

日本郵政グループ CSR調達ガイドライン



(2019年7月2日制定)

目次

| | |
|---------------------------------|----|
| はじめに | 3 |
| 第一 | |
| グループの調達活動に関する考え方 | 5 |
| 第二 | |
| お取引先さまへのお願い | |
| I 人権の尊重 | 6 |
| I-1 強制的な労働の禁止 | |
| I-2 ハラスメントの禁止 | |
| I-3 児童労働の禁止 | |
| I-4 差別の禁止 | |
| II 労働における安全衛生 | 8 |
| II-1 職場の安全確保 | |
| II-2 施設・職場環境の管理 | |
| II-3 職場の衛生の確保 | |
| II-4 従業員の定期的な健康管理 | |
| II-5 労働災害・労働疾病の予防と適切な対応 | |
| II-6 緊急時の対応の徹底 | |
| II-7 従業員への教育訓練 | |
| III 地球環境への配慮 | 11 |
| III-1 環境マネジメントシステムの運用 | |
| III-2 化学物質の管理と削減 | |
| III-3 環境への影響の最小化 | |
| III-4 資源・エネルギー・水の効率的な利用、循環利用の促進 | |
| III-5 原材料調達における生物多様性・生態系への配慮 | |
| III-6 事業活動を通しての環境貢献 | |
| III-7 環境保全の取組みに関する状況の開示 | |
| III-8 従業員への環境教育 | |

| | | |
|-------|-----------------------|----|
| IV | 法令・社会規範の遵守と体制の整備 | 14 |
| IV-1 | 汚職・賄賂などの禁止 | |
| IV-2 | 優越的地位の濫用禁止 | |
| IV-3 | 不適切な利益供与及び受領の禁止 | |
| IV-4 | 競争制限的行為の禁止 | |
| IV-5 | 知的財産の尊重 | |
| IV-6 | 適切な輸出入管理 | |
| IV-7 | 責任ある調達 | |
| IV-8 | 情報公開 | |
| IV-9 | 反社会的勢力との関係根絶 | |
| IV-10 | 不正行為の予防と早期発見 | |
| V | 製品・サービスの品質、安全性の確保 | 18 |
| V-1 | 品質マネジメントの運用 | |
| V-2 | 製品・サービスに関する正確な情報の提供 | |
| V-3 | 製品安全性の確保 | |
| V-4 | 製品の安定供給 | |
| VI | 情報セキュリティ | 20 |
| VI-1 | コンピュータ・ネットワーク脅威に対する防御 | |
| VI-2 | 個人情報の適切な管理 | |
| VI-3 | 顧客・第三者の機密情報の漏えい防止 | |
| VII | 社会への貢献と地域との共生 | 22 |

日本郵政グループ CSR 調達ガイドライン

はじめに

2015年9月に国連で採択された「持続可能な開発目標（SDGs）」では、貧困や飢餓といった開発途上国における課題に加え、ジェンダー平等や気候変動、エネルギー資源、まちづくりなど、先進国も含めた世界共通の課題に対し、国や企業の果たすべき役割が重要視されています。

地域と密接な関係にある私たち日本郵政グループにとって、社会で起きている課題は、私たちにとっての課題でもあると認識していますが、企業の事業活動、社会的責任の遂行は、当グループだけで完結できるものではありません。

調達の分野においても、自社で使用する物品や利用するサービスが、その製造過程等において、人権問題や環境汚染等の社会問題がおこらないよう配慮して、加工、製造、販売されたものを調達するという、CSR調達を自社のみで取組むのには限界があり、関係のサプライチェーン全体で対応することが一般的になっています。

日本郵政グループは、ホームページで公開している「グループの調達活動に関する考え方」において、昨年から、当グループが国連グローバル・コンパクト（※）に定める4分野（人権・労働・環境・腐敗防止）10原則を支持し、CSR調達活動に取り組むことをお取引先さまにもご理解いただくとともに、積極的なご協力をお願いしていますが、この「日本郵政グループ CSR 調達ガイドライン」では、日本郵政グループとお取引先の皆さまがCSR調達に関する価値観や目標を共有し、「共に学び、共に強くなる」ことを目指せるよう、社会から共通して求められているCSR項目を紹介してあります。

