

モスグループ 企業行動規範



2026年3月1日

目次

創業者の言葉／トップメッセージ	p.3
モスの心	p.6
前文	p.8
「モスグループ企業行動規範」の目的と適用範囲／ 「モスグループ企業行動規範」に違反した事実が判明した場合	p.9
第1 モスグループメンバーとの約束	p.10
第2 お客さまとの約束	p.12
第3 共創するステークホルダーとの約束	p.14
1. 加盟店との共存共栄 2. お取引先との相互発展 3. 地域社会との共創 4. 株主・投資家との共通価値向上 5. 行政との健全な関係 6. 環境との共生	
第4 社会との約束	p.20
1. コンプライアンス 2. 人権の尊重 3. 品質保証 4. 情報セキュリティ	

創業者の言葉

「嘘をつくな、約束をまもれ、でたらめをするな、ごまかしをするな、人を裏切るな」

これは、創業者の櫻田 慧[※]が常に語っていた言葉です。

この考えは、モスの創業の精神、いわば私たちのDNAとして、現在の「モスの心」にもつながっています。

私たちは、この言葉を、企業のあるべき姿、その行動規範として、受け継いでいかなければなりません。

しかし、ただ単に言葉としてそのまま継承するだけでは、時間の経過や時代の変化によって、わかりにくく、その時代にそぐわない表現になることがあります。

そこで私たちは今、ともに働く仲間と同じ目線で、この言葉を、

「正直に話そう、約束を守ろう、丁寧に仕事をしよう、誠実に仕事をしよう、信頼に応えよう」

として受け継いでいます。

私たちは、これからも、創業の精神を継承するだけでなく、さらに磨き上げ、発展させて、皆さまに信頼され、愛され続ける100年企業を目指してまいります。



※「慧」は正しくは「慧」の下に「心」

トップメッセージ

小さなハンバーガーショップから始まった私たちは、今や国内で1300店舗以上、海外を含めると1700店舗以上へと広がっています。

そして、モスバーガー事業だけでなく、プレミアム業態やレストラン事業など多様な飲食事業、関連事業を展開しながら、創業50年を超えることができました。

その歴史の中で、私たちには決して忘れてはならないことがあります。

それは、2004年のノロウイルスによる食中毒事故、2009年の一酸化炭素中毒事故、2018年のO-121による食中毒事故です。

これらの事故によって、私たちは多くのお客さま、ステークホルダーの皆さまに、大きなご心配とご迷惑をおかけすることになってしまいました。

中でも、私が代表取締役社長に就任した2年後に発生した食中毒事故によって、当社は創業以来の危機に直面しました。皆さまからの信頼を回復するため、私は率先して変革に挑むことを決意し、再発防止策と組織改革を断行しました。

メンバー一人ひとり(私たちはモスグループで働くすべての人を「メンバー」と呼んでいます)が私の決断に応じてくれて、ステークホルダーの皆さまの協力も得られ、この危機を乗り越えられたことには今でも感謝しかありません。

また、2025年5月に、創業以来受け継いできた経営理念や創業の心、基本方針をあらためて「モスの心」として整理しました。

「モスの心」とは、企業文化やブランド価値の源であり、この「モスの心」を実践することで、モスグループの持続的な成長や社会的信頼の獲得に繋げていくものです。

そして、「モスの心」を実践するための私たちの指針として、今ここに、「モスグループ企業行動規範」をあらためました。

この企業行動規範には、お客さまやステークホルダーの皆さまの信頼を二度と裏切らない、という断固とした決意も込められています。

従って、私たちが、「やるべきこと、やらなければならないこと」「必ずやり遂げること」と、私たちが「絶対にやってはいけないこと」「決してやらないこと」を、皆さまに約束(コミット)したものでもあります。

そして、その約束を守るためには、私たち一人ひとりがアントレプレナーシップを発揮すること、すなわち、一所懸命考え、自分で意思決定をし、自分でリスクを負って、一歩踏み出して行動することが不可欠です。

