

サプライヤー向け楽天グループサステナブル調達行動規範

2023年6月

楽天グループ株式会社

楽天グループは、バリューチェーン全体を通して持続可能な社会の実現を目指しています。

商品・サービスが生まれ出されるサプライチェーンにおいてサステナビリティを推進するにあたり、重要な役割を担っているサプライヤーの皆様と、サステナビリティに関して共通の認識をもち、協力して取り組んでいくことが不可欠であると考え「楽天グループサステナブル調達インストラクション（以下「本インストラクション」という。）」を制定しています。

本インストラクションに照らし、サプライヤーの皆様実践いただきたい行動や、皆様のサプライヤーに対して管理いただきたい事項を、「サプライヤー向け楽天グループサステナブル調達行動規範（以下「本行動規範」という。）」として取り纏めました。楽天グループのサプライヤー様におかれましては、楽天グループ企業倫理憲章に賛同いただくとともに、本インストラクション及び本行動規範のご理解と実践をいただき、楽天グループと皆様が相互に協力しながら共に持続可能なサプライチェーンを実現できるよう努めていただきますようお願い致します。尚、本行動規範と現地法の間で基準が異なる場合は、より厳しい要求事項を満たすこととします。

* 本行動規範は随時更新を予定しており、最新版が常に適用されるものとします。最新版は以下をご確認ください。

https://corp.rakuten.co.jp/sustainability/docs/library/sustainableProcurementCoC_JP.pdf

■ 適用範囲

本行動規範は、楽天グループのサプライヤー様に適用されます。調達活動を行うにあたり、遵守をお願いします。

■ サプライヤーの定義

サプライヤーとは、楽天グループに対しサービスや物品を提供する企業、事業者、ビジネスパートナー、エージェント、仲介業者、業務委託先、ディストリビューター、そのほか第三者を指します。

■ 調達活動の定義

商品・サービスをエンドユーザーに供給可能な状態にするため、及び事業活動を行うために必要な、有形物（原材料・素材・部品・デバイス・印刷物）、無形物（デジタルコンテンツ・ソフトウェア・システム）、サービス（派遣社員等の人材・コンサルティング・開発）の仕入れや委託行為を指します。

目次

1. 倫理的な事業活動	5
1-1. 法令遵守・国際規範の尊重	5
1-2. 公正・適正なビジネスの遂行	5
1-3. 汚職・贈収賄	6
1-4. 不適切な利益供与及び受領の禁止	6
1-5. 知的財産権の尊重	7
2. 情報セキュリティ・プライバシー	8
2-1. サイバー攻撃に対するセキュリティ強化	8
2-2. 個人情報の保護	8
2-3. 機密情報の漏洩防止	9
3. 製品・サービスの安全と品質	10
3-1. 製品・サービスの安全性と品質の確保	10
3-2. 正確な製品・サービス情報の提供	10
4. 環境の保護	11
4-1. エネルギーの効率的利用及び消費量削減、温室効果ガスの排出削減	11
4-2. 資源の有効利用と廃棄物削減	11
4-3. 水の管理	11
4-4. 生物多様性の保全	12
4-5. 化学物質管理	12
4-6. 製品含有化学物質の管理	12
4-7. 大気・水質・土壌の汚染防止	13
4-8. 環境許可と報告	13
5. 人権の尊重	14
5-1. 人権に関する国際規範の尊重	14
5-2. 児童労働の禁止、若年労働者への配慮	14
5-3. 強制労働の禁止	15

5-4. 機会均等・差別の禁止	15
5-5. 労働時間	16
5-6. 適切な賃金と手当	16
5-8. 労働安全	17
5-9. 機械装置の安全対策	18
5-10. 労働災害・労働疾病	18
5-11. 緊急時への備え	19
5-12. 身体的負荷のかかる作業への配慮	19
5-13. 施設の安全衛生	20
5-14. 産業衛生	20
5-15. 安全衛生のコミュニケーション	21
5-16. 虐待及びハラスメントの禁止	21
5-17. 結社の自由・団体交渉権	22
6. 紛争鉱物の不使用	23
6-1. 責任ある鉱物調達	23
7. 地域コミュニティへの貢献	24
7-1. 社会・地域への貢献	24
8. マネジメントシステムの構築	25
8-1. マネジメントシステムの構築と運用	25
8-2. サプライヤー管理	26
8-3. 適切な輸出入管理	26
8-4. 事業継続計画の策定	26
9. 相談窓口	27
9-1. 通報者の保護	27
参考資料	30
誓約書	31

