



## 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、法令やルールへの遵守にとどまらず、社会の皆様からの信頼や期待に応えることを重視し、事業活動の基盤となる企業倫理の徹底と人権尊重に真摯に取り組んでいます。この考えのもと、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。本行動規範は、「私たちの志」に向けて、法令や社会規範を遵守し、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。具体的には、「違和感」を口に出すことによる不正の予防・拡大防止の重要性や、あらゆる形態のハラスメントを一切許容しない姿勢など、大切にしている価値観や遵守すべき項目を明記し、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推進しています。優先的に対処すべき人権侵害リスクを特定し、社員意識アンケートにおける目標指数(KPI)を設定するなど、定量・定期的な評価を通じて改善を図っています。特に、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、2024年4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」を作成し、JR西日本グループで働く社員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境の整備に取り組んでいます。

### 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姿勢を明確にしています。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具体的に示しています。さらに、役員の遵守事項をまとめた「役員の心構え」には、JR西日本グループすべての常勤役員が署名し、行動規範を率先・実践することについて宣誓しています。

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。判断に迷う場面や心に魔が差するような状況が生じた際に、いろいろ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、昨今の社会動向に照らして「人権侵害」「ハラスメント」に関する内容を盛り込み、「インテグリティ」(誠実な行動をする)という概念を意識することができる要素も追加しました。

現在は、社員一人ひとりが行動規範を深く理解し、日々の業務の中で判断のよりどころとして意識できるよう、ディスカッション形式の研修やポスターの掲示などを通じて、行動規範の浸透を図る取り組みを継続的に実施しています。



4つの自問周知ポスター

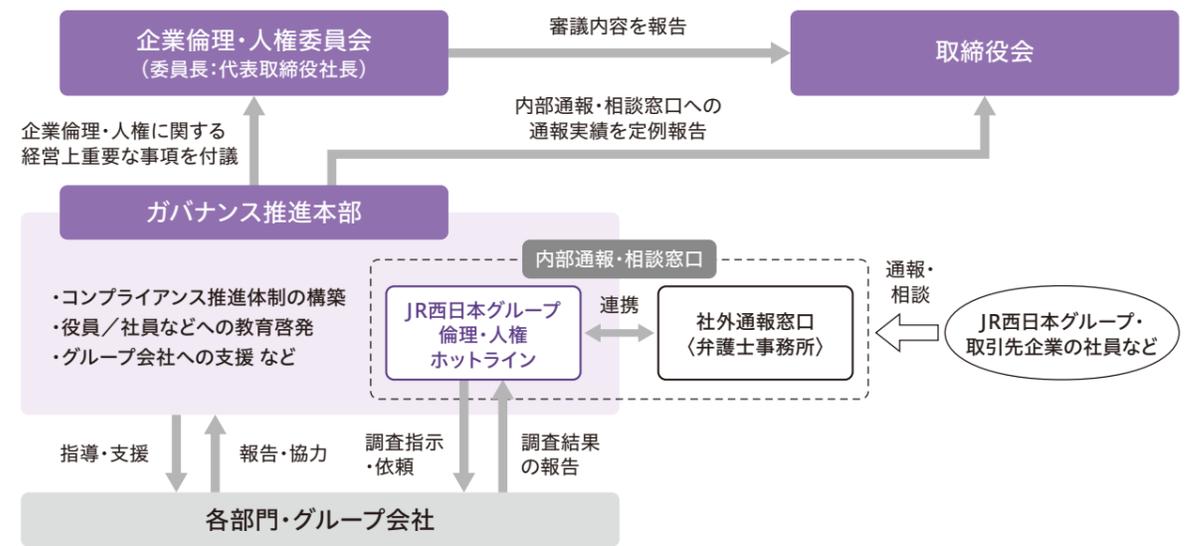
### 推進体制

JR西日本では、「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って企業倫理および人権に関する体制を構築しています。各部門およびグループ会社に対しては、継続的な指導・支援を行い、グループ全体でのコンプライアンス意識の向上を図っています。経営上重要な事項については、代表取締役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取り組んでいます。

