賠償を求められる、さらに消費者等から花王への信頼を失うおそれがあります。

参照：BCG 基本精神 4、08-4
花王機密情報取扱いガイドライン

消費者モニターの方から「ヘアケア商品の開発のために使用する」ことに同意を得て撮影した顔写真を「スキンケア商品の開発」に転用したい。



Q.

「商品開発のため」という目的は同じなので、本人の了解がなくても顔写真を転用してもよい？

回答

いいえ。

個人情報をあらかじめ同意を得た目的以外に転用することはできません。

判断するにあたって

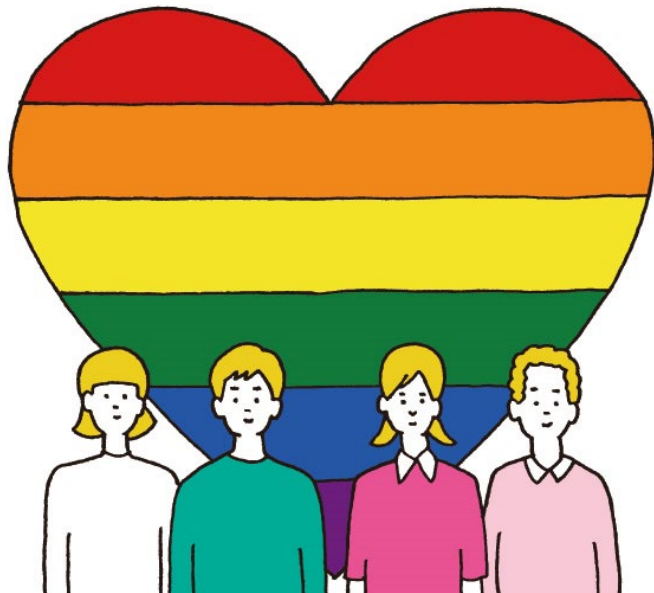
- 本人の同意を得ていない目的に個人情報の利用（目的外利用）はできません。ヘアケア製品の開発とスキンケア製品の開発は目的が異なりますので、スキンケア製品の開発に使用したい場合には本人からあらかじめ同意を得なければなりません。

参照：BCG 08-4 個人情報取扱いガイドライン

CASE 16

日々の会話の中で、悪意がなくみんなが楽しんでいれば何をしても大丈夫？

社員の中に、みんなを笑わせようとわざと異性のふりをして話をする人がいます。悪口を言っているわけではなく、みんなも楽しんでいます。



Q.

この状況に問題はある？

回答

問題があります。

たとえ悪意がなく、当事者が周囲にいなくても、LGBTへの差別的言動は職場環境の悪化に繋がるハラスメントの一種です。

判断するにあたって

- 職場でLGBTなどの性的少数者の方を知らないとしても、それは、そういう方がいない、ということではありません。
- 文化、宗教、信条、性的指向など多様な考え方や価値観を持った方と協働しているとの認識に立ち、知らない間に傷つけることの無いようにしましょう。

参照：BCG 05-1

花王人権方針 LGBTポータル

CASE 17

委託先の従業員の過重労働を知ってしまったら

花王事業場内で従事する業務委託先の社員が毎日深夜まで働いており、かなり疲労している様子。



Q.

業務委託先の会社に改善を
申し入れてもよい？

回答

はい。
事業場内で従事する委託先に対し、同じ事業場で働く仲間として過重労働の改善を申し入れることは問題ありません。

判断するにあたって

- 花王グループは、花王人権方針の中で、事業活動全体を通じた人権尊重及び取引先に対しても、人権を尊重し、侵害しないよう求めていくことを表明しています。
- よって、花王の事業に関連した取引先の人権侵害を知った場合には上司又は担当部門に相談し、改善を申し入れることを検討してください。

参照：BCG 04-1 花王人権方針

キャンペーンの販売促進活動で景品として配布しきれずに余ったぬいぐるみが、現場に残っている。



Q.

廃棄すると聞いたが、もったいないので、許可を得ずに持ち帰ってもいい？

回答

いいえ、許可を得ずに持ちかえってはいけません。

処分についての承認権限者の了解なく、持ち帰らないでください。組織で定めた最終処分の規程がある場合には、それに従って処理してください。

判断するにあたって

- 業務において使用するために、会社で購入したものは、すべて会社の所有物です。
- 会社の資産を不正に持ち出すと社内規程に違反し、懲戒処分となる場合もあります。

参照：BCG 06-2

CASE 19

私の配偶者は競合会社の社員、夫婦間に秘密はない？

私の配偶者は競合会社の社員。



Q.

