

Human Rights Report

人権報告書 2023



Contents

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	10
人権尊重に係るマネジメント・システム	13
人権デューディリジェンス	
特別対談	16
人権インパクトアセスメント	17
重要な人権テーマ	19
重要な人権テーマ1：国内外の業務委託先やベンダーで働く外国人労働者の労働環境把握	21
重要な人権テーマ2：サプライチェーン上における人権課題・環境負荷の特定	29
重要な人権テーマ3：航空機を利用した人身取引の防止	33
重要な人権テーマ4：お客様情報の保護とプライバシーへの配慮	35
重要な人権テーマ5：AIやメタバース等のサービスを提供する際の人権配慮	36
その他の人権課題への対応例	37
苦情処理メカニズム	39
ステークホルダー・エンゲージメント	41
定期的な人権取り組みのレビュー	44
Appendix	
国連指導原則報告フレームワーク	45
CHRB評価基準	46
ANAグループ人権方針	47

※ 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。

トップメッセージ

ANAグループは、 人権尊重の「不断の取り組みが求められる長い旅路」を 歩み続けます。

コロナ禍という想定外の事態により、世界中の人々がそれまでの常識では想像もしなかった経験をしました。

ようやく日常の生活が戻りつつあるものの、気候変動や世界情勢の不安定化により、引き続き社会の中で脆弱な立場に置かれている人々の人権が脅かされるという憂うべき状況は今も続いています。このような状況の中で人々の意識は大きく変わり、今まで以上に「人権尊重」が重要視されています。

コロナ禍により人の往来が大幅に制限され、ANAグループは過去最大の経営危機を経験しました。その危機を乗り越えた今、世界中の人々が対面の大切さを身をもって感じており、ANAグループが社会に対して提供すべき企業価値である「『ヒト、モノ、コト』をつなぐ」は不変であることを確信しました。

今回経験した未曾有の試練から、我々はANAグループが「人権尊重」を基礎とする事業運営を行っていく重要性を改めて認識しました。

ANAグループにおける「人」の大切さ

我々がこの度の危機を乗り越えられたのは、ANAグループ及びそのサプライチェーン上の全ての社員のおかげです。コロナ禍からの回復のステージとして2023年2月に策定した「2023-2025年度中期経営戦略」では、従前からANAグループの価値創造の基盤であった「人」をESG経営の重要課題として位置づけました。そして、中期経営戦略の中で「人的資本への投資（人財育成、

働き続けられる環境整備、ウェルビーイング、人的生産性の向上）」「サプライチェーン上の人権尊重の徹底」を掲げ、具体的な活動に取り組んでいます。

特にライツホルダーとのエンゲージメントを軸とした人権デューディリジェンスを継続的に進めることを重視し、人権尊重に取り組むことを経営トップとしてコミットします。

ANAグループの存在価値

我々は、ステークホルダーの皆様のご支援により迎えることができた創立70周年（2022年）を機に、10年ぶりに新たな経営ビジョン「ワクワクで満たされる世界を～私たちは、空からはじまる多様なつながりを創り、社員・お客様・社会の可能性を広げていきます～」を策定しました。

この経営ビジョンは、コロナ禍を経て、社会への責任、そしてANAグループの存在価値を改めて認識したグループ社員と共に創り上げてきました。社員自身がイキイキと挑戦を続け、お客様や社会に寄り添いながら新たな価値を提供し、世界を期待や喜びで満たしたい、世界中の一人ひとりを大切に、笑顔にしたい、という強い想いが込められています。

私は社員に対し、お互いの事を尊重する「互尊」の大切さを日頃から呼びかけています。まさに「人権尊重」に基づくグループ社員一人ひとりの行動が、このグループ経営ビジョンの達成の要といえます。



我々は、2018年に日本企業で初めて人権報告書を発行しました。その際に、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。引き続き礎となる国連の「ビジネスと人権の指導原則」に則り、ANAグループのおかれた環境・社会そしてビジネスモデルの変化に適切に対応して参ります。

昨今では人権対応について、経営会議等でも、具体的な取り組みについてより闊達な議論がされるようになりました。また、継続的・積極的な情報開示により、海外のステークホルダーとの対話も活発化し、法令化が進む欧州等、グローバルな視点での「人権」の尊重を着実に推進しています。

ANAグループは、経営ビジョンである「ワクワクで満たされる世界」を創り、企業理念である「夢にあふれる未来」に貢献することを目指します。そのためにも人権対応の長い旅路において、経営トップとしてANAグループを率い、全力で挑戦し続けます。

代表取締役社長

芝田 浩二



従業員数(連結)
40,507名



運用機材数
276機

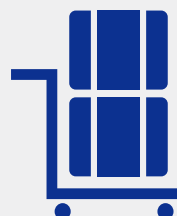
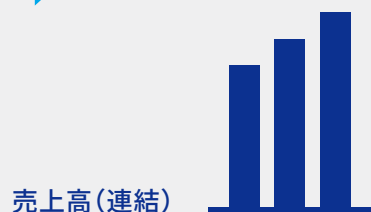


総輸送旅客数(年間)
3,874万人

国内線 **3,453万人**
国際線 **421万人**



連結子会社
54社
持分法適用会社
13社



貨物輸送重量(年間)
105万8千トン
国内線 **25万3千トン**
国際線 **80万5千トン**

就航路線数(※ANAブランド)
国際線 **53**
国内線 **142**



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

ANAX株式会社
ANAあきんど株式会社

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



■ 基本的な考え方

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、およびグローバルな基準である国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」に則り、人権への取り組みを推進しています。

■ 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」をもとに、ANAグループは2016年4月に「ANAグループ人権方針」を定めました。また2023年7月には、ビジネスと人権を取り巻く環境の変化に対応する目的で改定を行い、内容を大幅に拡充しています。

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、人権擁護者に対する脅威・脅迫・攻撃を容認しない、またはそれに加担しないことも本方針において約束しています。

なお、本方針は、人権に関する外部専門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(改定)・開示しています。

人権方針はこちら：

<https://www.ana.co.jp/group/csr/effort/pdf/humanrights.pdf>

(参考)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。

現代奴隷法声明文はこちら：

https://www.ana.co.jp/group/csr/human_rights/pdf/modern_slavery_statement.pdf

■ 社会への責任ガイドライン

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2014年に定めています。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についてANAグループ全社員の理解を深める目的で、教育も実施しています。

社会への責任ガイドラインはこちら：

https://www.ana.co.jp/group/csr/basic_approach/pdf/responsible_guideline_jpn.pdf

■ ANAグループ調達方針

ANAグループは、2013年に策定した「ANAグループ購買方針」を改定し、サプライチェーン全体でより持続可能な調達活動を推進するために、2020年に「調達基本方針」と「サプライヤー行動指針」で構成された「ANAグループ調達方針」を策定しました。

本方針は、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」「国際人権章典(「世界人権宣言」)」「市民的および政治的権利に関する国際規約」「経済的、社会的および文化的権利に関する国際規



約」、労働における基本的権利を規定した国際労働機関（ILO）の「労働における基本的原則および権利に関するILO宣言」による中核的労働基準に加え、「賃金や労働時間など労働者の人権に関する条約」「先住民族の権利に関する国際連合宣言」等の人権に関わる国際規範等を参照しています。

本方針では、児童労働や強制労働の禁止など、人権・労働に関する国際規範の尊重と遵守をサプライヤーに対して求めています。また、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。

ANAグループ調達方針、並びに責任ある調達に係る具体的な取り組み等はこちら：
https://www.ana.co.jp/group/csr/supply_chain_management/#anc03

■ 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。



その他の方針

E	環境	• ANAグループ 環境方針	2017年策定 (2023年見直し)	環境方針： https://www.ana.co.jp/group/csr/environment/policy/#anchor002
		• ANAグループ 生物多様性方針	2023年策定	生物多様性方針： https://www.ana.co.jp/group/csr/regional_creation/biodiversity/#anc02
S	安全	• ANAグループ 安全理念、安全行動指針	理念：2004年策定 ※グループに対応 指針：2011年策定	安全理念、安全行動指針： https://www.ana.co.jp/group/safe/outline/philosophy/
		• ANAグループ 健康経営宣言	2016年策定	健康経営宣言・労働安全衛生方針： https://www.ana.co.jp/group/csr/human_resources/health_care/#anc01
	人財・DEI	• ANAグループ 労働安全衛生方針	2007年策定	
		• ANAグループ 障がい者雇用に関わる 行動規範	2015年策定	障がい者雇用に関わる行動規範： https://www.ana.co.jp/group/csr/diversity_inclusion/promotion_diversity/promoting_employment_of_people_with_disabilities/#anchor002
		• 「ユニバーサルなサービス」 ポリシー	2017年策定	「ユニバーサルなサービス」ポリシー： https://www.ana.co.jp/group/csr/customer_diversity/pdf/us_service_policy.pdf
		• ANAグループDEI宣言	2015年D&I宣言策定 (2022年変更)	DEI宣言： https://www.ana.co.jp/group/csr/diversity_inclusion/promotion_diversity/
		• 「多様な性(LGBTQ+)の尊重」 に関するANAグループ 基本ポリシー	2022年策定	「多様な性(LGBTQ+)の尊重」に関するANAグループ基本ポリシー： https://www.anahd.co.jp/group/pr/pdf/20220406-2.pdf
G	その他	• ANAグループ コミュニケーション宣言	2023年策定	コミュニケーション宣言： https://www.ana.co.jp/group/csr/policy/pdf/communication_policy.pdf
	ガバナンス	• コーポレートガバナンス 基本方針	2015年策定 (2017年見直し)	ガバナンス基本方針： https://www.ana.co.jp/group/about-us/governance/pdf/governance181130.pdf
		• ANAグループ 税務方針	2021年策定 (2022年見直し)	税務方針： https://www.ana.co.jp/group/csr/tax-policy/
		• ANAグループ 情報セキュリティ宣言	2001年策定 (2015年見直し)	情報セキュリティ宣言： https://www.ana.co.jp/group/csr/risk_management/security/#anc02

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。

グループCSO (Chief Sustainability Officer) 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

ANAホールディングス社長総括、CEPO (チーフESGプロモーションオフィサー) 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



■ グループESG経営推進会議の開催状況

2022年以降、グループESG経営推進会議を計8回開催しています。

グループESG経営推進会議の開催状況

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
2022年 1月20日	・ 主要ESG外部評価結果 ・ 社外有識者との対話	・ 「ビジネスと人権」が非常に大事な言葉になっていて、不買運動に繋がっていることもある。私たちにとても身近なテーマである。(総括)	99% (66名/67名)
2022年 3月17日	・ 2021年度総括ならびに2022年度活動計画 ・ 調達先の労働者へのインタビュー実施結果	・ 本会議の出席者には今一度、「ビジネスと人権」という言葉をしっかりと覚えて欲しい。(総括)	99% (66名/67名)
2022年 7月13日	・ 人権・環境デューデリジェンスワークショップの実施① ・ パートナー企業の技能実習生に関わる投書対応	・ デューデリジェンスのワークショップは大変良い試みだ。一事業所では大したことではないと思っていることが、グループ横断的に共有されることで、大変な事象であるということ気付かされることもあると思う。(総括) ・ 投書に対して、しっかりと対応したことがわかった。(委員)	99% (67名/68名)
2022年 10月21日	・ 人権・環境デューデリジェンスワークショップの実施② ・ 2022年度活動計画中間報告	・ 色々な気づきが報告されていたが、特に外国人労働者に対する雇用・労働環境等に対する課題認識が強いと感じた。(総括)	91% (62名/68名)
2023年 1月26日	・ サプライチェーンにおける雇用状況調査実施結果 ・ 主要ESG外部評価結果 ・ 社外有識者との対話	・ 雇用状況調査は、継続して実施してほしい。今回は特段の課題は無いとのことであったが、各職場においてはしっかりとフォローをお願いしたい。(総括)	97% (66名/68名)
2023年 3月24日	・ 2022年度総括ならびに2023年度活動計画	・ 今後更なるリソースの逼迫に伴い、外国人労働者の需要が高まると予想する。これまで以上に労働環境のウォッチをお願いしたい。(総括)	94% (64名/68名)
2023年 7月21日	・ 外国人労働者についての最新動向、労働環境の把握、安全な採用ルートに係る取組	・ 外国人労働者を自社内で戦力化していくには、その前提に採用ならびに労働環境の整備が重要である。(議長) ・ ANAグループにおいては絶対に外国人労働者を弱者にしない、サポート体制をしっかりと持つ、従業員全員でサポートしていく等、一緒に働いていける関係を作っていくことが大切だ。(委員)	97% (67名/69名)
2023年 10月24日	・ 外国人労働者の人権尊重と労働環境把握について ・ ANAグループ内の外国人労働者の活用に関する現状と今後に向けて	・ 外国人労働者への委託先を含めたアンケート調査で、92%の回答率は十分高いが、もっと高くても良い。アンケートへの回答が回答者自身の待遇改善につながることを周知すると良い。継続して実施して欲しい。(議長)	97% (68名/70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、2019年度には「ビジネスと人権」を含むESGに係る中長期目標を策定し、本会議の場で承認を得ました。

また、本会議で審議を行った「2023-2025年度ANAグループ中期経営戦略」では、ESG経営における重要な取り組み項目として「サプライチェーン上の人権尊重の徹底」等を盛り込んでおり、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。

(詳細はP.10を参照)

■ 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。「ビジネスと人権」に係るものとしては、以下の項目が取締役の報酬と連動します。

- ・従業員満足度：グループ内調査「ANA's Way Survey」ポイントの達成値
- ・安全性：社会に大きな影響を及ぼす保安・安全事象等が発生した場合の支給減算指標
- ・ESGに関する外部評価：DJSI (Dow Jones Sustainability Index) 選定、CDP (Carbon Disclosure Project) でのA-評価以上獲得※

※ これらの外部評価にはグローバルな最新動向、各ステークホルダーからの要請が常に反映されており、かつ他企業との比較で当社グループのESG経営推進レベルを測ることも可能。