1. 倫理的な事業活動

1-1. 法令遵守・国際規範の尊重

事業活動・調達活動を行うにあたり、適用される各国の法令や条例、規則を遵守し、国際規範を尊重する

企業は、各国で制定・導入されている環境や人権、贈収賄等に関わる様々な法規制や国際規範を理解し、遵守する必要がある。一部の法規制は自国だけでなく、域外にも適用される場合もある。また、自社のみならずサプライチェーンを通じた法規制遵守、さらには国際規範の尊重が求められている。

国際規範とは、国際慣習法、一般に受け入れられている国際法の原則、または普遍的もしくはほぼ普遍的に認められている政府間合意（条約及び協定を含む）から導かれる、社会的に責任ある組織に期待される行動の規範を指す。

国際規範の例としては、OECD（経済協力開発機構）による「多国籍企業行動指針」やILO（国際労働機関）の「多国籍企業宣言」、国際連合（国連）における「ビジネスと人権に関する指導原則」や「SDGs（持続可能な開発目標）」等が挙げられる。

1-2. 公正・適正なビジネスの遂行

公正・適正な事業、競争、責任あるビジネス活動を行う

企業は、独占禁止法、下請法等を含む公正な取引に関する法令を遵守し、不当な取引制限（カルテル）等の反競争法的行為、利益相反行為等の違法行為は行わない。

製品やサービスに関するカタログ等の表示及び広告宣伝においては、事実と異なる表現や、消費者や顧客に内容を誤認させる表現を行わず、また他の企業や個人の誹謗中傷、権利侵害等の内容を含まないよう配慮する。

1-3. 汚職・贈収賄

公的機関及び民間企業と健全かつ正常な関係を保ち、贈収賄やファシリテーションペイメント、違法な政治献金等を行わない

企業は、贈収賄、ファシリテーションペイメント、違法な政治献金等を一切禁止する必要がある。

贈収賄とは、公務員及びそれに準じる者（以下、「公務員等」という）やサプライヤーに対し、許認可や取引の獲得・維持、非公開情報の入手等、業務上の不適切な利益を目的とした事業活動上の行為（金銭の授受・接待・贈答、その他の利益や便宜の供与）をいう。

ファシリテーションペイメントとは、通常の行政手続（通関、検問、入国または滞在ビザの発給または延長申請、上下水道または電話の敷設等）を円滑に進めさせるために、公務員等に対して小額の金銭を支払うことをいう。

違法な政治献金とは、例えば、政治家個人への献金や法令で定める上限額を超えた政治献金を行うことをいう。

企業がこれらを遵守するためには、方針を策定するだけでなく、従業員に適切な教育・研修を継続的に実施し、その方針を周知徹底する必要がある。

また、企業は、ビジネスを獲得したり、不適切な利益を得るために、直接的あるいは間接的に価値のあるものを与えたり、受け取ること、またその約束、申し出を行うことも禁止される。例えば、法令に定める範囲を超えて景品や賞品・賞金等を顧客に提供あるいは顧客より受領したり、社会的儀礼の範囲を超えた金品や接待を提供あるいは受領するような、賄賂性のある行為（キックバックを含む）がこれに当たる。

1-4. 不適切な利益供与及び受領の禁止

ステークホルダーとの関係において不適切な利益の供与や受領を行わない

企業は、法令、条例、その他のすべての社会規範を遵守しなければならず、これらに違反して不適切な利益の供与・受領を行ってはならない。

不適切な利益の供与・受領には、社会的秩序や健全な活動に悪影響を与える反社会的勢力（暴力団、犯罪組織やテロ組織等）と関係を持ち、あるいは利益を供与する行為や、上場会社の非公開の重要情報をもとに、当該会社の株式等を売買するインサイダー取引を行うこと等が含まれる。

1-5. 知的財産権の尊重

他者の知的財産権を侵害しない

企業は、自社の知的財産を適切に利用し、他者の知的財産権の侵害を行わない。技術やアイデア、ノウハウ、デザイン等の利用は知的財産権が守られた形で行うことを徹底する。

知的財産権は、法令に定められた権利で、特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権等が該当し、営業秘密・技術上のノウハウ等も含む。