お取引先さまにおかれましては、本ガイドラインを活用していただき、サプライチェーンを構成する皆さまご自身のお取引先さまへの展開も含め、積極的な取組みをお願いいたします。

※ 日本郵政グループは、2008年5月に国連グローバル・コンパクトに参加し、それに定める4分野（人権、労働、環境、腐敗防止）10原則を支持し、CSR調達活動に取り組んでいます。

日本郵政グループ
日本郵政株式会社
日本郵便株式会社
株式会社ゆうちょ銀行
株式会社かんぽ生命保険

グループの調達活動に関する考え方

日本郵政グループは、以下の考え方に沿って調達活動を実施します。

日本郵政グループの調達活動に関する考え方

1 オープンで公平・適正な調達

- ・ 幅広く門戸を開放し、お取引先さまに公平に参入の機会を提供します。
- ・ お取引先さまの選定は、品質、価格、納期、技術、経営状況などを総合的かつ適正に評価した上で決定します。

2 法令・社会規範の遵守

- ・ 関連するすべての法令や社会規範を遵守し、誠実な調達活動を実施します。
- ・ 調達活動において、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係を遮断します。

3 環境への配慮

- ・ 地球及び地域の環境保全や資源の有効活用に配慮した調達活動を実施します。

4 信頼関係の構築

- ・ お取引先さまとの良好なコミュニケーションにより、強い信頼関係を築き、共に発展することを目指します。
- ・ 調達活動を通じて知り得たお取引先さまの情報を適切に管理します。

5 お取引先さまへのお願い（国連グローバル・コンパクトの遵守）

- ・ 当グループは、国連グローバル・コンパクトに定める4分野（人権、労働、環境、腐敗防止）10原則を支持し、CSR調達活動に取り組んでいます。お取引先さまにもご理解の上、積極的なご協力をお願いいたします。

⇒ 国連グローバル・コンパクトの10原則

<http://www.ungcjin.org/gc/principles/>

I 人権の尊重

お取引先の皆さまには、国際社会の人権重視の潮流に従い、従業員の人権を尊重し、尊厳を持って接し、安全で快適な職場環境を確保することを願います。

【解説】 事業活動のグローバル化に伴う労働・人権問題の増加は、企業のこの問題への取組みを強化させる国際的なルール作りに繋がってきた。

2008年国連での「企業と人権に関する報告書」の提出以降、国際社会における労働・人権問題は、2010年ISO26000（※）の発行や2011年OECD多国籍企業行動ガイドラインの改訂など、国際行動規範の中で重要なテーマとして組み込まれ、強化されてきた。更に、国連では、2011年「ビジネスと人権に関する指導原則」が採択され、すべての国と企業が尊重すべきグローバル基準となっている。

これらを受け、2019年4月、日本郵政グループにおいて「日本郵政グループ人権方針」を策定、開示した。

※1 ISO : International Organization for Standardization (国際標準化機構)

※2 ISO26000 : 社会的責任に関する国際規格（手引きであり、認証規格ではない）

I-1 強制的な労働の禁止

いかなる形態においても、強制された、または本人の意に反する労働を行わせない。

【解説】 強制的な労働とは、自らの意思によらないすべての労働のことであり、強制的（あるいは強制的な労働）とは、例えば、次のようなものを指す。本人の意思に反して就労させる強制労働、借金等の返済のために離職の自由が制限される債務労働、人身売買の結果として行われる奴隷労働。自由な離職の権利がないことや、身分証明書・パスポート・労働許可証の雇用者への預託を義務付ける行為も、強制的な労働の一種である。労働者が事前に合意していない時間に労働を強要した場合も強制労働に該当する。

I-2 ハラスメントの禁止

従業員の人権を尊重し、職場からセクシュアル・ハラスメントやパワーハラスメント、妊娠・出産及び育児休業等に関するハラスメントを撤廃させる。

【解説】 当事者にとって好ましくない、または客観的に見て好ましくないであろうと判断される一連の発言や行為も、嫌がらせとしてハラスメントに含まれる。

I - 3 児童労働の禁止

児童労働がもたらす弊害を理解し、就業の年齢に満たない児童を雇用しない。

【解説】 ILO（国際労働機関）では、「15歳及び義務教育終了年齢に達していない者の就業を原則として禁止」し、「年少者の健康、安全又は道徳を損なうおそれのある業務については、就業が認められるための最低年齢は、18歳を下回ってはならない」としている。児童労働とはこれらの年齢制限に抵触する労働を指す。

