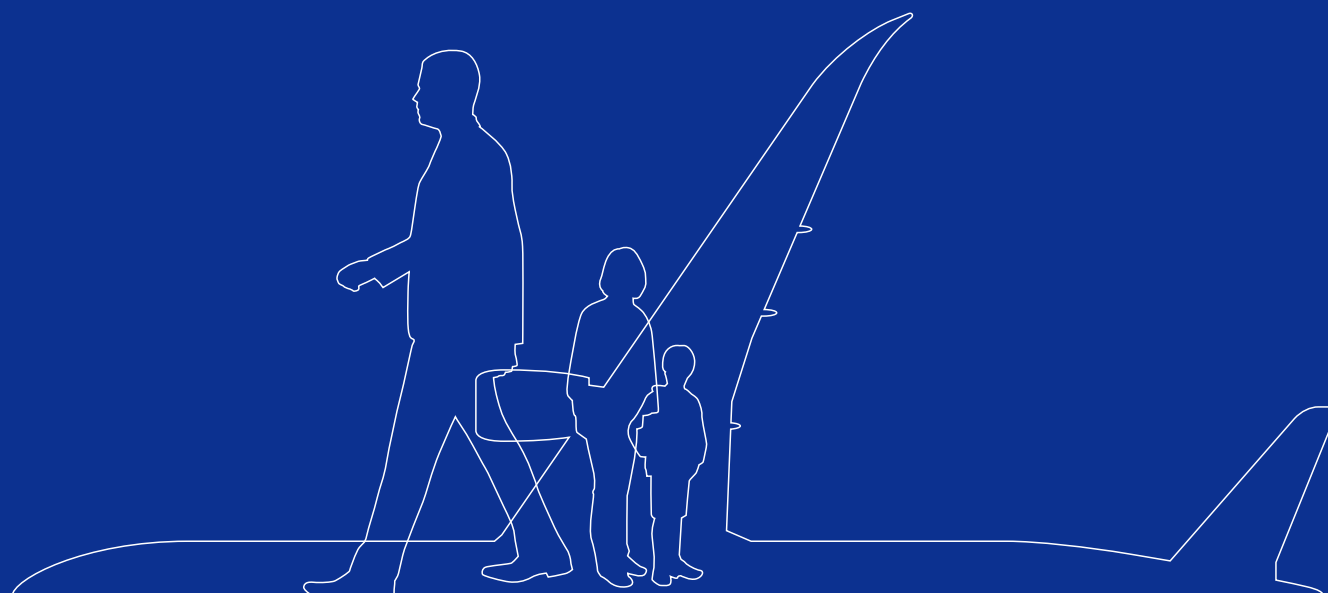


Human Rights Report

人権報告書 2020



Contents

人権報告書 2020

トップメッセージ	2
ANAグループとは	3
方針・体制	
人権尊重に係る方針	5
人権尊重に係るガバナンス体制	7
人権尊重に係る戦略	9
人権尊重に係るマネジメント・システム	11
人権デューディリジェンス	
人権デューディリジェンス	14
重要な人権テーマ	16
重要な人権テーマ1：日本における外国人労働者の労働環境の把握	18
重要な人権テーマ2：機内食等に関わるサプライチェーンマネジメントの強化	21
重要な人権テーマ3：航空機を利用した人身取引の防止	24
重要な人権テーマ4：贈収賄の防止	27
その他の人権課題への対応例	28
苦情処理メカニズム	31
ステークホルダー・エンゲージメント	32
定期的な人権取り組みのレビュー	35
付録	
国連指導原則報告フレームワーク	37
CHRB評価基準	38
ANAグループ人権方針	39

※ ANAホールディングス株式会社（以下「当社」）は、英国現代奴隷法、および豪州現代奴隷法に基づき、ANAグループ、およびそのサプライチェーン上における奴隷労働および人身取引を防止することを目的として実施した2019年における取り組みについて、本報告書により開示いたします。なお、英国においては、航空事業を営むグループの全日本空輸株式会社がロンドン・ヒースロー空港に就航しており、それに関連して貨物・物流事業、商社事業等も営んでいます。

※ 一連の取り組み内容は、当社取締役会の承認を得ております。

本報告書内で使用している画像の大部分は、新型コロナウイルスの感染拡大前に撮影されたものです。従って、マスクの未着用、密接した状態等が見られますが、ご了承ください。

トップメッセージ

新型コロナウイルス感染症により、罹患された世界中の方々に心よりお見舞いを申し上げます。

今年1月後半から新型コロナウイルスの感染が世界中で確認され始め、1月30日にはWHOが国際的に懸念される公衆衛生上の緊急事態を宣言しました。その後も感染は拡大を続け、既に世界中で7,000万人以上が感染しています。厳格な出入国制限も世界各国で続いており、ANAグループの中核である航空事業において、特に国際線の運航が大きな制限を受けています。こうした厳しい環境下で今回、3度目の「ANAグループ人権報告書」の発行に至りました。しかし、こうした環境下であるからこそ、むしろ「人権尊重」の重要性はさらに高まったと考えています。

今回のコロナ禍は、社会において最も弱い立場にいる人々を、さらに脆弱な立場に追い込むものと言われています。しかしながら、その結果として、人権に改めて注目が集まったことも事実です。コロナ終息後の経済・社会の在り様、人々の生活様式としての「ニューノーマル」が話題となっていますが、私は、この「ニューノーマル」の基盤の一つに人権尊重があると考えています。当社グループは従来からESG経営（環境・社会・ガバナンスに配慮した経営）を推進してきましたが、コロナ禍に直面してその重要性はさらに高まりました。人権尊重をESG経営の中心に、社会の変化に適切に対応しながら真摯にESG経営を推進していくことで、企業としてのレジリエンスを高められると考えます。

世界中の経営者の意識は「株主資本主義」から「ステークホルダー資本主義」へと移り変わりつつあります。「株主」「お客様」「従業員」「地域社会」「地球環境」などといった幅広いステークホルダーの中でも、従業員は特に重要な位置付けであり、そうし

た観点から私は、先の見えない厳しい状況が続く3月に、グループ全社員向けのメッセージで「雇用を守る」と宣言しました。「空の安全を守る」ことを最大の使命とするANAグループとして、グループ内に安心感を醸成することこそが必要であると考えたからです。

さらに、お客様も社員も安心できる環境を徹底的に追求しました。6月1日からの感染予防策としての「ANA Care Promise」の導入です。空港やラウンジ、機内などの清潔・衛生的な環境づくりや機内の換気の徹底を約束しました。引き続き、お客様の不安を払拭し、安心して航空機をご利用頂けるように努めていきます。

その他、人権尊重の責任を果たすために、コロナ禍以前から対策に取り組んでいる多くのテーマに対しても、グループとして着実に歩みを進めています。2018年に初めて発行した「人権報告書」で、私は人権への対応を「不断の取り組みが求められる長い旅」と表現しました。今回のような不測の事態に直面しても、決して歩みを止めることがないよう、対策を深化させていただきます。

「人権報告書」の発行は、人権尊重に対する私たちの強い決意と、未来に向けた意志を示したものです。そして、そのベースには、ステークホルダーとの対話があります。変化の激しい時代だからこそ、社会の動向と、社会からの要請を適切に把握するために、ステークホルダーと継続的に対話することが不可欠です。特に2018年の「人権報告書」の発行以降、社外の方からフィードバックを頂く機会が増えました。結果、活動の強化と情報の充実化が図られ、本報告書の頁数は、2018年版と比較して2倍以上となっています。その意味において、「人権報告書」は有益なコミュニケーションツールであり、ステークホルダーとの共同作業の結果であるとも考えています。今後も引き続き、「継続



的な対話」「活動の強化」「情報開示」に取り組み、グループ全体でESG経営を推進していきます。

今般の難局に直面し、私たちは改めて、創業の理念から培われた強みについて振り返りました。私たちの創業理念の一つが、「高潔な企業」です。たった2機のヘリコプターによる、まさにゼロからの挑戦にもかかわらず、私たちの先輩は「高い公共性」「社会への貢献」を自らの使命であると考えました。そして、数多の困難を乗り越えて、強く生まれ変わってきました。これこそ、先輩から受け継がれ、私たちに根付く強靱なDNAだと考えています。ANAグループは、今回の難局も乗り越え、さらに強い翼となり、世界中の人々の架け橋となっていきます。そのうえでベースとなるのは人権尊重です。引き続き人権尊重に取り組みながら、グループ経営理念にある「夢にあふれる未来」創りに貢献していきます。

代表取締役社長 片野坂 真哉



従業員数(連結)
45,849名



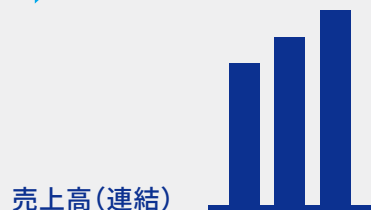
運用機材数
307機



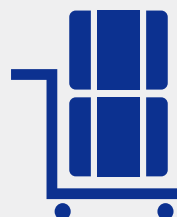
総輸送旅客数(年間)
5,232万人



連結子会社
62社
持分法適用会社
16社



売上高(連結)
19,742億円



貨物輸送重量(年間)
123万9千トン
国内線 **37万3千トン**
国際線 **86万6千トン**

国内線 **4,291万人**
国際線 **941万人**

就航国・地域数
23
就航都市数
100



主要なグループ会社

ANAホールディングス株式会社

航空事業

全日本空輸株式会社(ANA)
ANAウイングス株式会社
株式会社エアー・ジャパン
Peach Aviation株式会社

航空関連事業

ANAエアポートサービス株式会社 ※空港地上支援
ANAベースメンテナンステクニクス株式会社 ※航空機整備
全日空モーターサービス株式会社 ※車両整備
株式会社ANA Cargo ※貨物・物流
株式会社ANA ケータリングサービス ※ケータリング
ANAテレマート株式会社 ※コンタクトセンター

旅行事業

ANAセールス株式会社

商社事業

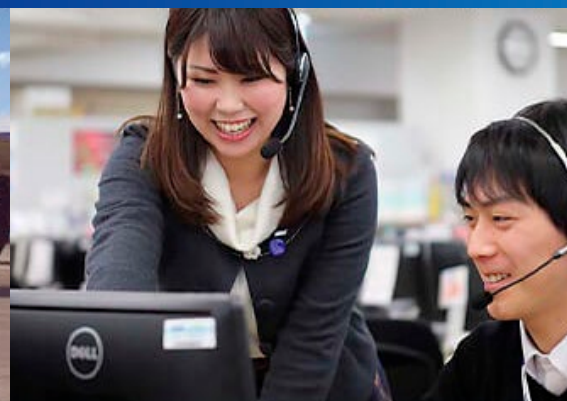
全日空商事株式会社

その他

ANA総合研究所 ※調査研究・シンクタンク
ANAファミリティーズ ※不動産・ビルメンテナンス



方針・体制



■ ANAグループ人権方針

国際人権章典（世界人権宣言と国際人権規約）、労働における基本的原則および権利に関する国際労働機関の宣言、国連グローバル・コンパクトの10原則、および国連のビジネスと人権に関する指導原則を基に、ANAグループは2016年4月に「ANAグループ人権方針」を定め、人権尊重の取り組みを推進しています。

本方針は、ANAグループの事業活動および取引関係を通じて影響を被る可能性のある、あらゆる個人とグループを対象としています。ANAグループの全社員に適用するとともに、委託先およびサプライヤーに対しても本方針を支持し、同様の方針を採用するように継続して働きかけていきます。また、ANAグループは、人権活動家に対する脅迫や暴行が世界中で横行している昨今の事態を憂慮しております。ANAグループの事業活動および取引

関係において、こうした人権侵害に加担することのないよう、世界人権宣言の第十九条「表現の自由」、第二十条「平和的集会の自由」を最大限に尊重します。こうした趣旨は、当方針にも包含しております。

なお、本方針は、人権に関する外部専門機関（3機関）から内容への助言を頂いたうえで、取締役会場で承認を得て、策定・開示しています。

■ 現代奴隷法 声明文

当社は、英国で施行されたModern Slavery Act 2015に基づき、毎年「現代奴隷法 声明文」を公表しています。2019年1月に豪州で施行されたModern Slavery Actに対しても、確実な報告を実施します。

■ 社会への責任ガイドライン

当社は、ANAグループの全社員が共通して守るべき行動を示した行動準則「社会への責任ガイドライン」を定めています。この「(4) 人権・多様性を尊重します」のなかで、「法令や社会的規範、および国際人権規約など国際的な人権基準を遵守」すること、さらには「自ら児童労働や強制労働を行わせないだけでなく、これらを行わせる会社等と取引を行わない」ことを求めています。本ガイドラインの内容へのANAグループ全社員の理解を深める目的で、e-learningも作成しています。また、新入社員に対しても毎年教育を実施しています。

■ ANAグループ購買方針

当社は、「ANAグループ購買方針」を開示しています。当方針は「基本方針」「購買取引の原則」「サプライヤーマネジメント方針」で構成されており、「人権・労働に関する国際的規範の尊重と遵守（児童労働の禁止、強制的な労働の禁止等）」をサプライヤーに対して求めています。本方針を重視して取引先の採用を決定するとともに、採用後のモニタリングも定期的に行うなど、関係各社の理解と協力が得られるよう積極的に働きかけています。また、今年には、本方針の改定も予定しています。

2016年は170社、2017年は201社の取引先を対象にアンケートを実施し、2018年には新たなグループの調達システムも導入しました。現在は、外部プラットフォームの活用を検討するなど、サプライヤーのマネジメント体制を再整理中です。それに伴い、2019年はアンケートではなく、社外のデータベースを活用したサプライヤーのチェックを実施しております。一方で、地上ハンドリング事業やケータリング事業に係る業務委託先等への定期的な実地監査は、継続して実施しています。



■ その他の方針

上記以外にも、ANAグループは人権の観点から、グループ内で様々な方針を策定し、働きやすい環境の整備に積極的に取り組んでいます。

ANAグループ ダイバーシティ&インクルージョン宣言

2015年4月に、社長自らが「ダイバーシティ&インクルージョン宣言」を発表しました。女性をはじめ、障がい者、シニア、外国籍社員など多様な人財の活躍を推進するための専任部署も設け、働き方改革の推進とともに環境整備にも取り組んでいます。また、ダイバーシティ&インクルージョンへの理解を深め、さらに推進してもらう目的で、2015年から毎年「ANAグループD&Iフォーラム」を開催しています。2019年12月には、推進役を担うグループ社員約200名が参加しました。

