



企業倫理・人権

企業倫理・人権に関するJR西日本グループの考え方

JR西日本グループでは、企業倫理や人権を事業活動の基盤と捉えたうえで、単に法令やルールを守るだけでなく、社会の皆様からの信頼や期待に応えることが大切であると考えています。そのため、2024年5月に「JR西日本グループ行動規範」(以下、行動規範)を制定しました。「私たちの志」実現に向け、法令等を遵守し誠実に行動するためのJR西日本グループ共通のよりどころとしています。「違和感」を口に出し不正の予防および拡大防止に努めること、あらゆる形態のハラスメントを一切許容しないことなど、大切にしている価値観や守るべき具体的な項目を明記し、役員・社員への浸透を図っています。

また、2023年4月に改訂した「JR西日本グループ人権

方針」に基づき、人権デュー・ディリジェンスの取り組みを進めてきました。優先的に対処すべき人権侵害リスクを特定し、負の影響の防止・軽減に取り組んでいるところです。社内外のステークホルダーの皆様と協力しながら、適切に対応を図っていきます。

なかでも、優先的に対処すべき人権侵害リスクの一つである「カスタマー・ハラスメント」については、「JR西日本グループ カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を制定し、JR西日本グループで働く社員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境の整備に着手したところです。

企業倫理向上・人権尊重の取り組み

● JR西日本グループ行動規範の制定

先述の行動規範は「私たちの心構え」「私たちの約束」「役員の心構え」の3部構成からなり、内容は以下の通りです。



JR西日本グループ行動規範

■ 「JR西日本グループ行動規範」構成について

パート	対象	記載内容(抜粋)
私たちの心構え	役員・社員	コンプライアンス・法令等遵守、社員としてのマインド・4つの自問・倫理観、組織風土・対話の重要性、内部通報・声をあげる責任
私たちの約束 (私たちが守る具体的な項目)	役員・社員	1.安全・安心の追求、2.人権の尊重、3.公正な取引、4.取引先・行政等との健全な関係、5.資産の保護と活用、6.情報セキュリティの確保、7.環境の保全、8.働きやすい職場づくり、9.反社会的勢力との関係遮断、10.会社情報の適切な記録と開示
役員の心構え	役員	役割、基本姿勢、人権の尊重、人材育成、組織づくり、真摯な対応

「私たちの心構え」では、法令等遵守・倫理観・組織風土・対話の重要性・内部通報窓口の利用についてなどJR西日本グループの社員として大切にすべき基本的な価値観や考え方を示しています。また、「私たちの約束」では、全ての役員・社員一人ひとりが遵守すべきコンプライアンス上の重要な項目を示しています。さらに、役員の遵守事項をまとめた「役員の心構え」にはJR西日本グループ全ての常勤役員が署名をし、行動規範を率先、実践することについて宣誓しています。

また、社員一人ひとりが行動規範を深く理解し日々の業務を行うなかで、その内容に立ち返ることができるよう、関連する取り組みを進めています。

加えて、2009年に作成された「4つの自問」を行動規範制定に伴い見直しました。判断に迷うこと、心に魔が差すようなことがあった時に、色々な人の視点に立って自問できるフ

レーズへ見直すとともに、昨今の動向に照らして「人権侵害」「ハラスメント」に関する内容を盛り込み、誠実な行動をするという「インテグリティ」という概念を意識させる要素も追加しました。



