

# 1. 法令の遵守

法令を遵守し、立法の趣旨に沿って公明正大な企業活動を行い、社会の信頼に応える。

## 1-① 法令遵守意識の徹底

- （経営者の姿勢）** 法令遵守の徹底を企業経営の基本としている。
- 《具体例》（例示がすべて列挙されているとは限りません。以下同じ。）
- 経営者が、法令の遵守は経営の前提であることを、ホームページ等で宣言している。
  - 経営者が、社内の会議、訓示等で、法令の遵守は経営の前提であることを機会あるごとに発言している。
- （管理面の対応）** 自社に適用される法令の動向（新法・改正等）を注視し、随時点検・確認するとともに、研修等を通じ従業員等に伝達する仕組みができています。
- 《具体例》
- 担当部署もしくは責任者が、法令の動向（新法・改正等）を注視している。
  - 行政や業種団体等から関連情報を入手するルートを確保している。
  - 自社に適用される法令の内容を、研修等を通じ従業員等に周知している。また、法令の内容に変更があった場合も、従業員等に周知している。
- （実施状況）** 法令違反行為が生じていないか定期的にチェックしている。
- 《具体例》
- 担当部署もしくは責任者が、法令違反がないかどうか、定期的にチェックしている。
  - 従業員等の人事面談の機会などを活用し、違反行為がないかどうか、定期的にチェックしている。

## 1-② 業界慣行・商慣習等の検証

- （経営者の姿勢）** 業界慣行・商慣習・社内慣行よりも、法令遵守を優先することを企業経営の基本としている。
- 《具体例》
- 経営者が、業界慣行・商慣習・社内慣行よりも法令遵守を優先することを、社内外に宣言している。
  - 経営者が、社内の会議、訓示等で、業界慣行・商慣習・社内慣行よりも法令遵守を優先することを機会あるごとに発言している。
- （管理面の対応）** 業界慣行・商慣習・社内慣行が法令に違反していないかを絶えず検証し、従業員等に伝達する仕組みができています。
- 《具体例》
- 担当部署もしくは責任者が、業界や社内のルールをチェックし、その結果を従業員等に周知している。
- （実施状況）** 業界慣行・商慣習・社内慣行が違法と判断された場合、法令に則った行動を指示し、事後の実施状況をチェックしている。
- 《具体例》
- 価格の申し合わせを行う会合等には参加しない。
  - 会合等で価格の申し合わせ等が話題になった場合は、退席するか、協定等に参加できない旨を表明する。

## 用語

### ■コンプライアンス (compliance)

法令等遵守。遵守の対象は、法令にとどまらず、組織における規定、業務マニュアル、行動基準等の社内規範、社会の良識・常識等の社会規範を含む。法令等を守るという意味のほかに、関係者の期待や要請に応えるとも解されます。

- 「Web版行動規範」には、企業活動において適用される法規制の主な例およびコンプライアンス違反のリスクとコンプライアンス実践のためのQ&Aを掲載していますので、ご活用ください。