2. 情報セキュリティ・プライバシー

2-1. サイバー攻撃に対するセキュリティ強化

サイバー攻撃に対する防御策を講じて、自社及び他者に被害を与えないように管理する

企業は、サイバー攻撃に対する防御策を講じて、自社及び他者に被害を与えないように管理する必要がある。具体的には、開発者に対する徹底したセキュリティ教育やソフトウェア開発プロセスのセキュリティレビュー、脆弱性（安全を脅かすシステム上の欠陥）検査、不正アクセスの監視、脆弱性の調査・対応等がある。

サイバー攻撃とは、例えば、標的型メール等によるマルウェア感染や悪意あるサイトへの誘導等により、個人情報、顧客情報、取引先情報、機密情報等の営業秘密の流出や、重要ファイルを暗号化される等の被害を与える行為を指す。

攻撃者は、入手した顧客情報や取引先情報から、攻撃対象を広げる可能性があることから、被害は自社に留まらない。サイバー攻撃を防ぐための対策を講じることに加え、実際に攻撃を受けた場合に迅速に復旧するための計画を策定しておくことが重要である。具体的には、例えば重要なデータのバックアップ、サーバーやデータセンターの二重化等がある。

2-2. 個人情報の保護

サプライヤー、顧客、消費者、従業員等すべての個人情報について、関連する法規制を遵守し、適切に管理・保護する

企業は、サプライヤー、顧客、消費者、従業員等の個人情報については、各国の関連する法規制を遵守し、慎重に取扱う必要がある。特定された利用目的の達成に必要な範囲内で、個人情報の収集、保存、変更、移転、共有その他の処理を行う必要がある。

個人情報とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるものを指す（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別できるものを含む）。

適切な管理とは、個人情報に関する全般的な管理の仕組みの構築と運用を指し、これには従業員等の遵守すべき規範や方針の作成、それらに従った計画立案、施策実施、監査及び見直しを含む。

適切な保護とは、個人情報を不正または不当に取得、利用、開示または漏洩しないことを指す。

2-3. 機密情報の漏洩防止

自社のみならず、顧客や第三者から受領した機密情報を、適切に管理・保護する

企業は、自社並びに第三者から受領した機密情報を管理するための適切な仕組みやマネジメントシステムを構築する必要がある。これには情報管理レベルの設定や従業員の教育・研修を含む。

機密情報とは、一般的に、機密である旨が合意されている文書等（電磁的あるいは光学的に記録されたデータ情報を含む）により開示された情報や、機密である旨を告知したうえで口頭にて開示された情報を指す。

適切な管理とは、機密情報に関する全般的な管理の仕組みの構築と運用を指し、従業員等の遵守すべき規範や方針の作成、それらに従った計画立案、施策実施、監査及び見直しを含む。

適切な保護とは、機密情報を不正または不当に取得、利用、開示または漏洩しないことを指す。

3. 製品・サービスの安全と品質

3-1. 製品・サービスの安全性と品質の確保

製品やサービスが各国の法令等で定める安全基準を満たし、十分な安全性と品質を確保できる設計・製造・販売を行う

企業は、自社の責任で製品やサービスの設計・製造・販売を行う場合、製品やサービスが各国の法令等で定める安全基準を満たし、通常有すべき安全性・確実性・合法性・有益性・利便性についても配慮する必要がある。

安全性と品質に関わる法令として、日本国内の場合には電気用品安全法、消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法等が挙げられる。安全基準は、法令の細則等や JIS 等で定められている。また、海外の安全規格として UL、BSI、CSA 等がある。

