

コンプライアンスマニュアル

COMPLIANCE MANUAL

にしてつグループ



まちに、夢を描こう。

 **Nishitetsu**
Group

目次

代表挨拶	1
企業理念・企業メッセージ	2
コンプライアンス方針・行動指針等	3
西鉄グループのコンプライアンス体制	33
西鉄グループホットライン	34

本マニュアルの利用方法

このマニュアルは、にしてつグループのコンプライアンスを実践していくうえでの基本方針や判断・行動の基準を具体的に示したものです。

15項目の「コンプライアンス方針」とそれを具体化した「行動指針」に加え、「Q & A」、「解説」、「関係法令等」を記載しています。

このマニュアルはコンプライアンスを実践していくうえで特に重要なものを取り上げており、日々の業務・日常生活におけるすべての問題を網羅しているものではありません。西鉄各部・関係会社においては、「コンプライアンス方針」の項目ごとに、それぞれが行っている業務内容に合わせた「Q & A」、「解説」、「関係法令等」を追加して、一つの「コンプライアンスマニュアル」を作りあげてください。

代表挨拶



西鉄グループの皆さんへ

皆さん、こんにちは、西鉄グループ代表の林田です。

皆さんが働いている西鉄グループは、福岡を拠点に鉄道事業やバス事業を中核として多様な事業を営み、世界中で2万人を超える人々が働いている、100年以上の歴史を持つ企業グループです。

私は、住んでいる国や事業内容は様々でも、皆さんには西鉄グループの一員として企業理念のもと同じ思いを持って業務に取り組んで欲しいと思っています。この「にしてつグループコンプライアンス方針」を通じて、西鉄グループの基本的な考え方や姿勢を理解してください。

企業には、法令を遵守し、事業を通じて社会に貢献する姿勢が求められています。西鉄グループの一員である皆さんには、法令や社会規範はもちろんのこと、この方針を理解し守ることで今後も西鉄グループの誠実な事業活動を支えていただきたいと思えます。自分の行動に疑問や不安がある時は、この方針に従って適切に行動してください。

西鉄グループは、このコンプライアンス方針を実践し、これからもお客さまや地域の皆さまの期待に応えながら成長していきます。グループ一丸となって、まちに夢を描いていきましょう。

西鉄グループ代表
西日本鉄道株式会社
代表取締役社長執行役員

林田浩一

企業理念

基本理念

にしてつグループは、
「出逢いをつくり、期待をはこぶ」事業を通して、
“あんしん”と
“かいてき”と
“ときめき”を
提供しつづけ、地域とともに歩み、ともに発展します。

経営理念

- **人を活かす経営**
人間性を尊重し、人を活かし育み、
活力あふれる企業風土をつくります。
- **お客さまの期待の創造**
お客さまの視点に立ち、期待にこたえ、
期待をつくる商品・サービスを提供します。
- **新しい事業価値の創造**
時代の要請を的確にとらえ、社会の共感を
得られる、新しい事業価値を創造します。
- **グループ総合力の発揮**
たがいに自立性と個性を尊重し、協力しあい、
グループの総合力を発揮します。

行動理念

- **お客さまの喜びが私たちの喜びです**
……お客さまの立場で考え実践しよう。
- **「やればできる」を大切にします**
……創意と工夫で積極的に行動しよう。
- **にしてつグループの良き一員です**
……自己を高め役割と責任をはたそう。
- **いきいき職場をつくります**
……対話をひろげ信頼と協調を深めよう。

企業メッセージ

まちに、夢を描こう。

英文メッセージ Connecting your dreams

1

法令や社会規範等の遵守

コンプライアンス方針

にしてつグループは、法令違反や非倫理的な行為による利益を一切求めません。事業活動を行う国・地域で適用されるすべての法令、業界基準、社会規範（以下、「法令や社会規範等」と記す）を正しく理解し、これらを遵守します。

行動指針

(1) 法令や社会規範等の正しい理解と遵守

- ① 一人ひとりが、法令や業界基準を正しく理解し、これらを遵守してください。法令や業界基準の趣旨や精神に反した非倫理的な行為も行ってはけません。
- ② 社内ルールは、業務に関連する重要な法令や社会規範等を踏まえて制定されていますので、これらを正しく理解し、遵守してください。
- ③ 法令や社会規範等に反する行為を、取引先等の第三者を介して行ってはけません。

(2) 違反行為の影響の認識

法令や社会規範等に反してしまった場合、違反した本人やその家族、当社グループのみならず、お客さまや取引先の皆さまにも大きな影響を及ぼす可能性があるということを常に意識してください。

(3) 飲酒運転の禁止

にしてつグループは、飲酒運転には厳しい姿勢で臨みます。業務上、業務外に関わらず絶対に飲酒運転を行わないよう、飲酒運転に関する法令等は正しく理解してください。また、業務に影響を及ぼすようなお酒の飲み方をしてはいけません。

(4) 薬物の禁止

違法薬物は勿論のこと危険ドラッグの摂取は禁止します。これらの売買、勧誘等にも関わってはけません。

(5) 他人の違法行為等への対応

法令や社会規範等に反する行為やそのおそれのある行為を見聞きした場合、上司や担当部署に相談、もしくは、にしてつグループ内外に設置している西鉄グループホットラインを活用する等、不適切な行動の是正に努めてください。

Q

会社経営や業務に従事するうえで、なぜ法令や社会規範等を守ることが求められるのでしょうか。

A

社会の一員として他者から信頼されるためには定められたルールを守ることが大前提であり、現在、企業に対しては法令だけではなく社会規範等についても遵守することが求められています。

さらに、企業の不祥事に対する社会の目は厳しくなっており、法令や社会規範等に違反した企業が経営破たんまで追い込まれることもあります。

法令や社会規範等を遵守し社会からの要望に応えることで、会社の企業価値を高め、会社だけでなくその従業員や家族を守ることにつながるのです。

Q

自分はお酒が強いので、少しくらいお酒を飲んでも運転には影響が出ない自信があります。しかも、飲んだ後しばらく休んですっかり酔いも醒めたので、自宅まで車を運転して帰ろうと思います。

A

アルコールは少量でも注意力や判断力の低下を招くため、飲酒運転は死亡事故を起こす危険性を高めます。

そもそも飲酒運転は法律で禁止されている行為であり、刑罰(懲役、罰金)や行政処分(免許の取消、停止)が科せられる他、死亡事故を起こしてしまえばその償いは一生続きます。本人やその家族、会社の同僚も含め、多くの人々を不幸にしないためにも、絶対に飲酒運転をしてはいけません。

Q

職場の先輩に誘われて行った店で、見知らぬ人から、「1錠で疲れが取れるサプリメントがあるよ。サービスしてくよ。」と勧められました。ちょっと高いけど、興味をひかれたので、購入してみようかと思っています。

A

「元気になる」「疲れがとれる」等は、薬物の売人の典型的な売り込みの言葉です。一度手を出すと、薬物から逃れることは困難ですし、犯罪として処罰されます。絶対に手を出してはいけません。