 <http://www.tokyo-cci.or.jp/kigyokodo>

## 2. 社会とのコミュニケーションの促進

社会の声に積極的に耳を傾け、必要な企業情報を幅広く適時、適切に開示し、「開かれた企業」として社会とのコミュニケーションの促進をはかる。

### 2-0 社会とのコミュニケーション

- (経営者の姿勢)** 広く社会とのコミュニケーションを重視している。  
《具体例》
  - 経営者が、広く社会の声を重視することを、ホームページ等で宣言している。
  - 経営者が、社内の会議、訓示等で、広く社会の声を重視することを機会あるごとに発言している。
  - ステークホルダーとのコミュニケーションの場に経営者が自ら参加している。
- (管理面の対応)** 常設（相談窓口、ホームページ等）、または定期的（交流会等）なコミュニケーションをはかる機会・場を設け、情報提供に努めている。  
《具体例》
  - 外部からの相談・苦情等の受け付けや外部への情報提供のために担当部署もしくは責任者を設置している。
  - 顧客・取引先や資金提供者はもちろん広く関係者を集めた交流会等を実施している。
  - ホームページを開設し、ステークホルダーとの情報交換に努めている。
- (実施状況)** 寄せられた意見等を分析し、企業活動の改善に活用している。  
《具体例》
  - 外部からの意見・要望を社内に伝達し、従業員の意識改革につなげている。
  - 外部からの意見・要望を、製品・商品・サービスの改善につなげている。
- (実施状況)** 自社にとって不利益な情報であっても開示することになっている。  
《具体例》
  - 製品・商品・サービスに不具合があった場合は、顧客・取引先に直ちに報告することになっている。
  - 事業活動の結果、地域環境に大きな影響を与えた場合は、行政および地域住民に対して直ちに説明することになっている。
  - 自社の不利益情報については、適時報告できるよう、開示方法（手段・対象者）をあらかじめ定めている。

## 用 語

### ■ステークホルダー (stakeholder)

利害関係者。企業の存続や発展に対し利害関係を有する個人や組織。具体的には、顧客（消費者）、取引先、従業員、出資者・資金提供者、地域社会・環境、行政機関、マスメディアなど。

## 3. 地域との共存

地域の健全な発展と快適で安全・安心な生活に資する活動に積極的に参加・協力し、地域との共存を目指す。

### 3-① 地域の課題解決への貢献

- (経営者の姿勢)** 地域社会の課題について理解し、地域社会の一員としての企業活動に努めている。
- 《具体例》
- 経営者が、地域の課題解決に向けた企業活動に努めることを、社内外に宣言している。
  - 経営者が、社内の会議、訓示等で、地域の課題解決に向けた企業活動に努めることを機会あるごとに発言している。
  - 地域の課題解決に向けた取り組みに、経営者自らが参加している。
- (経営者の姿勢)** 災害時等における地域社会への貢献活動を策定している。
- 《具体例》
- 避難所の提供、食料の備蓄、ボランティア人員の確保など、災害時に会社として協力できることを決めている。
- (管理面の対応)** 地域社会の課題について、従業員等の理解を促進するための情報提供等の仕組みができています。
- 《具体例》
- 地域社会の課題への理解促進に役立つ情報（行政等が発行する広報誌、冊子等）を従業員等に回覧している。
- (管理面の対応)** 災害時等の具体的な取り組み方法をあらかじめ定めている。
- 《具体例》
- 災害時の緊急連絡網および役割分担表を整備するなど、災害時等に対応できる体制を整えている。
- (実施状況)** 地域社会の課題について、自社でできることを行うとともに、地域活動や行政・経済団体が行う事業に積極的に参加している。
- 《具体例》
- 自社施設の開放・見学会、自主的な美化運動等を行っている。
  - 防犯や防災等の地域活動や行政・経済団体が行う事業に積極的に参加している。
- (実施状況)** 従業員等が個人の立場で地域活動やボランティア活動などに参加することを奨励・支援している。
- 《具体例》
- 地域の課題解決のための従業員等のボランティア活動を奨励している。
  - 従業員等のボランティア活動について、有給休暇を認めるなど、便宜をはかっている。
- (実施状況)** 災害時を想定した訓練を実施している。
- 《具体例》
- 定期的に防災訓練等を実施し、必要な機材・備品の所在や取り扱い方法を把握している。

### 3-② 地域の文化等への理解

- (経営者の姿勢)** 地域の歴史、文化、慣習を理解・尊重し、地域社会の一員としての企業活動に努めている。
- 《具体例》
- 経営者が、地域の歴史、文化、慣習を理解・尊重したうえで企業活動に努めることを、社内外に宣言している。
  - 経営者が、社内の会議、訓示等で、地域の歴史、文化、慣習を理解・尊重したうえで企業活動に努めることを機会あるごとに発言している。
  - 地域の行事に、経営者自らが参加している。