安全性や品質の確保には、必要な方針・体制の整備、基準、トレーサビリティ（材料・部品・工程等の履歴）等の管理及び問題解決に向けた迅速な対応が有用である。

3-2. 正確な製品・サービス情報の提供

製品・サービスに関する、正確で誤解を与えない情報を提供する

企業は、顧客や消費者に対して、製品・サービスに関する正確で誤解を与えない情報を提供する必要がある。虚偽の情報や改ざんされた情報を提供してはならない。

正確な情報とは、例えば以下のようなことを指す。

- ・製品やサービスに関する仕様・品質・取扱い方法に関する内容が正確であること。
- ・製品に使用されている部材・部品の含有物質等の情報が正確であること。

4. 環境の保護

4-1. エネルギーの効率的利用及び消費量削減、温室効果ガスの排出削減

エネルギー使用量及び温室効果ガス排出量の測定を行い、エネルギー効率の改善、エネルギー消費量や温室効果ガスの排出削減に積極的に取り組む

企業は、気候変動への対策として、エネルギー使用量及び温室効果ガス排出量に対して、全社規模で自主的な削減目標を設定し、計画を立案し、実行することが必要である。具体的な削減方法には、エネルギー効率の改善やクリーンエネルギーの利用等がある。また、それらを追跡、文書化し、削減目標との比較をするとともに、エネルギー効率を改善し、エネルギー消費及び温室効果ガスの排出を最小化する方法を追求しなければならない。

温室効果ガスとは、特に京都議定書で定められた二酸化炭素、メタン、亜酸化窒素、HFC、PFC、SF₆ の 6 種類の物質群を指す。

4-2. 資源の有効利用と廃棄物削減

3R（リデュース・リユース・リサイクル）等を通じて資源の有効利用を図り、廃棄物の発生を最低限に抑える

企業は、製品自体や梱包資材等における木材、化石燃料、水を含む資源の利用に関して、3R（リデュース・リユース・リサイクル）等を通じて資源の有効利用を図ることが必要である。具体的には、各資源の種類や量、処理状況等の把握に加えて、企業としての削減目標を設定し、継続的に改善活動を行うことが必要である。

尚、製品の設計・開発段階においても、使用者が 3R の実践を可能とする設計をし、資源の有効活用を図ることが望ましい。

4-3. 水の管理

取水量を可能な限り削減するとともに、排水を適切に管理する

企業は、地域の自然や社会に影響を与えないよう、自社・拠点が立地する地域の水環境を考慮したうえで、取水及び排水を管理する必要がある。取水量を可能な限り削減するとともに、排水が自然環境中に直接流出しないようにしなければならない。企業としての削減目標を設定し、継続的に改善活動を行うことも必要である。

4-4. 生物多様性の保全

事業活動を通じた生態系への影響を把握するとともに、生態系に配慮した事業運営及び資源の活用を行う

企業は、事業活動を通じた生態系への影響と恩恵を把握し、生態系に配慮した事業運営を行うことが必要である。また、使用する資源についてもできる限り限り生態系に配慮した生産や取得を経たものを活用することが必要である。

生態系に配慮した生産や取得を経たものとは、例えば以下のようなものを指す。

- ・適切に管理された森林の産出木材を原料とするもの（FSC 認証材等）
- ・保護を必要とする貴重な生態系や希少野生動物の生存に悪影響をおよぼす森林破壊等により得られた木材や鉱物等を排除したもの

4-5. 化学物質管理

製造工程において、所在国の法令等で指定された化学物質を管理する

企業は、人体や環境に対して危険をもたらす化学物質、廃棄物、及びその他の物質は、特定、表示、及び管理され、安全な取り扱い、移動、保存、使用、リサイクルまたは再利用、及び廃棄を確実にしなければならない。

4-6. 製品含有化学物質の管理

すべての製品に対して、法令等で指定された化学物質を管理する

企業は、すべての製品に対して、法令等で指定された化学物質を使用・管理する必要がある。また、顧客の要求にも配慮する必要がある。

- ・製品の仕向け国の法規制に従う。
- ・最終的な製品では、製品の中に組み込まれる部品についても責任を持たなくてはならない。したがって上流企業は、下流企業に必要な情報を提供する必要がある。

例えば EU に輸出する場合、関連する法規制には、RoHS 指令、REACH 規則等が該当する。

4-7. 大気・水質・土壌の汚染防止

関連する法規制を遵守し、大気・水質・土壌の汚染防止のための適切な対策を実施する

企業は、関連する法規制を遵守し、大気・水質・土壌の汚染防止のための適切な対策を実施する必要がある。各種有害物質は、排出に先立ち、内容の分析と監視に努め、その結果に基づいて必要な管理や処置を施した後に排出する。