Q

上司から、行ってもいない出張の精算を命じられました。不正行為だと思いますが、誰に相談していいのかわからないし、社内で報告すると仕返しが怖いと言えます。

A

応じてはいけません。直接本人に注意しづらい場合は、その上の役職者に相談しましょう。上司に言いにくい場合や相談しても改善が見られない場合は、西鉄グループホットラインを活用しましょう。

現金の処理に関しては厳格な取り扱いが規定されており、監査等の際に不正経理は発覚します。精算を命じた上司はもちろんのこと、精算をさせられた人も厳しい処分を受けることになります。見つからなければ大丈夫という誤った甘い考えは排除しましょう。

関係法令等

道路交通法、自動車運転死傷行為処罰法、覚せい剤取締法、
麻薬及び向精神薬取締法、グループ経営規程 など

2 安全・安心な商品やサービスの提供

コンプライアンス方針

にしてつグループは、お客さまに安全・安心な商品やサービスを提供します。日ごろから商品やサービスの安全・安心確保を図ることはもとより、問題が発生した場合には、お客さまの安全・安心を最優先にした適切な対応を行います。

行動指針

(1) お客さまの安全

- ① 商品やサービスの開発・提供にあたっては、お客さまの安全・安心がすべてに優先します。短期的な利益を優先して、商品やサービスの安全性をおろそかにしてはいけません。
- ② 安全・安心な商品やサービスを提供するために、日ごろから事故の未然防止や品質確保に積極的に取り組んでください。
- ③ 事故や災害等、問題が発生した場合には、お客さまの安全・安心を最優先にした適切な対応を行ってください。

(2) 適切な広告・表示と十分な説明

お客さまに安心して利用していただくために、一人ひとりが商品やサービスの内容をよく理解し、適切な広告・表示と十分な説明を行ってください。



Q

明日早朝から乗務を控えています。夜眠れそうにありません。睡眠不足で運転することは危険なことだしお客さまに迷惑を掛けてしまうと思うので、よく眠れるようにお酒を飲もうと思っています。

A

何が一番大切な事なのか考えましょう。私達が最も優先すべきことは「お客さまの安全」です。前夜の飲酒は翌朝にアルコールが残る可能性もあり、安全な輸送サービスに対するお客さまの信頼を裏切る行為です。また、寝酒をすればよく眠れるわけではありません。飲酒に頼らずに眠れる習慣を身に付けましょう。

Q

外壁の一部にひび割れがあり、屋外広告の支柱が腐食しているように見えます。このままで大丈夫か心配ですがどうしたらいいでしょうか。

A

建物や設備の劣化・損傷はお客さまや従業員の安全に関わる大事な問題です。自社施設に不安な箇所を見つけた場合は、速やかにその施設の管理者、担当部署、警備員等に報告してください。

また、各職場では建物や設備を定期的に点検し、安全性に問題があることが判明した場合には迅速に対策を講じましょう。

Q

仕入れた商品の売れ行きがよくありません。商品は外国製なのですが、業績をあげるため、日本製に書き換えて販売しようと思います。

A

いけません。原産国や原産地をいつわめることは法令違反です。会社としてだけでなく、あなた自身としても法令違反を犯したことになります。法令違反をしてまで業績をあげることを、会社は求めておりません。

Q

新たに発売した回数券を宣伝するため、パンフレットを作りました。セールスポイントである割引率の大きさをばかりを強調して、有効期間、払戻条件等については触れていません。

A

お客さまには商品・サービスの特徴を正しく理解していただくかなければなりません。割引率が大きいという利点がある一方、使用条件に制約があることをきちんと説明したうえでご購入いただきましょう。

Q

お客さまからバスに忘れ物をしたとの電話がかかってきました。自分の部署とは直接関係ないので、よく聞きもせずに「ここではわかりません。」と答えると、お客さまは「一体どこにかければいいんだ。何回もたらい回しにされて、また一から説明しないといけないのか。」とお怒りの様子でした。

A

私達にはわかりきっている会社の中の業務分担も、お客さまはご存知ないのがあたりまえです。自分の部署の直接のお客さまでなくても、にしてつグループにとってのお客さまには違いありません。お客さまの話をよく聞き、責任を持って担当部署に取り次いだりする等の対応をしなければなりません。また取次ぎ先の担当者に話の経緯やこちらの対応も伝えるよう心がけてください。

関係法令等

消費者基本法、消費者契約法、製造物責任法、景品表示法、不正競争防止法、特定商取引法、食品表示法、西鉄グループ施設管理規則 など

3 適切な情報開示とコミュニケーション

コンプライアンス方針

にしてつグループは、お客さま・地域社会・株主・取引先等のステークホルダーの皆さまに必要な情報を誠実かつ適切に開示し、コミュニケーションを図ります。

行動指針

(1) 適正な会計処理

- ① 一般に公正妥当と認められた会計原則に従って、適正な会計処理を行ってください。
- ② 会計処理の基礎となる取引事実は適切に記録するとともに、証憑書類は定められた期限まで適切に保存してください。
- ③ 意図的な改ざんや粉飾等を行うことは、ステークホルダーの皆さまを騙す行為であり行ってはいけません。

(2) 適正な申告および納税

関係法令に準拠して適正な申告および納税を行ってください。

(3) 非財務情報の開示

財務に関する情報のみならず、CSR等のその他経営に関する非財務情報の開示も誠実かつ適切に行ってください。

(4) 社内での迅速・確実な報告

誠実かつ適切な情報開示を行うためには社内での迅速・確実な報告が必要です。会社に不利益な情報であっても、隠したり放置したりせず、上司や担当部署に報告してください。

(5) ステークホルダーとのコミュニケーション

ステークホルダーの皆さまからのご意見等をお聞きし、適切なコミュニケーションを図ってください。

Q

今期の売上は予算を十分達成できたのですが、来期の予算達成は不透明です。今期の売上を来期に回したいのですが。

A

会社は決算期ごとの収支や資産の状況を経営成績として公表し、株主の投資に対する判断材料として提供しなければなりません。意図的に売上の計上を遅らせることは不適正な処理であるばかりか、利益操作や脱税の疑いを招きかねません。正しい経営成績は一人ひとりの適正な会計処理の積み重ねの上に成り立っていることを認識してください。

また、連結決算においては、グループの1社でも不適正な決算があれば、にしてつグループ全体の決算の信頼性も失いかねません。

Q

あるお客さまから、「おたくの商品に欠陥があった。」とのクレームがありました。しかし、その日に同様のクレームはなかったので、たまたまその商品だけに欠陥があったものと判断し、上司には報告しませんでした。

A

自社が提供する商品について欠陥等が判明した場合には、新たな被害・損害の発生を防ぐためにも、きちんと上司に報告をして、適切な情報開示ができるように対処する必要があります。報告を怠ったことが原因で対応が遅れ、後により重大な問題が発生した場合には、会社の信頼は大きく損なわれてしまいます。

商品の欠陥等自社に不利な情報ほど確実に上司へ報告し、会社として誠実かつ適切な対応ができるようにしましょう。

Q

販売している商品に欠陥が見つかりました。自ら欠陥について公表し、商品を回収・修理した場合、業績の悪化は避けられません。現在のところ、お客さまからご指摘・修理の依頼があった分についてのみ無償で修理の対応をしています。