そんな一人ひとりの行動が、モスグループにイノベーションを起こします。私たち一人ひとりの行動で「モスの心」を実現してまいりましょう。

株式会社モスフードサービス
代表取締役社長

中村栄輔



モスの心

私たちモスフードサービスは「社名に込めた想い」「私たちの使命」「私たちの文化」「私たちの基本方針」で構成される「モスの心」をモスグループの理念体系と定めています。

モスバーガー事業の成長とともに育まれてきたこれらの言葉を、国や地域、事業を問わずグループ全体で大切にします。



社名に込めた想い / Our Origin

Mountain : 山のように気高く堂々と

Ocean : 海のように深く広い心で

Sun : 太陽のように燃え尽きる事のない情熱を持って

MOSという名前は、Mountain(山)・Ocean(海)・Sun(太陽)の頭文字から生まれました。

気高く、広い心と、情熱を持った人でありたいという想いと共に自然に対する限りない愛情と感謝の意が込められています。



私たちの使命 / Our Mission

食を通じて、世界中の人を幸せにすること。

食べることは、ずっと続いていく人の営みです。
食べることで、人は笑顔になる。
食べることで、人は健康になる。
食べることで、人は人につながる。
食べることで、人は地球につながる。
私たちの使命は、「食を通じて、世界中の人を幸せにすること。」です。
おいしいものを食べている時が人は一番幸せ。
そんな幸せを、世界中で実現するために
お客さまや地域と深く結びつき、
情熱を持って食の可能性に挑戦しつづけます。



私たちの文化 / Our Culture

どうせ仕事をするなら、感謝される仕事をしよう。

創業者、櫻田慧のことばであり、モスの全ての活動の基にある考えです。
私たちは、それぞれが多様な価値観やライフスタイルを持っています。
いつも、お客さまや周りの人に明るく笑顔でいたい。
でも、うまくいかないことがあったり、
慌ただしい日々で疲れてしまったりすることもあります。
そんな時、「どうせ仕事をするなら、感謝される仕事をしよう。」と思うのです。
感謝されると、自分も元気をもらえ、少しだけ心がやすらぎます。
食に携わる私たちだからこそ、まず自然と人に感謝し
そしてどうせなら、感謝される仕事をしたいと思っています。



私たちの基本方針 / Our Promise

お店全体が善意に満ちあふれ
誰に接しても
親切で優しく
明るく朗らかで
キビキビした行動
清潔な店と人柄 そういうお店でありたい
「心のやすらぎ」
「ほのぼのとした暖かさ」を
感じて頂くために努力しよう



前文

私たちの社名である「MOS」には、自然と人間に対する限りない愛情が込められています。

この想いは、「モスの心」として、多くの先輩方から私たちへと受け継がれてきた、大切なものです。この「モスの心」は、私たちの事業活動のあらゆる場面に深く根ざし、困難に直面した際には、常に立ち返るべき原点でもあります。

「モスグループ企業行動規範」は、私たちが事業活動を行ううえでの行動基準を明文化したものです。これは単なる規則ではなく「モスの心」の実践・体現に向けて、企業としての使命、醸成したい文化、そしてお客さま、お取引先、地域社会をはじめすべてのステークホルダーに対する責任を明確にし、具体的な私たちの行動へと導く指針となります。

「モスグループ企業行動規範」を浸透させることは、まさにこの「モスの心」をすべてのメンバーが共有し、日々の業務の中で実践していくことに他なりません。これにより、ステークホルダーからの信頼を確固たるものにすることができます。この信頼の総和が私たちの企業価値であり、私たちが持続的に成長し、社会に貢献し続けるための基盤となります。

※私たちは、株式会社モスフードサービスおよびその連結子会社ならびに加盟店を「モスグループ」といい、そこで働くすべての人（役員、社員、パート・アルバイト、その他雇用関係にある者およびモスグループに派遣されている派遣労働者）を「メンバー」と呼んでいます。



「モスグループ企業行動規範」の目的と適用範囲

【目的】

「モスグループ企業行動規範」は、モスグループがメンバー、お客さま、お取引先、株主・投資家の方々、地域社会の皆さまなど、企業を取り巻くすべての方々からの信頼を得て、企業価値を向上させるために、私たちが「やるべきこと、やらなければならないこと」「必ずやり遂げること」と、私たちが「絶対にやってはいけないこと」「決してやらないこと」を明文化し、ステークホルダーの皆さまに約束するものです。

