

Shiseido Code of Conduct and Ethics

資生堂倫理行為準則

SHISEIDO



CEO寄語

致資生堂家族的每一位成員

我們以達成企業使命

「BEAUTY INNOVATIONS FOR A BETTER WORLD（美力創新，讓世界更美好）」為目標，相信美麗的力量，每天不斷接受新的挑戰，致力於為全世界的顧客帶來笑容。在我們不斷接受新的挑戰、持續推動變革並進化的過程中，我們可能會面臨感到猶豫、難以判斷的局面，但如果我們每個人都以誠實、謙虛的自信和高道德標準行事，我們必能不斷取得成果。

為了創造新的價值並實現永續發展，始終堅持並實踐可贏得員工、顧客、合作夥伴、股東、投資者以及整個社會信任的商業活動極為重要。

《資生堂倫理行為準則》是我們應如何經營並推進業務，以同時實現永續成長、贏得信任的重要指南。

我將以《資生堂倫理行為準則》為指南針領導資生堂向前邁進。

資生堂家族的成員們，讓我們將此行為準則運用到日常工作中，使資生堂更加閃耀輝煌，攜手以美麗的力量創造一個更美好的世界！

取締役
代表執行官 社長 CEO
藤原 憲太郎

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Takahiro Fujiwara'.

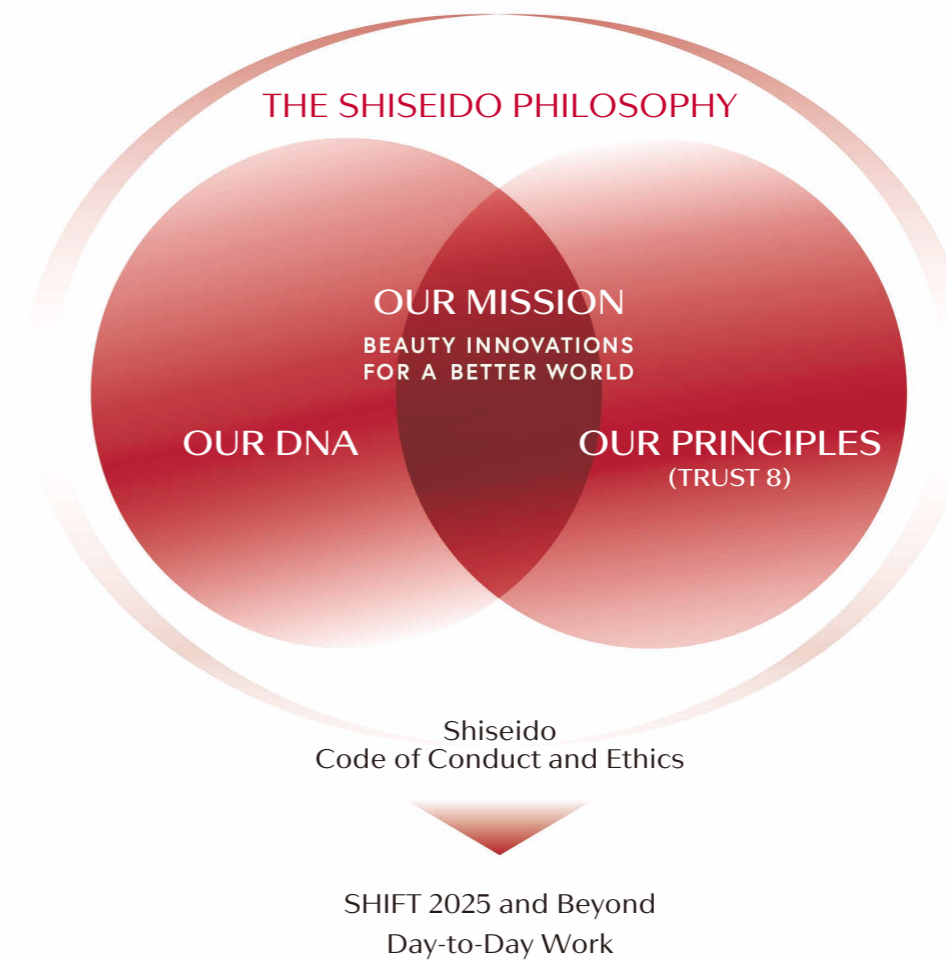
資生堂企業理念

為了百年以後依然繼續綻放光芒，成為受到世界各地多元人士信賴的企業，我們定義並制定了資生堂企業理念。我們始終以資生堂企業理念為依據，不論在國家、地區、組織、品牌上，以成為源自日本、成為世界首屈一指的全球美粧企業為目標。