この場合、何か気をつけなければならないことはある？

回答

家庭内でも、機密情報が含まれる仕事関係の話題を避け、お互いに自社の機密情報の開示や、競合会社の機密情報の不正入手をすることがないように注意を払う必要があります。

なお、花王グループ役員の場合は、会社への届出が必要です。

判断するにあたって

- 配偶者といえども、お互いの会社の機密情報を開示することは許されません。これは競合会社間に限ったことではありません。

家庭内であっても、公私のけじめをつけ、花王グループの正当な利益を損なわない言動を心がけてください。

参照：BCG 03-5
利害の対立の回避に関するガイドライン

燃えやすい原料が法令に違反した場所に保管されている。
でも、指摘すると自分が通報したと分かってしまい、報復
を受けるのが怖いので、通報しないことにした。



Q.

何か問題ある？

回答

問題があります。

直ちに上司、主管部門又は通報窓口へ報告してください。通報によりあなたが報復や不利益を受けることはありません。

判断するにあたって

- 違反行為を見つけた場合には直ぐに報告し、大事（おおごと）化、長期化する前に止めさせることが重要です。
- BCGや通報・相談規程では、通報者に対する報復や不利益取扱いを禁止しており、また通報・相談対応者は守秘義務を徹底していますので、安心して通報してください。

参照：BCG基本精神 5、通報・相談規程

CASE 21

家族の経営する会社と花王グループの取引が始まるが

私は花王グループ会社の社員。私の配偶者が経営する会社と花王グループの間で取引が始まる。



Q.

会社に届け出る必要はある？

回答

はい。

届け出る必要がある場合があります。届け出る必要がない場合でも、秘密保持を徹底していただく必要があります。

判断するにあたって

- 花王グループでは、近親者(*1)が代表権を有する、または議決権の過半数を有する会社(その子会社を含む)と花王グループが取引をする場合、社員の方は個人的に関与する場合に、役員の方は個人的な関与の有無にかかわらず届出を必要としています。

*1近親者の範囲、「個人的に関与する場合」の詳細については各社のルールを確認ください。

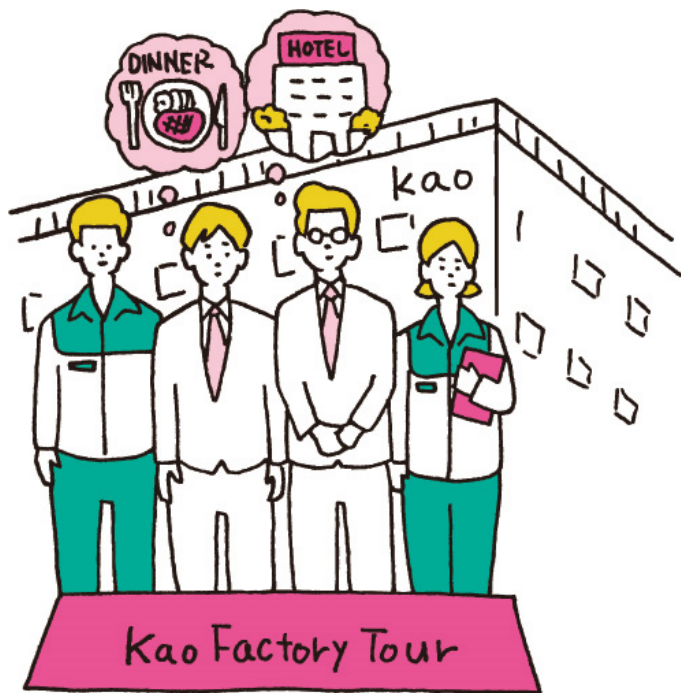
- また、役員・社員は当該会社と花王グループとのあらゆる取引において、花王グループの側において、取引の最終決定者になることはできません。

参照：BCG 03-5、
花王利害の対立の回避に関するガイドライン II.2

CASE 22

行政とのクリーンなお付き合いとは？

製品の品質問題の関係で何度も会ったことのある公務員から品質管理の勉強のために工場見学の申し出を受けた。



Q.

当社の高い品質をアピールする良い機会なので、先方の旅費、宿泊費、食事代を負担してもよい？

回答

いいえ。

花王の事業や製品の品質等の許認可権限を有するか否かに関わらず、公務員を工場見学に招く場合に、会社の定める基準を超えて、工場までの旅費、宿泊費、食事などを負担することは禁止されています。

判断するにあたって

- 公務員等とは、不適切な利益提供等を行わず、公正で透明性のある関係を保つことが求められます。
- 従って、たとえ自社工場の見学が不正な利益を得るためでなくても、社内ルールを超える費用を負担することはできません。
- また、他国から公務員を招く場合は、訪問前に承認が必要となります。

参照：BCG 03-6、贈収賄防止ガイドライン、公務員への利益提供に関するガイドライン

The Kao logo is rendered in a white, lowercase, sans-serif font. The letters are clean and modern, with the 'a' and 'o' having a slightly rounded appearance. The logo is centered horizontally within the teal footer area.

kaO

自然と調和する ところ豊かな毎日をめざして