【適用範囲】

「モスグループ企業行動規範」は、すべてのメンバーに適用されます。

「モスグループ企業行動規範」に明記されていない事項についても、その主旨や背景に基づいて適切に行動することが求められます。規範に定められていない（禁止されていない）という事実のみをもって、その行動が適切であると判断することはできません。

自分の行動について疑問や不安が生じた場合は、すぐに上司に報告するか、株式会社モスフードサービスのリスク・コンプライアンス室に相談してください。

「モスグループ企業行動規範」に違反した事実が判明した場合

企業として、「モスグループ企業行動規範」に基づき厳格に原因追究を行い、迅速に再発防止を立案し実行します。また、適時適切に公表し、企業としての経営上の責任も追及します。

第1 | モスグループメンバーとの約束 |

職場には多様な経験と文化をもつメンバーがいます。

「モスの心」を普遍的な価値として共有することで、経験・文化の違いを超え、

メンバー一人ひとりがアントレプレナーシップを発揮すること、

すなわち、一所懸命考え、自分で意思決定をし、自分でリスクを負って、

一歩踏み出して行動することで、イノベーションを生み出すことができます。

モスグループは、メンバーが最大限に能力を発揮できる環境と制度を整備します。



【目指すべき姿】

私たちはメンバー一人ひとりの自己成長、健康、安全がモスグループの持続的な成長と企業価値の最大化にとって不可欠であることを認識し、メンバーが働きがいを感じ、成長を実感し、安心して働ける環境づくりを目指します。

【コミットメント】

- 様々なバックグラウンドをもつメンバーの多様性を尊重し、その違いを活かせる職場文化を構築します。
- メンバーの貢献や成果を適切に評価し、それぞれの未来につながる機会を提供します。
- 恐れずに挑戦できる文化を醸成し、メンバーのチャレンジをサポートすることを通じて、働きがいのある職場づくりに取り組みます。
- 一人ひとりのキャリア目標に合わせた機会の提供に努めます。
- 労働災害・事故を防止する体制を構築し、安全衛生に関連する法規を遵守することで、安全な職場環境を維持します。
- 長時間労働の抑止、フレックスタイムなどの柔軟な働き方、有給休暇の取得促進などを通じて、ワークライフバランス(仕事と私生活の調和)の実現を支援します。
- ハラスメントをなくし、すべてのメンバーが安心して働ける健全な職場環境の実現に取り組みます。

<参考資料> マルチステークホルダー方針 モスグループ人権方針
モスグループ健康宣言 モスグループカスタマーハラスメント対応方針



第2 | お客様との約束 |

私たちには創業当時から大切に受け継がれてきた、

お客様への一貫した思いがあります。

それは「私たちの基本方針」です。

お客様には、おいしいものを食べて幸せな気持ちになり、笑顔になっていただきたい。

「モスに行く心安できる。あたたかい気持ちになれる。そしてもちろん、おいしい。」

そういうお店であるために、

私たち一人ひとりがこの「基本方針」を実践し続けます。

モスバーガー基本方針
お店全体が善意に満ちあふれ
誰に接しても
親切で優しく
明るく朗らかに
キビキビとした行動
清潔な店と人柄
「ほのぼのといた暖かさ」と
「心のやすらぎ」
「感じて頂くための努力しよう」
慧

【目指すべき姿】

私たちは、お客様を笑顔でお迎えし、モスグループのHDC (Hospitality:心のこもったおもてなし、Delicious:安全で高品質なおいしい商品の提供、Cleanliness:磨き上げられた清潔なお店)を大切にするによって、心のやすらぎ、ほのぼのとした暖かさを感じていただけるお店を目指します。