対策には、処理システムの性能の定期的な監視も含まれる。

4-8. 環境許可と報告

事業の所在地の法規制に従い、事業に必要な許認可・承認を取得し、登録・報告を行う

企業は、必要とされるすべての環境許可証、認可書、及び登録書を取得・維持し、最新の状態に保ち、その運用及び報告に関する要求事項を遵守する必要がある。

5. 人権の尊重

5-1. 人権に関する国際規範の尊重

人権に関する国際規範を支持し、すべてのステークホルダーの人権を尊重する

企業は、「世界人権宣言」、「市民的及び政治的権利に関する国際規約」、「経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約」、及び「労働における基本的原則及び権利に関する ILO 宣言」等、人権に関する国際規範を支持し、すべてのステークホルダーの人権を尊重しなければならない。

5-2. 児童労働の禁止、若年労働者への配慮

最低就業年齢に満たない児童に労働をさせない。また、若年労働者に配慮する

企業は、児童労働を行わない。児童労働は、ILO 及び各国法令により、いかなる場合も禁止されている。ここでいう「児童」とは、15 歳または義務教育を修了する年齢、または国の雇用最低年齢の内、いずれか最も高い年齢に満たない者を指す。企業は、従業員の年齢を確認する適切な仕組みを持たなければならない。また、18 歳未満の従業員（若年労働者）に対しては、適切な支援と教育訓練を提供するとともに、夜勤や時間外労働を含む、健康や安全が危険にさらされる可能性がある業務に従事させてはならない。また、適用される法規制に従い従業員の記録に関して適切に管理しなければならない。尚、学生の労働者については、学生の所属する教育機関に対するデューディリジェンスを行うことが望ましい。

5-3. 強制労働の禁止

すべての従業員をその自由意思において雇用し、また従業員に強制的な労働を行わせない

企業は、すべての従業員（正社員、契約社員、派遣労働者、パートタイム労働者、移民労働者、学生及びその他の就労形態を含む）をその自由意思において雇用し、また従業員に強制的な労働を行わせてはならない。強制労働とは、自らの意思によらないすべての労働のことである。

例えば、監禁・拘束・奴隷労働・超過勤務の強制、人身取引等、本人の意思に反して就労させる労働のことで、借金等の返済のために離職の自由が制限される債務労働等も含む。

自由な離職の権利がないことや、身分証明書・パスポート・労働許可証の雇用者への預託を義務付ける行為も強制労働の一種である。雇用者は、これらの保持が法律で定められている場合にのみ文書を保持することができ、そのような場合も、従業員が常にそれらの文書の取り扱いが可能であるようにしなければならない。また、従業員の施設への出入りや施設内の移動に不合理な制約を課すことも、強制労働につながる行為である。

移民労働者は、労働者が母国を離れる前に雇用契約書を必ず受け取り、受け入れ国に到着した時点での雇用契約の代替や変更は、現地法を満たすため、かつ元の契約の同等以上の条件を提供する変更以外は認められない。雇用者の人材斡旋業者またはその委託先業者の就職斡旋手数料、または雇用に関わるその他の手数料について、労働者はそれらを支払わない。労働者がこうした雇用に関連する費用を支払ったことが判明した場合は、その費用は当該労働者に返金される必要がある。

5-4. 機会均等・差別の禁止

求人・雇用における差別をなくし、機会均等と処遇における公平の実現に努める

企業は、差別のない職場づくりに取り組まなければならない。会社は賃金、昇進、報酬及び教育訓練の機会等の採用や雇用実務において、人種、肌の色、年齢、性別、性的指向、性同一性と性表現、民族または国籍、障害の有無、妊娠、宗教、所属政党、所属組合、軍役経験の有無、保護された遺伝情報、または配偶者の有無に基づく差別を行ってはならない。

健康診断や妊娠検査が機会均等または処遇における公平性を損なう場合には差別的行為となる。また、従業員には宗教上の慣行に対して合理的な便宜を図ることが望ましい。

5-5. 労働時間

法定限度を超えないよう、従業員の労働時間・休日・休暇を適切に管理する

企業は、現地法で定められている労働時間の限度を超えてはならない。

適切な管理とは、以下を指す。

- ・年間所定労働日数が法定限度を超えないこと
- ・7日ごとに最低1日（24時間以上）の休日を与えること
- ・超過勤務時間を含めた1週間当たりの労働時間（ただし、災害その他の避けることのできない緊急時、非常時を除く）が法定限度を超えないこと
- ・法令に定められた年次有給休暇、産前産後休暇、育児休暇の権利を与えること
- ・法令に定められた休憩時間を与えること