資生堂企業理念由下列事項構成。

1. 定義應完成之企業使命「我們的使命」
2. 在150多年歷史演進中一脈相承「我們的DNA」
3. 資生堂所有員工於攜手一同工作時應有的態度「我們的原則」

《資生堂倫理行為準則》規範我們應採取的行為，並為在資生堂集團工作的每一位成員所共有。
《資生堂倫理行為準則》代表所有我們開展事業活動之國家和地區的法規、公司內部規則和應遵守的原則，並且符合最高倫理觀和我們的資生堂企業理念。





Maria Chiclana

法務執行長
Maria Chiclana

CLO 寄語

諸位員工：

新《資生堂倫理行為準則》極為重視最高道德觀和與One Shiseido共通的價值觀，並且重新為我們明確指示推進事業活動時的遵循方針。作為資生堂之一員，我們應該如何行動、如何進行決策，準則中明確揭示符合公司期待的行為，且不分國籍、所屬部門或負責的品牌等所有員工都適用，《資生堂倫理行為準則》可說是呈現我們作為資生堂一員之理想姿態的規範。

《資生堂倫理行為準則》中制定的原則是本公司執行幹部、董事及員工等所有人員在所有事業活動中必須遵守的規範，確實閱讀並理解行為準則的內容，並秉持其中的價值觀行事，對我們事業的持續成功不可或缺。

請務必在每日的工作中實行《資生堂倫理行為準則》的規範並加以靈活運用。

全球領導者致詞



- 我們遵循“TRUST 8”原則。
- 我們重視公平與誠實，並誠信行事。
- 我們致力於品質和安全。
- 我們重視人權，尊重彼此。
- 我們尊重所有民族、國家和地區的歷史、文化和習俗，並致力於確保重視多樣性，促進包容，推進永續發展。
- 我們以《資生堂倫理行為準則》為導向，爭取成為全球贏家。

指南

資生堂（“我們”）的所有董事、高管和員工必須始終根據《資生堂倫理行為準則》，並以符合公司最佳利益的方式行事。行政領導層與管理層以身作則，共同確保遵守《資生堂倫理行為準則》，並確保所有員工都熟悉本準則。根據我們的政策和程式，違反本準則可能會導致遭受紀律處分（包括被解雇）。

專線

如果您有任何遵守規範的問題，例如可能違反本準則或可能未遵守我們的內部規則，請聯繫相應的地區HOTLINE或求助專線。撥打專線時，將會竭力為您的資訊保密。我們嚴禁報復善意舉報人或配合調查的人員。詳情見第34頁。

要做出正確的決定，請考慮以下幾點

概述

嘗試全球性業務領域，就像開啟一段旅程。
您將會與不同背景和文化的人交流並一起工作。您將會獲得新體驗。
這不僅會磨煉您的技能，還能拓展您的知識面。
雖然這段旅程可能令人興奮，
但您也面臨著突然的變化和意想不到的挑戰。
您需要克服障礙，修正方向並提出快速的解決方案。
換句話說，您需要一個指南針，為您指引方向。
這就是本《資生堂倫理行為準則》的作用：一個可靠的指南針。
本準則在日常工作中幫助您找到自己的方向。
當您不確信時，當您需要建議和指導時，請查閱本準則。
願您帶著自信、確定、和安心開啟這段旅程。



