

# コンプライアンス

## ■コンプライアンスの基本的な考え方

JR東日本では、当社グループの企業行動指針として「法令遵守及び企業倫理に関する指針」を策定し、鉄道事業、生活サービス事業およびSuica事業などのさまざまな業務分野において、鉄道事業法をはじめとする関係法令を遵守し、企業倫理にしたがって事業を行っています。また、当社グループ社員への教育を実施するとともに、「コンプライアンス相談窓口」を社内外に設置するなど、コンプライアンスに関する取組みを進めています。

## ■「法令遵守及び企業倫理に関する指針」と「コンプライアンス・アクションプラン」

「法令遵守及び企業倫理に関する指針」は、グループ理念と行動指針に基づき、当社グループの法令遵守と企業倫理のあり方を定めたものです。この「法令遵守及び企業倫理に関する指針」の実効性を高めるため、当社グループで就業するすべての人に取り組みでほしい「望ましい行動のあり方」を示した「コンプライアンス・アクションプラン ハンドブック」を配付し、グループ全体に周知しています。昨今の法令等の改正内容を反映し、より具体的な行動に結びつけていくために、2017年度、同ハンドブックの改訂を行いました。

また、海外事業の展開に伴い、「外国公務員等に関する贈賄防止を目的とした基本方針」を策定し、公表しています。

## ■コンプライアンスの推進

コンプライアンスの重要性や「法令遵守及び企業倫理に関する指針」の趣旨に対する社員一人ひとりの理解を深めるため、当社グループのすべての社員を対象とした「コンプライアンス全社員教育」を毎年実施しています。近年は、本社で作成した資料をもとに箇所長等が職場ごとに勉強会を実施する形式とし、身近な違反事例を取り上げながら「なぜルールを守らなければならないか」「守らないとどうなるか」を社員一人ひとりが改めて考える教育を行っています。

また、各現場の箇所長が、業務管理をしていくうえで定期的に確認すべき、コンプライアンスにかかわる基本的な事項を「基礎的事項の確認支援シート」として整理し、このシートを活用した点検・確認を継続的に実施しています。2017年度は、この取組みをより実効性の高いものとするために、イントラネットを通じて現場でのシートの実施状況を確認できるようにしました。さらに、ルールを守ることの意義の浸透を図るべく、代表的な違反事例を職場の教材として活用できるようにして、「コンプライアンス 事故の歴史展示館」としてイントラネットに掲出しています。

## ■コンプライアンス相談窓口

「法令遵守や企業倫理に関してどのように行動したら良いか迷ったとき」や「法令遵守や企業倫理に反する行動や反するおそれのある行為を認識したとき」に相談・通報することができる「コンプライアンス相談窓口」を社内および社外に設置しています。退職者および当社グループの取引先からの相談・通報についても受付対象とし、当社ホームページにおいて受付方法を公表しています。

2016年度には194件の相談・通報が寄せられ、法令・規程等の取扱いに関するものから職場での人間関係の悩み、ハラスメントに関するものまで幅広い内容の相談・通報に対して、それぞれ適切な対応を行いました。

## ■リスクマネジメント

JR東日本では、グループの事業運営に重大な危機が発生した際、情報の収集と一元管理、初動体制の構築を迅速に行うことを目的として、危機管理本部を設置するとともに、専任事務局として本社総務部に危機管理室を設置しています。コンプライアンスの推進やテロ・感染症への対策、海外における事件・事故等への対応について必要な体制を構築するなど、当社グループが直面するリスクへの迅速かつ的確な対応に努めています。

また、当社グループの事業の運営上のリスクについては、その重要性や顕在化した際の影響度合いを基準として、定期的に洗い出しを行っています。さらに、事業全般にわたってリスクの洗い出しを行い、これらを分析・評価して、優先度を考慮したリスク低減の取組みを行っています。

## ■情報セキュリティ確保の取組み

近年、インターネット空間におけるサイバー攻撃は世界的に高度化しており、日本の公的機関や民間企業においても大規模な情報漏えいが続発しているほか、社会基盤にかかわる情報システムを機能不全に陥れるサイバーテロの脅威も高まっています。

JR東日本では、鉄道という社会基盤を担う企業グループとして、「JR東日本グループ情報セキュリティ基本方針」に基づき情報セキュリティ管理体制を構築し、情報システムに対する必要なセキュリティ対策を行っているほか、問題が発生した場合における連絡体制を整備するとともに、万一問題が発生した場合の対応演習などを行っています。

また、社員一人ひとりに対しルールブックや社内広報誌を通じて情報セキュリティの重要性と取扱いの厳正について周知しているほか、全社員を対象に情報セキュリティ教育を実施し、各職場内で情報セキュリティに対して取り組む意識の向上を図っています。

## ■個人情報の保護

JR東日本では、「個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)」をはじめとした関係法令に基づき、「個人情報の取扱いに関する基本方針」を公表するとともに、「個人情報管理規程」を策定し、個人情報管理責任者を設置しています。また、社員周知用のリーフレットや社内広報誌、コンプライアンス全社員教育などを通して、社員一人ひとりに対し、その取扱いや管理の厳正について周知・教育を行っています。さらに、すべての箇所において、定期的に内部監査を実施するなど、個人情報の適切な管理の徹底を図っています。2017年度は、個人情報保護法の改正に対応すべく個人情報管理規程を改訂しました。

### 信濃川発電所の不適切事象について

当社は、信濃川発電所(新潟県十日町市、小千谷市にある千手、小千谷、小千谷第二各発電所の総称)において、許可された最大取水量を超えて取水していたことなどから、2009年3月、河川法に基づく流水の占用許可取消などの行政処分を受けました。この行政処分以降、当社は処分内容に従って是正を行うとともに、再発防止策の構築、地域との密接な連携に努めてまいりました。

その後、2010年6月、国土交通省北陸地方整備局長より2015年6月までの許可を受け、信濃川発電所は取水および発電を再開しました。再開後、河川環境と水利用の調和のための試験放流を実施し、その調査の結果を踏まえ、また、地域の皆さまのご意見を伺ったうえ、2015年5月に許可の更新申請を行い、2015年6月更新許可を受けました。

今後も、河川環境との調和および地域との共生に取り組むとともに、再発防止に向けコンプライアンス経営を推進してまいります。