ANAグループ障がい者雇用に関わる行動規範

グループ各社の人事担当者および障がいのある社員合計50余名が会議や合宿を通じて何度も議論を重ね、2015年9月に、ANAグループにおける障がい者雇用に関わる行動規範「3万6千人のスタート」を策定しました。障がいのあるなしに関わらず誰もが活躍できる職場環境の整備をすすめるとともに、障がいのある社員の計画的な雇用拡大に取り組んでいます。実際に、ANAホールディングス、ANAおよびグループ適用認定会社（計12社）合算の2020年6月時点での障がい者雇用率は、法定雇用率を上回る2.68%となっています。

ANAグループ健康経営宣言

「社員の安全と健康の確保、快適な職場環境づくりは企業活動の基盤である」という考えのもと、2016年4月に「ANAグループ健康経営」を宣言しました。推進の最高責任者として選任したチーフウェルネスオフィサー（ANAのグループ人財戦略総括役員）と、グループ各社のウェルネスリーダーを中心に、グループ全社員・会社・健康保険組合が一体となって健康経営を推進しています。具体的には、「BMI」「喫煙率」「メタボリックシンドローム」等の健康管理指標を設定し、その指標の向上に向けて、PDCAサイクルを循環させています。

ユニバーサルなサービスポリシー

年齢・性別・国籍・文化・障がいなどを問わず、様々なお客様にご利用しやすいサービスを提供していくこと、さらにはお客様一人ひとりのご希望に寄り添い、すべてのお客様を安心かつ快適に目的地までお届けすることがANAグループの使命であると考え、2018年5月に「ユニバーサルなサービス」ポリシーを策定しました。ハード面およびソフト面のさらなる充実をはかり、世界中のお客様から選ばれ続ける「世界トップレベルのユニバーサルなサービス」を追求していきます。



ANAグループでは、グループESG経営推進会議やグループ経営戦略会議等の場において「ビジネスと人権」を含む、ESG経営の推進に係る方針や各種施策の立案・審議などを行い、重要な事項についてはさらに、取締役会に上程しています。

チーフESGプロモーションオフィサー（CEPO）をANAグループの人権への一連の取り組みの責任者とし、さらにグループ各社にESGプロモーションオフィサー（EPO：ESG経営推進の責任者）、グループ各社・各部署にESGプロモーションリーダー（EPL：ESG経営推進の牽引役）をそれぞれ配置し、グループ全体で取り組みを推進しています。

■ グループESG経営推進会議（旧称：グループCSR・リスク・コンプライアンス会議）

ANAホールディングス社長総括、CEPO（ANAホールディングス副社長）議長のもと、ANAホールディングスの常勤取締役・執行役員・常勤監査役、ならびにANAグループ全社の役員（EPO）等で構成される「グループESG経営推進会議」を設置しています。

会議は規定上年2回以上の開催を必須とし、「ビジネスと人権」に限らず、「環境負荷低減への取り組み」「リスクマッピングに基づいたリスクマネジメント」「コンプライアンス」「ステークホルダーとの対話」等まで含めた包括的、かつタイムリーな議論を行っています。経営に直結する重要な課題については、グループ経営戦略会議に付議するとともに取締役会に上程することで、円滑な取り組みの推進をはかっています。

当会議には、「ビジネスと人権」を含むESG経営推進の責任者であるグループ全社のEPOがメンバーとして出席しています。EPOを通じて当会議の内容はグループ全社に共有され、EPOとEPLとの密な連携のもとに必要な施策が確実に実施されています。

ガバナンス体制



■ 2019年度のグループCSR・リスク・コンプライアンス会議(現グループESG経営推進会議)の開催状況

2019年度は、グループCSR・リスク・コンプライアンス会議を計4回開催しました。

開催日	「ビジネスと人権」に係る議題	主なコメント(要旨)	出席率
2019年 7月23日	「航空機を利用した人身取引の防止」を目的とした通報制度の導入	【社長】官庁も巻き込む形で一連の動きをリードしてきた。日本のスタンダードを世界に広めていくことにも繋がり、非常に意味がある。 【委員】社内外に積極的にアピールをしていくべき。	90% (52名/58名)
2019年 10月30日	2019年度活動の中間報告	【委員】我が社の通報制度がどのレベルにあり、不足する点はないのか等客観的に評価し、社外にも情報を開示していくべき。	88% (53名/60名)
2020年 1月16日	外国人労働者の雇用に際しての注意点、雇用状況の調査	【社長】戦略的に取り組んでほしい。 【委員】今後に向け、良質な労働力を確保でき、信頼性の高い採用ルートを積極的に開発していく必要がある。	92% (58名/63名)
2020年 3月18日	2019年度総括ならびに2020年度活動計画	【議長】外国人労働者の対応とサプライチェーンマネジメントを強化する。苦情処理の仕組みの構築にも更に力を入れて行く。	89% (56名/63名)

■ ESGプロモーションオフィサー(EPO)、ESGプロモーションリーダー(EPL)

ANAグループでは、各グループ社におけるESG経営推進の責任者として、ESGプロモーションオフィサー(EPO)を配置しています。また、ESG経営推進の牽引役として、グループ各社・各部署にESGプロモーションリーダー(EPL)も配置しています。

グループESG経営推進会議、ならびにグループ経営戦略会議等で決定した事項は、EPOならびにEPLとの密接な連携のもとにグループ全体で実施されます。また、取り組む人権テーマごとに、関係する業務委託先やサプライヤーとも議論する機会を積極的に設けています。ANAグループの方針、あるいは方針に沿って行動することの重要性等について共有することを通じ、対策の実効性を高めています。

なお、EPOは前記のグループESG経営推進会議のメンバーであり、当会議の場で方針や課題の共有を行っています。一方で、EPLに対しても、「EPL会議」を年2回開催し、「ビジネスと人権」に限らず、「環境」「リスクマネジメント」「コンプライアンス」等まで含めた包括的な情報を共有し、確実な取り組みにつなげています。

■ グループ経営戦略会議

取締役会の補完的な役割として、社長が議長を務め、常勤取締役、常勤監査役等をメンバーとする「グループ経営戦略会議」を設置しています。業務執行上の案件についての意思決定権限を大幅に委譲(決定内容は取締役会に報告)することにより、経営課題をより迅速かつ詳細に審議し、経営のスピードアップをはかっています。

ANAグループは、ESG経営の更なる推進に向け、ESGに関する中長期目標を今般設定しました。具体的には、ステークホルダーとの対話を通じてANAグループへの期待・要請を把握したうえで、経営計画とリンクさせる形で「ビジネスと人権」を含むESGに

係る中長期目標を2019年度に策定(詳細はP.9を参照)し、本会議の場で承認を得ました。「ビジネスと人権」については引き続き、国連のビジネスと人権に関する指導原則に則って、企業活動に係る人権尊重を徹底していくことを確認しています。今後は、より具体的な重要指標(KPI: Key Performance Indicators)を策定していくとともに、その進捗管理を確実にしながら、中長期の目標を達成していきます。

■ 経営層のコミットメント

ANAグループでは、業績に対する経営責任を明確にするため、業績連動報酬を導入しています。さらに今後は、ESGに関する外部4評価機関の評価を活用して、ANAグループのESG経営の客観的な推進状況を把握していくとともに、この評価を役員報酬にも反映させていきます。

具体的には、DJSI(Dow Jones Sustainability Index)、FTSE4 Good、MSCI、CDP(Carbon Disclosure Project)の4評価機関であり、これらはグローバルな最新動向、社会からのニーズ等が適切に反映されていることに加えて、他企業との比較でANAグループのESG経営推進レベルを測ることができると考えています。なお、ANAホールディングスは、DJSIにおいて2017年から3年連続でWorld Indexに選定されており、2017年と2018年はIndustry Bestのスコアを獲得しています。また、人権の設問に限っても、2016年、2017年、2019年にIndustry Bestのスコアを獲得しています。

なお、対外的には、新聞社からのインタビュー等においても社長が、人身取引防止等の「ビジネスと人権」への取り組みについて継続して注力していく旨を明言しています。

・2018年9月1日 「(2030 SDGsで変える)トップが語る」(朝日新聞)

・2020年4月23日 「ともに考え、ともにつくる インタビュー」(朝日新聞)

■ 4つのフォーカスエリア

ANAグループは、人権インパクトアセスメント※等を通じて特定した以下の4つの人権テーマを中心に、人権尊重の取り組みを推進しています。

※ 2016年ならびに2019年に実施。(プロセスの詳細はP.15を参照)

	テーマ 1 日本における 外国人労働者の労働環境の把握 → P.18
	テーマ 2 機内食等に係る サプライチェーンマネジメントの強化 → P.21
	テーマ 3 航空機を利用した 人身取引の防止 → P.24
	テーマ 4 贈収賄の防止 → P.27

■ 中期経営戦略とのつながり

ANAグループは「2016-2020年度 中期経営戦略」の策定にあたり、社外のステークホルダーの意見も取り入れ、「ANAグループの事業におけるインパクト」と「ステークホルダーの関心／社会・環境に対するインパクト」の2軸でマッピングして分析を行い、「重要課題(マテリアリティ)」の特定を行いました。そのなかで、「人権」を重要課題の一つとしています。さらに、「2018-2022年度 中期経営戦略」においても、事業戦略を支える3つの基盤の一つとして

「社会的価値創造」を掲げており、重点取り組み内容の一つとして「人権リスクの低減」を設定しています。

2019年度には、ステークホルダーとの対話を通じてANAグループへの期待・要請を把握したうえで、経営計画とリンクさせる形で、「ビジネスと人権」も含むESGに係る中長期目標(下記)を策定しました。今後は、より具体的な重要指標(KPI: Key Performance Indicators)を策定していくとともに、その進捗管理を確実にしながら、中長期目標を達成していきます。

2050年までに達成を目指す目標

1. 航空機の運航で発生するCO₂排出量を2005年比で50%削減します
 - ・ 航空機の技術革新により開発された、省燃費機材や改良型エンジンの導入等
 - ・ 運航方法の工夫やエンジン洗浄等によるオペレーション上の改善
 - ・ SAF※ (Sustainable Aviation Fuel) の導入
 - ・ 排出権取引制度の活用
2. 航空機の運航以外で発生するCO₂排出量をゼロにします
 - ・ 空港車両等のハイブリッド自動車、電気自動車、燃料電池自動車の導入
 - ・ 自社施設や設備等の省エネ機器へ更新
 - ・ 省エネを実施したうえで、再生可能エネルギーへ移行
3. 資源類の廃棄率をゼロにします
 - ・ プラスチックや紙等を中心に、資源類の利用量削減、再利用、リサイクルの3Rを推進
4. 機内食などの食品廃棄を50%削減します
 - ・ 食材の調達、調理、食事の提供、廃棄を通じた製品ライフサイクルの中で食品廃棄を削減

※ SAF: 原材料の生産・収集から燃焼までの過程で、CO₂の排出量が少ない持続可能な供給源から製造されるジェット燃料

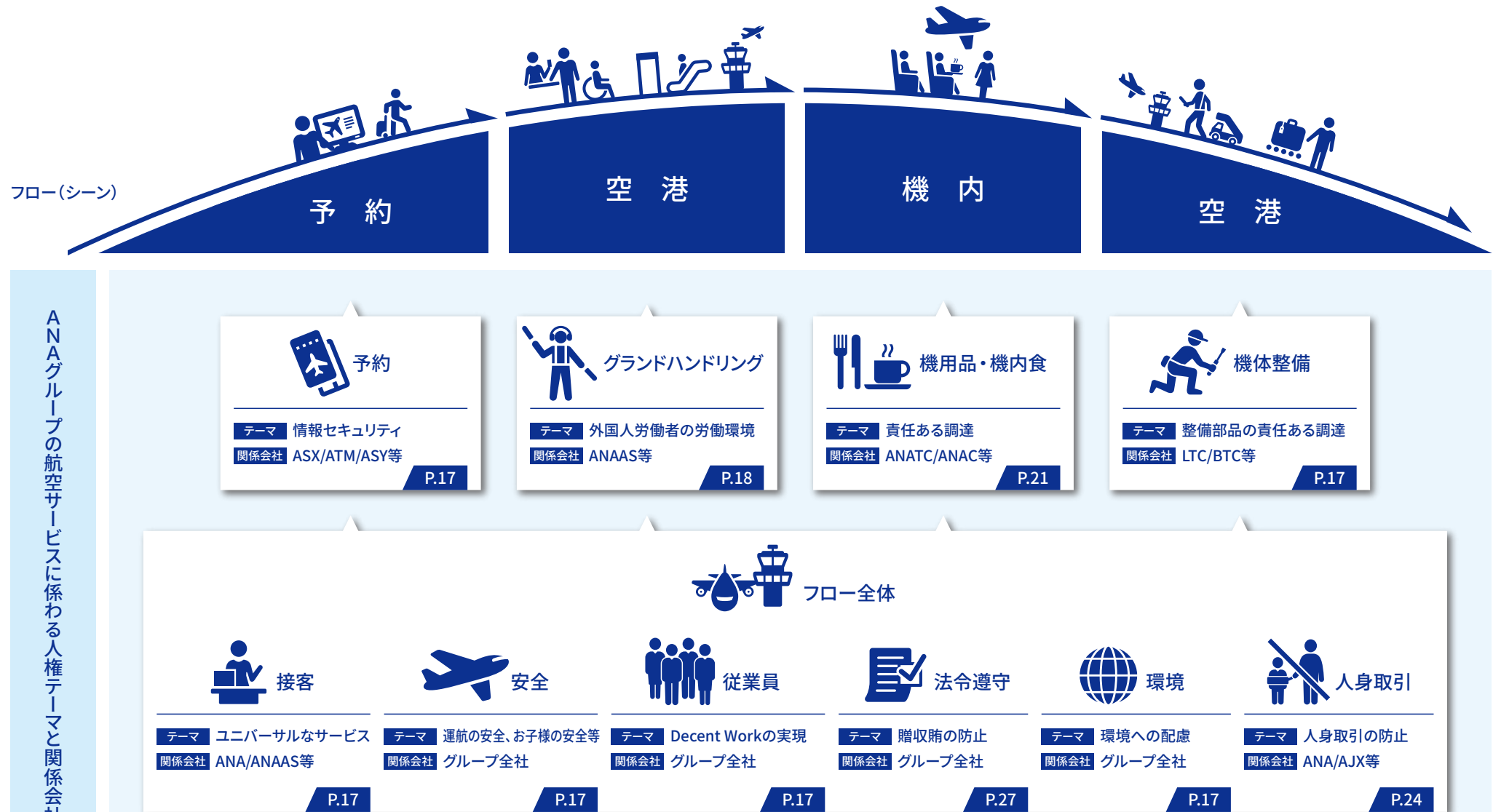
SDGsの達成年である2030年に向けて継続的に取り組む内容

1. 人権尊重の徹底
 - ・ 「国連のビジネスと人権に関する指導原則」に則り企業活動において人権尊重を徹底
2. 責任ある調達の実現
 - ・ 環境や人権に配慮した調達の徹底
 - ・ 公正公平で透明性を持ったサプライチェーンの構築
3. イノベーションを活用した社会課題への解決
 - ・ アバター、ドローン、MaaS等の活用と異業種連携により、新たな価値を提供
4. 持続的成長を担うひとづくり
 - ・ 企業の持続的な成長に向け、人材の育成、働き続けられる環境整備、人的生産性向上の実施
5. お客様の多様性への対応
 - ・ お客様一人ひとりの多様性を尊重し、ハード・ソフトの両面でユニバーサルなサービスを促進
6. 生物多様性の保全
 - ・ 野生生物違法取引防止に向けた取り組み等を推進
7. 地域創生
 - ・ 社会課題解決を通じた地域活性化、社会貢献活動の実施