なお、ANAホールディングスは、DJSIにおいて2017年から6年連続でWorld Indexに選定されており、2017年、2018年、2020年、2021年はIndustry Bestのスコアを獲得しています。人権の設問に限っても、2016年、2017年、2019年、2021年、2022年にIndustry Bestのスコアを獲得しています。また、CDPでは、2022年に「CDP気候変動A/リスト企業」に選定されています。



■ ANAグループにおける重要課題(マテリアリティ)

ANAグループは、社外のステークホルダーの意見も取り入れて「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軸でマッピング分析を行い、「グループ経営戦略会議」での審議、ならびに「取締役会」への上程を経たうえで「重要課題(マテリアリティ)」の特定を

行っています。「人権」もこの重要課題の一つと位置づけて、これまで取り組みを推進してきました。2020年7月には、この重要課題を基に、ESG経営のさらなる推進に向けて2050年までに達成を目指す「ESGにかかわる中長期目標」を策定しています。

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排出量を実質ゼロにします
 - ・ 運航上の改善
 - ・ 航空機等の技術革新
 - ・ SAF(Sustainable Aviation Fuel：持続可能な航空燃料)の活用等航空燃料の低炭素化
 - ・ ネガティブエミッション技術(NETs)の活用
 - ・ 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排出量を実質ゼロにします
 - ・ 施設、設備機器の省エネ化や老朽化更新
 - ・ 再生可能エネルギー活用
 - ・ 空港車両の更新時にEV(電気自動車)／FCV(燃料電池自動車)化を促進
3. 資源類の廃棄率をゼロにします
 - ・ 使い捨てプラスチック製品を環境配慮型素材へ変更
 - ・ 貨物用ビニール類のリサイクル促進
 - ・ 機内誌／時刻表／旅行パンフレット／貨物運送状など資源類の電子化
4. 機内食などの食品廃棄率を50%削減します
 - ・ 機内食・国内空港ラウンジミールの廃棄モニタリングや搭載量見直しなど

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解決への貢献
 - ・ アバター、ドローン、MaaSなど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などを推進、拡充し、生物多様性の保全に貢献
7. 地域創生
 - ・ 社会貢献活動と社会課題解決を通じ、地域活性化に貢献

■ 中期経営戦略とのつながり

ESGにかかわる中長期目標を達成するべく、2023年2月に「2023－25年度ANAグループ中期経営戦略」を発表しました。この中期経営戦略の検討に合わせて、重要課題(マテリアリティ)も改めて確認しました。ANAグループは、2020年度から新型コロナウイルス感染症の影響や予測不能の環境変化が続くなか、社員一人ひとりのモチベーションや自律性の高さにより工夫を凝らし、会社の危機をグループ一丸となって乗り越えてきました。この「人の力」と「組織の力」を生み出す源泉である人的資本への投資を強化し、多様な人財が個々の強みを発揮しながら変革を推進することが中長期的に会社の持続的な成長を支えていくと捉え、従前からANAグループの価値創造の基盤であった「人財」を追加し、「環境」「人(人財・DEI・人権)」「地域創生」を当社グループの重要課題として特定しました。

グループとして取り組むべき重要課題は、以下のプロセスで特定しました。

- ① 国際社会が長期的に抱える課題を把握し、それらが経営理念や戦略と整合性がとれるか確認
- ② 事業活動を通してそれらの課題の解決に貢献できるかを「経営理念・経営戦略」「ANAグループの強み」「社会動向」の3つの視点で分析
- ③ さらにそれらの課題を当社グループの事業に与えるインパクト(経営軸)、および社会や環境に与えるインパクトやステークホルダーの関心の高さ(社会軸)の2軸で判断し、重要度が高いものをグループの重要課題として特定

なお、特定された重要課題については、グループ経営戦略会議にて議論・審議され、取締役会にて承認されています。

また、「2023－25年度ANAグループ中期経営戦略」では、事業を通じて社会課題の解決に寄与し、社会から必要とされる企業グループとして、この新たな重要課題（「環境」「人」「地域創生」と「ガバナンス体制」）の強化により、継続した価値を創出しながらESG経営を推進していくことを掲げています。特に「人権」については、「サプライチェーン上の人権尊重の徹底」を取り組み項目に設定し、活動を推進しています。サプライチェーン上のどこに人権リスクがあるのかについてインパクト評価を実施し、課題の優先順位付けを行っています。（詳細はP.17-20を参照）



■「2023－25年度ANAグループ中期経営戦略」におけるESG経営の取り組み

	マテリアリティ	主な取り組み項目	関連SDGs
E	環境	1) 気候変動対策、CO ₂ 排出量の削減	      
S	人 (人財・DEI・人権) 地域創生	2) 人的資本への投資 （人材育成、働き続けられる環境整備、ウェルビーイング、人的生産性の向上） 3) サプライチェーン上の人権尊重の徹底 4) イノベーションを活用した社会課題解決への貢献	    
G	ガバナンス体制強化	5) 適切な情報開示と透明性の確保	

社会的・経済的価値の
同時創造による
持続的な企業価値創造

ESG経営における
取り組みと目標の達成

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS



ANAグループ
中・長期環境目標

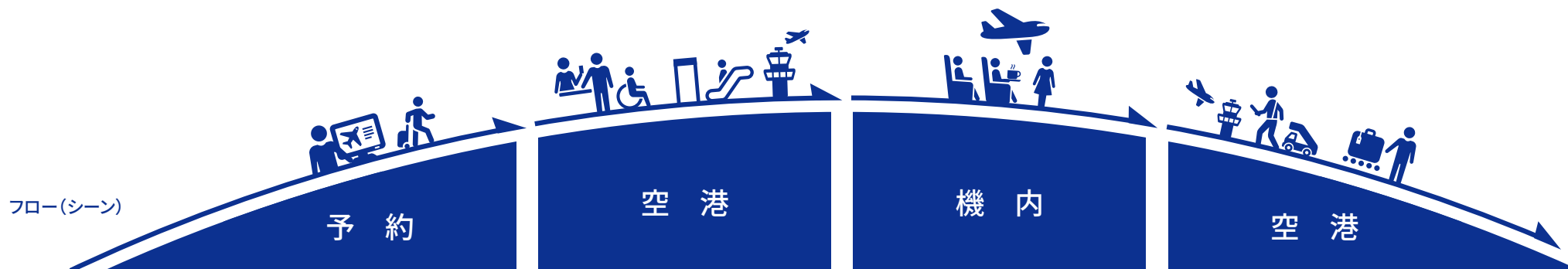
中期経営目標
(外部評価)

- ・DJSI構成銘柄選定
- ・CDP「A-」以上、など

これまでの人権尊重の主な取り組み

	2015～2017	2018～2020	2021 (単年)	2022 (単年)	2023 (単年)
方針	- ANAグループ人権方針の策定 (2016) - ANAグループ ダイバーシティ&インクルージョン宣言発表 (2015) - ANAグループ障がい者雇用に関わる行動規範の策定 (2015) - ANAグループ健康経営宣言発表 (2016)	- ESGに係る中長期目標の策定 (2019) - ユニバーサルなサービスポリシーの策定 (2018) - ANAグループ調達方針の改訂 (2020)			ANAグループ人権方針の改訂 (2023)
				「多様な性 (LGBTQ+) の尊重」に関するANAグループ基本ポリシーの策定	- ANAグループコミュニケーション宣言の策定 - ANAグループ環境方針の見直し - ANAグループ生物多様性方針の策定
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 (2016) - 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 (2017)	人権インパクトアセスメントを再度実施 (2019)			人権インパクトアセスメントを再度実施し、5つのフォーカスエリアを特定
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 (2017年以降、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 (2019年以降毎年実施) - 苦情処理システム「Ninja」の運用を開始 (2020) - サプライチェーン上の外国人労働者の情報集約システムの運用を開始 (2020) 「労働者雇用状況調査」の実施 (2020年以降定期的に実施)			
サプライチェーン	取引先約200社を対象にモニタリング・アンケートを実施 (2015～2017)				商品情報データベース「eBASE」を活用したサプライヤーマネジメントを開始
人身取引		- 人身取引防止に係るワークショップを開催 (2018, 2020) - 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 (2020～)			
プライバシー AI・メタバース					- プライバシーガバナンスの取り組みを開始 - 新規事業を手掛けるグループ社との対話を開始 (AI・メタバースの人権リスク)
その他	「ANAグループ贈賄防止ハンドブック」の策定 (2016) - 贈賄防止に係るセミナーを実施 (2017年以降、毎年実施) 「ANAグループD&Iフォーラム」の開催 (2015年以降、毎年開催)	「ANAグループLGBTを知ろう」ハンドブックを全社員に配布 (2018) - グループD&I (現DEI) 推進部新設 (2020)	「D&Iチーム賞」本邦初受賞 (IATA)	グループCDO新設	ANAグループLGBTQ+アライアンスの立ち上げ
対話	- 国内の人権専門家とのダイアログ (2015年以降、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 (2016年以降、一連の取り組みに対する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 (2017年以降、2019年まで継続実施) - 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 (毎年実施) - 実態把握を目的とした、日本に労働者を送り出す東南アジア等における現場との対話 (2017～2019, 2023～)	- 人権活動に係るESG投資家とのダイアログ (2018年以降、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 (2019年)			
社内	- グループ全社員対象の人権e-learning開始 (2015～) - 社内研修でのビジネスと人権に係る内容の教育実施 (毎年実施)				
情報開示	Modern Slavery Act 2015 (英国現代奴隷法) に基づく声明を公表 (2016年以降、毎年公表)	- ANAグループ人権報告書を発行 (2018年以降、定期的に発行) - 豪州現代奴隷法に基づき報告書を政府に提出 (2018年以降、毎年公表)			

ANAグループの事業バリューチェーンと人権への影響



ANAグループの航空サービスに係わる人権テーマと関係会社



※AKD: ANAあきんど(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、国連の「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、新任役員等を対象とした研修で毎年、「ビジネスと人権」に係る内容を教育しています。また、「ビジネスと人権」に係る内容のe-learningも作成し、グループ社員が誰でも受講できるような環境を整えています。（詳細はP.41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）への働きかけも定期的に行っています。（詳細はP.42を参照）

■ 人権への負の影響の特定、分析、評価

2016年、2019年、ならびに2022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.17-20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.44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.21-38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、「2023-25年度ANAグループ中期経営戦略」においても、ESG経営推進のための主な取り組み項目として「サプライチェーン上の人権尊重の徹底」を掲げており、第三者である有識者のアドバイスも得ながら今後継続的に、対応の実効性についての評価・検証を行っていきます（詳細はP.10, P.44を参照）。また、より具体的な重要指標（KPI：Key Performance Indicators）の策定についても検討していきます。

■ 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、以後定期的に発行を続けています。また、英国で施行された「Modern Slavery Act 2015」、豪州で施行された「Modern Slavery Act 2018」に基づいた声明を公表するとともに、今後適用が開始される「EU企業持続可能性報告指令（CSRD）」に対しても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、人権尊重の実効性をより高めるため、ステークホルダーからの懸念や苦情を受け付けることのできる複数の窓口を用意しています。2020年からは、従来の窓口に加えて、第三者である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）が運用する、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に準拠した苦情受付システムである「Ninja」の運用を開始しています。（詳細はP.39-40を参照）

人権デューディリジェンス





ANAホールディングス
上席執行役員 グループCSO
(Chief Sustainability Officer)

宮田 千夏子



経済人コー円卓会議 (CRT)
日本委員会
業務執行理事事務局長

石田 寛

石田 欧州をはじめ世界各国でビジネスと人権に関する法規制が強化されていく状況下、ANAグループは常に指導原則を軸に置いて人権尊重に取り組んで来ていますが、現在の状況はどうでしょうか？

宮田 これまで、指導原則に沿って体制や仕組みなどの“形づくり”に注力してきました。次のステップとして、人権デューディリジェンスで特定した課題について、ライツホルダーの中でも特に人権侵害の危険にさらされやすい脆弱な立場にある人たちにアプローチし、エンゲージメントを通じて解決していくことが重要だと考えています。

特にANAグループの事業活動を支えてくれているサプライチェーンにおける人権尊重は重要な課題です。まず、直接現場に行き対応出来るところから始めています。国内の地上ハンドリング業務やケータリング業務に携わっている外国人労働者を対象に、彼らの声を直に聞き、必要な改善につなげていく取り組み

特別対談

ANAグループでは、2015年以降、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」(以下、指導原則)に基づいたマネジメント体制の構築と人権デューディリジェンスの実行を進めてきました。ANAグループの人権尊重の取り組みを第三者の立場からサポートしてきた経済人コー円卓会議日本委員会を交え、「ライツホルダー※とのエンゲージメントを軸とした人権尊重の取り組み」をテーマに対談を行いました。

※ ライツホルダー:企業が尊重すべき人権の主体であり、自らの事業活動において影響を受けるすべての人々(従業員、取引先、更に顧客、事業活動が行われる地域住民等)。

を進めています。

石田 ANAグループでは、定期的に外国人労働者一人ひとりを対象にアンケート調査を実施するとともに、外国人労働者がいつでも現場から母国語で匿名でも相談や苦情を伝えることが出来る苦情受付システム「Ninja」を運用していますね。

宮田 いま多くの日本企業が苦情処理メカニズムを構築することに難しさを感じています。苦情処理

メカニズムは、指導原則に基づき人権デューディリジェンスを実施していく上で、必要な仕組みです。また、仕組みを作るだけではなく、実際に機能させていくことが重要です。現場でライツホルダーの声に耳を傾け、真摯に対応するという取り組みを一步一步進めることにより、ライツホルダーとの信頼関係を築くことが出来ると実感しています。

石田 欧州を中心に“Duty of Care”が議論されており、今後、人権尊重に対する経営のコミットメントが重要になってくると思いますが、ANAグループでは経営や事業戦略の中で人権をどのように位置づけているのでしょうか。