目錄

第一章

與我們的員工 — 9

1. 尊重人權和多樣性
2. 誠信工作計畫
3. 健康安全的專業工作環境

第二章

與我們的顧客 — 14

1. 對產品和服務的責任
2. 顧客的滿意度和信任
3. 提升品牌價值

第三章

與我們的業務夥伴 — 19

1. 公平的交易活動
2. 禁止賄賂和腐敗
3. 永續發展

第四章

與我們的股東 — 24

1. 持續提升企業價值
2. 公司治理和內部控制
3. 與股東和投資者的對話

第五章

與我們的社會、地球 — 29

1. 遵守法律，尊重人權
2. 以永續發展的世界為目標
3. 對社會的貢獻

* HOTLINE熱線/求助專線資訊 — 34

與我們的員工

通過協作找到與共事的人員相處的方式



尊重人權和多樣性

我們尊重工作場所每位人員的人權、性格和個性。
我們重視多樣性和包容性，努力與資生堂共同成長。



- 1 我們不參與也不容忍基於任何理由的歧視或虐待，包括但不限於種族、膚色、性別、年齡、語言、經濟狀況、國籍或民族血統、宗教、民族或社會出身、政治或其他觀點、殘疾、健康狀況、性取向和性別認同。我們不參與也不容忍騷擾，包括性騷擾和濫用權力。
- 2 我們遵循“TRUST 8”原則。

誠信工作計畫

我們會在認真工作的同時，分清楚公私界限。



- 1 我們妥善管理機密資訊和個人資訊，
以免洩露或丟失，並且不會不當使用該等資訊。
- 2 我們在使用網際網路或社群媒體時適當管理資訊。
- 3 我們以符合資生堂最大利益的方式行事。
我們避免出現亦不參與與資生堂的利益、
產品或服務相衝突或競爭的活動。
我們不參與可能對資生堂的利益產生負面影響的活動。
- 4 我們不濫用職權或職務謀取私利，
也不在私人活動中向業務相關的第三方尋求合作或提供利益。

健康安全的工作環境

我們努力營造健康安全的工作環境，
提升員工的舒適度和職業成就感。



- 1 我們努力營造安全、清潔、健康、高效、便利的工作環境。
- 2 我們努力維護和管理我們的身心健康，實現工作與生活的平衡。
- 3 在發生災難時，我們將員工及其家人的安全放在第一位。
- 4 我們將與共事的人員一同努力，發揮全部潛力。我們將與共事的人員努力溝通，使自身及其他職場人員得到成長。
- 5 我們將進行公正的人事評價，參與公平的職業發展。

參考

- 《勞動契約及工作規則》
- 《資生堂集團人權政策》
- 《資生堂集團資訊資產處理規則》
- 《資訊系統的使用規定》
- 《資生堂集團社群媒體政策》
- 《資生堂集團資訊安全政策》
- 《資生堂集團隱私權政策》

問答

問

一名同事一直對我有性別歧視，
以及由於我的國籍原因，我受到了騷擾。
我應該如何處理該問題？

問

我可以在社群媒體上發佈我一直在協助開發的新產品嗎？

答

資生堂絕不容忍歧視或騷擾。請諮詢您的主管或相應的部門，如人力資源部。
如果上述方法不可行，請撥打您所在地區的熱線/求助熱線報告該問題。
我們將最大程度地對您的個人資訊嚴格保密。詳情見“指南”頁。