【コミットメント】

- 「おいしさ、安全、健康」という考え方を大切にした商品を「真心と笑顔のサービス」とともに提供します。
- 創業以来守り続けるアフターオーダーの姿勢や、日本の食文化を大切にした商品開発を行います。
- 野菜の魅力を最大限に引き出し、付加価値の高い商品を提供します。
- お客様に心からくつろいでいただけるよう、店内は常に清潔を保ち、整理整頓を徹底してお迎えします。
- お客様の声に真摯に耳を傾け、お客様の視点に立った経営を実践します。
- MOSブランドをより身近に感じていただくため、新たな販売チャネルを開拓し、お客様とのダイレクトコミュニケーションを強化します。
- 海外のモスバーガーでは、日本の味を大切にしながら、現地の食文化に合わせた商品開発を行います。



第3 | 共創するステークホルダーとの約束 |

「どうせ仕事をするなら、感謝される仕事をしよう」

これは、創業者、櫻田慧[※]の言葉であり、私たちモスグループのすべての活動の基となる考えです。

私たちの事業活動は、様々なステークホルダーの皆さまとの協働によって支えられています。

これからもステークホルダーの皆さまとより強固な信頼関係を築き、

その期待に応えられる企業グループを目指します。

※「慧」は正しくは「慧」の下に「心」



1. 加盟店との共存共栄

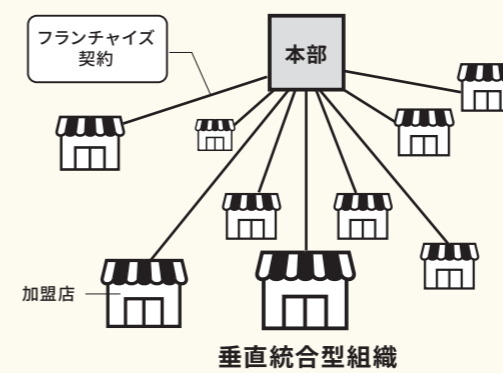
【目指すべき姿】

私たちは本部と加盟店が「モスの心」を普遍的価値として共有し共に成長し、加盟店同士がつながりをもちながら切磋琢磨することで、モスブランドの価値を高め、フランチャイズチェーン全体の繁栄を目指します。

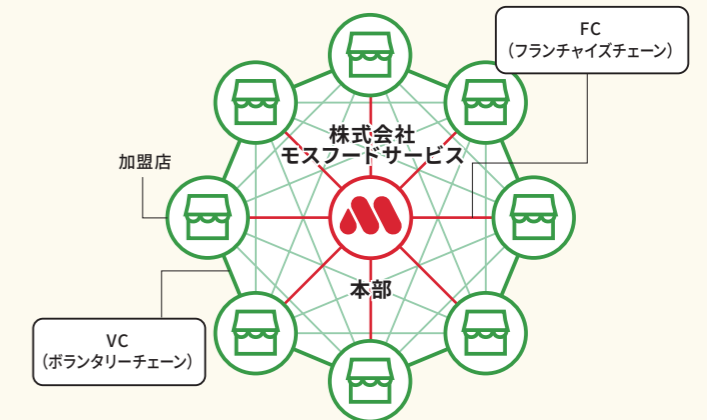
【コミットメント】

- モスグループの方針、施策を共有し、本部と加盟店が一丸となって取り組むことで、フランチャイズチェーン全体の持続的な成長と発展を目指します。
- 加盟店に対し、安全・安心、かつ高品質な食材を安定して供給できる体制を構築します。
- 本部と加盟店、加盟店同士のコミュニケーションを強化し、連携を深め、互いを高め合うことのできる活動を支援します。
- 本部は、次世代の加盟店オーナーの育成と事業承継を支援することで、永続的な関係を構築します。
- 事業に関する様々なリスクの回避、軽減を図り、適切な措置を講じるよう努めます。
- 法令違反、フランチャイズ契約違反があった場合は、契約解除も含めて適切に対応します。