宮田 欧州における法令化等の動きを踏まえ、人権を重要な経営課題として取り組んでいくことが必要であり、人権をはじめとしたESG課題を経営戦略に統合していくことを意識しています。

ANAグループの事業は、従業員だけでなく、サプライチェーン上の多くの人々に支えられています。日本においては労働力不

足が課題となっており、外国人を含めた多様な人財に活躍していただく必要があります。ANAグループに関わるすべての人がいきいきと働ける環境を作っていくことが、ANAグループの持続的な成長につながります。

今後海外からの採用を促進するために、安心・安全な採用ルートを構築していくことにも取り組んでいきたいと思っています。

石田 ライツホルダーの一人ひとりがANAグループにとって大事な財産＝人的資本であり、人権尊重の取り組みはその土台となるものですね。

宮田 人権に関するリスクがゼロになるとは考えていません。常に新しい課題は出てくるので、必要な対策によりリスクを低減させることと、問題が起きた際に適切な対応が取れるよう、これからも第三者のCRT日本委員会のサポートもいただきながら、着実に取り組みを進めていきたいと考えています。



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年に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（3つ）を特定しました。インパクトアセスメントは、Verisk Maplecroft社とCRT日本委員会との協力を得て、実施しています。

2017年以降も毎年、重要な人権テーマについて、社外有識者を交えたレビューを実施しています。それに加えて、投資家との対話で得たアドバイスやグループ内のリスクマネジメント体制のなかで洗い出されたリスク等も踏まえ、必要に応じて優先する人権テーマの見直しを行ってきています。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。その後、社内での議論・承認を経て、このテーマを新たに「重要な人権テーマ」の一つとして追加（計4つ）しています

また2019年には、2016年とほぼ同様の手順で人権インパクトアセスメントを実施しました。その結果、新たに懸念される人権課題（「AIと人権」や「子どもの人権」等）を抽出しましたが、社外の有識者とのダイアログ等を経て、現時点では既存の4つの人権テーマに注力すべきとの結論に達しました。結果、以下の4つのテーマに対して、継続して、リスク発生の防止と対応に取り組んできました。

- （テーマ1）日本における外国人労働者の労働環境の把握
- （テーマ2）機内食に係るサプライチェーンマネジメントの強化
- （テーマ3）航空機を利用した人身取引の防止
- （テーマ4）贈収賄の防止

■ 2022年に実施した人権インパクトアセスメント

ビジネスと人権を取り巻く国際的な環境変化、さらにはANAグループの事業環境や事業ポートフォリオの変化等を踏まえ、改めて重要な人権テーマを検討する必要があると考え、2022年に人権インパクトアセスメントを実施しました。具体的には、新規事業も含むANAグループが展開・実施する事業において、既存の4テーマ以外に人権および環境の観点で潜在的リスク要因となる懸念事項がないか、全社横断的に議論・確認する場を設けました。35を超える部署・グループ社の担当者が一同に会し、CRT日本委員会およびコンサベーション・インターナショナル・ジャパンのファシリテートのもと、日々の業務に潜む人権ならびに環境リスクについて議論しました。



2022年に実施した人権インパクトアセスメントのための議論の様子

2016年に実施した人権インパクトアセスメントの手順

1

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。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を使用したうえで、網羅的にリスクを抽出。

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み。

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を取締役会の承認を得て特定。

● 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。

● コンサベーション・インターナショナル・ジャパン

世界29か国にオフィスを構え、気候変動や生物多様性に関わる政策提言等を行う国際NGOの日本支部。

2022年に実施した人権インパクトアセスメントの手順

1

ANAグループのサプライチェーン上で特に人権・環境リスクが潜むのではないかと予想されるグループ社・部署において、実務に最も精通するマネージャー層に代表して集ってもらい議論を展開した。特に「新事業の展開や新技術の導入において、自社の商品やサービスが人権・環境へ悪影響を及ぼす可能性はないか?」「事業・業務に関する国内外の拠点や工場、あるいはサプライヤー（委託先等）で人権・環境・生物多様性の観点で悪影響を及ぼす懸念事項はないか?」といったように、既存事業に留まらず新規事業、人権に留まらず環境についてもリスクがないか、といった論点で議論を実施した。また、議論を通じて抽出された潜在課題がANAグループのサプライチェーン上のどこに存在しているかについても確認した。

2

1のワークショップで抽出された潜在課題のうち、社会的リスクが高く重要課題となり得る課題を第三者機関であるCRT日本委員会と選定した。

3

2で選定した課題について、関係部署・グループ社にヒアリングを実施し、リスクに係るマネジメント体制を確認するとともに、重要テーマの大枠を決定した。そのうえで、海外の人権有識者とのダイアログにおいて、重要テーマの案がグローバルな視点で見た際にも、ANAグループとして取り組むべき重要な人権テーマとして適切かどうかについて意見交換した。

4

グループESG経営推進会議、グループ経営戦略会議、ならびに取締役会での確認を経て、新たな重要人権テーマを特定。併せて、アクションプランも策定した。

手順1で抽出された主な潜在的リスクの例

...人権 ...環境

調達・製造

- 外国人労働者（技能実習生含む）※の雇用・労働環境
※海外や国内のサプライヤー等が対象
- 整備工場からの廃油および排水による環境負荷
- 輸入バナナ追熟時の電力使用

販売・営業

- データプライバシー（お客様情報の管理・保護）
- 差別的な広告表現による人権侵害
- 外国人労働者（技能実習生含む）※の雇用・労働環境
※国内外委託先やシステム関連におけるIT労働者等が対象

物流・輸送

- パイロットや客室乗務員による違法物の輸送・人身取引への加担
- 外国人労働者（技能実習生含む）※の雇用・労働環境
※国内外委託先や二次以降の委託先等が対象

廃棄・リサイクル

- 食品ロスや食品廃棄による環境負荷
- ビルメンテナンスに使用する薬剤による環境負荷
- 産業廃棄物のリサイクル化

その他

- 新規事業領域（AI・メタバース等※の活用）における人権配慮
※メタバース：コンピュータの中に構築された三次元の仮想空間やサービスを指す。
- 採用時の差別や雇用形態による差別的待遇等

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、セールス&マーケティング事業、不動産・ビルメンテナンス事業、人材・ビジネスサポート事業、IT関連事業
対象国・地域：	日本、英国、フランス、ドイツ、ベルギー、オーストラリア、ロシア、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、中国、台湾、香港、韓国、オーストラリア、カナダ、アメリカ、メキシコ
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、大気の水質、腐敗等

■ 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、2022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。

	テーマ 1 → P.21	国内外の業務委託先やベンダーで働く外国人労働者の労働環境把握 外国人労働者の労働環境の把握対象をグループ会社からその先の国内外の業務委託先やベンダーまで拡大し、労働環境に問題が認められた際には速やかな改善に努めます。
	テーマ 2 → P.29	サプライチェーン上における人権課題・環境負荷の特定 機内食等に係るサプライチェーンマネジメントのみならず、事業全体でのサプライチェーンマネジメントの強化が求められます。また、人権だけでなく、環境の観点でもリスクがないかを確認することが求められます。
	テーマ 3 → P.33	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とともに、社外発信を強化することにより社外啓発も促進していきます。
	テーマ 4 → P.35	お客様情報の保護とプライバシーへの配慮 エアライン・ビジネスに限らずプラットフォーム・ビジネスにおけるお客様の個人データの利活用について、法令遵守の範囲に留まるとともに、社会の要請等にも応じた配慮を行います。
	テーマ 5 → P.36	AIやメタバース等のサービスを提供する際の人権配慮 インターネット上に構築された三次元の仮想空間やそのサービスのなかで今後起こりうる人権リスク（誹謗中傷・他者へのなりすまし等）について想定したうえで、対処していきます。

■ 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.17-18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「ANAグループ安全行動指針」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、CX（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、世界最高品質と認められ、2013年から10年連続となる5スターの評価を受けています。

贈収賄の防止

ANAグループでは、「ANAグループ・コンプライアンス規程」に基づき、取締役会の諮問機関である「グループESG経営推進会議」のもと、ANAグループ全体のコンプライアンスに対する意識の強化を図っています。ANAグループは、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ことの重要性を認識しており、贈賄防止対策に関して「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該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ています。教育についても、海外各支店の役職員を対象に、競争法の教育とあわせて日本語・英語にて実施しています。また、ANAグループでは取引関係先との契約において、贈収賄防止・汚職防止への取り組みを条件としています。

整備部品の責任ある調達

航空機の部品は、製造メーカー（ボーイング社やエアバス社など）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。2021年には、グループ経営戦略会議での議論を経て、「2050年 長期環境目標」にて2050年度までのネットゼロを宣言するとともに、その道筋としての「2030年 中期環境目標」を策定しました。さらに2023年5月にも同会議での議論を経て、2030年度の航空機からのCO₂排出量削減目標をアップデートさせるとともに、脱炭素社会の実現に向けたトランジション戦略をアップデートさせています。今後も、SAF（持続可能な航空燃料）の活用を中核とする4つの戦略的アプローチ（運航上の改善、航空機等の技術革新、SAFの活用等航空燃料の低炭素化、排出権取引制度の活用、ネガティブエミッション技術※の活用）を組み合わせ、経済合理性も考慮しながら、2050年カーボンニュートラルを実現していきます。

※ ネガティブエミッション技術（Negative Emissions Technologies = NETs）：Direct Air Capture (DAC) 等、大気中のCO₂を回収・吸収・貯留・固定化して永久的に除去する技術の総称。

従業員の人権への配慮

ANAグループは、創業の精神を受け継いだグループ行動指針「ANA's Way」に基づき、努力と挑戦をし続ける「人の力」と組織の壁を越えて連携し協力する「グループ総合力（組織の力）」を強みとしており、かつ価値創造の源泉と考えています。人財戦略の最終目標を「持続的な企業価値向上」と「社員とその家族、グループに関わる人たちの豊かな人生の実現」と考えており、2022

年の設置したグループCHO（Chief Human Resource Officer）のもと人財戦略の専門部署を設け、「経営戦略に合致した人財ポートフォリオの構築」「変革を生み出しやすい組織文化の醸成」「多様なグループ社員が個々の強みを発揮する全員活躍」を目指し、従業員エンゲージメントの向上を追求しています。また、グループCDO（Chief Diversity, Equity & Inclusion Officer）のもとにDEI推進の専門部署も設け、「多様化推進（ジェンダー・障がいの有無・外国人従業員・キャリア人財・世代など）」と「エクイティ・インクルージョン浸透」を進めています。今後も、人的資本への投資やDEIの推進をより一層強化しながら、「人の力」と「組織の力」の最大化をはかることを通じて、持続的な企業価値向上を目指します。





重要な人権テーマ1：国内外の業務委託先やベンダーで働く外国人労働者の労働環境把握

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。一方で、外国人労働者を巡っては以前から、技能実習生や留学生に係る様々な人権侵害の事例が報道されています。ANAグループのサプライチェーン上でも多くの外国人労働者の方々が働いていることから、潜在的な人権リスクは存在すると考え、2016年から重要な人権テーマに据え、主にグループ会社とそのパートナー企業（業務委託先企業）を対象に様々な対応を行ってきました。今後は労働環境の把握対象をITベンダー等にまで拡大させながら、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	• グループ社の従業員 • 国内外のパートナー企業（業務委託先・ITベンダー等）の従業員 • 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

ANAグループでは、人権デューディリジェンス・サイクルにおける「人権の負の影響の特定」を行うために、2017年からサプライチェーン上における労働者の雇用実態の把握に努めています。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を対象に、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で働く外国人労働者の雇用状況の調査を実施し、約1,370名の雇用を確認しました。

2020年からは「グローバルサプライチェーン情報集約システム」の稼働を開始させ、同年10月には、グループ37社ならびに主要なパートナー企業55社（主に地上ハンドリング事業）を対象として雇用状況調査を実施し、48ヶ国1,693名の外国人労働者の雇用を確認しました。

2022年10月には、対象をグループ40 社ならびに主要なパートナー企業・調達先企業127社に拡大して雇用状況調査を実施し、67ヶ国5,967名の外国人労働者の在籍を確認しています。

この調査結果から得た情報をリスク分析に活用し、外国人労働者への直接アンケート調査等に繋げています。本調査を通じた雇用状況の把握は今後も継続して実施していく予定です。

※ 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」等を全て含めた人数。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情報集約システムの画面

外国人労働者への直接アンケート調査

雇用状況調査の結果を踏まえたうえで、外国人労働者の中でも潜在的リスクが一般的に高いとされる技能実習生を対象としたアンケート調査を実施し、労働者本人の生の声を拾っています。アンケートは、外国人労働者の人権を守るための国際規範である「ダッカ原則」に基づいた34個の設問（オンライン形式、匿

アンケート調査の主な質問項目

原則	質問
原則1	あなたは、現在の職場への採用にあたって、人材派遣や人材斡旋業者に対して、何らかの支払いを行いましたか？（例えば、斡旋手数料、日本語研修費等） その金額を捻出するにあたり、借金をしましたか？
原則2	雇用契約書は、あなたが理解できる言語で書かれていましたか？ あなたは、採用を仲介した業者や会社から、雇用契約への同意および署名を強制されることがありましたか？
原則3	雇用契約書に、あなたが労働者として有する権利について説明されていましたか？ 説明された項目を、次から全て選択してください。
原則4	身分証明書（パスポートや在留カード等）は会社（勤務先の工場又は派遣会社）が保管せず、ご自身で管理していますか？
原則5	あなたは、契約どおりの給与を支給されていますか？
原則6	あなたは、組合に加入したり、結組することを、会社に止められたことがありますか？
原則7	あなたは、労働安全衛生に関する説明（就業中に発生する事故の可能性など）を受けましたか？
原則8	あなたは安全で衛生的な住宅環境に住んでいると思いますか？
原則9	あなたの会社には、あなたが報復の恐れなく、不安や懸念を提起できる窓口がありますか？
その他	アンケートに関する質問等、自由にご記入ください。