A

会社にとっては不利益なことであっても、隠蔽・改ざんすることなく、迅速・誠実に公表し、誠意ある対応をとることが大切です。事実の公表は、短期的には会社の損失となりイメージを損なうかもしれませんが、長期的には社会や株主からの厚い信頼につながります。

その場しのぎの中途半端な対応や公表の遅れは、そのこと自体が新たな不祥事となって社会の批判を招き、にしてつグループの企業価値は大きく損なわれてしまいます。

事実を公表するかどうかの判断、またその内容や時期の決定は、各自・各部署だけで行わず、広報担当部署等と連携をとりながら行ってください。



ステークホルダーとは

「ステークホルダー」とは、企業と利害関係を持つ人々や団体を指します。具体的には、株主、お客さま、取引先、従業員、地域住民、行政機関等があります。

関係法令等	会社法、金融商品取引法、法人税法 など
-------	---------------------

4 公正な取引と競争

コンプライアンス方針

にしてつグループは、市場における公正な競争を阻害するおそれのある活動は行わず、関与もしません。事業活動を行うすべての国・地域において適用される競争法を遵守します。

行動指針

(1) カルテル等の禁止

- ① 商品やサービスの内容、価格、取引条件等について、競合他社等と不当な取り決め（カルテル）を行ってはいけません。
- ② これらの行為につながるおそれのある情報交換も行ってはいけません。
- ③ 実際には取り決めに参加していなくても、その場にいるだけで取り決めに参加していると見なされてしまう可能性もあります。競合他社等と接触する機会には十分に注意を払ってください。

(2) 優越的地位濫用の禁止

取引先に対して不利な条件を一方的に押し付ける等、優越的地位を濫用するような行為は行ってはいけません。



Q

加盟している業界団体で激しくなる一方の値引き競争はお互いやめようということになりました。指示に従わないと業界から締め出されてしまいそうです。どうしたらよいのでしょうか。

A

同業者間で値引きを制限する申し合わせは、価格競争を妨げる不当な取り決めです。たとえ業界から締め出されるとしても、指示に従ってはいけません。そのほか同業者間であらかじめ、入札価格や落札者を定めることはもちろん、営業するエリアを決めておくことも不当な取り決めになります。同業者間での取り決めについては上司・担当部署に確認してください。

Q

下請事業者に対して仕事を発注する際に、自社が在庫を抱えている商品の購入を求めようと考えています。

A

正当な理由がないのに、発注の見返り等として下請事業者に商品やサービスの購入を強要することは、法律に違反する行為ですから、行ってはいけません。

また、たとえ強要でないとしても、商品やサービスの購入を「勧誘する」「示唆する」といったことは避けるようにしましょう。

Q

コストを圧縮するため、下請事業者と協議を重ね、あらかじめ準備期間を設ける等の配慮をした上で、納入価格の値下げを了解してもらいました。

A

一方的な値下げ要求ではなく協議を重ね、下請事業者の要求も踏まえた上で合意に達するのは、正しい交渉プロセスといえます。

下請代金の値下げが下請法違反となるかについては、金額の決定にあたり、下請事業者の事情を考慮し、十分に協議を尽くしているかが判断材料の1つとなります。

関係法令等	独占禁止法、不正競争防止法、下請法、刑法、建設業法 など
-------	------------------------------

5 贈収賄の禁止、接待贈答の制限

コンプライアンス方針

にしてつグループは、事業または事業上の便宜の獲得・維持を目的として、直接・間接を問わず、不当に金銭その他一切の価値あるものの供与・申し出・約束等(以下、「贈賄行為」と記す)を行いません。これらの受領・要求・約束等(以下、「収賄行為」と記す)も行いません。また、社会通念上妥当な範囲を超えた接待贈答は行いません。

行動指針

(1) 贈収賄行為の禁止

官民を問わず贈賄行為や収賄行為を行ってはけません。

(2) 過度な接待贈答の禁止等

- ① 社会通念上妥当な範囲を超えた接待、贈答を行ってはけません。
- ② 接待贈答を行う場合には、その内容および目的等について、適切に記録管理しなければなりません。

(3) 間接的な贈賄行為の禁止

代理店やコンサルタント等の第三者(ビジネスパートナー)を介して、間接的に贈賄行為を行ってはけません。

(4) 違反行為の報告

社内において各国の汚職防止法および本方針に違反する行動を見聞きした場合、隠したり放置したりせず、上司や担当部署に報告してください。



Q

工事の発注先を決めるにあたり、数社から自宅に贈答品が送られてきました。自分宛だったのでもらっていてもよいのでしょうか。

A

受け取ってはけません。
個人宛であっても、あなたの会社での立場に対して贈られたものです。会社の判断に影響を与えることを目的とした接待・贈答は、たとえ実際の判断に影響させないとしても、受けてはいけません。また、事後であっても同様に受けてはいけません。このような場合、まず上司に報告し、品物をお返しする等適切な措置をとってください。

Q

新しく制定された法令についての勉強会を、監督官庁の担当官を招いて行います。終了後、懇親会を催したいと思いますが、コンプライアンスの面から気を付けなければならないことはありますか。

A

公務員は法令等により、利害関係者との飲食等は厳しく制限されています。利害関係者の全面的な費用負担のもと、酒食のもてなしを受けることは禁止されており、割り勘であっても、酒食をともにすることは、所定の手続きを踏まない限り認められていません。

Q

A国への進出のため、現地の代理店に許認可手続きを依頼していますが、地方政府幹部への贈賄を考えているようです。A国で許認可を得るには賄賂は欠かせないようですし、当社が実行するわけではないので、黙認しようと思います。

A

いけません。贈賄をやめるよう指示してください。
全世界で40か国を超える国々が外国公務員贈賄防止条約を締結しています。日本でも不正競争防止法により外国公務員への贈賄が禁止されており、日本以外で第三者を通じて行った行為も処罰の対象となります。
また、アメリカの海外腐敗行為防止法（FCPA）の贈賄禁止条項は賄賂の受け渡しにアメリカの銀行を使用しただけでも適用対象になる等、思わぬところで各国の法令が適用され、ペナルティを科せられる可能性がありますので、十分注意してください。

関係法令等

刑法、不正競争防止法、政治資金規正法、公職選挙法、国家公務員倫理法、海外腐敗行為防止法（アメリカ、イギリス他）、外国公務員贈賄防止条約、西鉄グループ接待贈答管理規則、公務員等贈賄防止規程 など

6 利益相反行為の禁止

コンプライアンス方針

にしてつグループは、すべての役員および従業員に対し、当社グループの利益につながる行動を求めます。自己または第三者の利益を当社グループの利益に優先することはあってはなりません。

行動指針

利益相反行為の禁止

自己、家族、親戚、友人等の利益を優先し、にしてつグループの利益に反するような行為や誤解を招く行為を行ってはけません。



Q

社内で使用している資材について、親族が経営する工場でも製造していることがわかりました。現在の仕入価格よりも多少値段は高くなるかもしれませんが、資材の発注先を親族が経営する工場に変更するように提案しようと思います。

A

会社が損をするような利益相反行為を行ってははいけません。発注先については、親族が経営しているからといった理由で決めるのではなく、あらかじめ定められた要件・プロセスに従って決定してください。