危険な仕事から若年労働者を保護する法規制の例として、夜間労働や危険作業などの制限が挙げられる。海外においても、所在国の法令で定められた最低就業年齢に満たない者の雇用や保護義務違反は児童労働にあたる。

また、法令の定めのない国では、ILOの最低年齢条約・勧告に反する行為は児童労働にあたる。（児童労働は、子どもたちの健全な成長を妨げる労働を指し、家や田畑での家族への手伝い、小遣い稼ぎのアルバイトなどは含まれない。）

I - 4 差別の禁止

人権を尊重し、人種、肌の色、性別、性的指向、性自認、言語、宗教、政治若しくは信条、国籍若しくは社会的出自、貧富、出生、障がい等の事由いかんを問わず差別をしない。

【解説】 差別とは、本人の能力・適性・成果などの合理的な要素以外により、採用・昇進・報酬・研修受講などの機会や処遇に差を設けることをいう。

また、健康診断や妊娠検査が機会均等または処遇における公平を損なう場合には差別的行為とみなされる。

Ⅱ 労働における安全衛生

お取引先の皆さまには、従業員及びそこで働くすべての人の労働安全、衛生環境を維持向上することにより、不慮の事故・災害を未然に予防することを願います。

【解説】 安全衛生に関する法律は、発生した事故を教訓に作られているものが多いため、同種の事故災害等の発生リスクを低減するために、それらの情報を把握し、従業員に周知することが重要である。

Ⅱ－１ 職場の安全確保

職場の安全に対するリスクを評価し、適切な設計や技術・管理手段をもって安全を確保する。

【解説】 災害や事故を未然に防止するためには、リスクアセスメント等（潜在的な危険性の洗い出し）を行い、洗い出されたリスクに対して、問題の発生を最小化するための対策を講ずる必要がある。

Ⅱ－２ 施設・職場環境の管理

従業員一人ひとりが安全で健康的に働くことのできる環境作りを行う。

【解説】 従業員の年齢の違いや背の高さ等、働く人の特性（年齢や背の高さに加え、出産直後または妊娠中の母親や障がいを持つ方等）に合わせた配慮を行い、事故災害をなくすだけでなく、快適な職場環境作りを行う。

また、身体的に負荷が掛かる作業や有害物質を取扱う作業に従事する者には特別の配慮を行う。

Ⅱ－３ 職場の衛生の確保

会社内のトイレや休憩室を整備すると共に、職場における人体に有害な生物や化学物質及び騒音や悪臭などに接する状況を把握し、適切な対策を講じる。

【解説】 職場で働く人が安全で快適に働くことができるよう、すべての従業員が使用できる十分な数の清潔なトイレを備え、飲料水や食事へのアクセス、休憩場所を確保する。

また、職場は適切な換気や空調が行われ、衛生的な環境を維持する。

職場で扱っている有害生物や化学物質、騒音、悪臭は、そこで働く人だけではなく、周辺住民にも悪影響を及ぼす場合があるため、周辺住民や環境への影響も考えた対策を講じる。

社員寮など、業務外で従業員が利用する施設を所有している場合は、これらの施設についても安全・衛生を確保する。

Ⅱ－４ 従業員の定期的な健康管理

従業員の健康状態を把握し、適切な健康管理を行う。

【解説】 適切な健康管理とは、少なくとも法令に定める水準において健康診断などを実施し、従業員の疾病の予防と早期発見を図ることを指す。

従業員の健康な生活を支援することは、大切な従業員を守り、健全な企業活動を行う上で重要である。そのため、過重労働による健康障がいの防止やメンタルヘルスなどのケアについても十分に配慮していく必要がある。