名回答、10ヶ国語に対応）から構成しており、その結果を人権に係るリスク分析等に活用しています。

2021年6月には、雇用状況調査で在籍が確認できた技能実習生約300名に対して本調査を実施し、198名から回答を得ました（回答率66.0%）。

また2023年6月にも同様に、雇用状況調査で在籍が確認できた技能実習生約370名に対して調査を実施し、333名から回答を得ました（回答率91.2%）。

アンケート調査で得られた労働者の声から人権リスクの可能性を検知した場合には、さらに企業担当者へのヒヤリングや第三者による労働者へのインタビュー調査を実施することにより、事実確認と必要に応じた是正対応に繋がっています。また、本調査と合わせて苦情処理システム「Ninja」の周知も実施し、苦情処理メカニズムの実効性向上に努めています。

外国人労働者への直接インタビュー

2017年から毎年、雇用状況調査等で潜在的なリスクの存在が懸念された企業の外国人労働者を対象として、直接インタビューや住居確認等を行っています。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しており、外国人労働者と日本人の雇用管理者の両名にインタビューが必要な場合には、必ず別にインタビューを実施しています。

外国人労働者の人権を守るための国際規範である「ダッカ原則」を踏まえ、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、職場での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。また、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、実際の労働環境等の確認も併せて行っています。

インタビュー実施の実績

日付	対象企業	場所	対象者の国籍と人数	外国人労働者の身分
2017.6	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
2017.7	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
2018.9	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） 正社員
		川崎	ネパール籍 2名 ベトナム籍 3名 日本人管理者 1名	
2019.12	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
2020.12	D社（ケータリング業務）	成田	オーストラリア籍 1名 カナダ籍 1名 日本人管理者 1名	正社員
2021.3	A社（地上ハンドリング業務）	羽田	ネパール籍 3名 モンゴル籍 1名 日本人管理者 1名	アルバイト（留学生） 正社員
2021.3	E社（クリーニング業務）	その他	タイ籍 1名 日本人管理者 1名	正社員
2021.7	F社（食品サプライヤー）	その他	インドネシア籍 4名 日本人管理者 1名	技能実習生
2022.4	G社（地上ハンドリング業務）	成田	ベトナム籍 6名 日本人管理者 1名	技能実習生
2022.5	H社（地上ハンドリング業務）	成田	ベトナム籍 27名 日本人管理者 1名	技能実習生 特定技能
2022.7	C社（地上ハンドリング業務）	成田	ベトナム籍 4名 日本人管理者 2名	技能実習生

企業への「ビジネスと人権の取組状況に関するアンケート」調査

2022年には雇用状況調査と併せて、グループ会社並びに主要なパートナー企業を対象に「ビジネスと人権の取組状況」を確認するためのアンケート調査を実施し、92社（グループ会社40社、主要なパートナー企業52社）から回答を得ました。

本調査は、回答にかかる負担を減らしながらも各企業におけるビジネスと人権の取組状況を的確に把握できる調査とすることを企図し、第三者であるCRT日本委員会による監修を受けたうえで、設問数を一般的な自己評価アンケート（SAQ）と比較すると少ない10問（他に自由記入欄も有り）としました。

調査の結果、取組に不足が見られた会社に対しては個別にアプローチし、協力しながら、サプライチェーン全体でのビジネスと人権の取組の底上げを図っています。本調査を通じた「ビジネスと人権の取組状況の把握」についても、今後定期的に実施していきます。

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年以降、グループESG経営推進会議やEPL会議にて毎年、「外国人を雇用する際の注意点」を全グループ社と共有するとともに、パートナー会社との共有も求めています。

2020年には「ANAグループ調達方針」を改定し、新規サプライヤーには、本方針の内容を理解頂くとともに、同意頂いたうえで取り引きを開始しています。また、既に契約済みの企業に対しても、定期的なコミュニケーションの際や「ビジネスと人権の取組状況に関するアンケート」調査を通じて、方針の周知と浸透を図っています。

労働者の安全な採用ルートの構築

外国人労働者のなかでも特に技能実習生は、違法な仲介手数料等により母国で借金を背負っているなどの問題を抱えているケースが多いと指摘されています。そうした問題をクリアするために、ANAグループでは、安全かつクリーンな採用ルートを構築していく必要があると考えています。その一貫として、2022年には第三者であるCRT日本委員会とともにインドを訪問し、送り出し機関との対話や研修施設の確認等を行いました。



インドの訪問

主な懸念の声とそれに対する対応の実績（詳細はP.24-28を参照）

時期	内容	通報者	通報ルート	ステータス
2019年12月	パートナー企業に在籍する外国人労働者へのインタビューで労働環境改善要望を受けた件	外国人労働者	第三者インタビュー	ケースクローズ
2021年4月	サプライヤーに在籍する技能実習生の人権侵害（強制帰国）について指摘を受けた件	NPO	投書	ケースクローズ
2022年1月	パートナー企業に在籍する技能実習生の人権調査の依頼を受けた件	不明	投書（匿名）	ケースクローズ
2023年7月	パートナー企業に在籍する外国人労働者から給与や労働環境等に関する内部通報があった件	外国人労働者	Ninja	ケースクローズ
2023年9月	技能実習生を対象とした直接アンケート調査でパートナー企業におけるリスクの存在が懸念された件	外国人労働者	アンケート調査	ケースクローズ

苦情と是正

ANAグループでは、外国人労働者の労働環境を把握するうえで、労働者の生の声を拾うことのできる苦情処理メカニズム（Ninja）を特に有効なツールと考え、対象範囲の拡大と実効性の向上に努めてきました。この「Ninja」を中心に、様々な窓口を通じて提起された外国人労働者の労働環境等に係る懸念の声に対して、真摯に対応してきています。

■ 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グループ調達方針」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。

一方で、「人権への負の影響の特定、分析、評価」⇒「適切な措置の実施」⇒「対応の実効性の追跡評価」⇒「外部への情報提供」といった一連の人権デューディリジェンス・サイクルの基本的な仕組みは確立できたと考えています。今後は、各サイクルの深化とスピードのアップ、各施策の対象範囲の拡大等に、継続して努力していきます。

事例① パートナー企業に在籍する外国人労働者へのインタビューで労働環境改善要望を受けた件

<概要> 2019年に実施した主要パートナー企業の外国人労働者へのインタビューの中で、会社との概ね良好な関係が確認された一方で、労働環境に関する不満もあげられました。パートナー企業との協力のもと、速やかな是正措置を実施しています。本事例に係る主な対応の概要は以下の通りです。



<対応(時系列)>

2019年12月 パートナー企業A社の外国人労働者複数名に対し、第三者機関（CRT日本委員会）によるインタビューを以下の通り実施。

対象： パートナー企業A社に所属する外国人労働者11名（技術・人文知識・国際業務、永住者、（日本人あるいは永住者の）配偶者）

実施手法： 第三者機関であるCRT 日本委員会による対面インタビュー

結果： 労働環境は概ね良好である一方で、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がった。

2019年12月 パートナー企業A社で施設改修を行い、休憩室を増設（50名分）

2020年3月 パートナー企業A社で更なる施設改修を行い、物品倉庫を休憩室（100名分）に改修。

2021年3月 追跡調査を目的とし、再度第三者によるインタビューを以下の通り実施。

対象： パートナー企業A社に所属する外国人労働者4名（技術・人文知識・国際業務、永住者、（日本人あるいは永住者の）配偶者）

実施手法： 第三者機関であるCRT 日本委員会による対面インタビュー

結果： リフレッシュルームも増設され、安全で快適に休憩を確保できる環境が用意されたことを確認した。労働者からは、休憩スペースが増設されたことで仕事の向上に繋がった、という声が聞かれた。

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



改修後

事例② サプライヤーに在籍する技能実習生の人権侵害(強制帰国)について指摘を受けた件

<概要> ANAグループのサプライヤーにおける技能実習生の人権侵害(強制帰国)についての指摘を外部のNPO法人より受けました。第三者機関であるCRT 日本委員会の同席を得て、NPO法人等との直接対話の場を設け、主張側の真意の理解に努めながら、ANAグループとして果たすべき役割について意見交換し、必要と考える措置を取っています。本事例に関わる主な対応の概要は以下の通りです。



<対応(時系列)>

2021年4月 NPO法人から「ANAグループのサプライヤーで人権侵害がある。ANAグループとしての対応、見解を聞きたい」という趣旨のレターを受領。

2021年5月 CRT日本委員会の同席を得て、NPO法人ならびに被害を訴える労働者と直接対話。併せて、グループ会社とともに問題を指摘されたサプライヤー(X社)の本社を訪問し、情報を共有。

これらの対話を通じ、本事案はANAグループが取引を開始する以前にサプライヤーのA工場(神奈川県)において生じた事例であることを確認。一方で、グループ会社はX社のB工場(群馬県)との取引開始に向けて、この工場に対する品質確認を完了していることも確認。ANAグループとしては、工場は異なるものの、取引開始予定のB工場において人権侵害が起きていないことを確認する必要があると判断。

2021年7月 CRT日本委員会にB工場に対する人権取り組み状況の確認を依頼。インタビュー調査を実施。

対象：工場管理者および外国人労働者(労働者の国籍はA工場とは異なる)

実施手法：第三者機関であるCRT 日本委員会による対面インタビュー

結果：「B工場においてはこれまでに強制帰国の実態がないこと」「特に懸念される人権侵害が見られないこと」を確認。また、X社の労働関連の規程類や書類、現場でのマネジメント体制、採用にかかわる体制等についても確認し、現状の同社のマネジメント体制に問題はないことを確認した。

2021年7月 結果をNPO法人と共有。これを受け、ANAグループとしてはB工場には問題がないと判断し、新たな取引を開始した。

2022年5月 追跡調査を目的とし、改めてX社との対話を実施。問題がないことを確認した。

事例③ サプライヤーに在籍する技能実習生の人権侵害(強制帰国)について指摘を受けた件

＜概要＞ ANAHD社長宛に「成田空港の技能実習生に人権侵害の可能性があるため調査を求める」との匿名のレターを受け取りました。第三者機関であるCRT 日本委員会と連携して業務委託先企業の技能実習生への直接アンケートを実施。ライツホルダーの声を通じた実態把握を行うとともに、更に直接対話が必要と判断される会社を特定し、労働者に直接インタビューを実施しました。レターで指摘された問題は発生していないことを確認する一方で、その場で把握した不満等に対し、当該企業と連携して是正措置を講じました。本事例に関わる主な対応の概要は以下の通りです。



労働者へのインタビューの様子

＜対応(時系列)＞

2022年1月 匿名で「成田国際空港で働く技能実習生の不法就労ならびにそれに伴う不当解雇を懸念し、調査を求める」という趣旨のレターを受領。

2022年2月 成田空港地区のANAグループ会社で雇用されている技能実習生はいないことから、パートナー企業(委託先)に対して技能実習生の不法就労の有無(実態の業務内容が資格と一致しているかどうか)を調査。その結果、「外国人技能実習機構から認定を受けている技能実習計画と実態の業務内容に齟齬はない」と結論づけた。

現場との直接対話を重視し、第三者機関であるCRT日本委員会と連携してパートナー企業(業務委託先企業)5社で働く技能実習生124名へ直接アンケートを実施。

対象： 成田空港地区の業務委託先5社に所属する外国人労働者全124名

実施手法： QRコードを用いた匿名アンケート調査

結果： 若干名ではあるが、「雇用に係る不当な扱いを受ける、あるいは解雇について脅しを受けた等の経験がある」との回答を確認した。また、日本での現在の仕事と生活に「不安・不満」とする回答もあった。雇用契約書に記載され、尊重されると謳われた労働者の権利が十分には尊重されていないケースがあること等が確認できたため、労働者の権利の確実な尊重を徹底していく。一方で、今回のアンケートでは、当事者が何をもって「雇用に係る不当な扱い」「解雇についての脅し」と捉えたのかは確認ができなかった。

2022年4-5月 上記アンケート調査の結果、さらに直接対話が必要と判断される2社を特定し、労働者への直接インタビューを実施。

対象： アンケート調査で懸念される回答が確認された業務委託先2社に働く外国人労働者33名

実施手法： 第三者機関であるCRT 日本委員会による対面インタビュー

結果： 外国人労働者が送り出し機関から説明された業務の内容と実際の業務の内容の不一致および「解雇についての脅し」がないことが確認された。一方で、作業量の管理、従業員の適切な管理・監督、日本人従業員とのコミュニケーション等で一部不足があり、それを理由に「雇用に係る不当な扱い」を感じるとの回答が確認された。また、労働時間や有給休暇の取得、賃金、寮での生活といった点において「不安・不満」を抱いている社員が一部いることも確認された。

2022年6-7月 インタビューから、当事者が何をもって「雇用に係る不当な扱い」と捉え、現在の仕事と生活のどこに「不安・不満」を感じているかが確認できたため、改めてグループ会社を通じてパートナー企業2社との対話を行い、労働者との対話機会の増設、勤務に関する規定やルールの説明の強化等を実施していくことで合意した。また、労働者からの不満の声があった寮での生活環境については、整備(希望者全員に1人部屋を用意)を速やかに行った。

2022年10月 取組の進捗状況をモニタリングするために、労働者との対面インタビューを再度実施し、職場および生活環境への満足度が向上しており、改善策が浸透していることを確認したため、本事例については対応を終了することとした。

事例④ パートナー企業に在籍する技能実習生から給与や労働環境等に関する内部通報があった件

＜概要＞ 苦情処理システム「Ninja」に、パートナー企業に在籍する外国人労働者からの投稿がありました。第三者機関であるCRT 日本委員会と連携をしながら、労働者に直接インタビューを実施。その場で把握した不満等に対し、当該企業と連携して是正措置を講じました。本事例にかかわる主な対応の概要は以下の通りです。