4つの自問周知ポスター

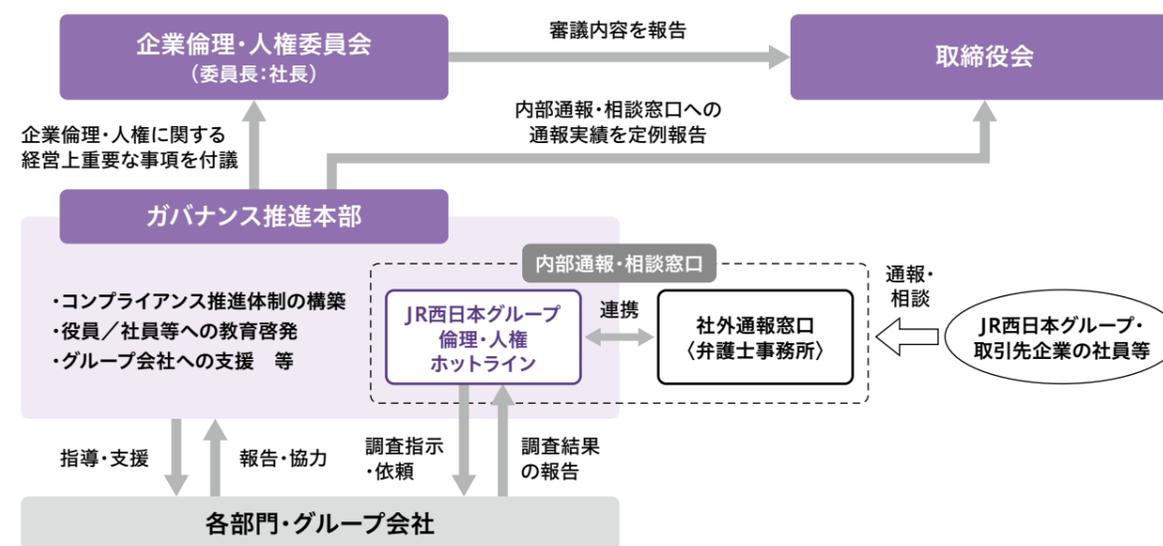
● 推進体制

当社では「コンプライアンス推進規程」に基づき、ガバナンス推進本部が中心となり、企業倫理・人権に関する体制構築や各部門・グループ会社への指導・支援などを行っています。また、経営上重要な事項については、社長を委員長とする「企業倫理・人権委員会」において社外有識者を交え審議を

行うとともに、審議内容を取締役に報告し、企業倫理・人権に関するリスクの低減に適切に取り組んでいます。

なお、内部通報・相談の件数および概要についても定期的に取締役会に報告を行っています。

■ コンプライアンス推進体制図



● 教育・啓発

JR西日本グループでは、企業倫理・人権の取り組みを進めるにあたって、教育・啓発は重要な基礎部分であると考えており、階層別研修や職場向けに発行する「コンプライアンス瓦版」などを通じて、継続的な教育・啓発活動を実施しています。2024年度は、行動規範の趣旨浸透を図るべく、これら教育・啓発活動に取り組みます。

また、人権侵害および不正の温床になる「ハラスメント」については、「しない、させない、ほっとかない」という考えのもと、内部通報窓口担当者を対象に、相談・調査を行うにあたり適切な対応を学ぶ「ハラスメント等内部通報への対応に関するセミナー」や、価値観の世代間ギャップのアップデートを図るための価値観の多様性を学ぶ研修を実施します。

● 社員意識アンケート

企業風土のモニタリングや不祥事の予兆把握を目的に、JR西日本グループでは毎年、契約社員等を含む全社員(約50,000人)を対象に、社員意識アンケートを実施しています。調査結果は「企業倫理・人権委員会」などの中で経営層に報告し、コンプライアンス上の課題を共有しています。

社員意識アンケートにより明らかとなった課題を新たな施策に活用しています。2023年度は、理念・方針の浸透に対する課題が明らかとなったため、行動規範で社員に対し、よりどころを明示し、先述の教育を実施することで理念・方針の浸透に努めています。

なお、「ハラスメント」については、アンケートの設問でハラスメントの有無を確認するとともに、特に自由記述では具体的な事象を記載してもらうなど「第2の内部通報窓口」としての役割を強化し、ハラスメントの防止・低減に取り組んでいます。