5-6. 適切な賃金と手当

従業員の基本的なニーズを満たす適切な賃金水準及び手当を確保する

企業は、従業員の基本的なニーズを満たす適切な賃金水準及び手当を確保する必要がある。

適切な賃金及び手当とは、最低賃金や時間外労働、福利厚生等、賃金に関するすべての法令及び労働基準を遵守した水準であり、かつ従業員が人間らしい生活を送ることを可能にする水準の生活賃金及び手当を指す。

賃金の支払いにおいては、不当な賃金控除をしないこと、また支払いの際に給与明細書も併せて提供することも必要である。

5-7. 従業員の健康管理

すべての従業員に対し、適切な健康管理を行う

企業は、すべての従業員に対し、適切な健康管理を行う必要がある。

適切な健康管理とは、少なくとも法令に定める水準において健康診断等を実施し、従業員の疾病の予防と早期発見を図ることを指す。

あわせて過重労働による健康障害の防止やメンタルヘルス等のケアについても十分に配慮していく必要がある。

5-8. 労働安全

職場の安全に対するリスクを特定・評価し、また適切な設計や技術・管理手段をもって安全を確保する

企業は、職場における危険を、発生の可能性も含めて特定、評価し、さらにヒエラルキーコントロール（危険源の除去⇒代替⇒工学的対策⇒管理的対策⇒個人用保護具の優先順でリスクを許容範囲まで下げていく考え）を用いて軽減しなければならない。職場における危険の例としては、化学物質、電気その他のエネルギー源への人体の接触、火災、車両事故、及び落下等がある。

軽減策には、例えば以下が該当する。これらを仕組みとして進めることが必要である。

- ・ 発生の可能性を含めた危険の特定と評価
- ・ 危険の排除と防保全を考慮した、適切な作業現場の設計
- ・ 安全のための活動（危険源に関連するリスクに関する教材や適切で正しく維持管理された個人保護具の提供等）

更に、妊娠中の女性及び授乳期間中の母親を危険な状態から守ることや合理的な便宜を図ることも必要である。

5-9. 機械装置の安全対策

従業員が業務上使用する機械装置について安全上のリスクがないか評価し、適切な安全対策を実施する

企業は、従業員が業務上使用する機械装置について安全上のリスクがないか評価し、適切な安全対策を実施する必要がある。

適切な安全対策とは、就業中に発生する事故や健康障害の防止のための管理を指し、例えば、フェイルセーフ、フールプルーフ、インターロック、タグアウト等と呼ばれる安全機構の採用、安全装置や防護壁等の設置、機械装置の定期的な検査と維持管理の実施等。

5-10. 労働災害・労働疾病

労働災害及び労働疾病の状況を特定・評価・記録・報告し、適切な対策及び是正措置を講じる

企業は、従業員の身に起きた労働災害及び労働疾病を記録し、必要な治療を提供し、事故の調査、原因の特定と除去及び予防対策の実施、管理、報告を含めた是正措置を実施する必要がある。また、従業員の職場復帰の促進のための規定とその実施の報告も必要である。

適切な対策とは、従業員による通報の促進、災害・疾病の分類や記録、必要に応じた治療の提供、災害・疾病の調査、原因排除に向けた是正対策の実行、従業員の職場復帰の促進等を可能にする制度や施策のことを指す。また法令の定めに応じた行政に対する必要な手続きの実施、労災保険への加入等も含まれる。

5-11. 緊急時への備え

従業員等の生命・身体の安全を守るため、発生しうる災害・事故等を想定の上、緊急時の対応策を準備し、また職場内に周知徹底する

企業は、従業員等の生命・身体の安全を守るため、発生しうる災害・事故等を想定の上、緊急時の対応策を準備し、また職場内に周知徹底する必要がある。

緊急時の対応とは、例えば、緊急時の報告、従業員への通知、避難方法の明確化、避難施設の設置、分かり易く障害物のない出口、適切な退出設備、緊急医療品の備蓄、火災検知システムの設置、消火器・防火扉・スプリンクラーの設置、外部通信手段の確保、復旧計画の整備等を指す。