＜対応(時系列)＞

2023年7月： パートナー企業の外国人労働者から「Ninja」に、「他の空港に比べて賃金が低い。割増賃金が支払われていない。」との趣旨の投稿を受信。

早速、委託元のグループ会社に対し、パートナー企業における方針の有無や労働実態の調査について依頼。

2023年7月： グループ会社経由で、パートナー企業から「賃金は契約通り支払っている」との回答を受領。そのうえで、投稿に対し、「賃金は契約通り支払っている。より正確な調査を行いたい」との返答を実施。加えて、パートナー企業の外国人労働者に対し、第三者機関であるCRT日本委員会によるインタビュー調査を以下の通り実施。

対象： 苦情が投稿されたパートナー企業で働く外国人労働者5名(技能実習生)

実施手法： 第三者機関であるCRT日本委員会による対面インタビュー

結果： 提起された「賃金が安すぎる」については、「より多くもらえると良い」とのコメントはあったものの、契約違反にあたるような実態は確認されなかった。一方で、外国人労働者全員が母国フィリピンに仕送りしているが、円安の影響を受けて仕送りの負担が大きくなっている事実が確認できた。また、給料からの天引きの内訳を正しく理解していない労働者もいた。さらに、寮での生活環境や日本人従業員の勤務態度についての不満の声もあがった。

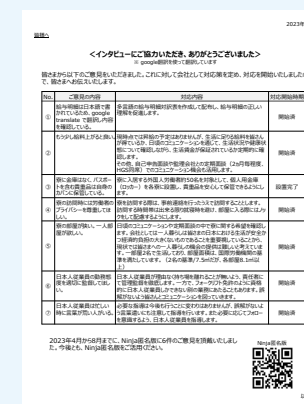
2023年8月： パートナー企業から、主にインタビューにて確認した労働者の不満の声に対する是正措置の実施報告を受領。給与明細の多言語化、貴重品ボックスの設置等の寮の生活環境改善等が速やかに実施された。

2023年9月： パートナー企業にて、投稿された苦情の内容、ならびに是正措置の実施内容についての周知を3か国語(日・英・タガログ語)で実施。

同時に、改めて苦情処理システム「Ninja」の再周知を当該パートナー企業の全ての技能実習生に対して実施。現時点で、新しい投稿は届いていない。



是正措置で寮に設置した貴重品ボックス 外国人労働者への周知文書



事例⑤ 技能実習生を対象とした直接アンケート調査でパートナー企業におけるリスクの存在が懸念された件

＜概要＞ サプライチェーン上の技能実習生を対象とした直接アンケート調査の結果、リスクの存在が懸念されるパートナー企業が確認されました。第三者機関であるCRT 日本委員会と連携をしながら労働者に直接インタビューを実施した結果、問題となるような状況は認められませんでした。本事例にかかわる主な対応の概要は以下の通りです。

**＜対応(時系列)＞**

2023年6月： 技能実習生を対象とした直接アンケート調査の結果、一部の労働者から「雇用契約書の締結において、有給休暇等についての労働者の権利全体に関する説明が十分になされていない」「労働安全衛生に関する説明について、自分が理解できる言語での説明ではなかった」といった声があがった。

2023年9月： 回答を受けて、当該労働者が働くパートナー企業に対し、リスクの所在についての更なる詳細な確認を行う目的で、外国人労働者への直接インタビュー調査の実施を依頼。第三者機関であるCRT日本委員会により、当該パートナー企業の外国人労働へのインタビュー調査を以下の通り実施。

対象： 不満の声があがったパートナー企業で働く外国人労働者6名(技能実習生4名、特定技能人材2名)

実施手法： 第三者機関であるCRT日本委員会による対面インタビュー

結果： 契約書について、懸念された問題は認められなかった。インタビュー回答者全員が、契約書は自身の母国語で記載されており、内容が理解できた、と回答した。また、労働安全衛生については、現場での掲示物が一部日本語のみであるものの、不明点があれば先輩に確認するなどしており、業務において特段の問題は認められなかった。その他も特に人権リスクに繋がるような事象は確認できなかった。一方で、外国人同士および日本人監督者との日常コミュニケーションが円滑に取れる体制が構築されているなど、評価できる点も確認できた。

インタビューの結果を受け、当該パートナー企業に対しては「安全に関わる掲示物について全ての労働者が正しく理解できるような対応」「給与明細の見方についての正しい情報の丁寧な説明」等についての対応を求めている。今後も、外国人労働者がより働きやすい環境を整備するために連携・協力を強化していく。



労働者へのインタビューの様子



重要な人権テーマ2：サプライチェーン上における人権課題・環境負荷の特定

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課題・環境課題を確認し、報告させるための法整備も各国で進んでおり、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。一方で、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・安心で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、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（業務委託先等） • 取引先 • 上記で雇用されている労働者 等

■ 方針

ANAグループ調達方針の策定

ANAグループでは、サプライチェーン全体でより持続可能な調達活動を推進するため、2020年に、「調達基本方針」と「サプライヤー行動指針」から構成される「ANAグループ調達方針」を策定しました。特に「人権」「環境」については、従前の方針である「ANAグループ購買方針」と比べて、より具体的かつ広範囲な内容をサプライヤーへ要請しています。

調達基本方針

1. ANAグループの調達活動は、国内外に開放され、関係法令を遵守し、自由な競争に基づく公正、公平かつ透明な手続きによって行い、サプライヤーの皆様との間では相互信頼、相互補完関係を築くように努めます。
2. ANAグループは、人権、環境に配慮した責任ある調達活動に取り組みます。
3. ANAグループは、品質の確保、最適な価格、納期の遵守を重視し、安定した経営基盤と、変化への対応力を備えたサプライヤーの皆様と、イノベーションを推進しながら、お客様の期待に応えます。
4. ANAグループは、サプライチェーン全体で社会的価値と経済的価値を創造することで、持続可能な社会の実現に向けて貢献できるよう、取り組みます。

「サプライヤー行動指針」の主な記載事項

- | | | |
|--|--|---|
| 1. 品質の確保と事業継続計画
1.1. 品質の確保と品質管理体制の確立
1.2. 事業継続計画

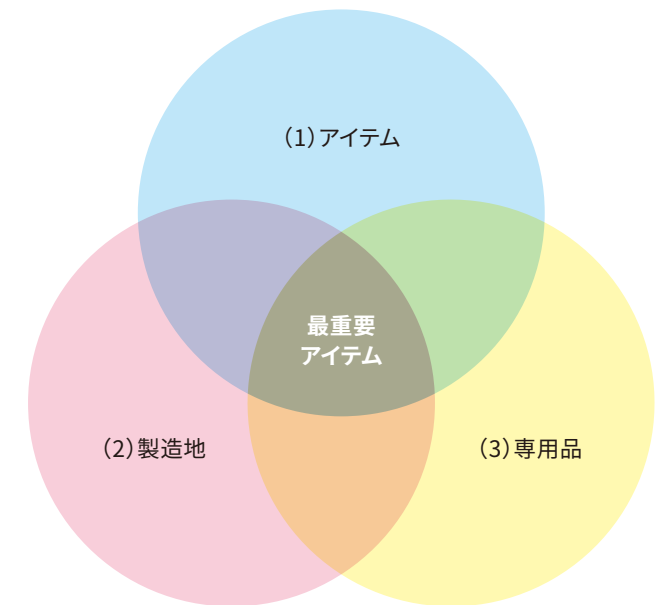
2. 法令遵守と腐敗防止
2.1. 法令遵守
2.2. 公正な取引
2.3. 贈収賄・汚職等の防止
2.4. 反社会的勢力との関係根絶
2.5. 知的財産権・機密情報・個人情報の管理と保護
2.6. 不正行為の予防と早期発見
2.7. 内部統制の構築 | 3. 労働基準
3.1. 人権尊重と差別排除
3.2. 虐待及びハラスメントの排除
3.3. 強制労働の撤廃
3.4. 児童労働の撤廃
3.5. 適切な労働時間の管理
3.6. 賃金と福利厚生
3.7. 結社の自由と団体交渉権の尊重
3.8. 外国人や移住労働者の尊重
3.9. 人権侵害への加担の回避

4. 安全衛生
4.1. 安全かつ衛生的な職場環境の確保
4.2. 労働災害・事故への対応
4.3. 緊急時への対応
4.4. コミュニケーションの推進 | 5. 環境
5.1. 環境マネジメントシステムの構築
5.2. 気候変動・生物多様性への対応
5.3. 資源、エネルギー、水の効率的な利用の推進
5.4. 化学物質の管理
5.5. 汚染や公害発生の抑制
5.6. グリーン調達

6. 地域社会への貢献
6.1. 地域社会
6.2. 先住民族の権利の尊重

7. 情報の開示
8. 紛争鉱物に対する取り組み |
|--|--|---|

最重要アイテム特定の考え方



調達方針の浸透

ANAグループでは、新規の全てのサプライヤーに「ANAグループ調達方針」「サプライヤー行動指針」の内容を理解頂くとともに、同意頂いたうえで、取引引きを開始しています。また、取引引き開始後は、遵守状況をモニタリングし、著しく逸脱している内容が確認された場合は、改善計画の確認などのフィードバックを行い、持続可能な調達への理解と協力をお願いしています。

■ 調達物品に係るサプライチェーンマネジメント

ANAグループでは、責任ある調達を推進するため、グループの主要部署に「調達責任者」を選任し、サプライヤーと共に持続可能な社会の実現に向けた取り組みを進めています。

サプライチェーン上のリスクの分析・特定

ANAグループは、グローバルに調達活動を展開しており、約9,900社の取引先と、年間約1.2兆円の調達取引を実施しています(2023年3月時点)。

ANAグループでは、取引物品について、(1) アイテム^{※1}、(2) 製造地^{※2}、(3) ANAグループ専用品の3つの指標で重要アイテムを特定しています。特に全てに該当するものを最重要アイテムと位

置付け、優先して健全なサプライチェーン構築に取り組んでいます。なお、対象となるアイテム、製造地については、IATA(国際航空運送協会)等が定めるESGリスク基準を参照し、決定しています。その結果、2020年度に「制服および機内で使用するリネン」を、それに加えて2022年度には「食器、カトラリー類」を優先度の高いアイテムとして特定しました。

※1 アイテム：「環境」「労働条件」「公正取引」「持続性」等により評価

※2 製造地(国・地域)：「環境」「健康」「人権」「汚職」等により評価

サステナビリティに関する独自調査の内容

テーマ	設問内容例
サステナビリティ全般	マネジメントシステムの構築、教育等
品質の確保と事業継続計画	品質管理体制構築、BCP体制構築等
法令遵守と腐敗防止	法令遵守・国際規範の尊重、腐敗防止等
労働基準	人権尊重・労働時間への配慮、適切な賃金と手当、外国人労働者への対応等
安全衛生	安全衛生、緊急事態対策
環境	環境負荷低減、大気への排出、水の管理、資源の有効活用と廃棄物管理等
地域社会への貢献	地域への貢献活動の実施有無等
情報の開示	個人情報保護、機密情報漏洩等
紛争鉱物に対する取り組み	紛争鉱物の使用等
サプライチェーン	サプライチェーンへの取組状況等

サプライヤーとのコミュニケーション

ANAグループでは、新たな取引を開始する際に、調達方針の内容の理解、遵守をサプライヤーにお願いしています。また、取引開始後も適宜情報共有・意見交換を行うとともに、アンケート調査や視察、従業員へのインタビューなどを実施することで、労働・人権課題への対応・改善状況についての定期的なモニタリングを実施しています。仮にリスクや課題が発見された場合には、改善計画の確認やフィードバックを実施し、継続的な状況把握に努めています。

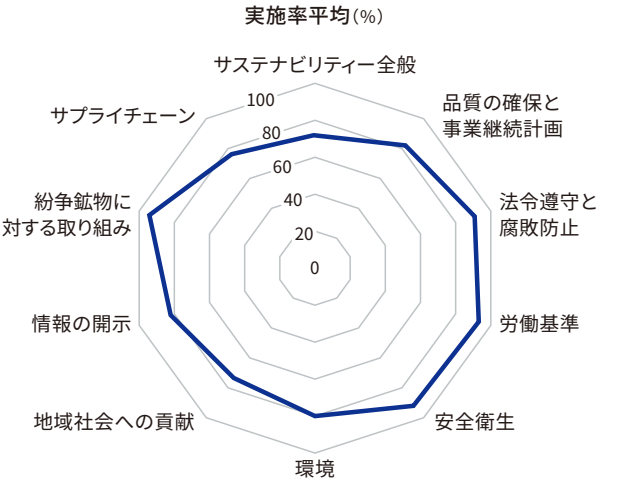
特に、優先度が高いアイテムを扱うサプライヤーに対しては、当社グループの調達方針に関わる説明会の開催に加え、サステナビリティに関する独自の調査も実施しています。

2020-2022年度には、制服、機内で使用するリネン、食器・カトラリーのサプライヤー23社に対して調査を実施しており、下図のとりの平均実施状況を確認しています。

サステナビリティ調査実施後は、各社の取り組み状況について分析、評価をし、フィードバックを実施しています。評価結果が低かった項目については、ヒアリングによる詳細の確認や改善提案による支援など、是正対応に向けたフォローアップを実施しています。本調査を通じて、ANAグループにおける責任ある調達への理解を深めて頂くとともに、健全なサプライチェーンを構築していくための重要な機会としています。

さらに、2次・3次サプライヤーも含めた把握を目的として、2021年度には、優先度が高いアイテムの3次サプライヤーに該当する海外（ベトナム）の生産工場労働者を対象に、第三者機

サステナビリティに関する独自調査の実施状況



関であるCRT 日本委員会による直接インタビューを実施しました。

機内食に係るサプライチェーンマネジメント

機内食製造に関わるサプライヤー企業を束ねるANAケータリングサービス(以下、ANAC)が主体となり、「ANAグループ調達方針」と「サプライヤー行動指針」をサプライヤーと共有し、様々な取り組みを進めています。