大切にしている価値観

トップメッセージ

めざす未来に向けた
価値創造プロセス

価値創造の基盤となる
取り組み

データ集

企業倫理・人権

● 内部通報制度

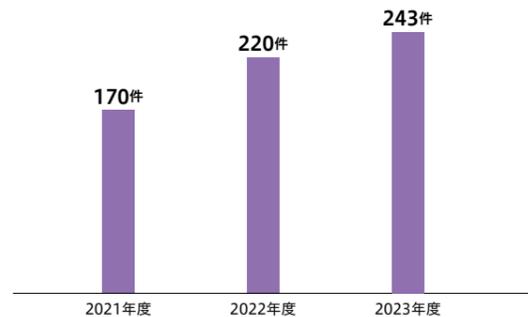
JR西日本グループでは、役員や社員等が関与する法令等の違反行為に適切に対応するために、「内部通報・相談に関する規程」を定め、安心して通報・相談ができるように、社内「JR西日本グループ倫理・人権ホットライン」(以下、ホットライン)を設置するとともに、社外にも内部通報・相談窓口を設けています。

当社グループの内部通報制度では、公益通報者保護法等の趣旨に基づき、通報・相談対応に従事する関係者に守秘義務を課し、通報者保護を徹底するとともに、ホットラインの受

付・対応体制を強化し、担当者の多様性を活かした幅広い知見をもとに丁寧な対応を心掛けています。当社グループの役員や社員のみならず、お取引先をはじめとしたステークホルダーの皆様からの通報・相談に対応しています。

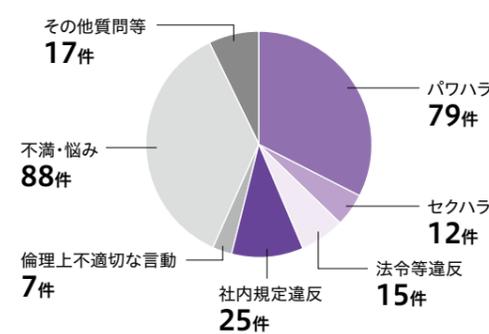
これらの窓口では、コンプライアンス上の疑義のある事象だけでなく、事業活動によって発生する人権問題についても広く通報・相談を受け付けており、2023年度のグループ全体の受付件数は243件となりました。

■ 通報・相談件数の推移(過去3年)

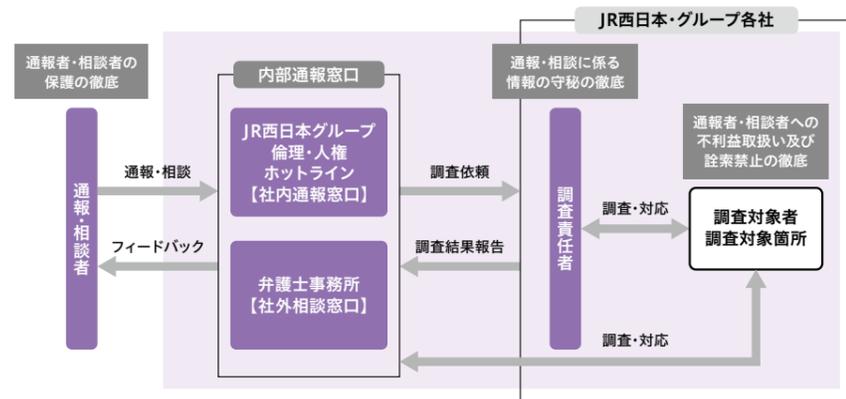


※通報・相談件数は、ホットライン及び社外相談窓口で寄せられたものに加え、「JR西日本仕事と家庭の両立支援・ハラスメント相談室」への通報・相談も含まれます。
※なお、事実として認定された件数とは異なります。

■ 2023年度通報・相談件数の内訳



■ 対応フロー図



JR西日本グループでは、内部通報制度の認知度を高め、正しい理解を促進するため、先述の社員教育の他、各職場でのポスター掲出やいつでも通報・相談ができるよう携帯カードの社員配布を行っています。また、社内誌や社内ポータルサイトに内部通報に関する情報を継続的に発信しています。