また、内部通報・相談の件数やその概要についても、定期的に取締役会に報告しています。

#### ■ 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・人権の取り組みを推進するうえで、教育・啓発をその基盤であると位置づけています。2024年度には、グループ全体の経営層を対象とした「企業倫理・人権トップセミナー」をはじめとする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」などを通じた啓発活動を実施しました。

また、行動規範の浸透に向けては、JR西日本グループの役員・社員一人ひとりが日々の業務の中で意識できる状態をめざし、基本的な価値観・考え方を定めた「私たちの心構え(4つの自問含む)」に関する解説動画の視聴やケーススタディを用いたディスカッションを実施しました。さらに、行動規範は企業倫理と人権を大切にしているものであるということの浸透を図るために、人権を含めた行動規範に関する標語を毎年募集し、社員の主体的な参加を促しています。

### 社員意識アンケート

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

なお、「ハラスメント」については、ハラスメントの有無を確認する設問を設けるとともに、自由記述欄に具体的な事象を記載してもらうことにより、「第2の内部通報窓口」としての役割を果たしています。調査などを希望する場合には、内部通報と同様の調査などを実施し、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

JR西日本グループの

めざす未来に向けた

JR西日本グループの

コーポレート・ガバナンス

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、役員や社員などが関与する法令違反等の行為に適切に対応するため、「内部通報・相談に関する規程」を定め、安心して通報・相談ができる体制を整備しています。社内には「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。

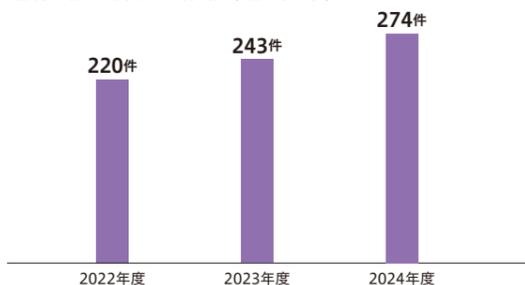
さらに、当社では経営陣から独立した通報・相談窓口として「監査等委員ホットライン」を設置し、当社役員に関係する事案についても、当社グループの社員からの通報・相談に対応しています。

当社グループの内部通報制度は、公益通報者保護法等の趣旨に則り、通報・相談対応に従事する関係者に守秘義務を課すことで通

報者保護を徹底し、制度の信頼性向上を図っています。また、受付・対応体制の強化にも取り組んでおり、担当者の多様性を活かした幅広い知見に基づく丁寧な対応を心がけています。加えて、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するステークホルダーの皆様からの通報・相談にも対応しており、コンプライアンス上の疑義がある事象に加え、事業活動に伴う人権問題についても広く受け付けています(苦情処理メカニズム:grievance mechanism)。

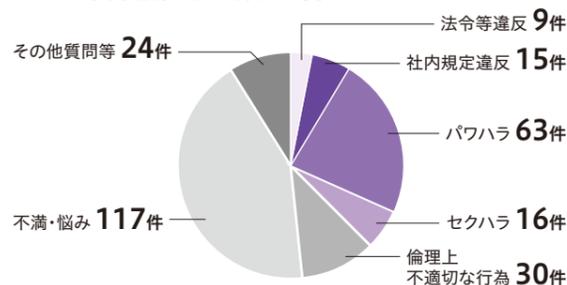
2024年度には、JR西日本グループ全体で274件の通報・相談を受け付けており、近年増加傾向にあります。引き続き制度の実効性と信頼性向上に向けた取り組みを進めていきます。

■ 通報・相談件数の推移(過去3年)