一般的なフランチャイズシステム



モス独自のフランチャイズシステム



2. お取引先との相互発展

【目指すべき姿】

私たちは、透明かつ公平な取引関係を基盤とし、相互に協力することで、長年にわたる安定的な成長とサプライチェーン全体の共存共栄を目指します。

【コミットメント】

- 独占禁止法および関連法規を遵守し、不当な取引制限や不公正な取引方法など、公正な競争を妨げる行為は行いません。
- お取引先の機密情報について、漏えいや不正利用の防止に努め、適切に管理します。
- サプライチェーン全体で、人権尊重、環境への配慮、労働慣行の改善などの取り組みを推進します。
- お取引先との誠実で正直なコミュニケーションを通じて、信頼関係を構築します。
- お取引先との接待および贈答品の授受については、社内規程および関連法規を遵守します。
- フェアトレード(発展途上国の貿易で公正、公平な取引をすることで発展途上国の人々に責任を持つ)について、サプライチェーンの最終の取引先として責任を果たすよう努めます。

<参考資料> マルチステークホルダー方針 パートナーシップ構築宣言
モスグループCSR調達方針 モスグループ腐敗行為防止方針



3. 地域社会との共創

【目指すべき姿】

私たちは地域社会と深く結びつき、地域の皆さまから愛されるお店づくりを通じて、地域経済の活性化と幸せづくりに貢献することを目指します。

【コミットメント】

- 地域の多様なニーズに応じた、利用しやすい店舗開発を行います。
- 地域の食材を活かした商品開発を通じて、地域の魅力を発信します。
- 店舗周辺の清掃活動などを通じて、美しい街づくりに貢献する活動を推進します。
- 子どもたちの「食」への関心や食べることへの感謝の気持ちを育む取り組みを推進します。
- お子さま連れのお客さまも楽しく安心してお過ごしいただけるようなお店づくりに取り組みます。
- 地域社会の一員として、その地域の文化や伝統を尊重し、地域の活性化に貢献するよう努めます。
- 国際社会の一員として、事業活動を行う各国の法令等を遵守するとともに、現地の文化や伝統、慣習などを尊重し、その発展に貢献するよう努めます。



4.株主・投資家との共通価値向上

【目指すべき姿】

私たちは、イノベーションを推進することにより、事業活動における収益性と競争力を高めると同時に、サステナビリティ経営により社会や環境への責任を果たすことで、中長期的な企業価値の最大化を目指します。

【コミットメント】

- モスグループは、業績や経営環境の変化に応じた柔軟な対応を行いながら、株主還元積極的に取り組みます。
- 実効性のある内部統制システムを整備し、持続的な成長を支える経営基盤を構築します。
- 企業活動に関する正確な情報を適時・適切に開示するとともに、開示情報の充実に継続して取り組みます。
- ダイレクトコミュニケーションをはじめとする多様なチャネルを通じて、株主の皆さまとの積極的な対話を行い経営品質の向上を図ります。

5.行政との健全な関係

【目指すべき姿】

私たちは、国内外の政治・行政機関とは、常に公正かつ透明な関係を維持します。

【コミットメント】

- 公的機関の職員や関係者に対して、不適切な便宜や利益の供与・享受・申出は一切行いません。
- 関連法規や規程・社内ルールに反する政治献金や寄附は行いません。
- 関連法規や健全な商習慣を守ります。
- 関連法規に基づき行政官庁から情報開示を求められた場合は、適切な範囲で情報開示をするほか、調査などにも積極的に協力します。

6.環境との共生

【目指すべき姿】

私たちは、社名に込めた自然への深い愛情と感謝の思いを継承し、環境保全活動に積極的に取り組むことで、持続可能な循環型社会の実現を目指します。

【コミットメント】

- 事業活動がもつ環境影響を認識し、地球環境の保全と環境負荷の低減に努めます。
- 限られた資源を有効に活用し、循環型社会の形成を推進します。
- 省エネルギーや温室効果ガスの排出削減に努め、脱炭素社会の実現に貢献します。
- 生態系に配慮した生物多様性の保全に向け、サプライチェーン全体で取り組みます。