答

不可以。即使匿名在社群媒體上發佈，您也不得分享公司的保密資訊，包括新產品資訊。
也不得向您的家庭成員披露任何未向公眾公開的資訊。

與我們的顧客

在我們的旅程中，將顧客放在首位。



對產品和服務的 責任

我們始終從顧客的角度出發，致力於研究、開發、製造和銷售真正能夠使顧客滿意、安全、高質量的產品和服務。



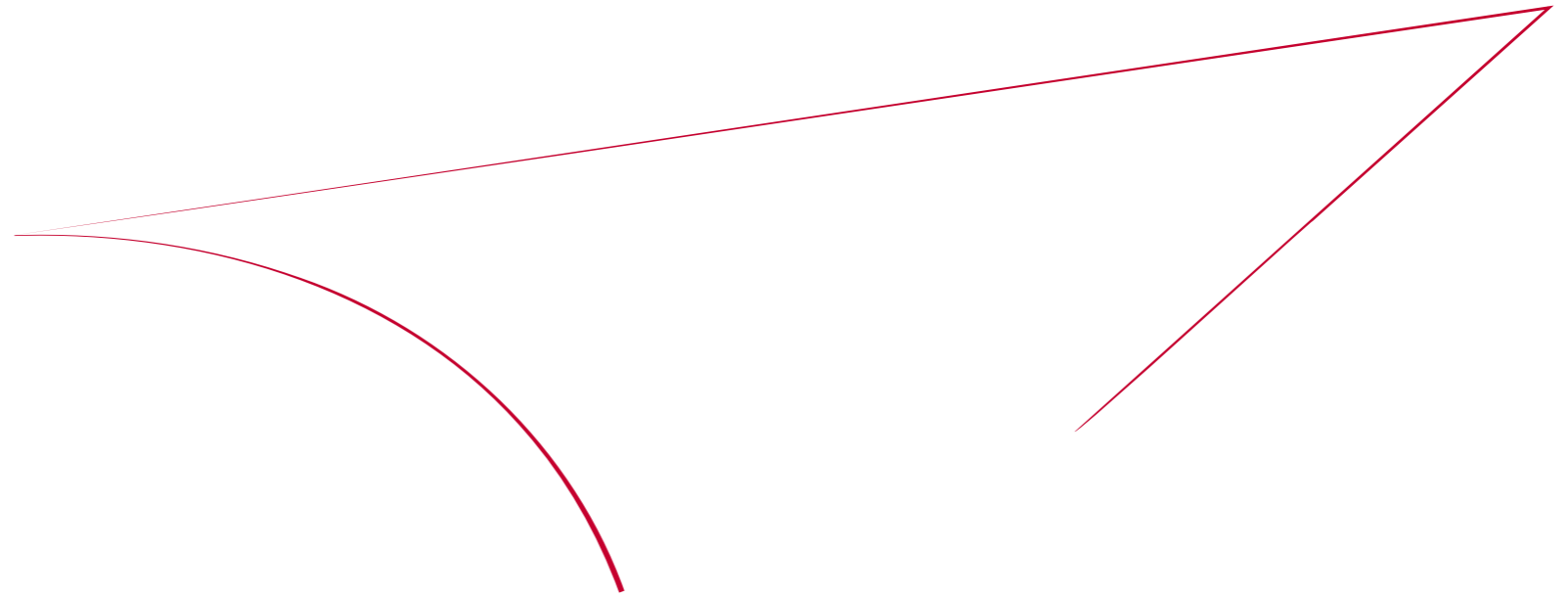
- 1 我們始終秉承品質與安全優於一切的態度，努力讓顧客放心。除外部法律法規外，我們還遵守我們自己嚴格的內部標準，並進行品質和安全評估。
- 2 我們及時、適當地為顧客提供必要的資訊。對於顧客在選擇和使用我們的商品和服務時需要瞭解的資訊，我們清晰、準確地提供說明，防止誤解。
- 3 我們尊重消費者的隱私。我們妥善管理並確保顧客委託給我們的個人資訊，並根據當地法律的規定，以符合我們隱私權政策的方式使用個人資訊。
- 4 我們製作富有創意和吸引力的廣告、行銷計畫，以反映我們多元化和尊重人權的價值觀。我們製作真實、公平、合乎道德且不貶低他人的廣告。
- 5 我們在開發產品和服務時，始終充分考慮顧客的易使用性。

顧客的滿意度和信任感

每次和顧客接觸時，我們爭取提高顧客的滿意度和信任感。
我們對顧客的美麗和健康給予支持。



- 1 我們始終以感恩的態度接待顧客，擁有“以心致誠”的精神。
- 2 我們公平、迅速處理顧客投訴，並歡迎顧客提出真誠的回饋。
- 3 我們認真聽取顧客的意見，並基於此改進和開發產品和服務。
- 4 我們始終認真對待並保障顧客的權利，包括顧客的人權、隱私和安全。



提升品牌價值

我們努力提高資生堂所有品牌的價值。



- 1 我們和顧客共同思考如何幫助顧客實現美麗和健康來提升資生堂的品牌價值。
另外，在百貨專櫃及特約經銷店等所有與顧客的接點上，我們持續提升品牌價值，不從事任何損害品牌價值的行為。
- 2 我們妥善管理和保護我們的智慧財產權，以提升資生堂品牌的價值。
我們在使用商標或品牌名稱時遵守法律和內部法規，不侵犯他人的智慧財產權。
- 3 我們認為，在可能影響品牌價值的所有事項，應提升對顧客的誠信，包括但不限於產品成分、產品功效宣稱、安全性和永續發展的努力。

參考

- [資生堂品質方針](#)
- [資生堂企業形象指南](#)
- [資生堂全球隱私政策](#)

問答

問

在哪里可以找到資生堂企業理念、
《資生堂倫理行為準則》及其他內部規章？

答

資生堂企業理念和《資生堂倫理行為準則》發佈在資生堂官方網站上。
資生堂的主要內部規章可在 WITH 內網的“指南和規則”章節部分找到。
此外，請查閱各地區或部門網站上的政策和其他相關資訊。