サプライチェーン上のリスクの分析・特定

ANACでは、サプライヤーを取引金額や製造アイテムによって分類し、そのリスクに応じたマネジメントを行っています。

新規サプライヤー選定の際には、契約前の実地監査にて「ANAサプライヤー行動指針」に沿ってチェックを実施し、人権課題発生の未然防止に努めています。課題が見つかった場合には、是正の確認をした上で契約を結んでいます。

サプライチェーン上のリスクの分析・特定

分類	選定基準	数	マネジメント方法
高リスク	取引金額 ※ PB(プライベートブランド)製造企業を含む	10社	定期監査 苦情処理システムの導入 労働者雇用状況調査 ANAC会 誓約書の定期確認
中リスク	取引金額	18社	労働者雇用状況調査 ANAC会 誓約書の定期確認
低リスク	上記以外の1次サプライヤーと主要な2次サプライヤー	124社	誓約書の定期確認

※会社数は2023年9月時点

サプライヤーとのコミュニケーション

基本プラットフォームとして、商品情報データベース「eBASE」を活用し、サプライヤーのマネジメントを実施しています。「eBASE」は、企業内での商品・コンテンツ情報の構築・一元管理・活用と企業間の商品情報交換を支援するデータベースソフトウェアです。当該システムをANACの1次サプライヤーの約95%が導入しています。ANAグループでは、この「eBASE」を活用して、1次サプライヤー146社と2次サプライヤー6社から、「サプライヤー行動指針」への誓約書を取得しています。

また、高リスクならびに中リスクサプライヤーに対しては、ANAホールディングスが実施する「外国人労働者の雇用状況調査(詳細はP.21を参照)」を通じて毎年、外国人労働者の雇用状況を確認しています。さらに、サプライヤーとの良好な関係を構築するため、情報共有の場である「ANAC会」も定期的に開催しています。



eBASEの「誓約書」確認画面

高リスクサプライヤーに対しては毎年、衛生に係る定期監査とあわせて直接ANACの社員がサプライヤーを訪問し、「ANAサプライヤー行動指針」に沿った確認を実施しています。それに加えて、苦情処理システム「Ninja」を周知することで、労働者の声の把握にも努めています。

社内教育

ANAグループでは、調達方針の着実な浸透を図るため、定期的な社内教育を実施しています。2022年度は、ANAグループの調達責任者(約100名)に対し、調達活動における社会規範や法令の遵守、環境負荷の低減に継続的に取り組んでいく重要性等について、計3回教育を実施しました。今後も継続的な教育を実施していきます。

■ 今後の方針

説明会の開催やシステムの活用等を通じて、「ANAグループ調達方針」のサプライチェーン全体への更なる浸透を図っていきます。また、リスク管理を強化すべき「アイテム」「サプライヤー」についても適宜見直しを図りながら、それらに対する管理体制をより強化させていきます。

情報の開示、ステークホルダーとの対話等も積極的に行いながら、2030年までに「責任ある調達」の実現に努めていきます。また、各国の関係法令にも適切に対応していきます。



ANAC会の様子



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、数多くの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。 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。ANAグループとしても、他の航空会社、業界団体、関係省庁、市民社会等と連携しながら、人身取引防止に向けた取り組みを進めてきています。
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

人身取引防止を目的とした機内からの通報

2019年4月から、グループ各社の運航便で、乗務員が「人身取引への関与が疑わしい事例」を発見した際に、複合的に判断したうえで、



- 質問をしても、同行者がさえずり、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

で、出入国在留管理庁への通報を行う制度の運用を開始しました。

運用開始前には、全客室乗務員はもちろん、グループ全社員に対して教育を行い、「人身取引」という問題に対する啓発を行いました。さらに2020年には、国際組織犯罪防止条約（パレルモ条約）についての情報を客室乗務員のマニュアル等に追記することで、全客室乗務員への再度の意識づけも行っています。その後も、新しく入社する客室乗務員に対してはe-learningを通じた教育を実施し、対応の徹底を図っています。

なお、この制度の具体的手順は、人身取引の特定と対応に関する客室乗務員の訓練に関するICAOのガイドライン（Circular 352）にも一部反映されています。

社外との連携（イベントの開催やキャンペーンへの参画）

ANAグループとしては、人身取引防止に力を入れていることを積極的に開示することが、人身取引の抑止効果向上に繋がると考えています。従って、これまでに他の航空会社、業界団体、関係省庁、市民社会等と連携して、人身取引防止を目的としたイベント等を開催し、それを開示してきています。

2018年4月には、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、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・



ワークショップの様子

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いただきました。

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ています。また、それ以降も毎年、当会議への参加を続けています。

2020年12月には、警察庁の人身取引対策係を招き、成田国際空港株式会社(NAA)との共催でオンラインセミナーを開催しました。CRT日本委員会、国際移住機関(IOM)に加え、業界団体であるIATAや他の航空会社の協力も得て、多くの社員や空港関係者、市民団体など、約180名の方に参加をいただきました。

ANAグループは2020年から、「BLUE HEART CAMPAIGN」に毎年参加しています。これは、国連薬物犯罪事務所(UNODC)が展開する人身取引防止に係るキャンペーンで、シンボルであるブ



セミナーでのパネルディスカッションの様子

ルーハートを身に着けることで人身取引の被害者との連帯を示し、人身取引防止に対する人々の認識を高めることを目的としています。キャンペーン中は、成田空港において、社員がシンボルマークのピンバッジを着用しました。



BLUE HEART CAMPAIGNのピンバッジを着用した社員

社内での啓発

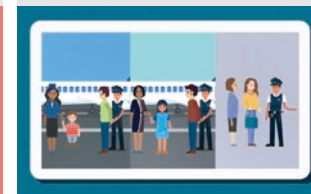
客室乗務員や地上スタッフをはじめ、日常的にお客様と接する社員一人一人が人身取引の問題について正しく理解して行動することによって初めて、人身取引を未然に防ぎ、被害者の保護に繋げることができます。2018年には、「人身取引が自分たちのビジネスにも関係すること」を正しく理解してもらうことを目的として、グループ全社員を対象として「人身取引を防ぐ!」と題したe-learningを実施、94%の社員が受講しました。現在もこのe-learningは、グループ全社員がいつでも受講できる環境にあります。



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。



■ 今後の方針

通報に係る一連の手順の円滑な運用、そのための社員への教育に継続して努めていくとともに、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継続して取り組んでいきます。



重要な人権テーマ4：お客様情報の保護とプライバシーへの配慮

重要テーマと考える理由

ANAグループは、主力である航空運送事業において、これまでも航空券の購入等の際にお客様のお名前やご連絡先をお預かりするなどして、個人情報を取り扱ってきました。これらの個人情報については、日本の個人情報保護法等の各国法令に準拠する形で、細心の注意を払い、保護・管理を徹底しています。また、現在強化しているノンエア（非航空）事業のサービスにおいては、個々のお客様のニーズに合った情報提供が求められるため、属性情報やオンラインショッピングでの購買履歴、位置情報といったお客様個人に関連する情報も収集・分析する必要があります。こうした情報を取扱うにあたり、ANAグループは、法令遵守に留まらず、社会の要請や時代の変化に応じたプライバシーへの配慮に積極的に取り組んでいきます。お客様情報の保護とプライバシーへの配慮に万が一、不足があった場合には、人権侵害につながりかねないリスクも潜んでいるものと認識しており、今回新たな重要テーマとして設定しました。

係るステークホルダー

- グループ社
- ANAグループのお客様 等

■ これまでの活動実績

個人情報保護に関する国内外の法令を遵守するため、プライバシーポリシーや社内の関連規程の改定を適宜、実施しており、2022年4月1日施行の日本の改正個人情報保護法や、諸外国（米国、欧州、中国、タイ等）の法改正にも適切に対応しています。また、社員一人ひとりに対しても、個人情報保護の重要性と厳正な取り扱いの必要性について社内教育を実施しています。

また、2022年に実施した人権インパクトアセスメントのためのワークショップにおいて、「ANAグループの事業が多様化するなかで、お客様の個人情報をこれまで以上に慎重に扱わなければならない、思わぬところで人権を侵害してしまうリスクがある」との意見が出たことに加え、同時期に総務省と経済産業省から「DX 時代における企業のプライバシーガバナンスガイドブックver1.2」

が示されたことから、これらも参考に、ANAグループでもプライバシーガバナンスへの取り組みの基本構想の検討を本格的に開始しました。



Data Protection and International Carriage By Air Seminar

2023年4月には、ANAホールディングスにおいて「プライバシーガバナンスチーム」として専任の体制を構築し、顧客データ資産を活用したプラットフォームビジネスの確立とともに、法令遵守はもとより、倫理的適切性の観点も踏まえたプライバシーガバナンスの強化に取り組んでいます。また、その取り組み状況は、グループ経営戦略会議やグループESG経営推進会議において、定期的に報告されています。

■ 今後の方針

プライバシーガバナンスに関する基本方針・行動原則の社内外への公開、社内規程の見直し、従業員教育・プライバシー影響評価・業務点検の充実等により、プライバシーガバナンス体制のさらなる強化に取り組んでまいります。



重要な人権テーマ5：AIやメタバース等のサービスを提供する際の人権配慮

重要テーマと考える理由

ANAグループは近年、航空事業から次世代モビリティ、非日常から日常、リアルからバーチャルへと事業領域を拡大しようとしています。ANAホールディングス発のスタートアップ企業であるavataarin（アバターイン）株式会社やANAホールディングス株式会社が設立したANA NEO（エーエヌエーネオ）株式会社では、AI（人工知能）を活用した事業やスマートフォンの中に構築された3次元の仮想空間を用いたプロジェクトを推進しています。

AI（人工知能）の研究開発や利活用は、人々の生活を豊かにする反面、その使い方によってはプライバシー侵害をはじめとした人権課題を生み出す恐れがあります。今までには想定していなかった人権リスクが潜んでいると認識し、今後取り組むべき新たな重要テーマとして設定しました。

係るステークホルダー

- グループ社
- ANAグループのお客さま 等

■ これまでの活動実績

ANA NEO株式会社では、「ANA GranWhale（エーエヌエーグランホエール）」という名のバーチャルトラベルプラットフォームを現在開発しています。「ANA GranWhale」は、素晴らしい旅先や文化を再現することで、後世に伝承しながら、安全かつ快適にお客様楽しんで頂けるバーチャル旅行プラットフォームアプリです。V-TRIP（バーチャル旅行空間）、Skyモール（ショッピング空間）のサービスで構成されており、お客様が現実と仮想を楽しむ、新たな場所を提供します。お客様がこのサービスを利用する際に、「他者へのなりすまし」や「他利用者の誹謗中傷」、「差別的な発言」等の他のお客様の人権を侵害するケースが発生することのないよう、利用規約に定めました。

■ 今後の方針

お客様がサービスを快適に利用できているか、人権の観点から、事業担当者と連携して注視していきます。



ANA GranWhale（イメージ）



その他、様々な人権テーマに対して、積極的な取り組みを行っています。

■ 働き方改革と両立支援(健康で豊かな生活を支える多様な働き方)

ANAグループは、育児や介護との両立をはじめ、社員の充実した生活を支える働き方の制度整備を進めています。

社会的課題である男性の家事・育児参画に向け、出産・育児に関する本特別有給休暇取得(3日間)の制度を2023年にグループ全体で整備し、対象となる男性社員全員の本特別有給休暇取得を目標として設定しました。グループ全社で同一の制度とし、統一した目標を設けることで、取得に対する男性社員の不安を払拭するとともに、職場での属人的な業務分担の見直しやシ

ニア層の活躍推進、同業種グループ会社間での相互サポートといった具体的な対策を進めています。

あわせて、ANAグループでは社内ドレスコードの柔軟化や様々な勤務制度を選択可能とすることによって、自律的な働き方のさらなる推進を図り、多様な人財が個々の強みを最大限発揮できるグループ企業へと前進していきます。

■ ジェンダー平等と意思決定層の多様化

ANAグループでは、「2020年代の可能な限り早期における女性役員・女性管理職比率30%の実現」を目指しています。企業としての持続的成長と新しい価値創造に向け、意思決定層の多様化を進めるとともに、人事・サポート制度の見直しや能力開発など公正な成長機会の提供に取り組み、全ての社員がその属性や

両立等の事情に関わらず、自らチャレンジして活躍する組織を目指しています。

世界経済フォーラムが発表するジェンダーギャップ指数が低位である日本は、ジェンダー平等の観点で多くの課題を抱えています。そのような環境にあっても、ANAは2021年、これまでのアクションと成果が評価され、国際航空運送協会(IATA)が主催するダイバーシティ&インクルージョンアワードの「D&Iチーム賞」を受賞しました。これは世界の航空会社で2社目、本邦エアラインとしては初の受賞となります。また、当社の取り組みを国連グローバル・コンパクト・リーダーズサミットや国際民間航空機関(ICAO)ジェンダーサミットなどで共有することで、航空業界の枠を超え、幅広く社会に発信しています。