Ⅱ－５ 労働災害・労働疾病の予防と適切な対応

労働災害及び労働疾病の状況を把握し、適切な対策を講じる。

【解説】 労働災害や労働疾病は、記録に残すと同時に、人的・物的・管理的の観点から原因分析を行い、できるだけ物的対策を実施して、人的対策に偏らせないことが重要である。

労働災害や労働疾病に対しては、従業員による通報を促進すると共に、発生時に緊急処置を施す体制を整え、その後、回復等するまで医療行為を受けることを保証し、職場復帰を支援することが必要である。

また、発生した労働災害や労働疾病は必要に応じて行政に報告を行う。

Ⅱ－６ 緊急時の対応の徹底

生命・身体の安全を守るため、発生し得る災害・事故などを想定し、緊急時対応策を準備し、職場内に周知徹底する。

【解説】 災害・事故発生時に、その影響をできるだけ拡大させないように、事前に、対応手順を明確にすると共に、教育訓練を実施し、迅速に行政や周辺住民へ連絡する体制を構築する。この時、従業員だけではなく、職場に出入りする者にも配慮して作成する必要がある。

緊急時の対応策とは、緊急時の報告、従業員への通知、避難方法の明確化、避難施設の設置、緊急衣料品の備蓄、火災探知システム、火気抑制設備の設置、外部通信手段の確保、復旧計画の整備などを指す。

Ⅱ－7 従業員への教育訓練

従業員に対し、労働安全に関する教育・訓練を行う。

【解説】 職場の安全衛生を確保するためには、施設の設備やシステムを整備するだけでなく、従業員一人ひとりが、業務を適切かつ安全に行うために必要な知識や技術を身につける必要がある。そのため、それぞれの従業員の業務が持つ特性（関係法令や製造設備・取扱物質、従業員構成等）に応じた教育訓練を計画的に継続して実施することが求められる。

Ⅲ 地球環境への配慮

お取引先の皆さまには、製品の製造における環境への十分な配慮により、自然環境や生態系への悪影響を最小限に抑え、同時に人々の安全と健康を確保していただくようお願いします。環境保全の重要性を認識し、事業活動の様々な場面において、生物多様性保全や資源循環、温室効果ガス排出量の削減など環境に配慮した経営に努めることを要望します。

【解説】 今日、地球環境・社会のサステナビリティ問題は、企業活動にとって最大のテーマの一つである。日本郵政グループとお取引先さまとの日々の業務、事業活動を通じて地球環境へ配慮し、持続可能な環境・社会の構築に積極的に貢献していくことは、私たちの企業活動そのものを持続可能にしていくことになる。

Ⅲ－１ 環境マネジメントシステムの運用

環境マネジメントシステムを構築、運用し、事業活動が環境に与えるマイナスの影響を小さくし、また、プラスの影響を大きくするよう、継続的な改善を実施する。

【解説】 環境マネジメントシステムとは、環境活動を推進するための全般的な管理の仕組みをいい、組織体制・計画的活動・責任分担・慣行・手順・プロセス・経営資源を含んだものを指す。ここで環境活動とは、環境方針を作成し、その方針に従った施策を実施し、達成し、見直し、かつ維持することをいい、環境保全に対して、いわゆる PDCA サイクルを回しながら継続的改善を行うことを意味している。代表的な環境マネジメントシステムとしては、ISO14001等を参考にする。

Ⅲ－２ 化学物質の管理と削減

すべての製品に対して、法令等で指定された化学物質を管理する。

また、ヒトの健康や生態系に悪影響を与える可能性がある化学物質は、他の化学物質に代替する、若しくは使用量を削減するように努める。

【解説】 法令等で含有禁止に指定された化学物質を製品に含有してはならないこと、必要とされる表示義務を遵守することや必要とされる試験評価などを行うこと。

また、外部環境に排出される化学物質についても、排出量の把握、行政への報告を行うなど、ヒトの健康や生態系に悪影響を与える可能性がある化学物質は、その

使用についての管理を行い、他の化学物質に代替する、若しくは使用量を削減するように努める。

Ⅲ－３ 環境への影響の最小化

排水、排気、廃棄物、騒音、振動、光などに関する所在国の法令等を遵守し、必要に応じて自主基準を持って更なる改善を図る。

また、工場若しくは農場の開発による、地域の住民や環境・生態系への影響を把握する。

【解説】 排水、排気、廃棄物、騒音、振動、光などの典型的公害に関する事項は、地域社会や生態系に影響を与え、工場や農場の開発は、土地の利用や改変のために貴重な生態系を破壊してしまったり、その地域で生活する人々の権利や生活を脅かしてしまったりすることがある。そのため、地域社会との共生は、安定的な事業活動の基盤であり、ステークホルダーとの緊密なコミュニケーションを取りながら、法令等を遵守し、必要に応じて自主基準を持って改善を図ることが求められる。