従業員は会社のために自らの職務を誠実に遂行する必要があります。また、自己の利益を優先して会社に損害を与えることは、株主等を害するだけでなく、一緒に働く上司や同僚に迷惑をかけることにもなります。親族や友人等が経営する企業に有利な取り扱いをして、会社の利益を損なうような行為は慎んでください。

Q

上司から「印刷物を作るときにはA社に発注するように。」と指示されました。しかし、A社は他のB社やC社よりも割高で、品質も劣っています。どうやら、上司はA社の社長から発注の見返りとして現金をもらっているようです。どうすればよいのでしょうか。

A

この上司の行為は、利益相反行為だけでなく収賄行為にも該当し、会社から懲戒処分を受けたり損害賠償を請求されるおそれがあるものです。場合によっては、「業務上横領罪」や「詐欺罪」等の刑事罰に問われる可能性もあります。

このような行為を発見した場合には、まずは他の管理者やコンプライアンス担当者に相談し対処してください。それでも解決が難しい場合には、西鉄グループホットラインを利用してください。



解説

利益相反行為とは

発注先から競合他社よりも高く購入すれば、会社は損をし、納入した業者は得をしたことになります。このように、一方当事者の利益が他方当事者の損失になるような行為を「利益相反行為」といいます。

関係法令等

会社法 など

7 反社会的勢力および団体に対する姿勢

コンプライアンス方針

にしてつグループは、社会秩序や企業の健全な事業活動を脅かす勢力および団体に対しては毅然とした態度で臨み、不当な利益の要求や脅迫には応じません。

行動指針

(1) 不当な利益の要求、脅迫への対応

反社会的勢力および団体(総会屋、暴力団、えせ同和等)からの不当な利益の要求や脅迫には絶対に対応してはいけません。つけられる隙を与えないよう、日ごろから毅然とした態度で対応してください。

(2) 取引先、提携先等の確認

- ① 取引先、提携先等が反社会的勢力および団体ではないか、それらと関わりがないかを十分に確認し、そうであると判明した場合は、担当部署と連携して取引の解消等の適切な措置を講じてください。
- ② あらかじめ契約書等に、反社会的勢力および団体を排除するための条項を明示してください。

(3) 組織としての対応

トラブルが発生した場合は決して一人で対応せず、上司や担当部署に報告し組織として対応してください。状況に応じて警察や弁護士等と連携し、適切な解決を図ってください。

Q

お客さまから「バスが早発して乗り遅れた。どうしてくれるんだ。」と苦情が寄せられ、「俺はある団体に所属している者を知っている。誠意を見せろ。」と迫られています。どうすればよいのでしょうか。

A

まず事実を確認し、誠心誠意対応してください。たとえお客さまであっても、不当な要求にはこちらに非があるなしにかかわらず応じてはいけません。このような場合、直ちに上司や担当部署に連絡するとともに、状況によっては警察等にも連絡してください。

また、各職場の担当者は、各都道府県の暴力追放運動推進センターで行われている「不当要求防止責任者講習」を受講する等、正しい対応要領を平時から身に付けておくよう心掛けましょう。

Q

顧客が暴力団と関わりがあることが分かりました。でも長い付き合いだし、直接には迷惑を掛けられた事もないので、あえて触れないでおうと思っています。

A

暴力団との取引は、直接的には問題がなくても間接的には相手の勢力の維持、拡大に手を貸していることになります。また、暴力団との取引が明らかになれば、企業イメージは大きく損なわれることになります。

反社会的勢力との取引が判明したら、すみやかに担当部署や警察に相談し、取引を解消してください。また、このような場合に備えて、あらかじめ契約書に反社会的勢力を排除するための条項を規定しておきましょう。



関係法令等

暴力団対策法、会社法、刑法、暴力団排除条例 など

8

資産・情報の適切な取り扱い

コンプライアンス方針

にしてつグループは、すべての資産・情報を適切に管理・運用し、権利を保護します。会社を取り扱う資産・情報には、当社グループの資産・情報のみならず、お客さまの個人情報や取引先、提携先との契約に基づいて預かっている有形無形の各種資産等が含まれます。また、にしてつグループは、他者の知的財産等の権利を尊重します。

行動指針

(1) 会社を取り扱う資産・情報の適切な管理

- ① 会社を取り扱う資産・情報は、入手・保管・利用・廃棄の各段階で、厳重・適切に管理してください。
- ② 資産・情報の取得にあたり、不当な手段を用いてはいけません。
- ③ 資産・情報は適切に保管し、私的な利用や目的外での利用は行ってはいけません。
- ④ 資産・情報を廃棄する際は、法令や社内ルールに則して適切な手段で廃棄してください。

(2) 個人情報・機密情報の厳重な管理

- ① 個人情報(プライバシーに関する情報)は、慎重に取り扱い、正当な理由なく開示したり、目的外で利用してはいけません。
- ② 業務上知り得た機密情報は、在職中はもちろん、退職後も漏えいさせてはいけません。
- ③ 個人の不注意で、無意識に個人情報や機密情報を漏えいさせてしまうこともありますので、普段から情報管理には十分に注意してください。

(3) 知的財産の積極的な権利化

会社として知的財産は積極的に権利化し、その保護に努めてください。

(4) 他者の知的財産権等の尊重

事業活動においては、知的財産権等、他者の権利の有無を必ず調査・確認し、その権利を侵害しないよう注意してください。

(5) インサイダー取引の禁止

業務上知りえた未公表の重要情報を利用して、株式等の売買(インサイダー取引)に関与してはいけません。

Q

勤務終了後、職場の同僚と飲みに行き、先ほどの会議の資料を出して、大きい声で議論しました。

A

情報は思わぬところから漏れることがあります。飲食店や電車・バス、タクシー、エレベーター等では、業務に関する話題は避けなければなりません。また、会社の資料やパソコン、USB等を無断で社外に持ち出してはいけません。メールやファイル保存・共有サービスを利用した外部転送も同様です。営業等で持ち出す場合は、上司の許可をとるとともに、盗難や紛失がないよう細心の注意が必要です。

Q

会員登録していただいているお客さまにお得な情報を発信するときに、BCCに設定せず、会員の名前やアドレスがわかるような宛先のまま一斉送信してしまいました。もともと会員の方には会社からの情報発信はご了解いただいているので、特に問題はないと思いますが。

A

この場合、会員の方々にはお得な情報だけでなく各個人の名前とメールアドレスまで一斉伝わってしまうので、個人情報の流出となり、違法行為に該当する可能性があります。今後その情報が悪戯や犯罪に悪用されてしまうおそれもあります。最近では個人情報の取り扱いに関する社会の関心が高まっており、企業は損害賠償の責任を負うほか、社会からの信用を大きく落とす等のダメージを受けることもあります。お客さまや取引先等社外へ一斉送信する場合には、BCC (Blind Carbon Copy) の設定になっているか必ず確認しましょう。また、個人情報の流出の恐れがある場合は、決して放置せず直ちに上司や専門部署に相談してください。

(BCC: 一度に複数の方へメールを送信する場合、他の受信者のメールアドレスをわからないようにする機能)

Q

倉庫を整理していたら、以前購入したソフトウェアの入ったパッケージ(箱やインストール媒体等)が出てきました。このソフトウェアは既にパソコンへのインストールを完了したので、もうパッケージは廃棄してもよいでしょうか。