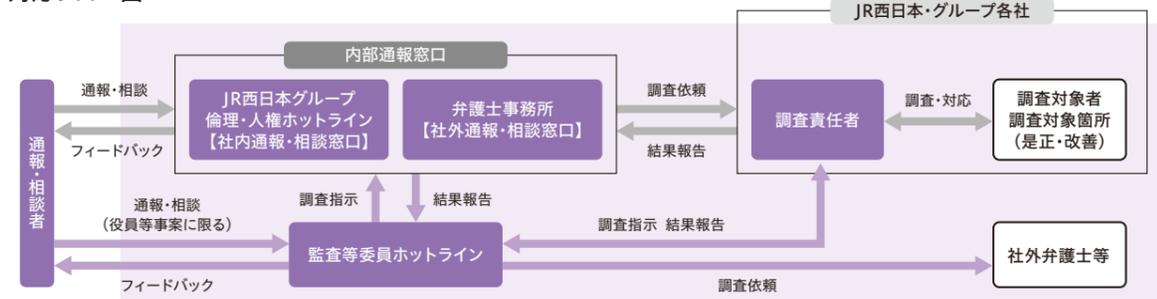


※通報・相談件数は、ホットラインおよび社外相談窓口へ寄せられたものに加え、「JR西日本仕事と家庭の両立支援・ハラスメント相談室」への通報・相談も含まれます。  
※なお、事実として認定された件数とは異なります。

■ 2024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向上と正しい理解の促進を目的として、先述の社員教育に加え、各職場でのポスター掲出やいつでも通報・相談ができるように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を通じて内部通報に関する情報を継続的に発信し、制度の定着を図っています。

制度の信頼性向上については、ホットラインの利用者を対象にアンケートを実施し、通報・相談対応に関する課題を把握し、改善を図っています。さらに、匿名の手紙など直接回答ができない通報・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することで、透明性の確保に努めています。

これらの取り組みを通じて、すべての社員が安心して内部通報制度を利用できることが、不正やハラスメント、人権侵害などの早期発見・是正につながり、JR西日本グループ全体の企業倫理の徹底や人権尊重に寄与すると考えています。また、内部通報制度の信頼度を定量・定性的に評価するために、先述の社員意識アンケートにおいて目標指数(KPI)を設定し、制度の有効性を継続的に検証しています。

JR西日本グループでは、今後も内部通報制度の適切な運用を通じて、自浄作用の働く企業風土の醸成を図り、誰もが安心して働ける、心理的に安全な職場環境の実現に向けた取り組みを進めていきます。



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(2025年X月)【例】

匿名の手紙など直接回答ができない通報・相談に対して、対応状況および結果等を以下の通りお知らせします。なお、匿名でも通報・相談はお受けいたしますが、お名前やご連絡先をお伝えいただいたほうがスムーズに調査ができ、また、調査結果についても比較のご満足いただける傾向にあります。もちろん通報・相談者の守秘義務、不利益扱いの禁止は厳守いたしますので、ご協力よろしくお願ひします。

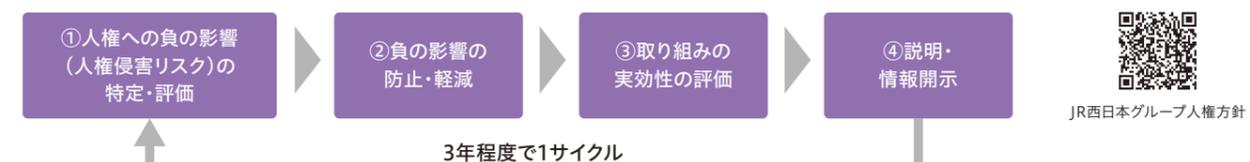
受付日	結果・更新月	事象概要	関係会社	調査結果
2025/X/X		新規 SNSへの不適切な投稿について	JR西日本	事実を確認し、本人に聞き取りを行いました。当該SNSを閲覧停止とすることを含め、厳しく指導しました。
2025/X/X		新規 上司によるパワハラについて	グループ会社	調査中
2025/X/X	2025年X月	更新 上司によるパワハラについて	グループ会社	部門に所属する多くの関係者への聞き取りを行った結果、概ね事実であることを確認し、厳正に対処しました。
2025/X/X		調査対応 職場内における社員間の私的な問題について	グループ会社	相談内容が社員の私的な問題であり、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やりづらさ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。
2025/X/X	2025年X月	上司による不当な取引について	JR西日本	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。

人権デュー・ディリジェンス

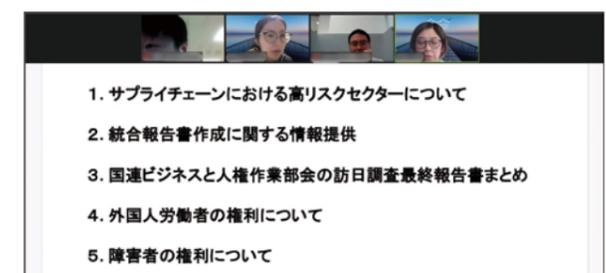
JR西日本グループでは、「JR西日本グループ人権方針」に基づき、事業活動を行う中で発生する人権侵害リスクを特定・軽減し、実際の影響を是正するための取り組みとして、人権デュー・ディリジェンスを実施しています。