また、工場若しくは農場を新設、増設する場合は、開発による地域の住民や環境・生態系への影響を評価し、マイナスの影響を軽減するための適切な対策を講じることが求められる。

Ⅲ－４ 資源・エネルギー・水の効率的な利用、循環利用の促進

(原料) 資源・エネルギー・水の効率的な利用や循環的な利用に関して、省資源・省エネルギー・節水、廃棄物削減、温室効果ガス排出量の削減などの自主目標を設定し、サプライチェーン全体での環境・生態系へのマイナス影響を低減する。

【解説】 省資源・省エネルギー・節水、廃棄物削減、温室効果ガス排出量の削減など、環境へのマイナス影響を最小化する取組みは、事業活動の効率化に繋がる。定量的な自主目標を設定し、積極的に効率化を図ることが求められており、特に、地球規模で資源・環境に関わるテーマは、自社範囲を超えて、サプライチェーン/バリューチェーン全体を対象にした製品・事業活動のライフサイクル視点での取組みが推奨される。

Ⅲ－５ 原材料調達における生物多様性・生態系への配慮

原材料調達においては、生産地域に遡ったトレーサビリティ（追跡可能性）を確認して生産地域での生物多様性・生態系保全に関する状況を把握し、必要な改善に努める。

【解説】 原材料の調達が、環境や生態系、生物多様性に及ぼす影響は大きく、必要に応じ、サプライチェーンの上流に遡り、サプライチェーン上の関係者との連携、協働を通じて、生産地域の状況把握に努めることが重要である。

Ⅲ－６ 事業活動を通しての環境貢献

社会的な視野に立ち、製品の研究・開発段階から環境に配慮し、地球環境に貢献する商品・サービスを提供する。

【解説】 持続可能な地球環境や社会の構築のために、企業は、自ら発生させる環境負荷の削減の取組みを超えて、社会全体を視野に貢献することが期待されている。具体的には、製品の研究・開発段階から環境に配慮し、地球環境に貢献する商品・サービスを提供するなど、事業活動のあり方そのものを環境貢献型にしていくことが重要である。

Ⅲ－７ 環境保全の取組みに関する状況の開示

環境に関する積極的な情報開示要請に対し、適切な開示を行う。

【解説】 環境に関する情報開示など適切なコミュニケーション活動は、事業活動の透明性を高め、社会の信頼を得るための基盤となる。情報開示要請に対し、適切な開示を行うことや、自主的に様々な環境コミュニケーション活動を通じて、積極的にステークホルダーとコミュニケーションを図ることが推奨される。

Ⅲ－８ 従業員への環境教育

従業員に対し、適切な環境教育を行う。

【解説】 持続可能な社会の実現に向けて、従業員に対し、高い環境意識を育成するために様々な環境教育、啓発活動を計画的に行う。

なお、「環境教育等による環境保全の取組の促進に関する法律」において、「環境教育」とは、持続可能な社会の構築を目指して、家庭、学校、職場、地域その他のあらゆる場において、環境と社会、経済及び文化とのつながりその他環境の保全についての理解を深めるために行われる環境の保全に関する教育及び学習をいう。

IV 法令・社会規範の遵守と体制の整備

お取引先の皆さまには、事業活動を行う国や地域において適用される法令や社会規範を遵守して事業を行い、自社及び従業員の法律違反や不正を予防し、問題発生時に早期対応できるよう、コンプライアンス体制の構築をお願いします。

【解説】 事業活動を行う事業者は、様々な義務を課している各種関連法令を理解し、必要な許可、認可、免許の取得、届出を行い、品質基準、表示方法、書類交付、定期報告、取引記録作成等、必要事項を遵守しなければならない。