A

ソフトウェアメーカーは、自己の著作権が侵害されていないかを確認するために、ソフトウェア(ライセンス)を購入した会社等の使用実態を調査・監査することがあります。著作権侵害を疑われないためには、使用許諾条件に違反した使用をしないことはもちろん、常に適切なライセンス管理をし、ライセンスを保有していることを証明するために必要な文書等をそろえておくことが必要です。

当該パッケージ(箱やインストール媒体等)には、ライセンスの保有を証明するために必要な書類やプロダクトキーの記載されたラベル(Certificate of Authenticity)が貼られていますので、勝手に廃棄してはいけません。

関係法令等	憲法、個人情報保護法、マイナンバー法、特許法、著作権法、商標法、実用新案法、意匠法、金融商品取引法、不正競争防止法、刑法、西鉄グループ IT 規程 など
-------	--

9 社外への情報発信、ソーシャルメディア

コンプライアンス方針

にしてつグループは、社外に情報を発信する際には、責任や影響力の大きさを十分に認識して適切な方法で行います。

行動指針

(1) 会社が行う社外への情報発信

会社が行う社外への情報発信は、定められた手続きに従い担当部署が責任をもって行ってください。

(2) 個人としての情報発信

- ① ソーシャルメディア等で個人として情報発信する際には、法令やガイドライン等のルールを遵守し、にしてつグループのブランドを毀損しないように注意してください。
- ② 個人の立場として発信する場合であっても、会社を代表した発信であると誤解される可能性があります。
- ③ 発信された情報は不特定多数の人に公開され、完全には削除できない可能性があることを十分に認識してください。
- ④ 外部から個人に問い合わせがあった際には、自分の判断で対応せず、適切な部署へ照会してください。



Q

自分が開発に関わった新商品について直接取材の申込みがあったので、宣伝になると思って知っている内容を話しました。

A

新商品についてのPR、マスコミの取材等、会社として行うべき社外への情報発信については、担当部署を通じて行わなければなりません。担当部署を通さずに個人がそれぞれ情報を発信すると、不適切な時期に情報を発信したり、発信した情報にズレや誤りが生じやすくなったりする等、会社やお客さま等に損害を与える可能性があります。

個人の判断で勝手に取材に応じることはしないようにしましょう。

Q

奇抜な内容の投稿をすればSNS上で注目を集められると思ったので、軽い気持ちで悪ふざけをした画像を投稿しました。個人的な利用であり、また、他人に危害を加えるようなものでもないのに、問題ないと思うのですが。

A

個人的な利用であっても、社会人としてのモラルを逸した行為は、その行為自体が批判されるだけでなく、監督不行届として会社の信用を傷つけ、その結果、本人が処分を受けることにもなります。

SNSへの投稿は、不特定の第三者の目に晒されるものであるとの認識を忘れずに、悪ふざけの投稿は決して行わないようにしましょう。

Q

お客さまの態度に腹が立ったので、匿名でツイッターに悪口を投稿しました。

A

手段のいかんにかかわらず、相手を誹謗・中傷するような言動をしてはいけません。特にソーシャルメディアは、一度発信した内容は完全に削除できない、瞬く間に拡散する、匿名であっても発信者個人が特定される、という特徴があります。

内容によっては多くの人々からの非難にさらされ、会社はもとより、投稿者自身が大きな損害を被ることもあります。匿名であるからといって、社会常識に反するような投稿はやめましょう。

Q

職場内で同僚と撮影した写真をSNS上に投稿しました。

A

SNS上に投稿した写真には、新商品に関する情報等の機密情報や、社内通達等社外には出すべきではない情報が写り込んでいる可能性があります。また、SNS上での不用意な発言が会社の信用を傷つけるおそれもあります。そうした場合、投稿者は懲戒処分を受けることになります。

また、写真をSNS上に投稿して多くの人の目に触れさせることを好まない人もいるので、一緒に撮影した同僚に無断で投稿することがトラブルを招く結果となる可能性があります。

職場で撮影した写真を安易にSNS上に投稿することはやめましょう。

関係法令等	特定商取引法、特定電子メール法、 にしてつグループソーシャルメディアガイドライン など
-------	--

10 人権の尊重

コンプライアンス方針

にしてつグループは、社内外のすべての人々の人権を尊重します。また、あらゆる差別、あらゆる人権侵害につながる事業活動は一切行いません。

行動指針

(1) 差別や各種ハラスメントの禁止

人権問題の正しい理解に努め、人種、信条、性別、年齢、社会的身分、門地、国籍、民族、宗教、障害、病气、外見等を理由とした差別やハラスメントを行ってはいけません。

(2) 強制労働や児童労働の禁止

直接と間接を問わず、強制労働や児童労働をさせてはいけません。



Q

住宅の販売業務を担当していますが、お客さまから「この辺りは同和地区か。」と尋ねられたため「そのようなお尋ねは人権侵害にあたります。お答えすることもできません。」とお伝えしたところ、ご購入いただけませんでした。

A

正しい対応です。
にしてつグループでは人権侵害につながる活動や行為は一切行ってはなりませんので、そのような対応をしたことで売上が上がらなくても気にすることはありません。次のお客さま獲得に向けて活動しましょう。

Q

小学生にバスののりばを尋ねられたのですが、忙しかったのと相手が子供だったので、つい「あっち、あっち」とあごで指してしまいました。

A

子供だからという理由で横柄な対応をすることは、人権を軽視した行為です。人権はすべての人が等しく持っている権利です。年齢や性別、国籍、社会的地位等を理由に相手を軽視した対応を取ることがないようにしてください。

Q

酒の席で上司が「まだ結婚しないのか。」と繰り返し尋ねるのをとても不愉快に思います。「それってセクハラじゃないですか。」と言うと、「こんなことぐらいでセクハラなんていっていたら、この会社ではやっていけないよ。」とまるで相手にしてくれませんか。

A

この上司の行為はセクハラに当たります。
このように、直接の性的な言動でなくても、相手が不愉快と感じればセクハラになることがあります。職場の雰囲気ですされるものではありません。職場で解決できない場合には、西鉄グループホットラインに相談してください。

Q

取引先では、繁忙期になると、夜間も作業を続けるためにアルバイトを雇って対応しているようなのですが、その中には中学生くらいの年少者が含まれているようです。大丈夫でしょうか。

A

児童の健康および福祉の確保等のため、中学生(児童)を労働者として働かせることは原則として禁止されています。また、満18歳未満の年少者についても、深夜業や危険有害業務への就業を制限する等、様々な規制が設けられています。

雇用時の年齢確認については、口頭だけでなく、証明書類の提出を受ける等しっかり行う必要があります。

児童および年少者の雇用に際しては、その雇用条件が法律等に違反することがないように十分気を付けてください。また、取引先において違法な児童労働が見られた場合には、是正するように要請してください。

関係法令等

憲法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、障害者基本法、障害者雇用促進法、障害者差別解消法、高齢者雇用安定法、人権教育啓発推進法、部落差別解消推進法、ハラスメントの防止に関する規程 など