国内では、ANAをはじめとしたグループ会社(一部)が、厚生労働省が定める女性活躍推進法に基づく「えるぼし認定」で最高位を取得しています。



育児参画する男性社員



仕事と育児の両立支援セミナーの様子



えるぼし認定最高位取得



IATA「D&Iチーム賞」受賞

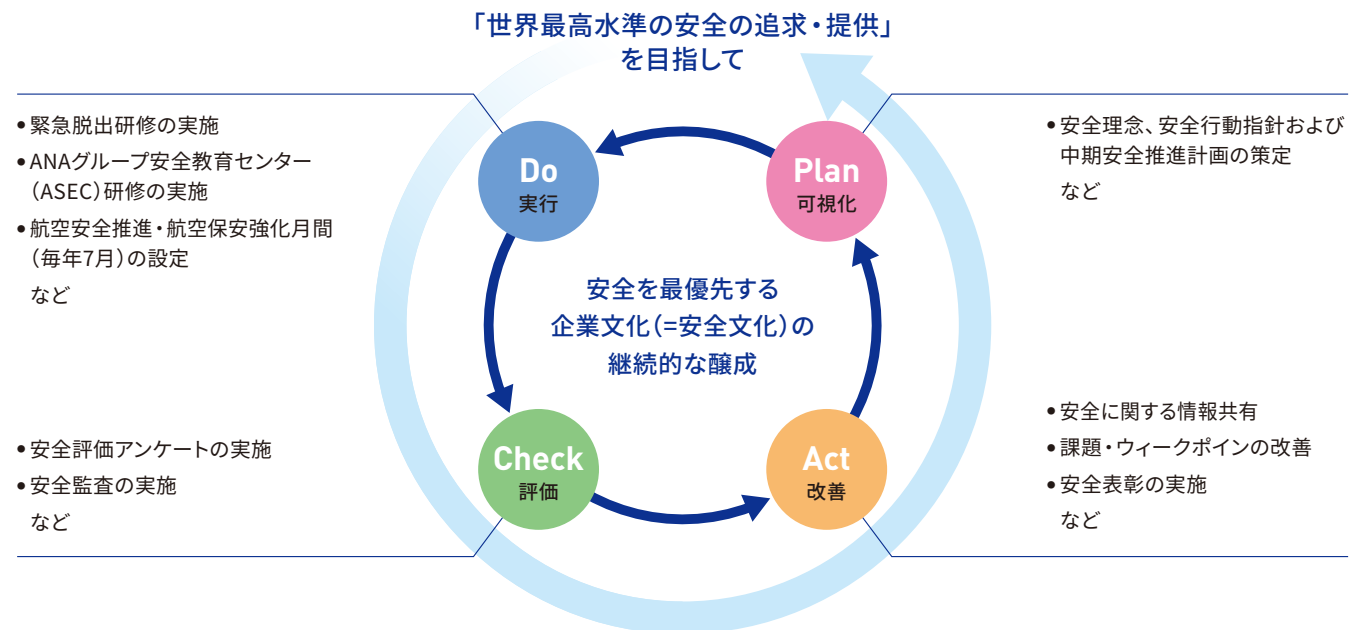
■ LGBTQ+ (多様な性の尊重)

ANAグループでは、『「多様な性 (LGBTQ+) の尊重」に関する基本ポリシー』を定め、企業として同性パートナーのサポートや差別禁止に取り組んでいます。同性や事実婚パートナーの福利厚生利用や性的マイノリティに配慮した働く環境整備、全役職員を対象とした教育などとともに、LGBTQ+の社員に対するハラスメント禁止の明文化や相談窓口の設置など、全ての社員がお互いの多様性を尊重して行動する職場づくりを進めています。

セクシャル・マイノリティに関する企業のダイバーシティ・マネジメントを評価する任意団体“work with Pride”による「PRIDE指標」では、ANAおよびANAグループ37社は最高評価のゴールドを獲得しています (2023年度時点でANAは8年連続)。また、LGBTQ+について学び、日々の行動を通じて支援する社員によるアライ活動 (ANAグループLGBTQ+アライ) にも取り組み、社会への発信を含め、多様性への理解の輪を広げています。



東京レインボープライド2023に参加する社員



■ 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全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。

■ 子どもの人権

2019年に実施したインパクトアセスメントにより、「子どもの人権」という新たな課題が見えました。その結果を踏まえ、ANAグループにとっての潜在的リスクを理解する目的で、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、2020年には子どもの権利とビジネス原則についてオンラインセミナーを開催しました。

さらに、2020年度から2022年度には、食品11件と玩具等2件の合計13件の寄付を行っています。具体的には、セーブ・ザ・チルドレン・ジャパンを通じて、新型コロナウイルスの感染拡大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など) を一人親世帯の子どもたちなどに提供しました。また、成田空港や羽田空港周辺の小中学校や医療機関、児童福祉施設への食品や玩具の寄付等を行っています。

ANAグループでは、一連の人権対応の取り組みのなかで、労働者からの生の声の形で潜在的または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である「苦情処理メカニズム」を大変重要視しており、その浸透や運用の改善に継続して努めています。

■ 様々な苦情処理のための窓口

ANAグループでは、人権尊重の実効性をより高める目的で、様々なステークホルダーからの懸念や苦情を受け付けることのできる複数の窓口を用意しています。

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。

■ 苦情処理窓口「Ninja」の概要

2020年11月に運用を開始した苦情投稿システム「Ninja」は、第三者機関であるCRT日本委員会が運用する苦情受付窓口であり、人権侵害に留まらず、不満や懸念などの労働者からの幅広い声を受け付けています。利用対象は主にANAグループのサプライチェーン上で働くANAグループ外の労働者（但し、グループ会社で働く労働者による利用を妨げるものではない）で、7か国語で、かつ24時間／365日アクセス可能であり、通報者は不利益を恐れずに匿名で利用することができます（本人が希望すれば、

苦情処理のための窓口

分類	選定基準	マネジメント方法
苦情処理窓口「Ninja」	ANAグループのサプライチェーン上で働く労働者	ANAグループのサプライチェーン上で働く労働者を対象とし、人権侵害は勿論、不満や懸念などの幅広い声を受け付けています。これは、第三者であるCRT日本委員会が提供・運用する窓口であり、7か国語でアクセスが可能です。また、不利益を恐れずに匿名で利用することができます。
内部通報窓口「ANAアラート」	主にANAグループで働く従業員	法令違反や社内ルール違反などのコンプライアンスにかかわる問題について、派遣社員などを含むANAグループの業務を担っている全従業員・退職者に加えて、取引先の役職員も利用が可能です。相談者およびその関係者のプライバシーを保護し、相談または事実関係の確認に協力したことを理由に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。
「ANAご意見・ご要望デスク」	お客様	ANAのサービスを利用されるお客様を対象に、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。
「株式・投資家情報に関するお問い合わせ」窓口	株主様	株主様を対象とした窓口を用意し、電話での対応を行っています。

※これらは、日本政府が多国籍企業行動指針に則って設けている連絡窓口（National Contact Point）などの公的な窓口の利用を妨げるものではありません。

実名での通報も可能）。

当窓口は、労働者が自身の抱える問題について相談する窓口を知らないために問題が深刻化してしまうことを防ぐ、さらには労働者の不満や懸念を芽の時点で摘み取ることを狙いとしています。ANAグループは、サプライチェーン上で働く労働者に対して、このシステムの利用を推奨しています。

なお、利用者が問題を提起して以降の一連の「Ninja」のフローは次頁の通りです。

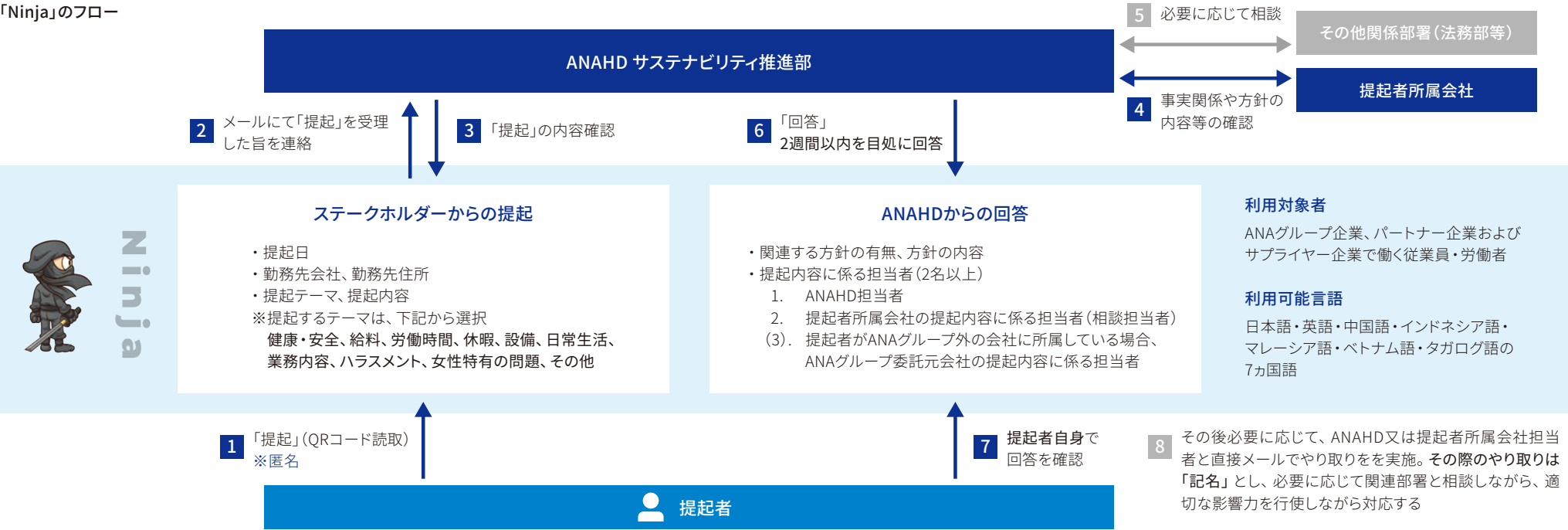
■ 「Ninja」の利用促進

ANAグループでは「Ninja」の利用を促進するために、WEB上への掲載や職場・休憩所へのポスター掲示、技能実習生／特定技能人材へのQRコードの直接通知（2023年度実績：グループ会社並びに主要委託先21社365名）などの策により、認知度と実効性の向上をはかっています。



「Ninja」の周知ポスター

「Ninja」のフロー



「Ninja」での苦情の受付実績

これまでに18件の声を受け付け、いずれも2週間以内に、受け付けた提起に係る「方針の有無」と「提起内容に係る担当者」の情報を回答し、併せて案件ごとに必要な対応を取ってきています(詳細はP.27:事例④を参照)。また、うち11件は、グループ内で働く労働者から提起された案件として、当社のグループ法務部と情報共有したうえで対応しています。

なお、全ての提起について、コンプライアンス違反は勿論、重大な人権侵害に該当するような事案はありませんでした。

「Ninja」での苦情の受付実績

内容	2020年	2021年	2022年	2023年	総計
ハラスメント			8		8
給料				3	3
日常生活				2	2
労働時間・休暇		1	1		2
業務内容				2	2
健康			1		1
総計	0	1	10	7	18

今後の方針

苦情処理メカニズムをより実効性の高いものとするためには、グループ外の業務委託先企業等で働く労働者からの「Ninja」への信頼度を高めることが必要であると考えています。より多くの声を受け付け、それらをグループの方針や対応の改善、さらには業務委託先企業等との協力関係強化に繋げていくことにより、あらゆるステークホルダーにとって健全と言えるサプライチェーンが構築できると考えています。そのために、「窓口(Ninja)の設置」がゴールではないことを認識しつつ、今後も「浸透拡大」「信頼性向上」のために様々な対策をはかりながら、労働者の声に積極的に対応するメカニズムの設計・運用をすすめていきます。

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うえ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。

■ 社員とのコミュニケーション

ANAグループでは、ビジネスと人権を含むESG経営を推進するうえで、社員一人ひとりがESGを「自分事」として捉え取り組んでいくため、社員との直接対話や階層別研修、e-learningを実施しています。また、各社・事業所が実践したESG推進の取り組み等は、定期的に発行する「サステナビリティニュース」などの社内媒体で紹介し、社員の意識啓発につなげています。



サステナビリティニュースVol.3の表紙

社員との直接対話

宮田グループCSOやサステナビリティ推進部の部員が、グループ会社や社内各部署の社員と直接対話を行い、ビジネスと人権を含むESG活動についての共有や意見交換を行っています。社員からあがった声は、積極的に取り組みに反映させています。

2023年9月時点の開催実績

グループCSOによるタウンミーティング	4回
サステナビリティ推進部の部員による直接対話の会	3回



直接対話の様子

e-learningの実施

ビジネスと人権に対する理解をより深めてもらうべくe-learningを作成し、2015年以降、社員がいつでも好きな時に受講できるように、社内のオンライン研修システムの中で公開しています。2015年4月から2023年9月までの間に、延べ20万人以上が受講しました。

e-learning教材の一覧

- ・人権とは何か（PDF形式）
- ・お客様への対応における人権尊重（PDF形式）
- ・企業の社会的責任と人権（アニメーション形式 / PDF形式）
- ・人身取引を防ぐ！（アニメーション形式）
- ・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



e-learning教材の画面

社員への研修等

毎年開催する階層別の研修(新任役員研修、新任管理職研修、新入社員研修等)において、人権に係る啓発教育を実施しています。

また、組合との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。2023年度には、ESG経営に関する労働組合向けの勉強会も計2回実施しており、大変活発な意見交換を実施しています。



組合との意見交換の様子

■ ビジネスパートナーへの働きかけ(委託先等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グループ調達方針」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。

調達方針の浸透

2020年に改訂した「ANAグループ調達方針」について、新規契約時は勿論、取引開始後も定期的なコミュニケーションを通じてサプライヤーやベンダーに内容の確認・遵守を依頼しており、サプライチェーンへの浸透を図っています。

サプライヤー等との対話

労働者の雇用状況調査、労働者へのアンケート調査、労働者への直接インタビュー、苦情処理窓口「Ninja」の周知、様々な窓口を通じて提起された労働者の声への迅速な対応等を通じて、サプライヤーやベンダーとの活発な対話を行っています。

教育資料の提供

社内教育に使用しているe-learningをビジネスパートナー向けにも公開することで、サプライチェーン全体でビジネスと人権に関する取り組みを推進できる環境を整えています。

■ 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おり、グループCSOが2022年以降約30回、社外での講演やパネルディスカッションの機会を得ています。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。

実施概要

年	回数	主な内容
2022年	19回	・×SDGsコンソーシアムミーティング ・社会機構構想大学院大学「コミュニケーション実践」
2023年 11月時点	11回	・リフィニティブ人権セミナー ・全国人権擁護委員連合会と企業との連携シンポジウム ・第12回ビジネスと人権に関する国際会議in東京 等