IV-1 汚職・賄賂などの禁止

政治・行政との健全かつ正常な関係を保ち、贈賄や違法な政治献金などは行わない。

【解説】 贈賄とは、公務員及びそれに準じるものに対し、許認可や取引の獲得・維持、非公開情報の入手など、業務上の何らかの見返りを求めた金銭の提供・接待・贈り物、その他の利益や便宜の供与を行うことをいう。

違法な政治献金とは、例えば、許認可や取引の獲得・維持、非公開情報の入手などの業務上の何らかの見返りを求める政治献金を行うことや正規の手続きを踏まない政治献金を行うことをいう。

IV-2 優越的地位の濫用禁止

優越的地位を利用して、取引先に不利益を与える行為を行わない。

【解説】 優越的地位の濫用とは、取引上優越的な地位にある事業者が、その立場を利用して、取引先との取引条件を一方的に自社に有利に決定・変更することや、取引先に不利益な要求や義務を課すことをいう。

購買取引は、契約等をベースにして誠実かつ公平・公正に行い、優越的地位を濫用するような行為を行わない。

優越的地位の濫用に関する法規制のある国では、それらの法令（例えば、日本における「下請代金支払遅延等防止法」（通称「下請法」）など）を遵守する。

IV－3 不適切な利益供与及び受領の禁止

ステークホルダーとの関係において、不適切な利益供与や受領を行わない。

【解説】 不適切な利益供与や受領とは、以下のようなものをいう。

- ・ 法令に定める範囲を超えて景品や賞品、賞金などを顧客に提供あるいは顧客より受領し、社会的儀礼の範囲を超えた金品や接待を提供あるいは受領するような賄賂性のある行為。
- ・ 社会的秩序や健全な活動に悪影響を与える反社会的勢力（犯罪組織やテロ組織など）に不適切な利益を供与する行為。
- ・ 特定の株主に対して不適切な利益を供与する行為。
- ・ 顧客などの業務に関する非公開の重要情報をもとに、当該会社の株式などの売買を行うインサイダー取引。

IV－4 競争制限的行為の禁止

公正・透明・自由な競争を阻害する行為は行わない。

【解説】 競争を阻害する行為とは、同業他社との間で、製品・サービスの価格、量、販売地域などについて、申合せを行うこと（カルテル）や他の入札者との間で、落札者や落札価格の取決めを行うこと（入札談合）などをいう。

また、他社の営業秘密を違法な方法で入手・利用すること、他社製品に関する虚偽の表示や自社製品の原産地、品質などについて、顧客に誤認を生じさせるような表示を行うことなどは、不正競争行為にあたる。

IV－5 知的財産の尊重

他者の知的財産を侵害しない。

【解説】 知的財産権とは、特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、営業秘密等をいう。

製品、サービスの開発・生産・販売・提供などを行う場合は、第三者の知的財産権の事前調査を十分行う。

第三者の知的財産権の無断利用やコンピュータソフトウェア、その他の著作物の違法な複製、第三者の営業秘密を違法な手段で入手・使用することなどは、知的財産権の侵害にあたる。

IV－6 適切な輸出入管理

関係法令を遵守して、適切な輸出入管理体制の整備と輸出入手続きを行う。

【解説】 輸入については、関税法を中心に保健衛生やその他の理由で製品ごとに、国別に許可・審査・検査が必要な場合が数多くある。

また、輸出についても、同様に輸出国、製品ごとに各種規制があり、輸出入の管理には必要事項を遵守することが求められる。

IV－7 責任ある調達

サプライチェーン上において、紛争鉱物問題や人権・労働問題、環境問題が起きないように、適切な対応を行う。

【解説】 紛争鉱物とは、米国金融規制改革法により「金、錫、タンタル、タングステン」の4種類が定義されている。これらの鉱物のうち、コンゴ共和国及びその隣接国で採掘されたものを購入した場合、深刻な人権侵害を行っている武装勢力の資金源に繋がることが懸念されている。