職場内での周知徹底とは、例えば従業員への緊急対応教育（避難訓練を含む）の実施や、緊急時の対応手順書等の職場内で容易に手の届く場所への保管・掲示が挙げられる。

防災訓練は、少なくとも年に1度、または現地法の要求、いずれかのより厳しい方法で実施しなければならない。

5-12. 身体的負荷のかかる作業への配慮

身体的に負荷のかかる作業を特定・評価の上、労働災害・労働疾病につながらないように適切に管理する

企業は、身体的に負荷のかかる作業を特定・評価の上、労働災害・労働疾病につながらないように適切に管理する必要がある。

身体的に負荷のかかる作業には、手作業による原材料の取り扱い、手動での重量物運搬作業等重労働のほかにも、力の必要な組み立て作業やデータ入力等の長時間にわたる反復作業・連続作業、長時間の不自然な姿勢による作業等が含まれる。

適切な管理には、人間工学にもとづく作業環境の整備、定期的な小休止、作業補助具の提供、複数作業者での分担や協力等が挙げられる。人が正しく効率的に動けるように周囲の環境を整えて、事故やミスを少なくすることも考慮することが有用である。

人間工学とは、人間が可能な限り自然な動きや状態で使えるように物や環境を設計し、実際のデザインに活かす研究分野のことを指す。人が正しく効率的に動けるように周囲の環境を整えて、事故やミスを少なくすることも含む。

5-13. 施設の安全衛生

従業員の生活のために提供される施設（寮・食堂・トイレ等）の安全衛生を適切に確保する

企業は、各施設の安全衛生の確保として、施設の清潔さ・衛生を保つとともに、以下のような点に留意する必要がある。

- ・ 飲料水：法規制に準拠した水質検査、安全な飲料水（ウォーターサーバー等）
- ・ 衛生的な食事の提供：調理人の服装・健康診断、害虫駆除、食品の適温管理、食堂事業の認定証等
- ・ トイレ：人数に対する十分な数の清潔なトイレ施設、トイレトペーパーの提供等
- ・ 寮：火災対策、緊急避難路（出口）、個人所持品の安全な保管施設（鍵付きロッカーの提供）、居室の十分な広さ（目安は1人当たり3.3㎡以上）、換気、温度管理、適切な照明等

5-14. 産業衛生

人体に有害な生物的・化学的・物理的な影響を従業員が被るリスクを特定・評価し、適切な管理を行う

企業は、従業員の人体に有害な生物的、化学的、物理的影響について、ヒエラルキーコントロール（危険源の除去⇒代替⇒工学的対策⇒管理的対策⇒個人用保護具の優先順でリスクを許容範囲まで下げていく考え）に基づいて特定、評価、管理しなければならない。

有害な影響を与えるものには、毒劇物、放射線、慢性病を引き起こす物質（鉛、アスベスト等）等が含まれる。これらは、煤煙、蒸気、ミスト、粉塵等の状態で存在することもある。また、騒音や悪臭等も著しい場合には人体に有害なものともみなされる。

潜在的な危険源が特定された場合は、企業はその潜在的危険源を除去また軽減する機会を模索しなければならない。その危険源の除去または軽減が実行可能でない場合は、潜在的な危険源は、適切な設計、工学的及び運営的管理の実施によって制御されなければならない。このような手段により、危険源を適切に管理することができない場合、従業員には適切で正しく維持管理された個人保護具が無料で提供され、これが使用されなければならない。保護プログラムは継続的に実施され、これらの危険源に関わるリスクについての教育を含む。

5-15. 安全衛生のコミュニケーション

従業員が被る可能性のある職務上の様々な危険について、適切な安全衛生情報の教育・訓練を実施する

企業は、従業員が被る可能性がある職場の危険（機械、電気、化学、火災、及び物理的危険を含むがこれに限定されない）について、適切な職場の安全衛生情報と教育・訓練を提供する必要がある。