これまでの人権尊重の主な取り組み

	2015	2016	2017	2018	2019	2020 (予定)
方針	- ANAグループ ダイバーシティ&インクルージョン宣言発表 - ANAグループ障がい者雇用に関わる行動規範策定	- ANAグループ人権方針策定 - ANAグループ健康経営宣言発表		ユニバーサルなサービスポリシーの策定	ESGに係る中長期目標の策定	「ビジネスと人権」に係るKPIの策定 「ANAグループ購買方針」の改定
対話	国内の人権専門家とのダイアログ(以降、コミュニケーションを継続)	海外の人権専門家とのダイアログ(以降、定期レビューとして毎年実施)	タイで人身取引の実際の被害者へのヒアリング(2019年まで毎年実施)	人権活動に係るESG投資家とのダイアログ(以降、毎年実施)	マルチステークホルダーの関与による「対話救済ガイドライン」の策定に参画	日本に労働者を送り出す現場(東南アジア等)との対話
教育	グループ全社員対象の人権e-learning、階層別研修(以降、毎年実施)					
全体		人権インパクトアセスメントを実施し、3つのフォーカスエリアを特定		ダイアログを通じて、4つ目のフォーカスエリア(人身取引防止)を追加	人権インパクトアセスメントを再実施	苦情処理メカニズムの運用を開始
外国人労働者			パートナー企業の外国人労働者へのインタビューを実施(以降、毎年実施)		「外国人を雇用する際の注意点」の整理、グループ全社との共有	「グローバルサプライチェーン労働者情報集約システム」の運用開始
評価・対策	取引先136社を対象にモニタリング・アンケートを実施	取引先170社を対象にモニタリング・アンケートを実施	- 透明性のある食のサプライチェーンを実現するべくBluenumber Initiativeに参画 - 取引先201社を対象にモニタリング・アンケートを実施	- 新たなグループ調達システムを導入 - 食材調達先約200社をBluenumberに登録		機内食に係るシステムとBluenumberとの接続運用開始
人身取引防止				人身取引防止に係るワークショップの開催	人身取引防止を目的として機内から通報を行う運用の開始	人身取引防止の啓発を目的としたイベントの開催
贈収賄防止		「ANAグループ贈賄防止ハンドブック」の策定	贈賄防止に係るセミナーを実施(以降、毎年実施)			
その他	「ANAグループD&Iフォーラム」の開催(以降、毎年開催)			「ANAグループLGBTを知らう」ハンドブックを全社員に配布		「子どもの人権」に係るワークショップを開催
情報開示		Modern Slavery Act 2015(英国現代奴隷法)に基づく声明を公表(以降、毎年公表)		ANAグループ人権報告書を発行(以降、毎年発行)		豪州現代奴隷法に基づく声明を提出

ANAグループの航空サービスに係るフロー図



※ASX:ANAセールス(株) ATM:ANAテレマート(株) ASY:ANAシステムズ(株) ANAAS:ANAエアポートサービス(株) ANATC:全日空商事(株) ANAC:(株)ANAケータリングサービス LTC:ANAラインメンテナンステクニクス(株) BTC:ANAベースメンテナンステクニクス(株) AJX:(株)エアージャパン

■ マネジメント・サイクル

ANAグループは、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に沿って、人権尊重に係るマネジメント・システム(サイクル)を以下のとおり構築しています。



■ 方針によるコミットメント、および周知

ANAグループは、「ANAグループ人権方針」をはじめとし、人権尊重に係る各種方針を策定しています。(詳細はP.5を参照)

また、方針を含めたANAグループの人権尊重の取り組みについて、グループの全社員に対して周知をはかっています。具体的には、新入社員、新任管理職といった研修で毎年、「ビジネスと人権」に係る内容を定期的に教育しています。また、全グループ社員を対象としたe-learningを2015年から毎年実施しています。(詳細はP.32を参照)

さらに、方針に基づくビジネスパートナー(委託先およびサプライヤー)への働きかけも行っています。(詳細はP.32を参照)

■ 人権への負の影響の特定、分析、評価

2016年、ならびに2019年に人権インパクトアセスメントを実施し、サプライチェーン上の重要な人権テーマを特定したうえで、それぞれに対応しています。(詳細はP.15,16を参照)

また、毎年定期的に、人権分野の国際的な専門家とのダイアログを実施しており、その場で、グループの取り組みに対する客観的な評価(アドバイス)も得ています。(詳細はP.35を参照)

■ 適切な措置の実施

人権インパクトアセスメントの結果を対処プロセスに組み込み、重要な人権テーマに対して適切に対処しています。(詳細はP.18~30を参照)

■ 対応の実効性の追跡評価

2019年度に、「ビジネスと人権」に係るマネジメント・システムのサイクルを適切に管理する目的で、「中長期目標」を策定しました。さらに今後、より具体的な重要指標(KPI: Key Performance Indicators)を策定し、進捗管理(追跡評価)を実施していきます。(詳細はP.9を参照)

■ 外部への情報提供

2018年に、日本企業として初めて「人権報告書」を発行し、以後毎年、発行を続けています。また、英国で施行された「Modern Slavery Act 2015」に基づいた声明を公表するとともに、豪州で施行された「Modern Slavery Act 2018」に対しても今後、確実な報告を実施していきます。

■ 是正(救済へのアクセス)

ANAグループでは、パートナー企業(業務委託先)まで含むグループの業務を担っている全労働者が、コンプライアンスに係る事象に限らず、人権に係る懸念事項等を通報・相談できる窓口(ANAアラート)を設けています。通報に際しては、相談者およびその関係者のプライバシーが保護され、不利益な扱いを受けないことを約束しています。2019年度における当窓口への通報・相談は、189件ありました。

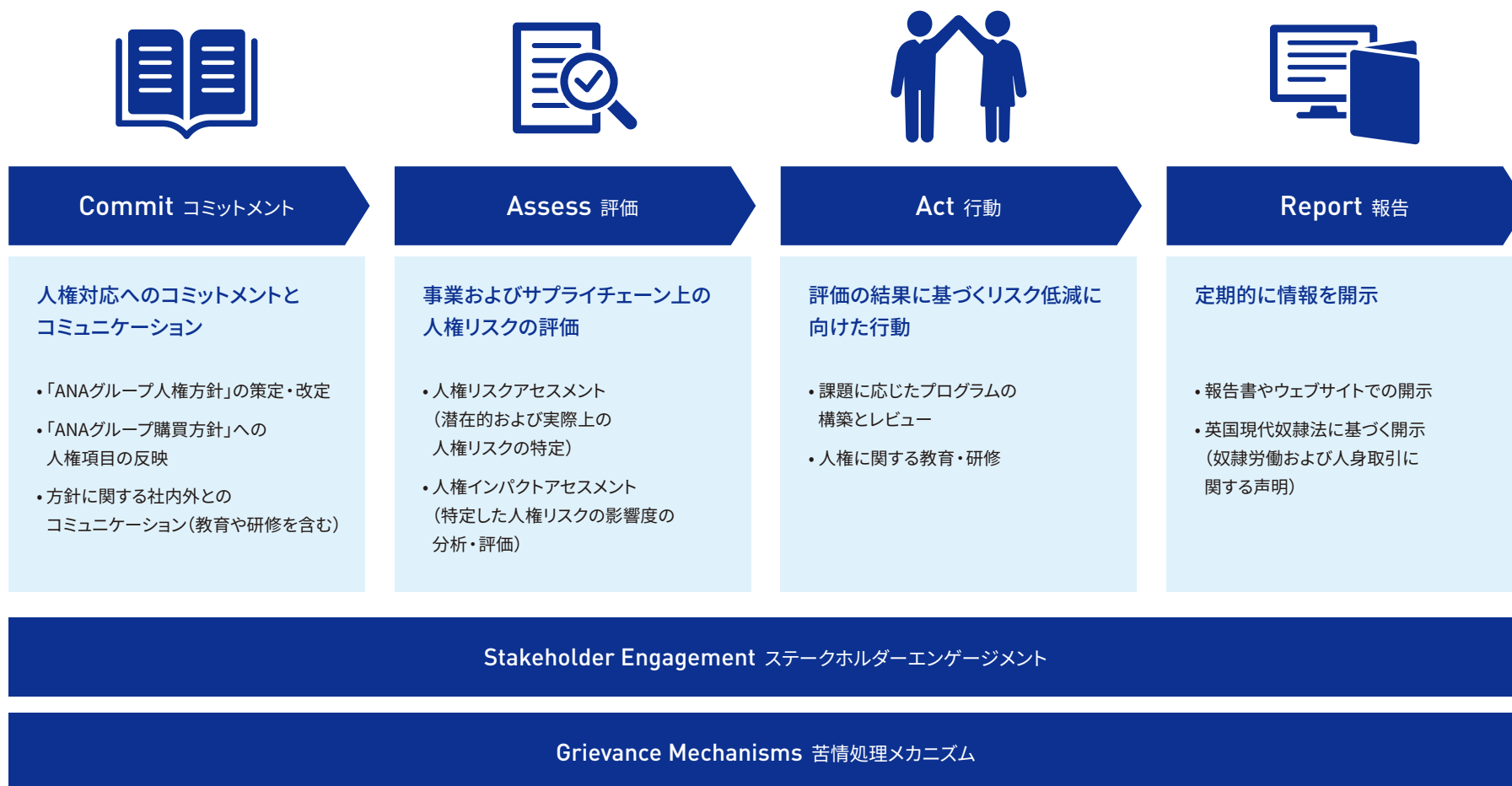
2020年は、この運用に加えて、新たな対話救済のための「苦情処理メカニズム(Ninja)」の運用を開始しました。(詳細はP.31を参照)



人権デューディリジェンス



ANAグループは、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」において詳述されている手順に従って、人権デューディリジェンスの仕組みを構築しています。人権デューディリジェンスとは、自社が社会に与える人権への負の影響を防止または軽減するために、予防的に調査・把握を行い、適切な手段を通じて是正し、その進捗ならびに結果について外部に開示する継続的なプロセスを言います。



■ 人権インパクトアセスメントの実施

2016年、ANAグループは、あらゆる事業と就航国を対象として、ANAグループの事業活動が人権に及ぼす潜在的なリスクの影響度評価（人権インパクトアセスメント）を実施し、今後重点的にリスク発生の防止に取り組んでいく人権テーマを特定しました。インパクトアセスメントは、Verisk Maplecroft社と経済人

コー円卓会議日本委員会（以下、CRT日本委員会という）の協力を得て、以下の手順にて実施をしています。

2017年以降は、以下のプロセスを経て特定したテーマについて、リスク発生の防止と対応に取り組んでいます。

但し、人権を取り巻く状況は常に変化していることから、最新

の情報や人権基準の捕捉に継続して努めるとともに、2017年以降も毎年有識者を交えたレビューを実施し、必要に応じて手順や優先する人権テーマについての見直しを実施しています。具体的には、2017年9月に実施した人権専門家とのレビューにおいて、ANAグループが優先的に対応すべき人権課題として「人身取引の防止」を指摘されました。同年10月に開催したグループCSR・リスク・コンプライアンス会議での承認を経て、グローバルにリスクが高まっている一方で、この課題に対する社内の認識は不十分であると判断し、このテーマを新たに「重要な人権テーマ」の一つに設定（計4つを設定）しています。

また、人権インパクトアセスメントの一連の手順は定期的に行っており、直近では同じく2019年に上記手順を再実施し、新たな人権課題があるかどうかの確認を行いました。その際に、「AIと人権」や「子どもの人権」などの新たな課題も見えてきました。但し、同じく2019年に「ビジネスと人権」も含むESGに係る中長期目標を策定する際に、人権に係る社外有識者とのダイアログ等を実施し、現時点では、既存の4つの「重要な人権テーマ（フォーカスエリア）」を変更する必要は無いことを確認しています。従って、「AIと人権」や「子どもの人権」といった人権テーマの扱い（「重要な人権テーマ」への組み込み）については、今年以降で改めて、グループESG経営推進会議での議論を経て決定していきます。

2016年に実施した人権インパクトアセスメントの手順

1

P.11のフロー図で示したANAグループの事業活動が、人権に及ぼす潜在的な人権リスクの洗い出しを事業内容および事業展開国・地域ごとに実施。このアセスメントの実施に際しては、Verisk Maplecroft社から提供を受けた社会および環境リスクデータ（13指標に基づく分析データ）を使用したうえで、網羅的にリスクを抽出した。

※アセスメントの範囲（対象事業、対象国・地域、使用した指標）については頁下のとおり。



2

CRT日本委員会と協力しながら、①で抽出したリスクのマネジメント状況について、グループ内各社・各部署へのインタビュー調査を実施。その結果を基に、社内でのマネジメント体制に不足があると判断した人権テーマを絞り込んだ。