11 労働安全衛生および労働者の権利の尊重

コンプライアンス方針

にしてつグループは、労働関連法令やルールを遵守するとともに、職場における事故や災害の防止に努め、すべての従業員に安全な労働環境を提供します。

行動指針

(1) 労災防止

一人ひとりが職場における点検や訓練等、安全管理の重要性を認識し、労働災害の防止に努めてください。

(2) 快適に働ける職場づくり

- ① 心とからだの健康増進に取り組み、快適に働ける職場づくりを目指してください。
- ② 活発なコミュニケーションと相互理解によって、職場の風通しを良くしましょう。

(3) 安全を脅かす行為の禁止

職場における安全を脅かす可能性のある一切の行為(暴力行為、脅迫行為等、他者に危害を与える可能性のある行為)は禁止します。

(4) 労働者の権利の尊重

最低賃金、労働時間、その他労働者の権利に関する労働関係法令等を遵守してください。

Q

工場内では、安全のため、常時ヘルメットを着用すること、夏でも長袖の作業着を着ることを指示されています。でも今年の夏はとても暑いので、ヘルメットは自分が危険だと思う作業のときにのみ着用し、作業着も半袖を着ています。

A

重大な事故やけがを防止するためにも絶対に守らなければなりません。自分の勝手な判断で職場の規則やルールを無視することは絶対にいけません。

Q

今担当している企画について悩んでいることを先輩に相談したいのですが、会議や外出が多い上、部内においてそれぞれの業務・予定の連絡が不十分なため、いつ相談してよいか分かりません。企画内容を早く固めたいのですが、なかなか進められず困っています。

A

コミュニケーションが思うように取れていない職場では、上司と部下、従業員同士の信頼関係が構築できず、その結果重大な問題を放置してしまうことにもなりかねません。一方で、あいさつ、活発な声掛け等、良好なコミュニケーションが取れている職場では、疑問や問題が発生していても早い段階で解決したり、適切な対応をとることができます。

日頃から職場内のコミュニケーションを図り、報告・連絡・相談やそれに対するアドバイスを積極的に行うようにしましょう。

Q

最近営業部の残業が多いことが気になったので調査をしたところ、営業部の従業員から申告された残業時間は実態より明らかに少ないことが判明しました。営業部長に確認すると、「一定時間以上は残業をつけないように指導している。これには部員も同意しているから問題ない。」と言われました。

A

会社には従業員の労働時間を適切に把握・管理し、時間外労働や休日労働に対しては割増賃金を支払う義務があり、この義務は、たとえ本人が不払いに同意していた場合でも免除されません(そのような同意は無効とされます。)。残業代の不払いは法律違反であり、刑事罰の対象にもなります。

残業代は適切に支払ってください。

関係法令等	労働契約法、労働基準法、労働安全衛生法、障害者雇用促進法、高年齢者雇用安定法 など
-------	---

12 社会との調和、社会貢献

コンプライアンス方針

にしてつグループは、良き企業市民として地域社会との共生、調和を図り、事業活動はもとより社会活動を通じて地域社会の経済・文化・生活の発展に貢献します。

行動指針

(1) 企業の社会的責任・社会貢献

- ① 企業市民の一員として、企業が社会に果たすべき役割と責任を自覚し、健全な事業活動を推進してください。また、地域社会の発展のための様々な社会活動を通じて、良好な信頼関係の構築に取り組んでください。
- ② 事業活動に関わらず、個人の生活においても、地域社会の発展に貢献できる活動へ積極的な参加を心がけてください。

(2) 文化や慣習等への配慮

事業活動を行うすべての国・地域の文化・慣習や宗教についても理解を深め、不適切な言動で地域社会からの信頼を損なわないようにしてください。



Q

社会活動を通しての地域貢献にはどのようなものがありますか。

A

社会活動には、福祉や環境、芸術・文化、教育活動等があります。役員・従業員がその特技・技能を活かし、会社以外の団体の一員または個人として、ボランティアで取り組むものも地域貢献です。

Q

韓国や中国からのお客さまが増えてきたので、これからアジア圏からの観光客が増加すると見込んで、「アジア圏からの外国人観光客」への対応に関する勉強会を開催しようと思います。

A

海外からのお客さまに適切な対応ができるように、各職場で意見を出したり対策を進めたりすることは良い取り組みです。

しかし、日本独自の文化や慣習等があるように、他の国(地域・民族)においてもそれぞれ独自の文化や慣習等があります。「アジア圏」などと大きくとらえるのではなく、海外からのお客さまの国籍・宗教・地域・世代等を認識した上で、その文化や慣習等をきちんと理解し、適切な配慮ができるようにしましょう。



「にしてつグループの企業理念」の「基本理念」においては、「地域とともに歩み、ともに発展します。」として、社会との調和・社会貢献の必要性が謳われています。社会活動を通じて社会との調和や信頼を深め、地域社会に認められる企業となることは、にしてつグループの存続や今後の成長につながります。

なお、ここでいう「地域」には、福岡・九州だけではなく、にしてつグループが事業を展開するエリアすべてを含みます。海外における社会活動においては、日本と異なる法令や慣習があることを常に意識し、これらについて十分理解しておく必要があります。

13 環境問題への取り組み

コンプライアンス方針

にしてつグループは、環境問題の重要性を強く認識し、環境と調和のとれた事業活動を目指します。事業活動において、環境負荷を低減し、循環型社会の実現と地球温暖化の抑制に寄与します。

行動指針

(1) 環境法規制の理解と遵守

事業活動に関係する環境分野の法令や規制を正しく理解し、遵守してください。

(2) 環境負荷低減

- ① 事業活動においては、騒音の低減や適切な排水処理等の公害防止やCO2の排出量削減等の環境負荷低減に取り組んでください。
- ② 移動には電車やバス等の環境にやさしい交通機関を積極的に利用しましょう。

(3) 環境意識の向上

事業活動に関わらず、個人の生活においても、資源およびエネルギーの効率的利用とリサイクル等を心がけてください。

Q

事務所の移転の際に、運送業者が引越しゴミを処分してくれるというので、不要になったパソコンの処分を頼みました。しばらくしてその業者は不法投棄で摘発され、当社にも行政から調査が入りました。

A

廃棄物は排出事業者が最後まで責任を持って処理しなければなりません。業者に委託したとしても、その業者が不適切な処理をしていれば、排出した事業者も責任を問われます。許可を持っている適切な業者に委託し、きちんとした処理がされたのかを確認しなければなりません。



Q

職場で環境問題に取り組もうと考えていますが、どんなことをすればよいのでしょうか。

A

環境問題への取り組みには、根本的な解決のために大規模な投資を必要とするものもありますが、たとえばバスのエンジンカット運動のように、一人ひとりのちょっとした努力の積み重ねで大きな成果が得られるものもあります。職場において不要なコピーをしない、休み時間には不要な電灯を消す等まず身近にできることから目標を定めて、その達成に向けて努力してください。

また、にしてつグループでは、環境保全活動の一環として、環境に配慮した物品の購入および調達(グリーン購入)を推進しています。物品を購入・調達する際には、長期使用やリサイクルの可否、使用時に消費するエネルギー量等も考慮するようにしましょう。