IV－8 情報公開

法令等で公開を義務付けられているか否かを問わず、ステークホルダーに対して積極的な情報提供・開示を行う。

【解説】 顧客、株主、投資家、従業員、取引先、地域社会、行政、マスメディアなどに積極的かつ公正に企業情報（財務、事業内容等）を開示し、対話の促進、企業の透明性向上に努める。

IV－9 反社会的勢力との関係根絶

市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力及び団体とは関係を持たない。

【解説】 「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」では、人に対し、寄附金、賛助金その他名目のいかんを問わず、みだりに金品等の贈与を要求することなどを禁止している。反社会的勢力を利用して、土地の買収や事業を進めることは勿論、あらゆる関係を持たないことが求められている。

IV-10 不正行為の予防と早期発見

不正行為を予防するための活動を行い、また、早期に発見し、対応するための制度を整える。

【解説】 不正行為を予防するための活動とは、従業員への教育、啓発を行うと共に、風通しの良い職場風土を作ることである。

不正行為の早期発見対応のための制度とは、例えば、次のようなものをいう。

- ・ 社内や社外に不正行為に関する通報窓口を設置し、経営者が不正行為を早期に発見できるように努める。
- ・ 通報者の秘密を守り、適切に保護することに努める。
- ・ 不正行為には迅速に対処し、対応結果を適宜、通報者へフィードバックする。

V 製品・サービスの品質、安全性の確保

お取引先の皆さまには、製品・サービスが各国の法令等で定める安全基準を満足すると共に、品質管理の徹底をお願いします。あわせて、製品の安定供給に向けては、不測の事態が発生しても、中核的な業務を速やかに復旧させるための事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）に取り組むことをお願いします。

【解説】 お客さまのニーズを把握し、社会的に有用で安全な製品やサービスを安定的に提供していくことは、企業にとって最も重要な使命の一つである。それらを達成するためには、品質マネジメントシステムを始めとして、各種システムを構築・運用し、継続的に改善していくことが求められる。

V-1 品質マネジメントの運用

品質マネジメントシステムを構築し、運用する。

【解説】 品質マネジメントシステムとは、品質保証活動を推進するための全般的な管理の仕組みをいい、組織体制・計画的活動・責任分担・慣行・手順・経営資源を含んだものを指す。ここで品質保証活動とは、品質方針を作成し、その方針に従った施策を実施し、達成し、見直し、かつ維持することをいい、品質保証に対して、いわゆる PDCA サイクルを回しながら継続的改善を行うことを意味している。代表的な品質マネジメントシステムとしては、ISO9001 などがある。

V-2 製品・サービスに関する正確な情報の提供

お客さまに対して、製品・サービスに関する正確な情報を提供する。

【解説】 正確な情報とは、例えば、次のようなことをいう。

- ・ 製品やサービスに関する仕様・品質・取扱方法が正確である。
- ・ 製品に使用されている原材料・包装材料に含まれる物質等の情報が正確である。
- ・ 製品やサービスに関するカタログ等の表示及び広告宣伝においては、事実と異なる表現や、消費者や顧客に内容を誤認させる表現を行わず、また、他の企業や個人の誹謗中傷、権利侵害等の内容を含まない。

V-3 製品安全性の確保

製品・原材料が各国の法令等で定める安全性の基準を満足すると共に、取引先の要求水準を満足している。

【解説】 製品安全性に関しては、法令遵守はもとより、取引先との品質保証書等の契約で交わされた製品安全性に関する要求事項を満たす。自社の責任で製品の設計・開発を行う場合には、設計・開発段階で、十分な製品安全性を確保する。製造に際しては、決められた原材料を使用し、適切な製造により製品安全性を確保する。

V-4 製品の安定供給

製品の安定供給を果たすために、不測の事態が発生しても中核的な業務を速やかに復旧するための事業継続計画を整備する。

【解説】 事業継続計画とは、企業が自然災害、大火災、テロ攻撃などの緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限に留めつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画をいう。

目標とする事業継続レベルを設定し、危機発生時の業務マニュアルの整備や訓練を行い、優先すべき中核的な業務を継続する。

VI 情報セキュリティ

お取引先の皆さまには、コンピュータ・ネットワーク上の脅威に対する防御策を講じて、自社及び他社に被害を与えないように管理し、顧客・第三者・従業員の個人情報、受領した機密情報を適切に管理・保護することをお願いします。