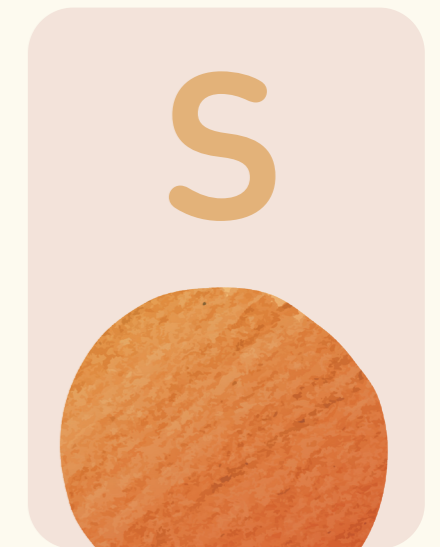
<参考資料> モスグループ環境方針



MOUNTAIN(山)



OCEAN(海)



SUN(太陽)

第4 | 社会との約束 |

日本の小さなハンバーガーショップから始まった私たちは、
現在、国内外にモスバーガー事業を展開し、
さらに多様な飲食事業を手掛けるまでに成長しました。
おいしいものを食べている時が人は一番幸せです。
私たちは、サプライチェーン全体で持続可能な基盤を強化し、
「食を通じて、世界中の人を幸せにすること。」を目指します。



1.コンプライアンス

【目指すべき姿】

私たちは、持続的な成長と企業価値の最大化を実現するため、国内外の法令に限らず、外部からの強制力をもって遵守が求められ、または自主的に遵守することを決定した規範、規則および社内規程を遵守し、すべてのステークホルダーからの信頼を得ることを目指します。

【コミットメント】

- すべての事業活動において法令および社内規程等を遵守します。
- 関連法規を遵守し、事業活動に必要な有形・無形資産を獲得、適切に保護し、効果的な活用に努めます。
- テロ、マネーロンダリングを含む一切の犯罪行為には断固として関与しません。また、犯罪行為への関与を疑われる行為や、そのような行為を助長する活動も一切行いません。
- モスグループの利益に相反する行為(その可能性のある行為を含む)を行いません。
- 事業活動で収集し利用する個人情報は、関連法規に従い、適切に管理します。
- 反社会的勢力、テロ組織、その他組織的犯罪集団には毅然とした態度で接し、一切の関係を持ちません。

<参考資料> モスグループ腐敗行為防止方針

2. 人権の尊重

【目指すべき姿】

私たちは事業活動を通じて、多様性が尊重される豊かな社会づくりに貢献することを目指します。

【コミットメント】

- 性別、年齢、国籍、宗教、信条、社会的身分、障がいの有無、性的指向、性自認またはこれに類するいかなる事由による差別や差別につながる行為を禁止します。
- すべての事業活動において、直接的・間接的にかかわらず、あらゆる人権侵害への加担を避けるよう努めます。
- 強制労働や中間搾取は一切行わず、子どもの人権を守るために児童労働を排除します。
- メンバー一人一人を人として尊重します。

<参考資料> モスグループ人権方針

3. 品質保証

【目指すべき姿】

私たちは、お客さまにご満足いただける商品を提供するため、最高のおいしさと食の安全・安心を追求し続けます。

【コミットメント】

- HACCPの仕組みに基づいた独自のモス食品安全基準を遵守し、原料の生産からお客さままで、食品のあらゆる工程での安全管理体制を構築・運用します。
- 製造工場や店舗における衛生管理を徹底します。
- 商品情報、栄養成分・アレルギー・主要原産地情報の適切な開示を徹底します。
- 食品事故が発生した場合は、モス食品安全基準に沿って適切かつ迅速に対応し、被害の拡大防止に努めるとともに、再発防止策を講じます。

4. 情報セキュリティ

【目指すべき姿】

私たちは、モスグループの情報資産の適切な管理を通じて、社会からの信頼を得られる企業グループを目指します。

【コミットメント】

- 情報セキュリティに関する法令および社内規程等を遵守します。
- 情報セキュリティ対策の実施状況を定期的に評価し、改善活動に継続して取り組みます。
- 万一、情報セキュリティ事故が発生した場合、迅速かつ適切に対応し、被害の拡大防止に努めるとともに、再発防止策を講じます。
- メンバーに対し、情報セキュリティに関する教育訓練を実施し、情報資産の適切な取扱いとセキュリティ意識の向上に取り組みます。