與我們的業務夥伴

尋找有價值的合作關係



公平的交易活動

我們選擇能體現我們的商業誠信和高道德標準的業務合作夥伴，進行公平、透明和自由的競爭。我們根據所有適用法律，在全球開展業務。



- 1 我們在選擇零售商、供應商、賣方和其他業務合作夥伴時，不僅考慮對方的人權尊重、法律遵守、環境保護及在社會責任議題上的努力等情況，還要考慮品質和安全方面的能力，而不僅僅是價格。
- 2 我們不從事限價、串通、傾銷或任何其他妨礙自由競爭的行為。
- 3 我們不會利用我們的優勢地位，從事對業務合作夥伴不公平的行為。
- 4 我們在業務交易中遵守我們的合約和義務。此外，我們還遵守有關進出口交易和貿易管理的所有相關法律。

禁止賄賂和貪瀆

我們不參與賄賂或貪瀆，也不給予或接受可能會導致我們的業務交易或利益被懷疑公正性的饋贈或款待。

- 1 我們禁止一切形式的賄賂、貪污和欺詐。我們不從事任何會間接或直接導致我們的公平關係、捐贈、慈善/贊助活動被懷疑公正性的活動，也不會進行不當的政治捐款和回扣。
- 2 我們不會在工作過程中向業務合作夥伴給予或收受金錢或禮品。作為例外，如果有節日習俗或禮儀習俗，我們將根據我們的內部政策，僅在社會規範內行事。
- 3 在工作過程中，與業務合作夥伴之間的餐飲和款待，我們也根據我們的內部政策，僅在社會規範內進行。

永續發展

我們尊重與我們的目標和社會責任價值觀一致的所有業務合作夥伴。我們致力於彼此的可永續發展。



- 1 我們將與業務合作夥伴分享對履行社會責任的態度，包括尊重人權、遵守法律、資訊管理和環境保護。我們還鼓勵業務合作夥伴自願參與其中。
- 2 我們遵守國家法律，包括各項條約。我們不從事侵犯人權的活動，例如雇用童工、強迫勞動或人口販賣。我們也不容忍業務合作夥伴從事前述活動。
- 3 我們與業務合作夥伴合作，提高資生堂的品牌價值。

參考

- 《資生堂集團供應商行為準則》
- 《資生堂集團採購政策》
- 《關於防止事業不當競爭的法律及規則》
- 《資生堂集團反貪瀆政策》
- 《關於防止賄賂的合規規則》

問答

問

我可以接受業務合作夥伴贈送的慶祝我升職的金錢禮物嗎？

問

我們工廠所在地的有關政府機構
(如縣市衛生局、衛生福利部) 的檢查員檢查結束後，
我可以慷慨贈送檢查員一個最高端產品的禮物包嗎？

答

不可以。我們不得在工作過程中向業務合作夥伴給予或收受業務合作夥伴的金錢或禮品（包括現金、現金等值物，如禮品卡或現金禮券、貴重物品等）。
您不應該接受業務合作夥伴的任何款待或禮物，因為這樣做，可能會對您們工作往來的公正性產生懷疑。（作為例外，如果有節日禮物或禮節性禮物，可根據我們的內部政策，僅在社會規範內如此行事。）

答

不可以。我們不得向任何政府官員給予任何禮物或款待，因為這可能被視為向官員的賄賂。對於涉及政府官員的禮物和款待，我們禁止任何賄賂行為。（請參閱第五章）。
資生堂制定了有關防止賄賂和反貪瀆的內部政策和規則。我們不得給予或接受可能會導致被懷疑公正性的金錢禮品或款待，並應遵守我們的內部政策和規則以及適用法律法規。