【解説】 今日、日々の業務の中で、情報システムの有用性が広く認識、活用される一方で、その便利さやスピードが逆にシステムトラブルの大規模化や情報漏洩事件などのリスクの増大を招いている。情報システムを通じて質の高いサービスを享受するためのルールをお互いに遵守できなければ、業務損失を被るだけでなく、場合によっては法律違反を招き、お互いの社会的信用を棄損させかねないため、情報セキュリティに関する活動が重要となる。

VI-1 コンピュータ・ネットワーク脅威に対する防御

コンピュータ・ネットワーク上の脅威に対する防御策を講じて、自社及び他社に被害を与えないように管理する。

【解説】 コンピュータウイルスに感染した場合、ネットワークを通じてコンピュータに保存されている顧客情報や機密情報が失われたり、外部に流出したりするおそれがある。

また、ユーザ ID のパスワード管理が徹底されていないとコンピュータへの不正アクセスによるデータ流出や改ざんのおそれがあり、サイバー攻撃の標的となれば、業務停滞の損失を被る可能性がある。

VI-2 個人情報の適切な管理

顧客・第三者・従業員の個人情報を適切に管理・保護する。

【解説】 「個人情報」については、取扱いに不備があると、その個人を巻き込んだ事故に繋がる可能性がある。

個人情報・プライバシーに関わる考え方には、各国によって違いがあるが、これらを十分に調査して、それに従った運用ができていることが必要である。

日本では、2005年4月から「個人情報の保護に関する法律」が民間企業にも適用された。個人情報を保有する企業は、その利用目的を明確化し、安全管理措置を行った上で個人情報を取り扱うことが義務付けられている。

しかし、依然として個人情報漏洩事件が発生しており、その多くは、社員や委託先による意図的な持出しや、同法や情報システムに対する知識不足による人的ミス、第三者による不正アクセスにより引き起こされている。

同法に従い、個人情報活用のための一定のルールを作り、適正に管理することが求められる。

VI-3 顧客・第三者の機密情報の漏えい防止

顧客・第三者から受領した機密情報を適切に管理・保護する。

【解説】 取引先の企業から機密保持契約を締結（機密である旨を互いに合意）して開示を受けた情報については、契約の中で定められた情報の取扱方法を遵守しなければならない。機密保持契約においては、コピーが制限されていたり、開示対象者が限定されていたりと、種々の制限が課せられている。契約に違反して、秘密を漏洩した、あるいは目的外に流用したとみなされた場合、莫大な損害賠償の請求を受けるなど、大きなトラブルに発展することがある。

また、第三者から得た情報を当グループとの取引に使う場合は、適切な手続きを経ることは勿論、必ずその旨をご報告いただくことを要請する。

VII 社会への貢献と地域との共生

お取引先の皆さまには、国際社会・地域社会の発展に貢献できる活動を自主的に行うことを推奨します。

【解説】 ISO26000 においては、「ステークホルダーエンゲージメント」という言葉が示すとおり、自分たちとそれに関わるすべてのコミュニティとの関係構築は重要なテーマの一つである。どの組織や個人も社会との関係なくして存在できず、そのコミュニティへの積極的な参画とそのコミュニティ自体の発展によって、自分たちの「持続的な発展」も可能になる。

国際社会・地域社会の発展に貢献できる活動とは、企業の経営資源を活用したコミュニティへの支援活動をいい、一般的には次のような取組みをいう。

- ・ 事業活動における技術などを活用した社会貢献
- ・ 施設や人材などを活用した非金銭的な社会貢献
- ・ 金銭的寄付による社会貢献

具体的には災害時における地域との連携、従業員、ボランティア、NPO/NGO などの活動支援、寄付活動、各種情報発信・紹介などの例が挙げられる。各企業が実施可能な活動範囲を決めて、積極的な社会貢献に取り組むことが求められている。

日本郵政株式会社
〒100-8791 東京都千代田区大手町二丁目3番1号
発行責任者：総務・人事部門 総務部調達室
発行：2019年7月
問合せ先：03-3477-0107