関係法令等

省エネ法、地球温暖化対策推進法、廃棄物処理法、フロン排出抑制法、各種リサイクル法、西鉄グループ環境マネジメント規程 など

14 取引先への協力要請

コンプライアンス方針

にしてつグループは、取引先の皆さまとの長期的な信頼関係を築き、ともに持続的に発展していくことを目指しています。そのため、当社の役員および従業員のみならず、取引先の皆さまにも必要に応じて、本方針の趣旨や考え方について理解と協力を要請します。

行動指針

取引先への協力要請

- ① 必要に応じて、本方針の趣旨や考え方を取引先の皆さまに説明し協力を求めてください。
- ② 本方針について、取引先の皆さまより問い合わせがあった場合には、上司や担当部署と協議し適切な対応を行ってください。



Q

コンプライアンス方針は各社でそれぞれ定めているものであるから、にしてつグループのコンプライアンス方針を取引先企業に理解してもらう必要はないと思うのですが。

A

公正な取引関係を維持したり、資産・情報の適切な管理等を行うためには、取引先企業の協力が必要な場合があります。そのため、取引先企業に対し、自分の会社が定めているコンプライアンス方針を説明し理解してもらった上で、その遵守に協力してもらえるよう働きかけることも大切です。

Q

使用する部品の仕入先として、A社とB社が候補にありました。B社にはコンプライアンス上の問題があるという噂もあったのですが、量産規模や部品単価の安さを重視し、B社を仕入先を選びました。

A

お客さまに安全・安心な商品・サービスを提供するためには、取引先から提供を受けた材料等が安全・安心なものでなければなりません。取引先のコンプライアンスに対する意識が低いと、結果としてにしてつグループの商品の安全性・品質が低下し、お客さまの信頼を裏切るおそれがあります。

取引先を選定する際には、品質や価格の精査のほか、取引先がコンプライアンスを守っているかも含めて判断しましょう。

また、取引先に対して、自社のコンプライアンスの考え方をしっかりと伝え、高い意識を持ってもらうようにしましょう。

15 コンプライアンスの推進・向上

コンプライアンス方針

にしてつグループは、コンプライアンス方針に基づき、常に自らを厳しく律するとともに、コンプライアンスの推進・向上に努めます。

行動指針

(1) 一人ひとりの役割と責任の自覚

- ① コンプライアンスの原点は、まず自らを厳しく律することにあります。役員および従業員一人ひとりが各自の役割と責任を自覚し、本方針とこれに基づくマニュアルを正しく理解し、法令や社会規範等をわきまえて行動してください。
- ② 本方針やこれに基づくマニュアルにおいて触れていない問題に直面した場合には、法令や社会規範等に照らし、自分の行動が適切かどうかチェックしてください。判断に迷ったら、上司や担当部署に相談し、適切な判断・解決を心がけてください。

(2) コンプライアンス違反行為の是正等

法令違反等コンプライアンスに反する行為やそのおそれのある行為を見聞きした場合には、その行為の抑止を図るとともに上司や担当部署に報告・相談し、不適切な行為の防止・是正に努めてください。

(3) コンプライアンスの継続的な推進・向上

- ① 法令や社会規範、社会的・経済的環境、お客さまのニーズといったコンプライアンスに関する事情は時とともに変化していきます。こうした事情の変化に合わせて、個人の行動や業務のあり方を継続的に見直してください。
- ② コンプライアンスの推進は個人の努力だけでなく、上司への相談・報告のしやすさ、従業員の信頼関係、上司の遵法意識などが大きく影響しますので、日ごろから良好な職場風土の醸成に努めてください。

Q

同僚が勤務時間外に会社のパソコンを使ってインターネットに接続し、業務に関係のないホームページを見たり、私的なメールをやりとりしています。「勤務時間外だし、いいんじゃないか。」と彼は言いますが。

A

勤務時間内外にかかわらず、パソコン等会社の備品を私的な目的で使用してはいけません。中でもインターネットには、接続するだけでパソコンの設定を勝手に変更したり、誰が見たかインターネット上に公表したりする有害なホームページもあり、被害に遭えば会社の信頼まで失うことになりかねません。業務に必要な範囲での使用に限ってください。

Q

職場内の問題を上司に報告しにくい雰囲気があります。私自身も上司に嫌な顔をされたくないし、普段から忙しい職場に余計な仕事を増やすことにもなるので、悪い話は上司の耳に入れないようになりました。

A

職場に都合の悪い話も職場改善には貴重な情報です。特に、不正・不祥事の場合にはしてつグループ全体に影響を及ぼす事態も考えられますので、都合の悪い情報こそ必ず上司に報告してください。

上司に言いにくい場合や相談しても改善が見られない場合は、西鉄グループホットラインを活用しましょう。

勇気ある情報提供が職場の不正・不祥事の未然防止、早期発見に役立ち、結果的には「お客さまを守る」「会社を守る」「従業員を守る」「家族を守る」ことにつながります。

Q

現在使用している作業マニュアルは10年以上前から改定されていないため、内容に適切ではない部分が出てきているかもしれませんが、面倒なので見直し作業をするつもりはありません。

A

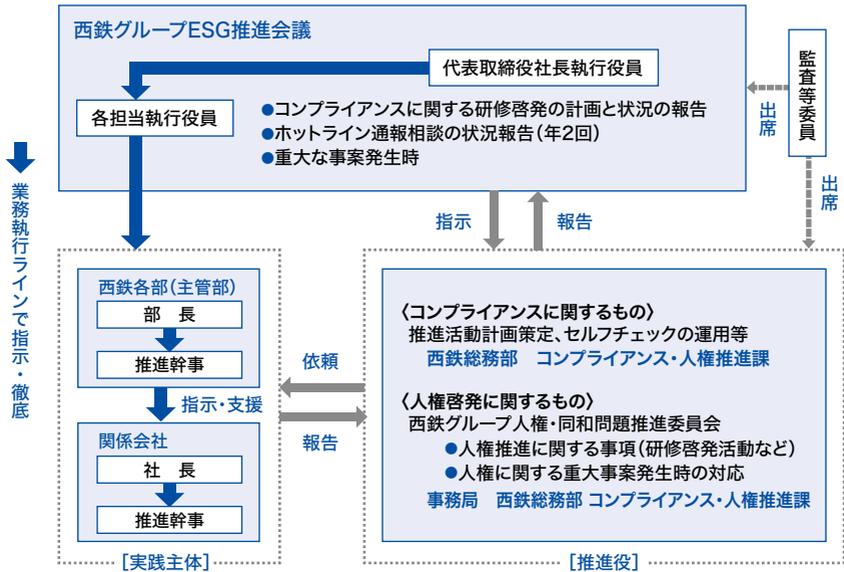
会社を取り巻く環境は日々変化しており、コンプライアンス違反を防ぐためにはその変化に対応していく必要があります。業務で使用しているマニュアル等も、法令や社会状況の変化に合わせて継続的に見直しましょう。



関係法令等

西鉄グループホットライン運営規程

西鉄グループのコンプライアンス推進体制



推進役

コンプライアンス全般に関してはESG推進会議、西鉄総務部コンプライアンス・人権推進課が、人権啓発に関しては西鉄グループ人権・同和問題推進委員会および西鉄総務部コンプライアンス・人権推進課が、推進役として西鉄各部署・関係会社の取り組みのサポートを行っています。