社外発信の様子

■ ESG投資家とのダイアログ

ANAグループは、2022年、海外のESG関連の投資家や有識者の皆様とANAグループのESG経営の進捗について意見交換を行いました。

テーマ：ANAグループのESG経営の進捗について

ダイアログに参加した投資家、専門家

● Business & Human Rights Resource Centre

フィル ブルーマー氏 (Phil Bloomer)

Executive Director

● World Benchmarking Alliance

ナミット アガーワル氏 (Namit Agarwal)

Social Transformation Lead

タルヤ スイスア氏 (Talya Swissa)

Engagement Manager

ソフィア デル バール氏 (Sofia del Valle)

Engagement Manager Social Transformation

● UBS

アントニア サリースカ氏 (Antonia Sariyska)

Global Wealth Management CIO Sustainable Investing Analyst, Director

アイリーン ティアン氏 (Eileen Tian)

Global Wealth Management APAC CH Desk North Asia GTP

タナカ マキコ氏 (Makiko Tanaka)

Global Wealth Management APAC CH Desk North Asia Client Advisor, Associate Director

● Church Commissioners for England

ダン ニール氏 (Dan Neale)

Responsible Investment Social Themes Lead

オルガ ハンコック氏 (Olga Hancock)

Deputy Head of Responsible Investment

イザベル ミッチェル氏 (Isobel Mitchell)

● Federated Hermes

ハオナン ウー氏 (Haonan Wu)

Engagement, EOS at Federated Hermes

廣里 昇亜氏 (Shoa Hirotsato)

Engagement EOS at Federated Hermes

● EIRIS Foundation

ピーター ウェブスター氏 (Peter Webster)

CEO

ANAグループに対する主な意見

ESG全般について

- ・企業のESG評価を行う軸は、経営戦略に直結し、かつ社会に及ぼす負の影響を解決していくうえでガバナンス体制が有効に機能しているかを問う形へと変化してきている。不確実で不透明な時代においても、企業の持続可能性を高めていけるような体質（経営層による意思決定の仕組み）を構築できているかに注目している。
- ・グリーンウォッシュ等を厳しく排除する動きがある。情報開示においては、高レベルでの透明性の担保、サプライチェーンまで包含したマネジメント体制の開示が求められる。

環境について

- ・航空業界ではCO2排出削減が最も優先順位が高いテーマであり、解決に向けてリーディングポジションをとっていく旨を明示することで他社との差別化となる。経営・成長戦略と紐付けた2030年や2050年までの削減のロードマップ（個社レベルと業界・国レベルでの対応）を開示し、投資家に説明していくことが重要。

人的資本・人権について

- ・国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」に基づいて人権課題を特定し、是正処置を適切に実施しているANAに高い関心を寄せている。強制労働・労働時間・生活賃金がセクターを超えたサプライチェーン共通のリスクであり、サプライチェーンマネジメントの強化（現場労働者との直接対話、苦情や懸念の受け入れ、経営層を巻き込んだ意思決定等）に引き続き注目

している。

- ・長期ビジョンや経営戦略の実現に資する人的資本経営・人財戦略に注目しており、その面のKPIの設定・開示に期待している。

● Business & Human Rights Resource Centre

180 カ国以上、1 万社以上の企業の人権への影響を追跡し、その情報を10 カ国語で公開している国際 NGO。

● World Benchmarking Alliance

2018年に国連財団、AVIVA（英保険会社）、Index Initiative（蘭NGO）が提唱し設立したイニシアチブ。SDGsの実現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。

● UBS

スイスで設立され、50カ国余で質の高い金融サービスを提供する世界最大級の金融グループ

● Church Commissioners for England

1948年に設立され、英国国教会の財産・資産の管理、および英国国教会の活動と使命のサポートを行う登録慈善団体。

● Federated Hermes

米国に本社を置く世界的な投資管理会社。2018年に米Federated Investorsが英Hermes Investment Managementを買収。

● EIRIS Foundation

責任投資の分野で活動するイングランドとウェールズで登録されている慈善団体。倫理的金融と企業活動に関する情報を一般の人々に提供してきた30年以上の経験がある。



欧州ESG投資家とのダイアログ

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して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

2023年10月19日、海外の二つの団体から人権に関する専門家を東京に招き、ANAグループの人権尊重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、人権デューディリジェンスの開示のあり方、サプライチェーン上の課題への対応、外国人雇用などに関して意見を伺いました。

このレビューで頂いたアドバイスをもとに、引き続き人権尊重の取り組みを推進していきます。

ダイアログに参加した人権専門家

- UNDP (国連開発計画) Bangkok Regional Hub
ショーン クリストファー リーズ氏 (Sean Christopher Lees)
Business and Human Rights Specialist
- World Benchmarking Alliance
ジル ファンデワル氏 (Jill van de Wall)
Research Analyst



人権専門家からの主な意見

人権デューディリジェンスのプロセスと進捗状況の開示について

- ・2022年に人権インパクトアセスメントを実施し改めて重要な人権テーマの特定を行っているが、人権リスクの見直しは毎年継続的に行っていることを明確に示した方がよい。進捗状況の開示にあたっては、人権デューディリジェンスのプロセスに従ってライツホルダーを特定し課題に対処していることを、エンゲージメントの具体的な事例を示しながらストーリー立てて報告すると解りやすい。

サプライチェーンにおける人権・環境課題について

- ・サプライチェーンの上流部分はブラインドスポットといえる。認証自体が正しく機能していない場合もあるため、生産者との直接のエンゲージメントが重要になる。
- ・燃料の脱炭素の取り組みに加えて、原材料生産地の森林伐

採、食品廃棄、プラスチック包装などの問題は、機内食サービスの観点から人権・環境課題へのアプローチとして有効である。

外国人労働者雇用の方針策定について

- ・外国人労働者の雇用に関する方針を策定し、グループレベルで展開していくことは素晴らしい。実際の業務への方針の適用に際してはガイドラインまで落とし込めるとよい。

● UNDP (国連開発計画)

国連の開発ネットワークを先導する機関であり、世界の170カ国以上の国々で活動を進め、開発途上の国々がその開発目標を達成できるように支援を行っている。

● World Benchmarking Alliance

2018年に国連財団、AVIVA (英保険会社)、Index Initiative (蘭NGO) が提唱し設立したイニシアチブ。SDGsの実現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。



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
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.47
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.14
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.7-9
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.7-9
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.5-6, P.14, P.32, P.34, P.39, P.41-42
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.5-6, P.14, P.23, P.29-32, P.39, P.42
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.44
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.19, P.21-36
B2	顕著な人権課題の確定	P.17-18
B3	重点地域の選択	P.18
B4	追加的な深刻な影響	P.19-20, P.37-38
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.24
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.21-36, P.39-40, P.41-43

項目		本報告書における 該当ページ
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.21-36, P.39-40, P.41-43
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.21-36, P.39-40, P.41-43
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.21-36
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.21-36
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.14, P.21-36
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？	P.21-36
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.21-36
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？	P.24-28
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.39-40
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.39-40
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.39-40
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？	P.39-40
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.39-40, P.24-28

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)の評価基準を参考にしています。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.worldbenchmarkingalliance.org/corporate-human-rights-benchmark/>

項目		本報告書における 該当ページ
評価テーマA	ガバナンスおよび方針によるコミットメント	
A.1	ポリシー・コミットメント	
A.1.1	人権尊重のコミットメント	P.5, P.47
A.1.2.a	労働者の人権尊重のコミットメント - 労働における基本的原則及び権利に関するILO宣言	P.5, P.47
A.1.2.b	労働者の人権尊重のコミットメント - 健康と安全、労働時間	P.5, P.47
A.1.3	当該セクターに特に関連の深い人権尊重のコミットメント	(対象外)
A.1.4	救済へのコミットメント	P.39-40, P.47
A.1.5	人権擁護者の権利尊重のコミットメント	P.5, P.47
A.2	取締役会レベルの説明責任	
A.2.1	経営トップのコミットメント	P.2, P.7-9
A.2.2	取締役会の責任	P.7-9
A.2.3	インセンティブとパフォーマンス管理	P.9
A.2.4	ビジネスモデルと戦略リスク	P.8, P.13
評価テーマB	人権尊重と人権デューディリジェンスの定着	
B.1	企業文化およびマネジメントシステムにおける人権尊重の定着	
B.1.1	日常的な人権対応に関する責任とリソース	P.7-9
B.1.2	インセンティブとパフォーマンス管理	P.9
B.1.3	企業のリスクマネジメントとの統合	P.7-9
B.1.4.a	ポリシー・コミットメントの伝達/周知 - 労働者および外部ステークホルダー	P.5-6, P.14, P.32, P.34, P.39, P.41-42
B.1.4.b	ポリシー・コミットメントの伝達/周知 - 取引先	P.5-6, P.14, P.23, P.29-32, P.39, P.42

項目		本報告書における 該当ページ
B.1.5	人権に関する研修	P.14, P.32, P.34, P.41-42
B.1.6	モニタリングと是正措置	P.14
B.1.7	取引関係の締結および終了	P.30, P.31
B.1.8	影響を受けるステークホルダーとのエンゲージメントのアプローチ	P.22, P.41-43
B.2	人権デューディリジェンス	
B.2.1	人権リスクと影響の特定	P.17-18
B.2.2	人権リスクと影響の評価	P.19-20
B.2.3	人権リスクおよび影響評価の統合と対応	P.21-39
B.2.4	人権リスクおよび影響に対する対応策の有効性のトラッキング	P.21-39
B.2.5	人権の影響に関するコミュニケーション	P.21-39, P.41-43
評価テーマC	救済と苦情処理メカニズム	
C.1	労働者のための苦情処理メカニズム	P.39-40
C.2	外部の個人やコミュニティのための苦情処理メカニズム	P.39
C.3	苦情処理メカニズムの設計・パフォーマンスへの利用者の関与	P.39-40
C.4	苦情処理メカニズムに関する公平な手順の開示と説明	P.39-40
C.5	苦情や懸念の提起に対する報復の禁止	P.39
C.6	司法および非司法の外部の苦情処理メカニズムへの会社の関与	P.39
C.7	負の影響からの救済	P.40
C.8	苦情処理メカニズムの有効性に関するコミュニケーションと得られた教訓の反映	P.40

ANAグループ人権方針

ANAグループは、自らの事業活動において影響を受けるすべての人々（以下ライツホルダーという）の人権が尊重されなければならないことを理解し、これらの人々が尊厳を守られ、敬意を払われるようにするために、2011年6月に国連人権理事会で採択された「ビジネスと人権に関する指導原則」に基づき、「ANAグループ人権方針」（以下「本方針」という）をここに定め、人権尊重の取り組みを推進していきます。

1. 人権に対する基本的な考え方

ANAグループは、すべての人々の基本的人権について規定した国連「国際人権章典」「世界人権宣言」「市民的および政治的権利に関する国際規約」「経済的、社会的および文化的権利に関する国際規約」、および「労働における基本的原則および権利に関するILO宣言」（※）に加え、賃金や労働時間など労働者の人権に関する諸条約、「OECD多国籍企業の行動指針」、「先住民族の権利に関する国際連合宣言」などの人権に関わる国際行動規範を支持し尊重します。また、国連グローバル・コンパクト署名企業として、国連グローバル・コンパクト10原則を支持し尊重しています。

（※）中核的労働基準である「児童労働の禁止」「強制労働の禁止」「差別の撤廃」「結社の自由・団体交渉権の承認」「労働安全衛生の原則」の支持・尊重を含みます。

本方針は、ANAグループがライツホルダーに対する人権尊重の責任を果たすために、グループ経営理念、経営ビジョン、行動指針（ANA's Way）等に基づき、人権尊重の取り組みを約束するものです。

また、人権擁護者に対する脅威、脅迫、攻撃を容認しない、またはそれに加担しないことを約束します。

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、私たちは、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、自らの事業活動が直接的または間接的に人権への負の影響を及ぼす可能性のあることを理解しています。私たちはライツホルダーの人権を侵害しないこと、また人権への負の影響を引き起こし、またはこれを助長したことが明らかになった場合には是正に向けた適切な対応をとることにより、人権尊重の責任を果たしていきます。ANAグループの事業、製品、サービスがどのように利用されるかをすべて把握することはできませんが、私たちは、これらが人権侵害に利用されることを一切意図していません。

また、ビジネスパートナーおよびサプライヤーによる人権への負の影響が、ANAグループの事業、製品、サービスに関係していることが疑われる場合には、それらの人々に対しても人権を尊重し、侵害しないよう求めていきます。

4. 人権デュー・ディリジェンス

ANAグループは、「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。

5. 対話・協議

ANAグループは、本方針を実行する過程において、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、ライツホルダーとの対話と協議を誠実に行います。

6. 教育・研修

ANAグループは、本方針がすべての事業活動に組み込まれ、効果的に実行されるよう、役員、従業員をはじめ、必要に応じてビジネスパートナーおよびサプライヤーに対して適切な教育・研修を行います。

7. 救済

ANAグループの事業活動が、人権への負の影響を引き起こしたことが明らかになった場合、あるいはビジネスパートナーおよびサプライヤーを通じた人権への負の影響の関与が明らかになった場合、国際行動規範に基づいた対話と適切な手続きを通じてその救済に取り組みます。

8. 責任者

ANAグループは、本方針実施の責任者としてCSO（Chief Sustainability Officer）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。

9. 情報開示

ANAグループは、人権尊重の取り組みの進捗状況およびその結果を、ウェブサイト等で開示します。

10. 適用法令

ANAグループは、事業活動を行うそれぞれの国または地域における法令を遵守します。国際的に認められた人権の原則と各国の法令に矛盾がある場合には、国際的に認められた人権の原則を最大限に尊重するための方法を追求します。

本方針は、当社の取締役会の承認を得ており、代表取締役社長により署名されています。

2023年7月28日
ANAホールディングス株式会社
代表取締役社長 芝田 浩二

2016年4月 1日制定
2023年7月28日改訂



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