與我們的股東

攜手共進



持續提高企業價值

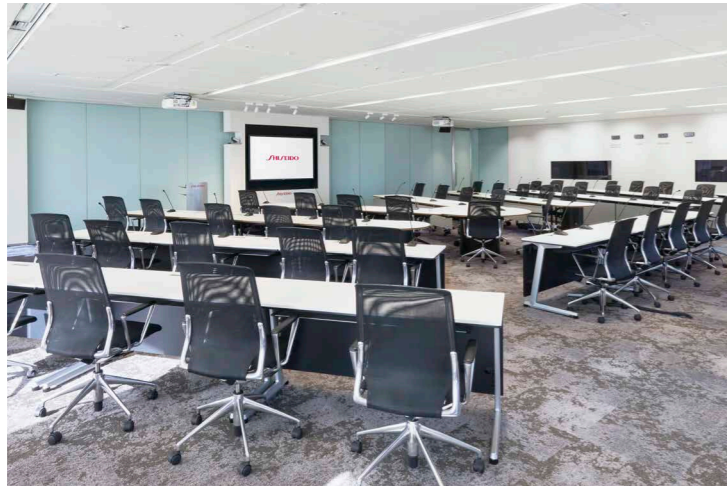
我們最大限度地利用有形資產、無形資產和其他資產，努力持續提高資生堂的企業價值。



- 1 我們以最高標準管理資產，並將其適當用於商業和社會貢獻。
- 2 我們將審慎評估投資和貸款，做出適當的決定，並在投資和貸款時遵循適當的規範。
- 3 我們妥善管理和控制可能影響我們的業務績效、資產、品牌、員工安全或戰略實施的風險。在發生危機事件時，我們迅速、適當地作反應，將損失降到最低，迅速恢復並防止危機事件再次發生。

公司治理和 內部控制

我們遵守有關公司治理和內部控制的法律和規則。
我們始終以適當、誠信的方式開展業務。



- 1 我們基於內部稽核流程，遵循適當的會計規則。
我們進行準確的財務和稅務會計，以確保可靠性。
- 2 我們維持內部和外部管理監督機制和稽核機制的有效性，
以實現健全的公司管理。
- 3 我們嚴格遵守公司治理，妥善管理機密資訊
（包括但不限於有關公司或業務合作夥伴的資訊等）。
我們不參與內線交易等不公平交易。

與股東和投資者的對話

我們非常重視與股東和投資者的對話，努力贏得並維持他們的信任。



- 1 我們將公平地對待所有股東和投資者，積極、及時地披露準確的管理資訊、財務資訊和非財務資訊，例如我們的公司治理、經營理念、經營戰略和風險管理，以及環境和社會資訊。
- 2 我們將股東和投資者的觀點納入我們的企業管理，與他們建立良好、信任的關係。
- 3 我們以透明和公平的方式管理公司最高決策機構的股東會，並將其作為提供建言的場所。

參考

- 《資生堂危機管理政策》
- 《與內部交易有關的全球政策》
- 《全球稅收政策》
- 《資訊披露及與股東和投資者對話的基本政策》

問答

問

什麼是內線交易？

問

如果我在與家人或朋友交談時，不小心提到了我們的業務表現等，是否會被視為內線交易？例如：

- * 晚餐時，我向家人提到了即將進行的合併。
- * 在與業務合作夥伴召開的一次會議上，我無意中提到，我們的業務已大幅下滑，然而該資訊尚未公開披露。

答

內線交易是一種犯罪行為，包括非法共用或使用未公開信息在證券市場上進行交易，對未訪問該等數據的投資者造成損害。

參與內線交易的人員可能會受到刑事處罰和內部紀律處分，並可能損害公司的信譽。

答

如果收到該等資訊的人將其用於交易證券，就屬於內線交易。

洩露未公開的重要資訊會為您周圍的人提供從事內線交易的機會。

員工的資訊洩露也可能導致對我們資訊管理產生質疑。

請極其謹慎地處理您收到的任何保密資訊或市場敏感資訊。

與我們的社會、地球

自各方匯聚



遵守法律， 尊重人權

我們遵守我們經營地所在每個國家和地區的所有法律和法規，以最高的誠信和道德標準行事，並尊重人權。



- 1 我們遵守我們經營地所在每個國家和地區的所有法律，尊重其歷史、文化、習俗等。
- 2 我們認識到，我們的所有業務活動都必須以尊重人權為前提，我們尊重所有利益相關方的人權。我們不容忍任何形式的歧視或騷擾。
- 3 我們不與從事非法行為（如威脅社會秩序和安全等）的個人或組織合作。此外，我們不會回應該等個人或組織提出的任何金錢或服務請求。
- 4 我們將與國家和地方政府、官員、政黨和政治家保持公正和高透明度的關係。我們不給予或接受可能被懷疑公正性的禮品或款待，無論對方是公職人員還是私營企業，無論給予或接受禮品或款待是否合法。