※例えば、グループの事業にとって最重要な人権リスクである「安全」について言えば、専門部署が、明確な「理念」と「行動指針」のもとに、航空機の「運航」のみならず「お客様」「社員」「保安」の4分野において安全リスクマネジメントのPDCAサイクルを実践している（詳細はP.17を参照）。このように、既にリスクのマネジメント体制が構築できているテーマについては、絞り込み対象から除外した。



3

②で絞り込んだ人権テーマに対して、人権専門家からのアドバイスを取得。そのうえで、ANAグループとして今後重点的にリスク発生の防止と対応に取り組んでいく人権テーマ（ならびに国・地域）を取締役会の承認を得て特定した。

人権インパクトアセスメントの実施範囲

対象事業	航空運送事業、航空関連事業（空港地上支援、航空機整備、貨物・物流、車両整備、ケータリング等）、商社事業、旅行事業
対象国・地域	日本、英国、フランス、ドイツ、ベルギー、中国、インド、ベトナム、タイ、ミャンマー、マレーシア、シンガポール、インドネシア、フィリピン、台湾、韓国、オーストラリア、カナダ、アメリカ
社会・環境リスク指標	児童労働、適正賃金、適正な労働時間、職場における差別、強制労働、結社の自由と団体交渉権、移住労働者、職場における健康と安全、人身売買、温室効果ガス、大気質、水質、腐敗

● Verisk Maplecroft社

リスク分析・リサーチ・戦略予測の分野におけるリーディング企業。政治・人権・経済・環境リスクが組織のレジリエンスや持続可能な調達に及ぼす影響について、データに基づくソリューションやアドバイスを提供する。

● 経済人コー円卓会議日本委員会（CRT日本委員会）

ビジネスを通じて社会をより自由かつ公正で透明なものとすることを目的としたビジネスリーダーのグローバルネットワーク。人権尊重に向けた企業の取り組みを支援する。

■ 重要な人権テーマ

航空会社にとっての最重要な人権テーマは「安全」です。また、「お客様や従業員の人権の尊重・配慮」も我々の重大な責務です。これらのテーマに対しては、グループ内に専任の組織を設置し、適切なマネジメント・サイクルに基づいてリスクに対応しており、今後も継続して、重点的に取り組んで参ります。

一方で、2016年に実施した人権インパクトアセスメント、およびその後のレビューを通じ、ANAグループにおける対応レベルに

照らしたうえで、重要な人権テーマを以下のとおりに特定しています。ビジネスパートナー（業務委託先ならびにサプライヤー）との協働関係を深めながら、リスクの顕在化防止に取り組んでいます。

また、特に以下の就航国において、重点的にリスク顕在化防止に取り組むこととしています。

- 日本
- マレーシア
- タイ
- ミャンマー
- 中国

	テーマ1 → P.18	日本における外国人労働者の労働環境の把握 ANAグループのサプライチェーン上で働く外国籍の方の労働環境を把握したうえで、問題が認められた際には速やかに改善していく必要があります。	 
	テーマ2 → P.21	機内食等に係るサプライチェーンマネジメントの強化 お客様に対する責任を果たしていくために、機内食や機内物品において透明性が高く、かつ追跡可能なサプライチェーンを構築していく必要があります。	 
	テーマ3 → P.24	航空機を利用した人身取引の防止 エアラインが提供するサービスが意図せず、第三者によって人身取引に利用されてしまうことがないように、防止の取り組みを進める必要があります。	  
	テーマ4 → P.27	贈収賄の防止 贈賄に関与することで、当該国の人権に係る問題を悪化させることがないように、防止の取り組みを進める必要があります。	

重点的にリスク顕在化防止に取り組む就航国



■ 他の人権テーマに係るマネジメント・システム

人権インパクトアセスメントの手順(詳細はP.15を参照)のなかで抽出したものの、マネジメント体制が整っていると判断し、重要な人権テーマには含めなかったテーマとして以下があります。

運航の安全

「安全」はANAグループの企業活動の根底にある絶対的な価値であり、基盤です。ANAグループでは安全推進の専門部署が、「ANAグループ安全理念」ならびに「行動指針」のもと、航空機の「運航」のみならず「お客様」「社員」「保安」の4分野において、リスクマネジメントのPDCAサイクルを回しています。毎年この4分野に関する不安全事象の数値目標を設け、安全推進体制の最高意思決定機関として毎月開催される「グループ総合安全推進会議(ANA社長総括、ANA副社長議長)」で、高リスクな事象や課題を報告するとともに、対策やリスク低減について審議し、年度ごとに安全目標と達成度のレビューを行っています。

お客様への価値の提供(安全・快適な旅の提供、ユニバーサルなサービスの提供等)

ANAは「お客様の声に徹底してこだわる」企業として、CS(Customer Satisfaction)推進の専門部署を設け、サービスや商品をお客様の視点で見直して改善につなげる仕組みを整えています。具体的には、インターネットでの満足度調査、モニタリング調査(クオリティチェック)、さらには「お客様の声」の分析や社員からのレポートといった多くの情報を通じて、現状のサービスのクオリティを正しく評価し、具体的な改善策へ結びつけるサイクルを確立しており、CE(Customer Experience)戦略会議(ANA社長総括、ANA取締役議長)で定期的に進捗確認をしています。英国SKYTRAX社が運営するワールド・エアライン・スター・レーティングにおいても、2013年から8年連続となる5スターの評価を受けています。

情報セキュリティ

航空運送事業という重要な社会インフラを担う企業グループとして「ANAグループ情報セキュリティ管理規定」に基づき、リスクマネジメントの専門部署やグループのIT企業等が密に連携してグループの情報セキュリティ管理体制を構築するとともに、グループESG経営推進会議(ANAHD社長総括、ANAHD副社長議長)での議論を経ながら、日常的な情報システムの機能向上や多層防御による対策を講じています。また、グループの全社員に対しては、ハンドブックの配布や定期的なe-learningの実施等を通じ、情報セキュリティの重要性についての啓発を強化しています。

整備部品の責任ある調達

航空機の部品は、製造メーカー(ボーイングやエアバスなど)が定める承認された整備マニュアルに基づき、指定されたメーカーから正規の部品を購入しています。航空機の設計は製造国の航空局(アメリカの場合、連邦航空局: Federal Aviation Administration)ならびに国土交通省航空局(JCAB)の承認を得ています。部品はこの設計に従って製造されており、かつ製造するメーカーは特定され、定期的な監査も受けています。使用する部品は、基本的に航空局や、航空局から承認されたメーカーの検査を受け、確認者のサインがされた証明書(タグ)も付けられます。そのうえで、航空機の整備支援を行うANAのグループ社の領収検査員(領収検査を行う能力を有するとして資格発令された検査員)が、必ず書類ならびに現品の検査を実施したうえで、部品を領収する流れとしています。

環境への配慮

環境破壊は、「十分な生活水準を持つ権利」などの基本的人権の侵害につながる行為です。ANAグループは多数の航空機を

運航しているエアライングループの責務として、「ANAグループ環境方針」に基づき、環境負荷低減への取り組みを継続させています。2019年度には、グループ経営戦略会議(ANAHD社長議長)での議論を経て、2050年までに達成すべき長期目標(下記)を策定しました。

1. 航空機の運航で発生するCO₂排出量を2005年比で50%削減します
2. 航空機の運航以外で発生するCO₂排出量をゼロにします
3. 資源類の廃棄率をゼロにします
4. 機内食などの食品廃棄を50%削減します

今後は、2030年までの中期の環境計画を策定していくとともに、「運航上の改善」や「SAF(持続可能な航空燃料)の購入」等の手段を通じて、グループESG経営推進会議での進捗確認を行いながら目標の達成を目指していきます。

従業員の人権への配慮

ANAグループでは、人財こそが最大の資産であり、グローバル競争に勝ち抜く力の源泉であると考えています。そのため、人財戦略の専門部署を設け、「グループ行動指針(ANA's Way)」「働き方改革」「健康経営」を推進基盤に据えて、グループの総合力の発揮、質的・量的生産性の向上を目指しています。特に「ダイバーシティ&インクルージョン(以下、D&I)の推進」について言えば、2015年に「D&I宣言」を策定するとともに、2020年には新たにD&I推進の専門部署を設け、推進機能を強化しています。また、労務政策の企画立案を担う専門部署が各部署の援助を行いながら、社員の「働きがいの向上」などのテーマをはじめ、経営上の課題や競争環境に対する認識の共有化を目的とした労使協議も労働組合との間で行っています。労使合同の家族イベントや社会貢献活動なども通じて、労使間の信頼関係を強化しています。



重要な人権テーマ1：日本における外国人労働者の労働環境の把握

重要テーマと考える理由	ANAグループの事業は、様々な国籍の従業員や労働者に支えられています。日本においても、特に航空機の運航には多くのパートナー企業（業務委託先）が関わっており、そこでは外国籍の方が働いています。 一方で昨今、国内においても、技能実習生や留学生をめぐる様々な人権侵害の事例が報道されています。そこには、外国人労働者受け入れに係る制度上の問題や少子化等による慢性的な労働力不足といった背景が指摘されています。 こうした状況を受け、ANAグループのサプライチェーンの中にも、外国人労働者に係る潜在的な人権リスクは存在すると考えます。ANAグループは、グローバルに事業を展開するエアライングループとして、国際基準に則った対応を行っていきます。
係るステークホルダー	• グループ社 • パートナー企業（業務委託先） • 上記で雇用されている外国人労働者本人 等

■ これまでの活動実績

雇用状況の把握

2017年に、まずは空港での地上ハンドリング事業およびケータリング事業（グループ9社、ならびに業務を委託しているパートナー企業）を対象に、外国人労働者の雇用状況の調査を実施しました。結果、主にパートナー企業において、約1,370名※¹の外国籍の労働者が雇用されていることが分かりました。

2020年には、「グローバルサプライチェーン労働者情報集約システム」の稼働を開始させました。地上ハンドリング事業ならびにケータリング事業に限らず、その他の事業に関わるグループ社（ならびに業務を委託しているパートナー企業）についても、2020年以降は当システムを活用し、タイムリーに外国人労働者の雇用状況の把握を行っていきます。また当システムは、システ

ムへのアクセスが可能なグループ社やパートナー企業などと、ANAグループの「ビジネスと人権」の取り組みについての情報を共有するプラットフォームにもなっています。

※1 雇用者数は、「永住者や定住者等の身分に基づく在留資格保有者」「技術・人文知識・国際業務や技能実習等の就労可能な在留資格保有者」「留学生」を全て含めた人数。また、正社員に限らず、契約社員、技能実習生、パート・アルバイト、派遣社員等の形態での雇用者も含めた人数。



グローバルサプライチェーン労働者情報集約システムの画面

ANAグループの方針の共有

2017年から、ANAグループの人権尊重の方針、さらには外国人労働者を雇用する際に注意をすべきポイント等について、パートナー企業との共有を継続して実施しています。

2019年には、グループCSR・リスク・コンプライアンス会議（現グループESG経営推進会議）にて、「外国人を雇用する際の注意点」を改めて全グループ社と共有しました。また、パートナー企業との共有についても、併せてお願いしています。

2020年には「ANAグループ購買方針」の改定を予定しており、新しい方針は改めて、グループ社ならびにパートナー企業と共有していきます。

外国人労働者へのインタビューの実施

2017年から毎年、空港での地上ハンドリング事業のパートナー企業、ならびにケータリング事業のパートナー企業で雇用されている外国人労働者※2ならびにその管理者※3に対して、インタビューを実施しています。なお、インタビューは、客観性ならびに中立性を確保する目的で、第三者（CRT日本委員会）の協力のもとで実施をしています。また、外国人労働者と日本人管理者とは、必ず別にインタビューをしています。

業務内容等の基本事項のほかに、労働時間や賃金、健康や安全、コミュニケーション、その他会社への意見等に関してインタビューを実施しています※4。

※2 6か月以上継続して現場業務に携わっている外国籍の労働者。

※3 従業員を管理する部門に在籍する日本人社員の方。

※4 労働者へのインタビューと日本人管理者へのインタビューは、必ず別の実施。

インタビュー実施の実績

		場所	対象者の国籍と人数	外国人労働者の身分
2017年 6月7日～ 6月19日	A社 (地上ハンドリング業務)	羽田	ネパール籍 2名 フィリピン籍 2名 ベトナム籍 2名 中国籍 2名 日本人管理者 1名	アルバイト (留学生) 正社員
2017年 7月20日	B社 (地上ハンドリング業務)	成田	フィリピン籍 4名 日本人管理者 1名	技能実習生
2018年 9月20日	C社 (ケータリング業務)	羽田	ネパール籍 3名 日本人管理者 1名	アルバイト (留学生)
9月25日		川崎	ネパール籍 2名 ベトナム籍 3名 日本人管理者 1名	
2019年 12月5日	D社 (地上ハンドリング業務)	羽田	ネパール籍 4名 ベトナム籍 3名 モンゴル籍 3名 日本人管理者 1名	アルバイト (留学生) 正社員

住居等の確認

上記のインタビュー実施の際には、労働者の実際の住居や職場の休憩所、さらには実際の労働環境等の確認も併せて行っています。

■ 2019年に実施したインタビューを通じて把握した課題

総括

外国人労働者と日本人スタッフおよび会社との関係は概ね良好であり、強制的な長時間労働や賃金の未払い、給与からの不当な天引き、危険を伴う状況下での作業等に代表されるような人権への負の影響は認められませんでした。特に日本語の能力が高くない外国人労働者に対しては、現場で同じ母国語を話すことができるリーダーが個別に、丁寧に説明・指導できる仕組みが整えられていました。また、労働者が母国語で相談できる仕組みが構築されており、現場担当者間のミーティングも定期的に行われていました。

一方で、フライトの遅延や機材変更等によって作業時間が影響を受けるため、休憩や仮眠ができるスペースの充実を求める声がありました。早朝や深夜の勤務による心身への影響を含め、労働者の健康への影響に十分に目を配る必要があることを改めて認識しました。

但し、D社側でもこうした労働者のニーズは既に認識をしており、課題の解決に向けた対策をとっています。2019年には、更衣室を改装して約50名が食事可能な休憩室を設置しました。また、それに加えて2020年には、物品庫を改装し、約100名が休憩できるスタンバイエリアも設置しました。ANAグループとしても、引き続き対応状況を確認していきます。