さらに、内部通報制度の信頼性を高める取り組みとして、ホットラインの利用者にアンケートを実施し、通報・相談対応に関して見えてきた課題を通じて、取り組みの見直しを図っています。また、匿名で寄せられた通報・相談に対しては、その

調査結果を社内ポータルサイトで公表しています。

こうした取り組みを通じ、先述の社員意識アンケート調査で「ホットラインは安心・信頼して利用できる」と回答した社員の割合が2025年度末時点で70%以上になることを目標としています。

JR西日本グループでは、内部通報制度の適切な運用を通じ、自浄作用の働く企業風土の構築を図り、誰もが働きやすい職場づくりや不正の早期発見・早期是正に努めています。



JR西日本グループ倫理・人権ホットライン周知ポスター

匿名による内部通報・相談事案に関する事象概要および調査結果(2024年X月)【例】

匿名で寄せられた通報・相談に関する対応状況および結果等について、以下の通りお知らせします。

受付日	事象概要	関係会社	調査結果
2024/X/X	SNSへの不適切な投稿について	JR西日本	事実を確認し、本人に聞き取りを行いました。当該SNSを閲覧停止とすることを含め、厳しく指導しました。
2024/X/X	上司によるパワハラについて	JR西日本	調査中
2024/X/X	上司によるパワハラについて	JR西日本	部門に所属する多くの関係者への聞き取りを行った結果、概ね事実であることを確認し、厳正に対処しました。
2024/X/X	職場内における社員間の私的な問題について	グループ会社	相談内容が社員の私的な問題であり、当ホットラインでは対応できません。なお、従業員の皆さんの仕事がやりづらいなど職場環境が悪化している具体的な状況があれば、改めてご連絡ください。
2024/X/X	上司による不当な取引について	グループ会社	当該グループ会社の役員・従業員に対しアンケートを実施するとともに、社外の弁護士により関係者および本人への聞き取りを行いました。その結果、通報内容に該当する事実は確認できませんでした。

※受付日はX/Xと表記しています。



JR西日本グループ人権方針

● 人権デュー・ディリジェンス

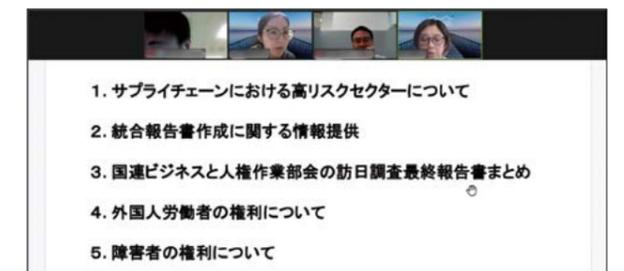
JR西日本グループでは、「JR西日本グループ人権方針」に基づき、事業活動を行う中で発生する人権侵害リスクを特定・軽減し、実際の影響を是正するための取り組みとして、人権デュー・ディリジェンスを実施しています。

2023年度から3年程度のサイクルで、リスクの特定・軽減および実効性の評価に取り組んでおり、現在は優先的に対処すべき人権侵害リスクの特定を終え、負の影響の防止・軽減に関する取り組みを進めています。



● 優先的に対処すべき人権侵害リスクの特定

JR西日本グループでは次ページのようなリスクマップを作成し、優先的に対処すべき人権侵害リスクを特定しました。リスクマップは、法務省文献の「今企業に求められる『ビジネスと人権』への対応」およびNGOである「Social Connection for Human Rights」の助言を受けて作成した「自己確認アンケート」にある人権侵害リスクをベースに、経産省の「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」等の評価手法を参考にしながら、事務局において評価(自己確認アンケート結果も活用)し、NGOの助言も踏まえ作成しています。