以永續發展的 世界為目標

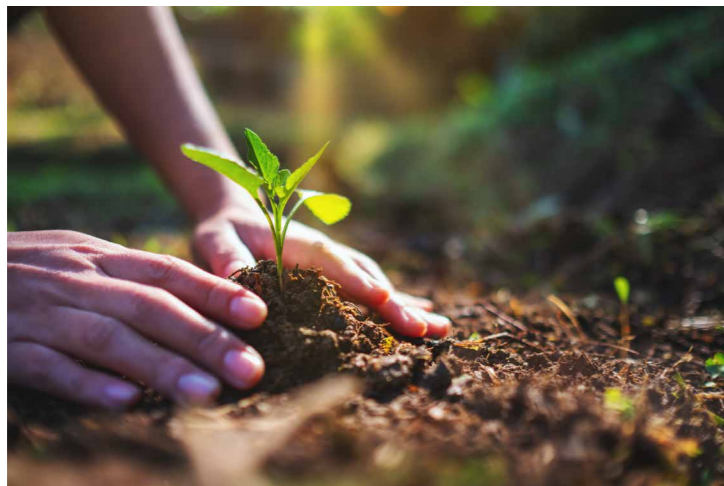
我們按照自己的嚴格標準，推進保護環境的工作。考慮到生物多樣性，我們旨在打造人和地球共存的美好永續發展社會。



- 1 我們通過減少二氧化碳等溫室氣體（GHG）排放、有效利用水資源以及減少產品生產過程中的浪費來努力減少對環境的影響。
- 2 基於資生堂的5R理念（尊重、減少、再利用、再循環、替換），我們盡力減少業務活動中以及顧客使用我們產品時的浪費。
- 3 我們致力於開發新產品和服務，推動實現產品美觀、消費者健康和環境保護。
- 4 我們將積極致力於開發新技術，開展技術合作，以減少我們業務活動對環境的影響。

對社會的貢獻

我們將廣泛地與社會進行對話，
通過合作解決社會問題。



- 1 我們通過各項活動，比如通過化粧的力量提升人們的精神面貌，改善人們的生活品質，促進工作場所和社會的性別平等，推動藝術和文化發展，實現環境保護措施，以滿足全社會的期望。
- 2 我們將通過深化與關聯公司所在社區的交流，為該等社區作出貢獻並履行我們作為良好企業公民的責任。

參考

- 《聯合國全球契約十項原則》
- 《資生堂集團人權政策》
- 《資生堂集團反貪腐政策》
- 《永續發展報告》
- 《資生堂環境政策》

問答

問

資生堂如何看待環境問題？

答

資生堂力爭實現「環境、社會、文化」這三個領域相關的永續性及永續發展的社會。為了實現此使命，我們將不鬆懈地實施環境保護措施，並挑戰可為全世界人們帶來自信與勇氣、歡喜與幸福的創新活動。

HOTLINE / 求助專線

如果您有任何與遵守規範相關的道德問題，或對工作相關的事項感到擔憂，請諮詢您的主管或適當部門，如人力資源或法務部門。如果上述方法不可行，請通過下列方式匿名 / 不匿名舉報。

有關 HOTLINE/ 求助專線的更多資訊，請參閱資生堂內部網站、各營業區地的海報、法規培訓課程等。或者，請諮詢您所在的當地辦事處。

- 日本總部
資生堂熱線
- 中國
資生堂（中國）投資有限公司（SCH）熱線
資生堂麗源化妝品有限公司（SLC）熱線
資生堂（中國）研發中心有限公司（CIC）熱線
資生堂化妝品製造有限公司（SZC）熱線
資生堂香港有限公司（SHK）熱線
資生堂（中國）投資有限公司（SCH）微信舉報平臺
- 亞太地區
資生堂舉報平台
- 美國
資生堂美國合規求助熱線
- 歐洲、中東和非洲
舉報熱線
- 旅遊零售（亞太地區）
資生堂舉報平台
- 全球
資生堂全球熱線 资生堂集团审计委员会举报窗口

★ 請聯繫相應的地區熱線或求助熱線。

OUR MISSION is

**BEAUTY INNOVATIONS
FOR A BETTER WORLD**