羽田空港第3ターミナルスタンバイエリア(元物品庫)改修前



羽田空港第3ターミナルスタンバイエリア(100名分のスペース)改修後

労働者からの主なコメント

- 仮眠や休憩ができるスペースが不足している。特に、深夜勤務の時間帯に必要。
- 日本人スタッフや同じ出身国から来た先輩・上司に、気軽に相談できる環境がある。
- 覚えることが多くて最初は大変だったが、皆丁寧に教えてくれる。
- 学校から直接仕事に来るので、休憩に入るまでの時間に空腹を感じる。



西貨物休憩エリア(50名分のスペース)

■ 今後の方針

グループ内に限らず、パートナー企業等に対しても、「ANAグループ人権方針」や「ANAグループ購買方針」等の各種方針、さらには「外国人を雇用する際の注意点」等を継続して共有するとともに、相互に協力して、より人権を尊重した労働環境を整えていくための議論を進めていきます。同時に、2020年に稼働を開始した「グローバルサプライチェーン労働者情報集約システム」を使用し、パートナー企業も含め、外国人労働者の雇用状況の把握に継続して努めていきます。併せて、労働者へのインタビューや実地による職場確認等も継続しながら、課題が認められた際には、速やかに改善のための措置をとっていきます。

一方で、各施策の対象範囲をより広げていく、さらには新たな仕組みを構築する、ための動きも加速させていきます。具体的には、外国人労働者の雇用状況把握の対象範囲拡大、さらには「外国人を雇用する際の注意点」の遵守状況をチェックするための仕組み、苦情処理メカニズムの構築等に向け、必要な準備を整えていきます。



重要な人権テーマ2：機肉食等に係るサプライチェーンマネジメントの強化

重要テーマと考える理由	近年のグローバル化のなかで、企業のサプライチェーンも世界中に広がっています。その一方で、世界中で蔓延する強制労働や児童労働といった問題を解決するためには、政府機関だけでなく、企業も自身のサプライチェーン全体に責任を持ち、適切な影響力を行使していくことを求められています。実際に、サプライヤーで発覚した問題により、発注先のブランド価値が大きく毀損された事例は多くあります。サプライチェーン上の人権問題を確認し、報告させるための法整備も各国で進んできており、この問題に対応しないことは大きな経営リスクになると考えます。 航空機だけをとってみても、およそ300万点の部品から作られており、そのサプライチェーンは複雑かつ広範にわたります。しかし、ANAグループは航空事業をその基幹事業としており、ご搭乗いただくお客様に対して、安全・安心かつエシカルな機内食や快適な機内環境を提供することを使命としています。従って、航空機部品は勿論のこと、機内食や機内物品においても透明性が高く、かつ追跡可能なサプライチェーンを構築することは、経営リスクを低減するだけでなく、お客様に対する責任を果たしていくうえでも不可欠な対応であると考えています。
係るステークホルダー	• グループ社 • パートナー企業 • 取引先 • 上記で雇用されている労働者 等

■ これまでの活動実績

Bluenumber Initiativeへの参画

機内食に係るサプライチェーンのマネジメントを強化するべく、2017年に日本企業として初めてBluenumber Initiativeに参画しました。Bluenumber Initiativeは、食に関わるサプライチェーン・プラットフォーム構築を目指す世界的な取り組みです。このInitiativeへの参画を通じ、食材の生産過程における人権尊重や環境保全にも繋がる透明性の高い「食のサプライチェーン」を構築していきます。

Bluenumberとは?

Bluenumberは、人・組織・場所・モノの4種に対して発行するID。ブルーナンバー財団がこれを中立的立場で管理する。日本トレースブルー合同会社は、ブルーナンバーを用いたサービスを日本において提供する。特に、日本企業や組織の、サプライチェーンの透明性向上に向けた取り組みを支援する。ブルーナンバーホールディングス社は、日本の他、マレーシア、バングラディシュ、インドネシア、更には、ヨーロッパ各国に子会社やライセンシーを有する。

 <https://www.bluenumber.com>



Bluenumber管理サイトの画面

機内食等に係る情報の登録

これまでに200を超える取引先や生産者の情報をBluenumberに登録するとともに、2,000を超える商品コードのテスト登録を実施しています。米や肉などの主要原材料については、サプライチェーンの上流に位置する生産者までの情報登録を進めています(図1をご参照ください)。

海外委託先とのエンゲージメント

ANAでは、タイを出発する便の機内食の製造をタイ国際航空(TG)に委託しています。また、魚介類について、ANAグループとしてリスク管理を強化する必要のある食材の一つであると考

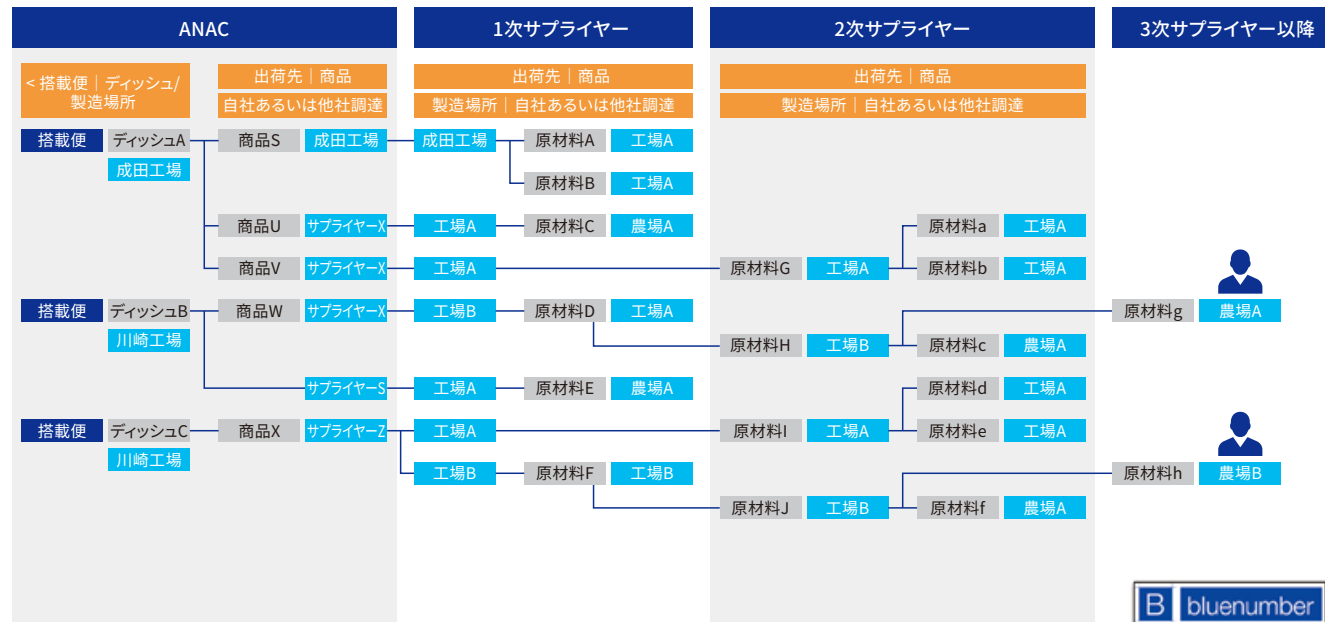
えています。

2019年10月には、TGで扱うエビなどの水産物(食材)についての実態を把握する目的で、タイ現地でTGを訪問し、トレーサビリティに係る取り組み等についてのヒアリング調査を実施しました。同時に、魚介類を扱うタイ・ユニオン社を訪問し、移民労働者の支援等、国連のビジネスと人権に関する指導原則に基づいたマネジメント体制が強化されていることを確認しています。さらに、タイ現地で移住労働者の基本的権利の確保のために活動しているNGO団体であるThe Labor Rights Promotion Network Foundationを訪問し、水産業に係る労働者を取り巻く人権課題の実態についても把握しました。

サプライヤーへの働きかけ

ANAグループでは、「サプライヤーマネジメント方針」および「CSRガイドライン」を定め、サプライヤー各社と共有しています。このガイドラインは、社会的責任に関する国際ガイダンス(ISO26000)を参考に策定しており、「人権・労働に関する国際的規範の尊重と遵守」を掲げています。本方針を重視して取引先の採用を決定するとともに、採用後の調査を定期的に行って状況を確認するなど、サプライヤーの理解と協力が得られるよう積極的に働きかけています。

図1 ANACサプライヤー・トレーシング・システムにおけるデータ連結の流れを示す概念図



© Bluenumber 2019



タイのNGO団体とのエンゲージメント

© Caux Round Table Japan

■ 今後の方針

「基本方針」「購買取引の原則」「サプライヤーマネジメント方針」から構成された「ANAグループ購買方針」の内容の改定を行います。その際には、最新の国際基準や社会からの要請等に対応できるよう、社外の有識者からのアドバイスも頂きながら、内容の確定を行っていきます。また、改定した方針については、説

明会等の開催を通じ、サプライヤーに周知していきます。あわせて、リスク管理を強化すべき「アイテム」「サプライヤー」についても定義し、それらに対する管理体制をより強化させていきます。

また、特に機内食の食材については、取引先に関わる情報のBlunumberへの登録をさらに進めるとともに、機内食に

係るシステムとBlunumberとの接続運用の開始も検討していきます。

2030年までに目指す姿(詳細はP.9を参照)に向け、対策の強化はもちろん、積極的な情報の開示、ステークホルダーとの対話等を通じて、「責任ある調達」の実現に努めていきます。





重要な人権テーマ3：航空機を利用した人身取引の防止

重要テーマと考える理由

ANAグループは、日本と世界を結び、100都市に就航するグローバルなエアライングループです。

一方で、エアラインが提供するサービスは、意図せず、第三者によって人権侵害に利用されてしまうリスクを抱えており、その代表的なものが人身取引です。人身取引は世界で最も急速に規模を拡大させている犯罪ビジネスと言われており、人身取引の防止に向けて取り組むことは我々の責務であると考えます。人身取引の撲滅に向けては、国際的な専門機関である国際民間航空機関（ICAO）や世界の航空会社で構成される業界団体である国際航空運送協会（IATA）も動き出しています。米国では早くから、航空会社のフロントスタッフ等を対象とした人身取引防止のための教育プログラムが実施されています。

ANAグループでも、他の航空会社、業界団体、関係省庁、市民社会等と連携し、人身取引防止に向けた取り組みを進めていきます。

係るステークホルダー

- グループ社
- 出入国在留管理庁等の政府機関
- 業界団体 等

■ これまでの活動実績

2017年6月にメキシコのカンクンで開催されたIATAの年次総会で人身取引の問題が提起され、さらに2017年9月に実施した人権専門家とのレビューにおいても、ANAグループが優先的に対応すべき人権課題として「人身取引の防止」を指摘されました。こうした状況を受け、「人身取引の防止」を「重要な人権テーマ」の一つと位置づけ、様々な対策を進めてきています。

ワークショップの開催

我々に何が出来るのかについて、既に実績をあげている米国の取り組みから学ぶべく、人身取引防止のためのプログラムを航空会社等に提供しているNPOであるAirline Ambassadors Internationalの担当者を日本に招き、2018年4月に羽田空港でワークショップを開催しました。開催に際しては、CRT日本委員会、国際移住機関（IOM）ならびに米国NGOの日本支部であるノット・フォー・セール・ジャパン（NFSJ）の協力も得て、官庁や他の航空会社、市民団体にも参加を頂きました。



ワークショップの様子

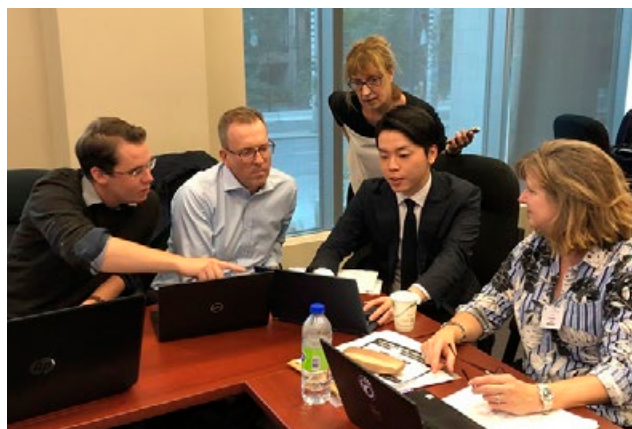
© Caux Round Table Japan

社外との協働

2018年5月には、警察庁が毎年、関係省庁や関係国大使館等との間で開催している「人身取引事犯に係るコンタクトポイント連絡会議」の場で、ANAグループの課題認識、ならびに現在の取り組み状況について紹介をしました。この場で、参加した関係者が今後相互に連携しながら、人身取引の防止に向けて積極的に取り組んでいくことを確認しました。

ICAOやIATAでも、人身取引犯罪を抑止するための航空会社の取り組みについての議論が継続してなされています。ANAグループも、積極的に参加、貢献しています。

また、2020年3月には、航空業界が一体となって人身取引の防止に向けて動いていくための契機とすべく、成田空港で働くスタッフを対象としたセミナーの開催を予定していましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、開催を一旦延期しました。しかし、改めて2020年12月に、成田国際空港株式会社との共催のもと、警察庁や国際移住機関(IOM)、IATA、日本航空株式会社の協力も得てオンラインにて開催することを予定しています。



ICAOでの議論の様子

社内での啓発

客室乗務員や地上スタッフをはじめ、日常的にお客様と接する社員一人一人が人身取引の問題について正しく理解して行動することによって始めて、人身取引を未然に防ぎ、被害者の保護に繋げることができます。そこで、まずは人身取引が自分たちのビジネスにも関係するというのを正しく理解してもらうことを目的とし、2018年12月から、ANAグループの全社員を対象として「人身取引を防ぐ!」と題したe-learningを実施しました。2019年2月末迄の受講期間の間に、94%の社員が受講しました。

このe-learning教材は、ANAグループの全社員がいつでも閲覧できる環境にあり、新人の客室乗務員に対しては必ず受講することを課しています。

くせな〜とパネルディスカッション

航空業界全体で、飛行機を利用した人身取引を防ぐ!