■主な役割

- 西鉄総務部コンプライアンス・人権推進課……各施策の計画・実施、施策の進捗管理、西鉄各部署・関係会社とのやり取り(情報発信や調査・取り組みの依頼)
- 西鉄グループ人権・同和問題推進委員会……各施策に関する審議、評価など

実践主体

コンプライアンスの実践は、西鉄各部署・関係会社が主体となって行います。それぞれ代表者(部長・社長)が実践の責任者となって、職場における問題点の改善に向けた取り組みを行っています。

西鉄コンプライアンス・人権推進課は、必要に応じて西鉄各部署・関係会社に調査・取り組みの依頼や情報発信を行います。その際に各担当執行役員から業務執行ラインで西鉄各部署(各主部署)・関係会社へ指示を行うことで、取り組みの徹底を図ります。

西鉄グループホットライン

西鉄グループのコンプライアンスを実践するにあたり、法令違反・社内規程違反行為に対して、直接注意したり上司や担当部署への通報相談がしづらいときには、西鉄グループホットラインを活用しましょう。

法令や社内規程に反する不適切な行動を知ったときは決して放置せず、通報相談により不適切な行動の是正に努めましょう。

受付内容

- コンプライアンス違反全般(法令違反・社内規程違反)
- パワハラ・セクハラ・マタハラ・ケアハラなどのハラスメント全般
- カスタマーハラスメントに関する社内対応など
- 障がい者に対する不当な差別的対応
- その他社会通念上不適切な事象または行為

受付方法

- 社内ホットライン・・・電話・メール・郵便
- 社外ホットライン・・・電話・WEB

利用できる方

- 西鉄グループの全ての役員・従業員(派遣社員、パート、アルバイトを含む)
- 取引先およびその従業員
- 上記の退職者および家族

利用にあたり

- きちんと調査して対応するためにも、具体的な情報を教えてください。
(いつ・どこで・だれが・何を行った など)
- 通報相談者の氏名や内容についての秘密は厳守します。また、会社が通報相談者に対し、不利益取扱いを行うことは法律・社内規程で禁じられています。適切な調査を行い、通報相談者に確実に回答するために、できるだけ氏名と連絡先をお知らせください。
- 「虚偽の通報」「特定の人物を誹謗中傷する目的の通報」「人事上および個人的な悩み」等の通報はご遠慮ください。

※コンプライアンス、ハラスメント等に反する行為を行った場合、就業規則等に照らして厳格に措置します。

西鉄グループホットラインってなに？





ホットライン Q&A

[ホットラインさん]

モヤモヤしている人をみかけると
ホットおけない性格。
皆さんのQにお答えします。



Q 職場で気になることがあります、通報相談していい内容かどうか分かりません。

A まずはホットラインにご連絡ください。担当者が内容をお聞きし真摯に対応します。

Q 匿名でも通報相談できますか。

A 匿名での通報相談も可能ですが、その場合、十分な調査や結果の報告ができないことがあります。

Q 通報相談の内容やプライバシーは守られますか。

A ホットラインでは、通報相談者のプライバシーを守るため、原則として、氏名等の個人が特定されるような情報は調査担当者にも明かしません。ただし内容によっては、誰からの通報かが分からないと調査対応ができない場合もあります。調査を開始する際は、通報相談者に調査方法や範囲などを説明し、意向を確認しながら進めていきます。

※ホットラインでは誰でも安心して通報相談いただけるような体制を整えています。専用電話は別室で受け、専用メールは担当者以外は開けません。関係資料は施錠して保管し、パソコンデータもアクセス制限を設けています。

Q 通報相談したことで不利益を受けないか心配です。

A 調査の際には、利害関係者を関与させないなど不利益取扱いが起こらないよう細心の注意を払いながら進めますし、回答後も不利益取扱いがないか必要に応じ確認しています。

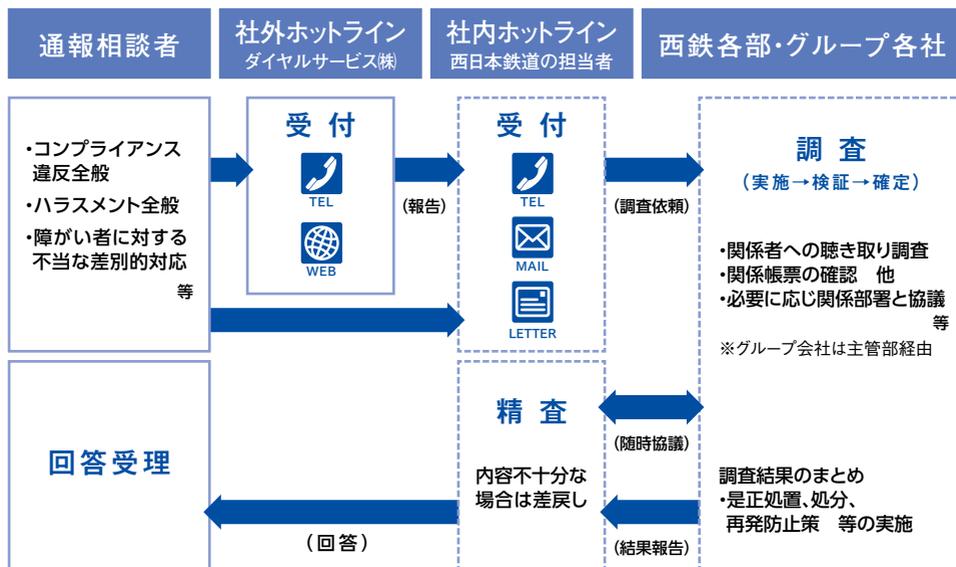
また、社内規程で通報相談者に対する不利益取扱いを禁止しています。違反した場合は処分の対象となることがあります。

Q 社外ホットラインってどういうところですか。

A 通報相談受付業務を専門とするダイヤルサービス株式会社に委託しています。プロのスタッフが電話またはWEBにて通報相談を受け付けます。なおその後の調査等は社内ホットラインへ引き継がれます。



ホットライン通報相談から回答までの流れ



- ※回答後、不利益な取扱いがないか必要に応じ確認を行います。
- ※調査対応結果は西鉄社長、監査等委員へ、ホットライン運用状況は取締役会で報告しています。
- ※個人情報情報は調査、是正、再発防止の目的以外には使用しません。
- ※調査等で関係するグループ会社に情報提供が必要な場合は本人の同意を得ます。

西鉄グループホットライン

社内ホットライン

フリーダイヤル **0120-202-681**

[9:30～17:30、土日祝除く]

メール **hotline@nnr-g.com**

郵便 〒810-0001

福岡市中央区天神1丁目11番1号
西日本鉄道(株)内
西鉄グループホットライン 行

※確実に届くように、宛先は最後まで正確にお書きください。

社外ホットライン (ダイヤル・サービス(株))

フリーダイヤル **0120-560-526**

(西鉄グループ専用ダイヤル)

[月～金 12:00～21:00、土日祝 9:00～17:00]
年末年始12/29～1/4を除く

WEB URL <https://www.dial-soudan.jp/et/nnr/>
[ユーザーID] nnr
[パスワード] nnr-hotline



(2025.5)