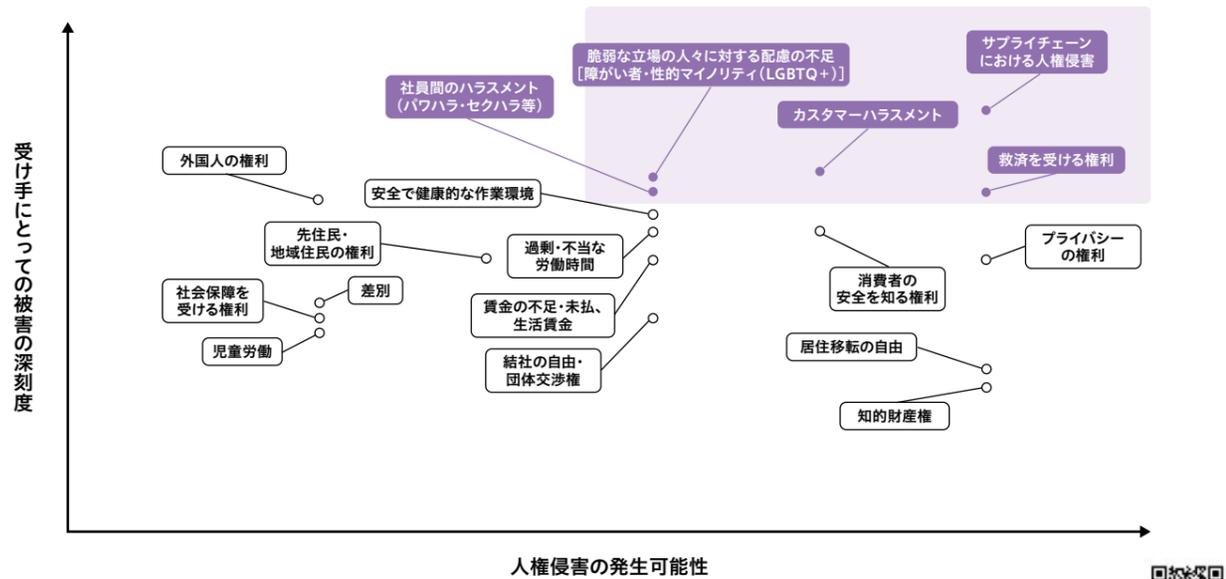


NGOとの対話の写真

企業倫理・人権

リスクマップ上で深刻度・発生可能性が高い項目(下図紫色枠)から責任箇所が不明確、対応が不十分と考えられるリスクを5つ特定しました。

■ 人権デュー・ディリジェンス リスクマップ



JR西日本グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針



● 優先的に対処すべき人権侵害リスクへの取り組み

(1) カスタマーハラスメントの防止・軽減に向けた取り組み

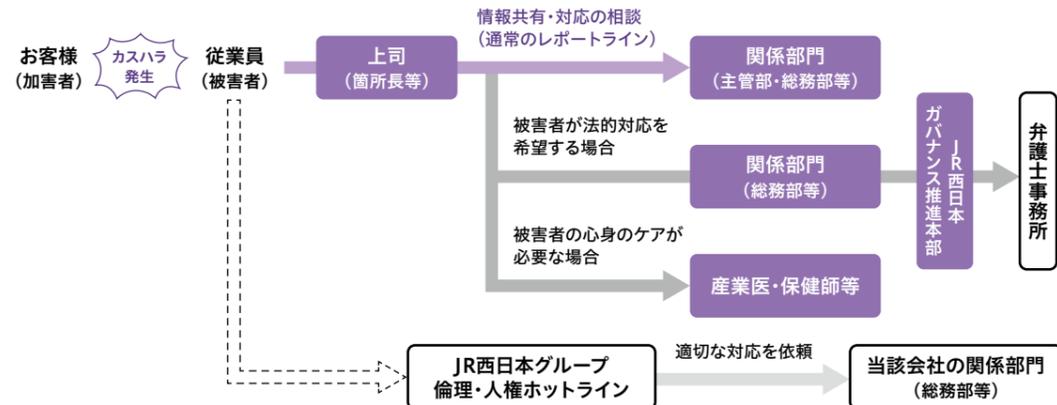
JR西日本グループでは、お客様にご満足いただけるサービスを提供するために日々業務に取り組み、至らない点を謙虚に受け止め、改善に向けた努力を続けています。一方で質の高いサービスを提供するためには、グループで働く社員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を整えることも大切だと考えています。そのため2024年3月に「JR西日本グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定し、社内外に公表することにしました。カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、社員を守るため

毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客様対応を中止します。

また、基本方針制定に伴い、社員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備するとともに、ポスターの配布および動画を使用した教育を全社員に実施し、カスタマーハラスメントの基本的な知識や法律相談フローについて周知を図りました。

現在は、カスタマーハラスメントが発生した場合の具体的な対応方法や手順など、各社で必要な体制を整備し、さらなる対応の充実を図っています。

■ カスハラ発生時の一般的な対応・連絡フロー



JR西日本カスタマーハラスメントに関する基本方針周知用ポスター

(2) サプライチェーンにおける人権侵害への対応

JR西日本グループでは、「JR西日本グループサプライチェーン方針」を制定し取引先に周知するとともに、取引先で発生している人権侵害リスクを特定するため、一次サプライヤー向けの「サプライチェーンアンケート」を実施しました。アンケートの結果を踏まえ、重要物品を扱う会社に取り組み状況についてヒアリングをするとともに、人権をはじめとした各種啓発を行いました。2024年度は、高リスク材料・セクターの特定に向けた情報収集のため、サプライチェーンアンケートおよびアンケート対象会社の見直しを行っています。

また、JR西日本グループでは特定技能制度への鉄道分野の追加を受け、外国人労働者を雇用するにあたって必要な対応等を検討しています。多様な背景を持つ社員が、それぞれの能力を活かして活躍できる環境を整えていきます。

(3) 社内におけるハラスメント防止に向けた取り組み

JR西日本グループでは、あらゆるハラスメントを「しない、させない、ほっとかない」という考えのもと、すべての役員・社員に対して教育および啓発を行っています。また、行動規範にも会社としての姿勢を明示し、JR西日本グループで働く社員が自らの力を遺憾なく発揮できる環境を整えていきます。

(4) 脆弱な立場の人々に対する支援充実に向けた取り組み [障がい者・性的マイノリティ(LGBTQ+)]

JR西日本グループでは、障がい者・性的マイノリティ(LGBTQ+)についてお客様の視点だけでなく、多様性・人財確保の観点から各種制度の整備および周知を進めているものの、社員の理解醸成はいまだ不十分であり、引き続き教育・啓発を行うことが大切だと考えています。そのため管理職に対する研修を行うとともに、アウティングなどの内部通報事例を活用した周知に努め、社員の理解醸成に向けた取り組みを継続してまいります。

なお、2024年4月に施行された「改正障害者差別解消法」への対応として、JR西日本グループ各社において所管省庁が改定した「各分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」に沿った対応・アップデートを実施しています。

(5) 救済窓口の整備

JR西日本グループでは「JR西日本グループ倫理・人権ホットライン」および社外窓口を、人権侵害に関する救済窓口(グリーンバンス・メカニズム)として設定しています。詳しくは、「内部通報制度」(P107)をご参照ください。

社外有識者からのメッセージ

企業倫理の徹底と人権啓発の推進強化は、持続可能な成長を実現するために不可欠な取り組みです。JR西日本では、①行動規範の制定、②人権デュー・ディリジェンスの実施、③救済メカニズムの構築を行い、あわせて推進組織や体制の整備を進めてきました。今後は、リスクの把握、予防・是正策、救済のプロセスを繰り返し実施し、実効性を上げていくことが求められます。

仕組みを機能させるのは「人」です。企業倫理・人権の重要性を、社員一人ひとりがしっかりと理解し実践していく必要があります。そのためにも、公正で視野の広い企業風土の醸成、問題が起こった時にオープンに話し合える風通しの良い職場作りが不可欠です。社会との信頼関係のさらなる向上に資することを期待しています。



社外取締役(監査等委員) 大阪商業大学公共学部教授 狭間 恵三子