〜深刻な犯罪である人身取引を防ぐために、航空業界で働く私たちが出来ること〜

人身取引は現在、世界で最も急速に規模を拡大している犯罪ビジネスです。国際労働機関（ILO）のレポートでは、人身取引によって強制労働の被害にあっている人は世界で毎年約2,500万人にのぼるとされ、実際に被害を受けた被害者の約30%が18歳未満の子供です。一方で、航空機は、被害者が逃げ出すことが出来ない環境で長距離の輸送を可能とするため、人身取引における主要な輸送手段の一つとなっています。世界中で航空業界に対し、人身取引防止のために重要な役割を果たすことが求められています。本セミナーでは、現状の認識のもと、2011年から対策を進めています。

日本でも、航空業界が一体となり、人身取引の防止に向けて動いていく必要があります。今回、人身取引の実態について講演を兼ねたパネルディスカッションを通じて業界全体として出来ることについて考えることで、今後の具体的な行動につなげていく契機としたいと思います。是非、お話し合いのうえ、ご参加ください。

日時： 令和2年3月11日（水）14:30~16:30（14:00開場）
会場： 成田国際空港（株）本社1階S会議室

【第1部】基調講演 14:30~
 (調整中) 警察庁生活安全局保安課 酒谷 典子 氏
 国際移住機関 (IOM) 駐日事務所 プログラム・マネージャー

【第2部】パネルディスカッション 15:20~
 (パネリスト)
 宮本 秀晴 氏 成田国際空港株式会社 上席執行役員
 藤原 勇二 氏 国際航空運送協会 (IATA) 日本代表
 (調整中) 日本航空株式会社
 恒川 久美 氏 全日本空輸株式会社
 オペレーション・センター
 OSC 品質企画部 担当部長
 (コーディネーター)
 石田 寛 氏 経済人コー・円卓会議 日本委員会 事務局長

参加費無料

Human rights for everyone

※お問い合わせ先
 ワークショップについて 会場アクセスについて

主催 ANA 共催 警察庁 成田国際空港 (株)

2020年3月に開催予定だったセミナーのチラシ

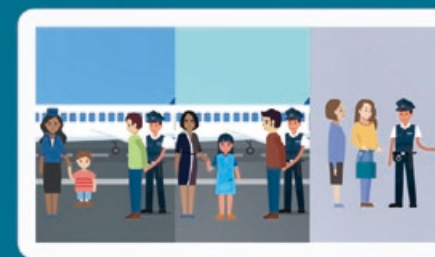
人身取引の防止



人身取引は現在、世界で最も急速に規模を拡大している犯罪ビジネスです。



航空業界は、人身取引を水際で防ぐことができます。



e-learningの画面

人身取引防止を目的とした機内からの通報

2018年10月開催のグループCSR・リスク・コンプライアンス会議での議論を経て、ANAグループとして人身取引を防止するための具体的な運用を開始することを決定しました。具体的には、機内で疑わしい事例を発見した際に、入国管理局への通報を行います。そのための教育を全客室乗務員に対して実施したうえで、2019年4月から運用を開始しています。

具体的には、以下のような疑わしい事例を機内で発見した際に、



- ・質問をしても、同行者がさえぎり、本人に回答をさせない



- ・同行者に本人に対する基本的質問（年齢・氏名など）をしても、すぐに答えられない



- ・本人が、目的地や到着後どこで何をするか、理解していない 等

有識者コメント



藤原 勇二氏

国際航空運送協会 (IATA) 日本代表

IATAは約300の会社で構成される航空会社の業界団体で、メンバー企業の輸送量は世界全体の83%を占めており、航空業界の政策支援など様々な分野をサポートしています。2018年6月のIATA年次総会において反人身売買の取組を採択し、各航空会社は報告手順の策定・スタッフへの教育を進めています。ANAは空港場面での、あるいは機内での人身売買の兆候を例示し、社員一丸となって人身売買への撲滅の取組をしています。兆候を発見した場合

複合的に判断したうえで通報を行う手順・ルート等を確立しました。

さらに、2020年7月には、国際組織犯罪防止条約（パレルモ条約）についての情報をマニュアルに追記することにより、全客室乗務員に対して再度の意識づけを行いました。

■ 今後の方針

社外専門家との定期的なダイアログを実施し、アドバイスも頂きながら、通報に係る一連の手順の円滑な運用に努めていきます。一方で、長期的には、機内以外でもこの通報の運用が開始できるような検討を行っていきます。

さらに、官庁や同業他社とも協力しながら、航空業界全体としてこの課題に取り組んでいく気運を高められる、抑止効果を高められるような活動にも取り組んでいきます。

の報告手順も明確で、機内で人身売買と疑わしい事例が発見された場合は、機長がACARS※を通じ政府機関での地上対応を求めるよう報告体制を確立しています。かかる取組が成果を出し、人身売買の減少・撲滅につながることを期待しています。

※ ACARS (Automatic Communications Addressing and Reporting System)：航空機の運航に必要な様々なデータを、航空機と地上の間で相互に通信するシステム。





重要な人権テーマ4：贈収賄の防止

重要テーマと考える理由	主に法の支配が十分には確立されていない新興国や途上国において、贈賄への関与は、当該国の社会全体の腐敗を助長し、人権に関する問題を悪化させるものとされています。 100の都市に就航し、23の国や地域を結ぶANAグループも、贈賄防止を人権尊重の責任を果たすにあたって不可欠な取り組みの一つと認識し、様々な対策をとっています
係るステークホルダー	• グループ会社 • パートナー企業（業務委託先） • 就航地における政府機関 • 取引先 等

■ これまでの活動実績

ANAグループでは、「ANAグループ贈賄防止規則」を制定し、従業員教育を通じて当規則の周知と意識の向上を図っています。また、贈収賄防止のための社内調査や内部通報制度を整え、贈収賄の抑止、発見に取り組んでいます。規程を整備して以降、贈賄での刑事事件はこれまでのところ発生していません。

規程等の整備

「ANAグループ贈賄防止規則」を制定するとともに、規則に具体的事例を交えて解説した「ANAグループ贈賄防止ハンドブック」も作成し、関係部署に配布しています。

教育の実施

海外赴任者への教育や社員へのe-learningの実施、さらには海外支店における贈賄防止に係るセミナーの開催等を行っています。2018年のメキシコ、シンガポール等に引き続き、2019年は中国において、現地駐在員等を対象とした競争法・贈収賄防止法に係るセミナーを開催しました。「ANAグループ贈賄防止ハンドブック」の内容も踏まえ、実務に即したケーススタディを実施しています。

調査の実施

年に1度、グループ各社に対し、コンプライアンスの実践状況に関する調査を実施しています。そのなかで「贈収賄行為の禁止」についても項目を設定しており、良好な調査結果を得ています。

■ 今後の方針

今後も引き続き、グループ内での教育の充実、ならびに定期的な遵守状況の確認を実施していきます。また、必要に応じ、迅速な課題解決にも努めていきます。



中国でのセミナーの様子

■ Decent Workの実現

ANAグループでは、これまでに育児休暇、短時間勤務制度、テレワークの導入など、働く場所や時間の制約を低減しながら、ITやデジタルデバイス等のツールを活用した業務効率化を進めてきました。例えば、2009年に導入したテレワーク制度は、導入当初こそ活用者が制度対象者の1割程度の時期が続きました。そこで、2015年から改善にむけた取り組みに着手し、2019年には「テレさとワーク（帰省先でのテレワーク）」などの新たな取り組みも開始しています。その結果、2019年度には対象者の75%が制度を活用しています。

また、部下のワーク・ライフ・バランスに配慮しながら自らも仕事と私生活を楽しめる上司（イクボス）の育成を目的としたセミナーや、家族と一緒に参加が可能な仕事と育児の両立支援を目的としたセミナーなども定期的に開催しています。2018年4月には、企業内保育所も開設しました。開園時間を7時から22時までとし、かつ365日対応とすることで、社員が子どもを預けて安心

して働ける環境を整えています。

さらに、「KAIZEN」をANAグループの行動様式として定着させることも目指しています。効率的な業務の実現等に向けて社員が自律的に動くことで、既に3,000件以上の「KAIZEN」の活動事例が報告されています。

新型コロナウイルス感染拡大を始めとした環境の変化にも適切に対応しながら、効率的な働き方へ行動様式の変革を実現させていきます。

■ LGBTへの理解

ANAグループでは、2015年4月に「ANAグループ ダイバーシティ&インクルージョン宣言」を発表しました。組織や集団が持つ多様性を大切にし、人それぞれの違いを活かして新しい価値を生み出すことができるグループ作りを目指すと同時に、多様性を尊重する持続可能な社会の実現を目指し、ユニバーサルなサー

ビスの強化に取り組んでいます。

性的マイノリティであるLGBT※を取り巻く課題にも取り組んでいます。2016年には、羽田・成田空港を始めとしたANA라운ジの化粧室表示の変更やANAマイレージサービスにおける同性パートナーの登録を開始しています。また、社員一人ひとりがLGBTへの理解をより深められるよう、2018年には「LGBTを知ろう」ハンドブックを全社員に配布するとともに、当事者の方を講師としてお招きする少人数セミナー「LGBTサロン」も計10回開催（300名以上が参加）しました。2019年には、LGBTなどのセクシャル・マイノリティに関するダイバーシティ・マネジメントの促進・定着を支援する任意団体「Work with Pride」による評価指標である「PRIDE指標」において、4年連続の最高評価「ゴールド」を獲得しています。

※ LGBT：レズビアン（L＝女性同性愛者）、ゲイ（G＝男性同性愛者）、バイセクシャル（B＝両性愛者）、トランスジェンダー（T＝性同一性障がいを含む生まれたときの体の性と心の性が一致しない人）の頭文字。



仕事と育児の両立支援セミナーの様子（2019年度に4回開催）



「LGBTを知ろう」ハンドブック

■ 安全の堅持

ANAグループにとって安全は経営の基盤であり、業種・ブランドにかかわらずグループすべての事業において守るべき絶対的な使命です。そのため、グループ社員共通の誓いとして「安全理念」と「安全行動指針」を掲げるとともに、人づくりにおいても仕組みづくりにおいても、その土壌となる安全を最優先する企業文化こそ大切なものであると考え、PDCAサイクルを回しながら改善を図り、継続的な醸成に取り組んでいます。

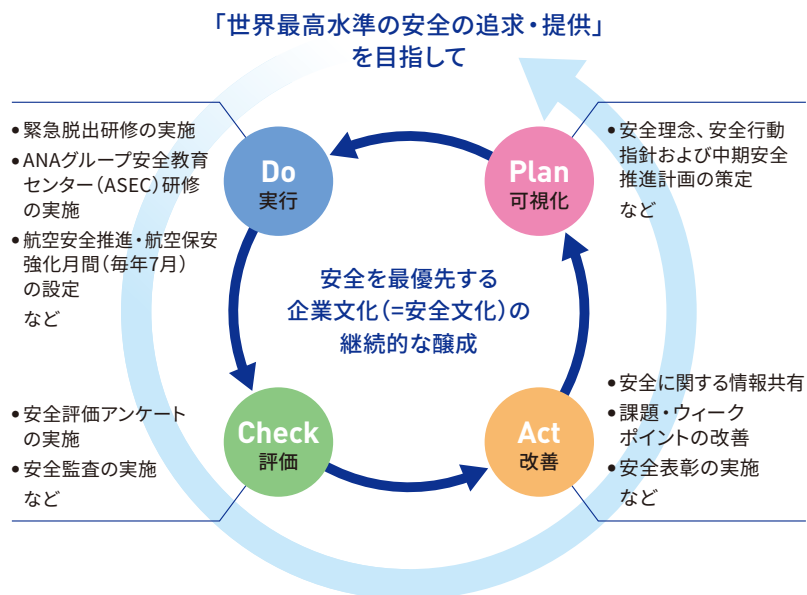
■ 情報セキュリティ

ANAグループの事業において、お客様の個人情報はサービスを提供するために欠くことのできないものであり、お客様からお預かりした大切な財産であるとの考えのもと、その取り扱いについては細心の注意を払っています。情報セキュリティルールの遵守状況に関するグループ全社を対象とした自己点検、最新の事例などを取り込んだグループ全社員への知識付与、専門チームによる現地視察やヒアリングを通じた第三者視点からの課題抽出・改善、スキル・ノウハウを蓄積しているグループ会社内への「情報セキュリティデスク」の新設等を実施し、情報セキュリティ向上に向けた社内体制を整えています。個人情報適正に管理し、適切に使用させていただくため、最大限の努力をしています。

■ 子どもの人権

2019年にインパクトアセスメントを実施した際に、「AIと人権」や「子どもの人権」といった新たな課題についても見えてきました。この結果を受け、「子どもの人権」に係るANAグループの潜在的リスクを理解するべく、公益社団法人セーブ・ザ・チルドレン・ジャパンの協力のもとにワークショップの開催を計画しています。

また2020年5月には、セーブ・ザ・チルドレン・ジャパンを通じ、新型コロナウイルスの感染拡大の影響による減便で余った機内食（ライスクラッカーやりんごジュース等）のひとり親世帯の子ども達への寄付も行いました。また、休校が続く子ども達を励まそうと、成田空港周辺の自治体などへ約2万個のチョコレート菓子の寄贈も行っています。



有識者コメント



堀江 由美子氏

公益社団法人セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン
アドボカシーマネージャー

日本の企業として率先して人権尊重のための社内体制の構築、アセスメントや多様なステークホルダーとの対話、社内啓発などに取り組まれていることに敬意を表します。アセスメントを通して判明した人権リスクの具体的な内容と、それらの課題に対する対応と進捗等がより詳細に報告されると、さらに多くの企業への示唆になると考えます。すべての企業が影響を及ぼすステークホルダーに子どもが含まれますが、ANAとはこれまで同社の事

業に横断的に子どもの人権の視点を取り入れることについて対話を行ってきました。今後こうした取り組みも含め、国内企業の牽引役を担って頂くことを期待しています。

● 公益社団法人セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン

セーブ・ザ・チルドレンは、1919年に創設され、100年以上の歴史を持つ子どもの支援専門の国際NGO。セーブ・ザ・チルドレン・ジャパンは、そのメンバーとして1986年に設立され、国内外で行政や地域社会と連携し、子どもの権利を実現する活動を行っている。