- (管理面の対応)** 地域の歴史、文化、慣習について、従業員等の理解を促進するための情報提供等の仕組みが  
できている。

《具体例》

- 地域の歴史、文化、慣習の理解促進に役立つ情報（行政等が発行する広報誌、冊子等）を従業員等に回覧している。
- 地域の歴史を学ぶ勉強会を開いている。

- (実施状況)** 地域行事に積極的に参加することを通じ、地域の歴史、文化、慣習の理解を深めている。

《具体例》

- 祭り等の地域の行事に積極的に参加している。
- 従業員等にも、地域行事への参加を呼びかけている。

## 参 考

- 地域との共存のためには、災害・事故・疾病等に対する体制整備について取り組んでいくことも重要です。例えば、災害・事故等への備えとして、東京商工会議所「東京版中小企業BCP（事業継続計画）ステップアップ・ガイド」（[1](#)）を参考に自社独自の計画を策定するほか、新型インフルエンザへの備えとして、東京商工会議所「中小企業のための新型インフルエンザ対策ガイドライン」（[2](#)）を参考に社内の管理体制や従業員等への注意喚起をはかることが重要です。

 [1](http://www.tokyo-cci.or.jp/chiiki/bcp/) http://www.tokyo-cci.or.jp/chiiki/bcp/

 [2](http://www.tokyo-cci.or.jp/chiiki/influenza/influenza.pdf) http://www.tokyo-cci.or.jp/chiiki/influenza/influenza.pdf

# 4. 環境保全への寄与

環境に配慮した企業活動を行い、環境と経済が調和した持続可能な社会の構築に寄与する。

## 4-① 地球温暖化対策の実践

- (経営者の姿勢)** 省エネルギー等の地球温暖化対策の必要性を認識し、企業活動の一環として率先して取り組んでいる。

《具体例》

- 経営者が、省エネルギー等の地球温暖化対策を率先して取り組むことを、社内外に宣言している。
- 経営者が、社内の会議、訓示等で、省エネルギー等の地球温暖化対策を率先して取り組む機会あるごとに発言している。

- (管理面の対応)** 対策を具体的に行動計画としてまとめ、実践するための目標設定を行っている。

《具体例》

- 担当部署もしくは責任者が、省エネルギー等に向けた具体的な行動計画をまとめている。
- エネルギー削減目標を定めている。

- (実施状況)** 目標達成に向け、全社的に取り組んでいる。

《具体例》

- 自社のエネルギー使用量を把握している。
- エネルギー削減目標の進捗管理をし、その情報を従業員等に周知している。

## 4-② 環境負荷の低減

- (経営者の姿勢)** 環境負荷の低減の重要性を認識し、経営課題に位置付けている。
- 《具体例》
- 経営者が、環境負荷の低減は重要な経営課題であることを、社内外に宣言している。
  - 経営者が、社内の会議、訓示等で、環境負荷の低減は重要な経営課題であることを、機会あるごとに発言している。
- (管理面の対応)** 関連する法令の動向（新法・改正等）を注視し、随時点検・確認するとともに、研修等を通じ従業員等に伝達する仕組みができています。
- 《具体例》
- 担当部署もしくは責任者が、自社に適用される関連の法令の動向（新法・改正等）を注視している。
  - 関連する法令の要求事項を抽出し、社内基準等に反映したうえで、研修等を通じ従業員等に周知している。
- (実施状況)** 関連する法令の違反行為が生じていないか定期的にチェックしている。
- 《具体例》
- 担当部署もしくは責任者が、自社に適用される関連の法令の違反の有無を定期的にチェックしている。
- (実施状況)** 廃棄物の発生抑制・再利用・再生利用の3R活動に積極的に取り組んでいる。
- 《具体例》
- 廃棄物の発生抑制・再利用・再生利用の3R活動に、全社的に取り組んでいる（包装の簡易化、廃棄物の分別の徹底等）。

## 用語

### ■3R (reduce, reuse, recycle)

廃棄物の発生抑制（リデュース）、再利用（リユース）、再生利用（リサイクル）。

## 参考

- 地球温暖化対策の実践にあたっては、東京商工会議所「地球温暖化対策行動指針」を参考に自社独自の計画を策定、東商ホームページで行動を宣言することで、広く社会にアピールすることも可能です。