2023年度から3年程度を一つのサイクルとした計画的な取り



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の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の特定を行っています。リスクマップの作成にあたっては、法務省の文獻「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、経済産業省の「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」などの評価手法を参考にしながら、事務局における評価を(自己確認アンケート結果も)活用し、NGOの専門的な知見も踏まえてリスクマップを作成しています。

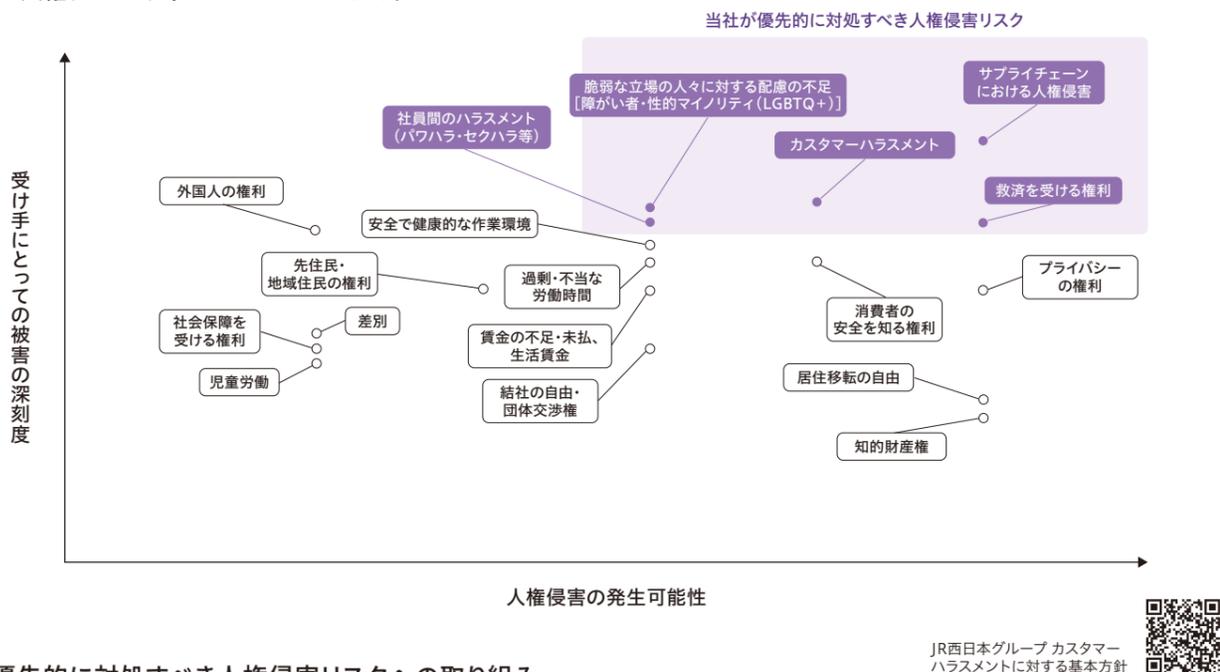


NGOとの対話の写真

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から対応が不十分、責任箇所が不明確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