新型コロナウイルスの感染拡大を受けて

武漢－羽田チャーター便の運航

ANAは2020年1月29日、新型コロナウイルスの感染拡大を受けて封鎖された中国・武漢からの日本への帰国希望者を対象として、武漢－羽田間のチャーターフライトを運航しました。新型コロナウイルス感染症に関する情報が錯綜していた当時、帰国困難となった皆様のお役に立ちたいとの想いから、短期間で体制を整えました。計5回運航し、中国湖北省在留で帰国を希望する全ての日本人とそのご家族828名の帰国を実現しています。本取り組みは、在留邦人をはじめとする多くの方の生命と健康の保護に寄与したとして、2020年6月23日に、航空会社として初めて茂木外務大臣より感謝状を受領しました。



外国人留学生への援助

ANAグループでは、新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、航空便の大幅な減便を行いました。それに伴って余った機内食約4万5,000点（カップラーメンやジュース、チョコレート等）を、2020年5月に、新型コロナウイルス感染拡大の影響で生活に困窮するベトナム人留学生や技能実習生などの支援に取り組むNPO法人に寄付しています。



あんしんな空の旅の新しいスタンダードづくり

航空機をご利用頂くお客様とお迎えする係員双方の健康を守り、感染症予防対策を重視した環境づくりを徹底するため、2020年6月より、お客様との共通のお約束として「ANA Care Promise」をスタートしました。常に衛生的で清潔な環境づくり、すべての航空機の定期的な消毒、航空機内の換気の徹底等を行い、お客様の不安を払拭するだけでなく、これまで以上の「あんしん」を創っていきます。



ANAグループは、潜在的かつ顕在的な人権リスクを素早く収集し、さらに把握した負の影響に関して実効的に対処するための仕組み(苦情処理メカニズム)を導入する必要があると考えています。

■ 現在の導入状況

ANAグループには現在、ステークホルダー(お客様や従業員、株主)からの懸念や苦情を受け付けることのできるメカニズムが複数存在します。

従業員	現在も「内部通報の窓口」を設置し、パートナー企業の労働者も含め、ANAグループの業務を担っている全ての労働者が利用可能としています。相談者およびその関係者のプライバシーを保護し、不利益な取り扱いが行われないことを約束しています。外部の弁護士事務所にも通報窓口を設けるとともに、英語による受付体制も整えています。
お客様	「ANAご意見・ご要望デスク」を設置し、ANAのサービスに関する問い合わせだけでなく、人権等に係るご懸念やご意見も承ることが可能です。問い合わせの手段は電話、メール、手紙から選ぶことができ、英語にも対応しています。
株主様	「株式・投資家情報に関するお問い合わせ」窓口を用意し、電話での対応を行っています。

また、ANAグループやパートナー企業の中には上記に加え、独自に従業員の声を吸い上げる仕組みを整えている会社もあります。

例えば、グループのケータリング事業を担っているANAケータリングサービスでは、「ANACダイレクトメール」という仕組みを

2014年から運用しています。正社員に限らず、契約社員も利用可能となっており、プライバシーの保護が約束されたうえで、懸念や苦情を直接伝えられる仕組みとなっています。さらに、ANAケータリングサービスでは、定期的に懇親会等も開催することで、パートナー企業も含む外国籍の労働者と日本人のスタッフが自然とコミュニケーションを取れる環境を整備しています。

羽田空港の地上ハンドリング事業のパートナー企業でも、外国籍のアルバイトが、母国出身の社員に気軽に相談をできる体制を整えています。実際に、休憩や仮眠ができるスペースの充実を求めるアルバイトの声を受けて、早朝・深夜勤務による心身への影響を会社としても考慮し、休憩室を新たに設置することで課題解決をはかった事例もあります(詳細はP.20を参照)。

■ マルチステークホルダーでの活動

グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンおよびビジネスと人権ロイヤルズネットワークを中心として、マルチステークホルダー関係者から構成される「責任ある企業行動及びサプライ・チェーン研究会」にメンバーとして参加し、「責任ある企業行動及びサプライ・チェーン推進のための対話救済ガイドライン」(2019年12月発行)の策定に係りました。当ガイドラインは、国際規範が要請する苦情処理メカニズムの要件や基本アクションを具体化したものです。この活動への参画を通じ、ANAグループとしても、あるべき「苦情処理メカニズム」の形への理解を深めました。

■ 今後の予定

ANAグループとしても、「ビジネスと人権に関する指導原則」で述べられている実効性の観点から、既存のメカニズムを見直していく必要があることを認識しています。

既存の内部通報の窓口は、「ビジネスと人権に関する指導原則 原則31」の8つの要件に照らし合わせると幾つかの要件で不足があります。例えば、サプライヤーも含めたステークホルダー・グループすべてに認知されてはいない点で「アクセスすることができる」、目安となる所要期間を示せていない点で「予測可能である」、メカニズムのパフォーマンスについて十分な情報を提供できていない点で「透明性がある」といった各要件に対して不足があると考えています。

そこで、指導原則に準拠した新たな苦情処理メカニズム(Ninja)を、独立した第三者機関からの協力のもと運用開始しました。対話すべきステークホルダーとのエンゲージメントの場を持ちながら、引き続き、苦情処理メカニズムの実効性を高めていきます。



ANAケータリングサービスでの懇親会の様子(2020年1月開催)

人権テーマによって、対話すべきステークホルダーや対話方法も変わります。ANAグループでは、実効的なエンゲージメントを実現するべく、ステークホルダーの考えや要望を把握する上での最適なアプローチを検討し、得られた観点を取り組み内容に反映させています。また、取り組みの結果を定期的にステークホルダーに報告し、ステークホルダーの反応に基づいて適宜、対応の修正も行っています。ANAグループでは、ステークホルダーとの良好な関係を構築することが、適切なリスクマネジメントの実現にも繋がるものと考えています。なお、対話すべきステークホルダーの選定に際しては、専門的知見を有する外部の団体（CRT日本委員会等）からのアドバイスを受けています。

e-learning実施状況

	タイトル	受講率	対象者数
2015年度	人権とは何か？(PDF形式)	91.1%	33,569名
	お客様への対応における人権尊重(PDF形式)	92.0%	34,067名
2016年度	企業の社会的責任と人権(PDF形式)	92.7%	38,296名
2017年度	企業の社会的責任と人権(アニメーション形式)	87.0%	40,009名
2018年度	人身取引を防ぐ！(アニメーション形式)	94.2%	42,909名
2019年度	誰一人として取り残さない！～世界のリーディングエアライングループに求められる人権尊重(アニメーション形式)	92.4%	43,535名

■ 社員とのコミュニケーション

2019年度も引き続き、新入社員ならびに新任管理職研修において、人権に係る対面での啓発教育を実施しています。さらに、人権に対する理解をより深めるべく、グループ全社員を対象としたe-learningも2015年以降、毎年実施しています。2019年度には、1月からの3ヶ月間、グループ全社員40,000人以上を対象に「誰一人として取り残さない！」と題したe-learningを実施しました。2019年度の受講率は92.4%となっています。

また、国連グローバルコンパクトの10原則に従い、多くのグループ会社が労働組合を組織しています。労使協議の実施や労使合同イベントの開催等を通じて、労使間の信頼関係を強化しています。

■ ビジネスパートナーへの働きかけ(委託先およびサプライヤーとのコミュニケーション)

サプライチェーン全体を通じて、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に則った人権尊重の取り組みを実践していくために、委託先やサプライヤーに対して、「ANAグループ人権方針」や「ANAグループ購買方針」等の各種方針を共有し、遵守を要請するとともに、相互に協力して、より人権を尊重した労働環境を整えていくための取り組みを進めています。

例えば、4つの重要な人権テーマの一つである「日本における外国人労働者の労働環境の把握」に関して言えば、空港での地上ハンドリング事業ならびにケータリング事業の業務委託先に対して、ANAグループの方針を共有するとともに、外国人の労働者への直接インタビューを2017年から継続して実施しています。2020年には、労働者の情報を集約するためのシステムをビジネスパートナーに対しても働きかけて運用開始するとともに、本テーマについての継続した議論を続けていきます。



2019年度のe-learningの画面



ステークホルダー・エンゲージメント

■ 海外現地でのダイアログ

ANAグループのグローバルな事業活動は、海外現地のコミュニティにも潜在的な人権へのインパクトを与える可能性があります。特に「重要な人権テーマ」(P.16参照)に関連する課題に関しては、海外現地でのダイアログを継続的に実施しています。

2017年のタイ・マレーシア、2018年のタイに引き続き、2019年にもタイを訪問し、機内食のトレーサビリティに関連する課題を中心に、政府機関やNGO等との対話を実施しました。

6月には、タイで移住労働者の基本的権利の確保のために活動しているNGO団体であるThe Labor Rights Promotion Network Foundationを訪問し、漁業労働者が日常的に直面する課題についての話を聞くとともに、サムットサーコーン県の漁港を実際に訪れて関係者にも話を聞きました。さらに、チュラ

ロンコン大学で開催された「ビジネスと人権」についてのワークショップにも参加し、タイの漁業セクターにおける取り組みなどについて、理解を深めました。

10月にも再度タイを訪問し、タイ発のANA便の機内食を製造するタイ航空ならびにタイ航空ケータリング、さらに食材を提供しているタイ・ユニオン社(エビの養殖などの水産業関連の取引高は世界トップクラス)を訪問し、トレーサビリティに関する取り組み等についてのヒアリング調査を行いました。タイ・ユニオン社では、苦情処理メカニズムとしてのISSARA Instituteとの連携、さらには移民労働者の親子に向けた支援プログラムの実施等の取り組みについて、確認しました。

■ 対外的な発信

ANAグループでは、人権尊重の取り組みについて、積極的に社外に発信することを心がけています。2019年度には、国内外のセミナー等の場で、自社グループの人権尊重の取り組みについて講演する機会を11回得ました(「人権シンポジウム in 東京」「ビジネスと人権に関する国際会議 in 東京」等)。そのような場で得られた社外からのフィードバックも、今後の取り組みに積極的に活かしていきます。

また、2020年3月には社長が朝日新聞からのインタビューにおいて、人身取引防止等の「ビジネスと人権」への取り組みについて継続して注力していく旨を明言しています。



タイでのダイアログ

© Caux Round Table Japan



© Caux Round Table Japan



■ ESG投資家等とのダイアログ

2019年7月ならびに11月に、ANAグループのESG活動に対するアドバイスを得る目的で、ロンドンにおいて以下のESG投資家等を訪問してダイアログを行いました。



© Caux Round Table Japan



© Caux Round Table Japan

ダイアログに参加した投資家、専門家

● インサイト・インベストメント

ジョシュア ケンダル氏 (Joshua Kendall)

シニアESGアナリスト 債券担当

タイム ベンジャミン氏 (Time Benjamin)

クライアント・リレーションシップ・マネジメント副責任者

アレックス クリンクス氏 (Alex Krinks)

クライアント・ディレクター

ロバート オリオーダン氏 (Robert O'Riordan)

法人向け業務開発ディレクター

エメリーナ ヒル氏 (Emelina Hill)

クライアント管理、クライアント・サービス・スペシャリスト

● ハーミーズEOS

鈴木 祥氏

エンゲージメント担当マネージャー

● アビバ・インベスターズ

スティーブ ウェイグッド氏 (Steve Waygood)

チーフ・レスポンシブル・インベストメント・オフィサー

● WBA(ワールド・ベンチマーキング・アライアンス)

カミーユル ポルス氏 (Camille Le Pors)

コーポレート・ヒューマン・ライツ・ベンチマーク責任者

ダニエル ニール氏 (Daniel Neale)

ソーシャル・トランスフォーメーション責任者

ポーリーナ マーフィー氏 (Pauliina Murphy)

エンゲージメント・ディレクター

● Insight Investment (インサイト・インベストメント)

英国ロンドンに本社を置く世界最大の資産運用会社の一つ。米国金融持株会社BNYメロンの傘下。

● Hermes EOS (ハーミーズEOS)

欧米の年金基金を中心とした幅広いアセットオーナーを顧客に持つ、英国のスチュワードシップサービス会社

● Aviva Investors (アビバ・インベスターズ)

英国最大の保険会社AVIVAグループ傘下の資産管理会社。気候変動に関する投資戦略をはじめ責任投資を積極的に推進している。

● WBA(ワールド・ベンチマーキング・アライアンス)

国連財団、英保険会社のAVIVA等が中心となって設立したIndexイニシアチブ。持続可能な社会に向けた企業の貢献度を評価するベンチマーク指標を開発している。

■ ANAグループに対するコメント(抜粋)

- これまで様々な企業と対話をしてきたが、このように人権報告書を策定している企業はまだ数少ない中で、ANAが2年連続で人権報告書を発行していることは大変素晴らしい。人権報告書の最後の方にUNGPsのIndicatorを記載しており、指導原則に基づいて活動していることが一目でわかるので良い。
- 情報開示を行う際には、データだけを表示するのではなく、ストーリーを描くことでステークホルダーにより深く理解してもらうことができる。
- Living Wageについては、最低賃金の話だけではなく、各社がサプライチェーン上でどのように取り組むべきかに注目が集まっている。また、日本国内における外国人労働者、とりわけ留学生や技能実習生に関しても注目している。
- 今後、ANAグループとして人工知能の到来により、ビジネスに及ぼすメリットとリスクがどのように影響を与えるのか把握し、認識しておくことが肝要である。
- 相互の信頼関係を構築するために、定期的な情報開示に努めるとともに、直接対話の機会も継続して重視して欲しい。

定期的な人権取り組みのレビュー

ANAグループでは、2016年より毎年定期的に、人権分野の国際的な専門家からANAグループの人権尊重の取り組みに対するアドバイスを頂くダイアログを実施しています。

■ レビューの概要

2019年10月には、海外3団体から4名の人権専門家を招き、前回のレビュー（2018年9月実施）以降のANAグループの取り組みの進捗状況を報告しました。人権専門家からは、ANAグループの人権尊重の取り組み全般に関わるアドバイスとともに、重点的に取り組む人権テーマに関連した今後の留意点や参考事例の紹介などを頂きました。このレビューで頂いたアドバイスをもとに、引き続き取り組みを推進していきます。

なお、2018年のレビューで頂いたアドバイスに基づき、外国人労働者の雇用に関する方針（外国人を雇用する際の注意点）を全グループ社とも共有しています（パートナー企業への共有も併せてお願いしています）（詳細はP.19を参照）。併せて、他の企業や政府機関との積極的な協働もすすめています。

レビューに参加した人権専門家

ニール ウィルキンス氏 (Neill Wilkins)

人権ビジネス研究所
移住労働者プログラムに関する責任者

ダーク ホフマン氏 (Dirk Hoffmann)