 <http://www.tokyo-cci.or.jp/chiiki/ondankataisaku/indicator.html>

# 5. 顧客の信頼の獲得

顧客のニーズにかなう商品・サービスとそれらに関する正しい情報を提供するとともに、顧客情報等を適切に保護・保管し、顧客の信頼を獲得する。

## 5-① 安全性の最優先

- (経営者の姿勢)** 自社の製品・商品・サービスの安全性を利益やコスト低減よりも優先している。
- 《具体例》
- 経営者が、製品・商品・サービスの安全性を利益やコスト低減よりも優先していることを、ホームページ等で宣言している。
  - 経営者が、社内の会議、訓示等で、製品・商品・サービスの安全性を利益やコスト低減よりも優先していることを機会あるごとに発言している。

- (管理面の対応)** 業務のすべての段階において、顧客の安全を第一に考える習慣が社内に浸透している。  
《具体例》
  - 担当部署もしくは責任者が、顧客の安全を第一に考えた安全基準・設計基準、事故防止マニュアル等を作成し、従業員等に周知している。
- (実施状況)** 万が一の事故発生の際は、直ちに適切な対策を講じるとともに、判明した事実を適時開示することになっている。  
《具体例》
  - 想定される主な事故（火災・交通事故・リコール等）について、あらかじめ手順を定めている。
  - 事故が発生した場合、適時報告できるよう、開示方法（手段・対象者）をあらかじめ定めている。
  - 損害賠償責任を負った場合に備え、保険等に加入している。

## 5-② 正確な情報提供

- (経営者の姿勢)** 広報・宣伝・営業活動については、正確かつ迅速に事実を伝えることを基本としている。  
《具体例》
  - 経営者が、広報・宣伝・営業活動については、正確かつ迅速に事実を伝えることを基本としていることを、社内外に宣言している。
  - 経営者が、社内の会議、訓示等で、機会あるごとに不適切な表現を戒める発言をしている。
- (管理面の対応)** 製品・商品・サービスに関する表現について、関連法令等にもとづくルールを設けるなど、正確性を徹底している。  
《具体例》
  - 担当部署もしくは責任者が、表現についての統一ルールを設け、関係部署および従業員等に周知している。
- (実施状況)** 製品・商品・サービスに関する表現についての関連法令等にもとづき、顧客が正しく理解できる説明を行っている。  
《具体例》
  - 製品・商品・サービスに関する記載について部外者の意見を聴取している。
  - 従業員等による説明について、勉強会や研修等を行っている。

## 5-③ 顧客情報の適正管理

- (経営者の姿勢)** 顧客に関する情報は、すべて重要であるとの認識を社内に徹底している。  
《具体例》
  - 経営者が、顧客に関する情報はすべて重要であることを、社内外に宣言している。
  - 経営者が、社内の会議、訓示等で、顧客に関する情報はすべて重要であることを機会あるごとに発言している。
- (管理面の対応)** 漏えいや不正利用を防止するため、顧客情報に関する取り扱いについてのルールを定め、厳重に管理している。  
《具体例》
  - 担当部署もしくは責任者が、顧客情報の取り扱いについてルール（書類・データ等の施錠管理、パソコン等の厳重管理、アクセス権限の適正な制限等）を設けている。
  - 個人情報保護法および不正競争防止法にもとづく顧客情報管理マニュアルを作成している。
  - 顧客情報管理のルールについて、適宜説明や研修を通じ従業員等に周知している。
- (実施状況)** 顧客情報の漏えいや不正利用が発生していないことを定期的にチェックしている。  
《具体例》
  - 従業員等の人事面談の機会などを活用し、顧客情報の管理状況を定期的にチェックしている。
  - 担当者が、顧客情報の管理状況、パソコン等の情報機器の利用状況を定期的にチェックしている。
- (実施状況)** 業務委託先の顧客情報管理の状況を定期的にチェックしている。  
《具体例》
  - 業務委託先が、個人情報保護法に則った顧客情報管理をしているか、定期的にチェックしている。