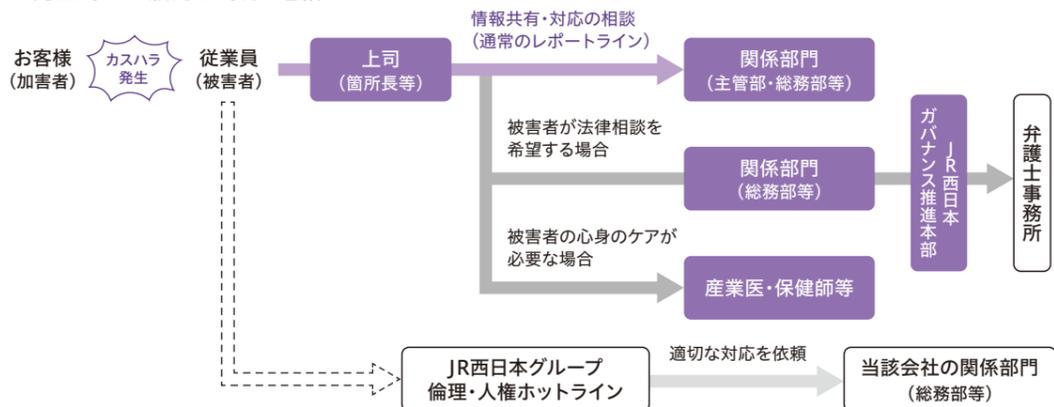
JR西日本グループでは、お客様に満足いただけるサービスの提供に向けて日々業務に取り組み、至らない点を謙虚に受け止め、改善に向けた努力を続けています。一方で、グループで働く社員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境の整備が、質の高いサービスの提供に不可欠であると考えています。この考えに基づき、2024年4月に「JR西日本グループカスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定し、社内外に公表するとともに、社員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備しました。また、ポスターの掲出および動画

を活用した全社員向けの教育を実施し、BtoCおよびBtoBにおける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。

2024年度には、グループ全体で5件の法律相談が寄せられました。例えば、業務中に暴力を受けて負傷した社員から損害賠償請求の可否について相談があり、弁護士から複数の対応案について助言を受けました。

現在は、カスタマーハラスメント発生時の具体的な対応方法や手順など、JR西日本グループ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西日本グループカスタマーハラスメントに対する基本方針周知用ポスター



ベトナム視察の様子

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、取引先に周知しています。取引先で発生している人権侵害リスクの特定に向けては、一次サプライヤーを対象とした「サプライチェーンアンケート」を実施し、その結果を踏まえて、取引先へ人権を含む課題についてヒアリングおよび対話を行いました。

また、特定技能制度への鉄道分野追加を受け、今後想定される外国人材の受け入れに備え、「JR西日本グループにおける外国人材の受け入れ・共生・人権推進に関するガイドライン」や「外国人材に関する人権侵害チェックリスト」を策定しました。特に技能実習生や特定技能に関しては、仲介機関が多く人権侵害リスクが高いとされるため、送出国・国際機関との対話を通じて法令遵守状況を確認するとともに、法令の知見を深めるため、ベトナムを訪問しました。

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・啓発を行っています。具体的には、グループ全体の経営層を対象とした「コミュニケーションスキル向上セミナー」や、価値観の世代間の違いに気づくための「価値観アップデート研修」を実施しました。また、先述の「JR西日本グループ倫理・人権ホットライン周知ポスター」をJR西日本グループ各社に掲出し、啓発に努めています。

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・人材確保の観点から制度整備と周知を進めています。社員の理解醸成は依然として課題であることから、管理職向けの研修の実施や、アウトティングなどの内部通報事例の共有を通じて、継続的な教育・啓発に取り組んでいます。

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(苦情処理メカニズム:grievance mechanism)として位置づけています。これらの窓口では、社内外を問わず、サプライチェーン上で発生した人権侵害に関する通報・相談を受け付け、必要に応じて取引先に対して解決に向けた働きかけを行っています。

社外有識者からのメッセージ

人権方針に則った人権デュー・ディリジェンスの実施、優先的な人権侵害リスクに対する着実な取り組みは、指導原則が求める人権尊重責任のあり方です。

外国人材の受け入れに関して、特に移住労働者の人権リスクである就労プロセスの実態把握を目的としたJR西日本が実施した現地訪問の実施は、送出国の状況把握に大変有益です。今後は国際的な人権尊重、とりわけ強制労働の予防・軽減の観点から、外国人材による手数料負担廃止のための取り組みの推進、受け入れ後のサポート体制の強化などを期待します。

また、社内外で関わる脆弱な立場の人々の人権尊重に向け、当事者団体などを含むステークホルダーとの対話の実施と提示された課題への取り組みが、より一層実効性のある人権デュー・ディリジェンスと救済メカニズム構築のために必要不可欠です。



Social Connection for Human Rights 共同創設者/弁護士 佐藤 暁子