デンマーク人権研究所
人権と開発に関するシニアアドバイザー

カミーユル ポルス氏 (Camille Le Pors)

WBA（ワールド・ベンチマーキング・アライアンス）
コーポレート・ヒューマン・ライツ・ベンチマーク責任者

ポーリーナ マーフィー氏 (Pauliina Murphy)

WBA（ワールド・ベンチマーキング・アライアンス）
エンゲージメント・ディレクター

● 人権ビジネス研究所

ビジネスと人権の分野で活動し、この分野での取り組みを牽引する国際的なシンクタンク。日々の企業活動の中に人権尊重の視点を取り込むべく、方針策定、取り組みの推進、説明責任の強化に取り組む。

● デンマーク人権研究所

デンマーク議会の決定により設立され、人権とビジネスに関する知見の収集やツールの開発等を行う組織。このツールは200を超えるグローバル企業やネットワークにおいて活用されている。

● WBA（ワールド・ベンチマーキング・アライアンス）

国連財団、英保険会社のAVIVA等が中心となって設立したIndex-イニシアティブ。持続可能な社会に向けた企業の貢献度を評価するベンチマーク指標を開発している。



© Caux Round Table Japan

■ 主なコメント

人権尊重に係るガバナンスおよびマネジメント・システムに関して

- 人権に関するマネジメント・システムは、割り切れない部分も多く難しい。KPI (Key Performance Indicators) は白黒付けやすく解りやすいが、一方で、いかに些細な情報まで拾い集めて対応していくかということが大事になってくる。
- 組織のマネジメント体制の中で、経営層の巻き込みと他部署・機能の取り込みが鍵となる。人権尊重の取り組みを、役員個々人の業績評価や人事考課に繋げるKPIがあれば望ましい。
- e-learningは聞き流すだけになってしまい、理解の定着につなっていない人が実際には多い。全体の受講率の底上げと同時に、定着に繋げるためのトレーニングの品質向上が重要である。

SDGsとの連動に関して

- 人権課題の約9割はSDGsにリンクしている。ネガティブ・ポジティブ両面の影響を見ていかなければならない。
- ESG評価においても、リスク・マネジメントの視点に加えて、地球にどのようなインパクトを与えているかという大きな視点でも見られている。
- SDGsに連動した取り組みを推進していくためには、企業がリーダーシップをとって業界や政府を巻き込み、自社の活動・ベストプラクティスをグローバルレベルで拡げていくことが重要である。

人権デューディリジェンスに関して

- 人権インパクトアセスメントについて、評価プロセスや、外部の第三者の関与など、もう少し詳しく情報を開示したほうがよい。また、現在開示している情報では、4つの重要テーマをどのようなプロセスで特定したのかがよく解らない。例えば、ハラスメントやジェンダーバランスといったような課題は考慮しているのか。
- 移住労働者の問題に一企業が単独で対処することは難しい。業界で協働し、「尊厳ある移民のためのダッカ原則」に則った取り組みを進めていくとよい。機内食のサプライチェーンに関しても、例えばコーヒーのようなコモディティ商品の管理は一企業で行うことは難しい。業界で協働して取り組むのがよい。
- 労働搾取により作られた商品や原材料を輸送してしまうことによる人権侵害への加担の問題、さらにはAIを使った顔認証によるプライバシー権侵害の問題など、新たな人権課題についても十分に注意しておく必要がある。

苦情処理メカニズムに関して

- 重要な点は、労働者だけでなくコミュニティの声も拾うこと。さらには、アクセスの容易さ、報復しないことの保証、システムの透明性等である。
- 問題が大きくなる前に、労働組合等と協議して対処することが重要である。また、どこから声を受けて、どのように対処したかといった一連の流れを開示することが求められる。



© Caux Round Table Japan



© Caux Round Table Japan

国連指導原則報告フレームワーク

ANAグループは、人権報告書を作成する上で、国連指導原則報告フレームワークを参照しており、これに準拠した報告を目指しています。下表では、国連指導原則報告フレームワークに掲載された項目と、人権報告書において関連する情報を掲載するページを対照させています。項目の詳細については、国連指導原則報告フレームワークのウェブサイトをご覧ください。

<https://www.ungreporting.org/>

項目		本報告書における 該当ページ数
パートA	人権尊重のガバナンス	
A1	方針のコミットメント	
A1.1	パブリック・コミットメントはどのように策定されたか？	P.5
A1.2	パブリック・コミットメントがとりあげているのは誰の人権か？	P.5, P.39
A1.3	パブリック・コミットメントをどのように周知させているか？	P.12
A2	人権尊重の組み込み	
A2.1	人権パフォーマンスの日常における責任は、社内でもどのように構成されているか、またその理由は何か？	P.7-8
A2.2	上級経営管理者及び取締役会では、どのような種類の人権課題がどのような理由で議論されているか？	P.7-8
A2.3	意思決定や行動に際してはさまざまな方法で人権尊重を意識すべきであることを、従業員及び契約労働者に対してどのように周知させているか？	P.5, P.12, P.25, P.27, P.28, P.32
A2.4	企業は取引関係において、人権尊重を重視していることをどのように明確化しているか？	P.5, P.12, P.19, P.22, P.32
A2.5	報告対象期間中、人権尊重を実現することに関して企業が得た教訓は何か、またその結果として何が変わったか？	P.35-36
パートB	報告の焦点の明確化	
B1	顕著な人権課題の提示	P.16, P.18-27
B2	顕著な人権課題の確定	P.14-P.15
B3	重点地域の選択	P.16
B4	追加的な深刻な影響	P.17, P.28-30
パートC	顕著な人権課題の管理	
C1	具体的方針	
C1.1	企業はその方針の関連性と重大性を、当該方針の実施が求められる者に対してどのように伝えているか？	P.5-6, P.12
C2	ステークホルダー・エンゲージメント	
C2.1	企業は顕著な人権課題のそれぞれについて、どのステークホルダーと関与すべきか、またいつ、どのように関与するかをどのように決定しているのか？	P.18-27, P.31, P.32-34

項目		本報告書における 該当ページ数
C2.2	報告対象期間中、企業は顕著な人権課題のそれぞれについて、どのステークホルダーと関与したか、またその理由は何か？	P.18-27, P.31, P.32-34
C2.3	報告対象期間中、ステークホルダーの視点は、顕著な人権課題それぞれに対する企業の理解や取り組み方にどのような影響を与えたか？	P.18-27, P.31, P.32-34
C3	影響の評価	
C3.1	報告対象期間中、顕著な人権課題に関わる影響に、目立った傾向またはパターンがあったか、またそれは何だったか？	P.12, P.18-27
C3.2	報告対象期間中、顕著な人権課題に関わる深刻な影響が発生したか、またそれは何だったか？	P.18-27
C4	評価結果の統合及び対処	
C4.1	顕著な人権課題の管理に影響を与える意思決定と行動を行う社内部門は、解決策を見出し実施することにどのように関与しているか？	P.18-27
C4.2	顕著な人権課題に関連する影響の防止または軽減と、他の事業目的との間に緊張関係が生じた場合、その緊張関係はどのように対処されるか？	
C4.3	報告対象期間中、顕著な人権課題それぞれに関連する潜在的影響を防止または軽減するため、企業はどのような措置をとったか？	P.18-27
C5	パフォーマンスの追跡	
C5.1	顕著な人権課題それぞれが効果的に管理されているかどうかを示すのは、報告対象期間のどの具体的事例か？	
C6	是正	
C6.1	企業はどのような手段を通じて、顕著な人権課題それぞれに係る苦情や懸念を受理できるか？	P.31
C6.2	人々が苦情や懸念を申し立てることができると感じているかどうかを、企業はどのように確認しているか？	P.31
C6.3	企業はどのように苦情を処理し、成果の有効性を評価しているか？	P.31
C6.4	報告対象期間中、顕著な人権課題に関する苦情や懸念、及び成果には、どのような傾向とパターンがあったか、また企業はどのような教訓を得たか？	
C6.5	報告対象期間中、企業は顕著な人権課題に関わる実際の影響の救済を提供または可能にしたか、またその場合の典型的もしくは重大な事例は何か？	P.31, P.18-20

CHRB評価基準

ANAグループは、人権尊重の取り組みを推進する上で、CHRB (Corporate Human Rights Benchmark)の評価基準を参考としています。下表では、CHRBの評価項目と、人権報告書において関連する情報を掲載するページを対照させています（全業界に共通する項目A～Cに限定）。項目の詳細については、CHRBのウェブサイトをご覧ください。

<https://www.corporatebenchmark.org/>

項目		本報告書における 該当ページ数
A	ガバナンスおよび方針によるコミットメント	
A.1	方針のコミットメント	
A.1.1	人権尊重へのコミットメント	P.5, P.39
A.1.2	労働者の人権の尊重へのコミットメント	P.5, P.39
A.1.3	業界に特に関連する人権の尊重	(対象外)
A.1.4	ステークホルダーとのエンゲージメントへのコミットメント	P.35-36, P.39
A.1.5	救済へのコミットメント	P.31, P.39
A.1.6	人権活動家の権利の尊重へのコミットメント	P.5
A.2	取締役会レベルの説明責任	
A.2.1	トップのコミットメント	P.5, P.7-8
A.2.2	取締役会における議論	P.7-8
A.2.3	インセンティブとパフォーマンス管理	P.8
B	人権尊重と人権デューディリジェンスの組み込み	
B.1	企業文化とマネジメントシステムへの人権尊重の組み込み	
B.1.1	日常的な人権対応における責任とリソース	P.7-8
B.1.2	インセンティブと業績管理	P.8
B.1.3	リスクマネジメントとの統合	P.7-8
B.1.4.a	自社オペレーション内における人権方針（コミットメント）の伝達/浸透	P.5, P.12, P.25, P.27, P.28, P.32
B.1.4.b	取引関係への人権方針（コミットメント）の伝達/浸透	P.5, P.12, P.19, P.22, P.32

項目		本報告書における 該当ページ数
B.1.5	人権に関する研修	P.12, P.25, P.27, P.32
B.1.6	モニタリングと是正措置	P.11-P.12
B.1.7	取引関係者とのエンゲージメント	P.22, P.32
B.1.8	潜在的に影響を受けるステークホルダーとのエンゲージメント	P.19, P.32-34
B.2	人権デューディリジェンス	
B.2.1	特定：人権リスクおよびインパクトを特定するためのプロセスとその発動	P.14-15
B.2.2	評価：特定された人権リスクおよびインパクトの評価（顕著なリスクおよび主要な業界リスク）	P.14-17
B.2.3	組込と実践：評価結果の社内への組み込みと適切な措置の実施	P.18-27
B.2.4	追跡評価：人権リスクおよびインパクトへの対応に関する有効性のモニタリングと評価	P.18-27
B.2.5	伝達：どのように人権インパクトに対処しているかの説明	P.18-27
C	救済および苦情処理メカニズム	
C.1	労働者からの申し立てや懸念を受け付ける苦情処理メカニズム/ルート	P.31
C.2	外部の個人やコミュニティからの申し立てや懸念を受け付ける苦情処理メカニズム/ルート	
C.3	苦情処理メカニズム/ルートの設計や評価への利用者の関与	P.31
C.4	苦情処理メカニズム/ルートに関する手続きの公表および説明	
C.5	申し立てや懸念に対する報復を行わないことへのコミットメント	P.31
C.6	国家基盤型の司法的メカニズムおよび非司法的メカニズムとの関わり	
C.7	負の影響の是正と学びの組み込み	

ANAグループ人権方針

ANAグループは、「世界のリーディングエアライングループ」となるうえで、自らの事業活動において影響を受けるすべての人びとの人権が尊重されなければならないことを理解し、これらの人びとが尊厳を守られ、敬意を払われるように力を尽くします。

1. 位置づけ

ANAグループは、国際人権章典（世界人権宣言と国際人権規約）、労働における基本的原則および権利に関する国際労働機関の宣言、国連グローバル・コンパクトの10原則、および国連のビジネスと人権に関する指導原則を基に、ANAグループ人権方針（以下、本方針）を定め、人権尊重の取り組みを推進していきます。また本方針は、グループ経営理念、経営ビジョン、行動指針（ANA's Way）に基づき、人権尊重の取り組みについての約束を示すものです。

2. 適用範囲

本方針は、ANAグループの全役職員（役員・正社員・契約社員を含む、すべての社員）に対し適用されます。また、ANAグループは、ビジネスパートナーおよびサプライヤーに対して、本方針を支持し、同様の方針を採用するように継続して働きかけ、協働して人権尊重を推進します。

3. 人権尊重の責任

ANAグループは、自らの事業活動において影響を受ける人びとの人権を侵害しないこと、また自らの事業活動において人権への負の影響が生じた場合は是正に向けて適切に対処することにより、人権尊重の責任を果たします。ビジネスパートナーやサプライヤーにおいて人権への負の影響が引き起こされている場合には、影響力を行使し、適切な対応をとるよう促します。ANAグループは、本方針実施の責任者（チーフCSRプロモーションオフィサー）を置き、当該責任者は本方針が遵守されているか監督する責任を負います。

4. 適用法令の遵守

ANAグループは、日本国はもとより、事業活動を行うそれぞれの国または地域における法と規制を遵守するとともに、国際人権基準を最大限尊重し、積極的に推進します。

5. 教育

ANAグループは、自らの役職員に対し、適切な教育を行います。

6. 人権デューディリジェンス

ANAグループは、国連のビジネスと人権に関する指導原則において詳述される手順に従って人権尊重の責任を果たすため、人権デューディリジェンスの仕組みを構築し、これを継続的に実施します。人権デューディリジェンスとは、自社が社会に与える人権への負の影響を防止または軽減するために、予防的に調査・把握を行い、適切な手段を通じて是正し、その進捗ならびに結果について外部に開示する継続的なプロセスを言います。

7. 対話・協議

ANAグループは、本方針の一連の取り組みにおいて、独立した外部からの人権に関する専門知識を活用するとともに、私たちの事業の影響を受ける人びととの有意義な協議を、誠意をもって行います。

制定年月日2016年4月1日
ANA ホールディングス株式会社
代表取締役社長
片野坂 真哉



ANAホールディングス株式会社

サステナビリティ推進部

〒105-7140 東京都港区東新橋一丁目5番2号 汐留シティセンター

E-mail: csr@anahd.co.jp