安全衛生関連の情報は、施設内に明確に掲載されるか、従業員が特定、アクセスできる場所に置かれる必要がある。また、従業員の理解できる言語で提供する必要がある。

教育・訓練は、作業の開始前にすべての従業員に、それ以降は定期的に提供する必要がある。

また、不利益な扱いを受けることなく、従業員側から安全上の懸念を提起することが奨励される。教育・訓練の項目には、個人保護具の正しい使い方、緊急時対応、機械の安全操作、有害な環境に入る前の準備等が含まれる。

5-16. 虐待及びハラスメントの禁止

従業員の人権を尊重し、精神的・肉体的な虐待、強制、ハラスメント等の非人道的な扱い、ならびにそのような可能性のある行為を禁止する

企業は、非人道的な扱いに関して懲戒方針、対応手順等を策定しておくと同時に、事実を把握するための社内通報制度を整え、それを従業員に周知し、運用していく必要がある。

非人道的な扱いとは、以下のようなものを指す。

- ・精神的な虐待とは、嫌がらせ、無視、自尊心を傷つける言葉等により、他者に心理的に暴力をふるうことで、精神と感情に弊害を与えること等
- ・肉体的な虐待とは、暴力や、過酷な環境下での作業等
- ・強制とは、脅し等により、無理に本人の希望しない行為をやらせること。例えば、残業を無理強いすること等
- ・ハラスメントとは、嫌がらせやいじめにより、受け手が不快になること。具体的には、性的嫌がらせ、性的虐待、体罰、精神的・肉体的な抑圧、言葉による虐待、イス・個人保護具等の非提供等が挙げられる。いわゆる、セクハラ、パワハラ、マタハラ等もハラスメントに該当する。

5-17. 結社の自由・団体交渉権

労働環境や賃金水準等の労使間協議を実現する手段としての従業員の権利を尊重する

企業は、労働組合の結成及び労働組合への加入に関する従業員の権利を尊重し、同時に、このような活動に参加しないまたは活動を差し控える従業員の権利も尊重する必要がある。さらに、従業員、または彼らの代表者は差別、報復、脅迫、あるいはハラスメントを恐れることなく、労働条件及び経営慣行に関する意見及び懸念について、経営陣と公に意思疎通を図る団体交渉ができるものとする。

6. 紛争鉱物の不使用

6-1. 責任ある鉱物調達

製造している製品に含まれるタンタル、錫、タングステン、及び金等の鉱物が、紛争地域及び高リスク地域で深刻な人権侵害、環境破壊、汚職、紛争等を引き起こしていないか、またはそれらに加担していないかのデュー・ディリジェンスを実施する

企業は、製造している製品に含まれるタンタル、錫、タングステン、及び金等の鉱物が、紛争地域及び高リスク地域で深刻な人権侵害、環境破壊、汚職、紛争等を引き起こしていないか、またはそれらに加担していないかのデュー・ディリジェンスを実施する必要がある。

責任ある鉱物調達に関するデュー・ディリジェンスとは、方針を策定し、購入先に自社の期待を伝え（可能な場合には契約に盛り込む）、サプライチェーンのリスクを特定し査定し、特定されたリスクに対応する戦略を策定及び実行することを指す。

責任ある鉱物調達のデュー・ディリジェンスに関しては、国際的に認められた「OECD 紛争地域および高リスク地域からの鉱物の責任あるサプライチェーンのためのデュー・ディリジェンス・ガイダンス」で次の5ステップが記載されている。

Step1：強固なマネジメントシステムの構築

Step2：サプライチェーンにおけるリスクの特定と評価

Step3：特定されたリスクに対応するための戦略立案と実行

Step4：製錬／精製業者のデュー・ディリジェンスに関する独立した第三者による監査の実施

Step5：サプライチェーンデュー・ディリジェンスに関する年次報告

なお、関連する法規としては、米国ドッド＝フランク・ウォール街改革・消費者保護法第 1502 条、欧州委員会 紛争鉱物規則がある。

7. 地域コミュニティへの貢献

7-1. 社会・地域への貢献

国際社会・地域社会の発展に貢献できる活動を自主的に行う

企業は、国際社会・地域社会の発展に貢献できる活動を自主的に行う必要がある。

国際社会・地域社会の発展に貢献できる活動とは、企業の経営資源を活用したコミュニティへの支援活動がいい、一般的には次のような取組みをいう。

- ・ 本来の業務や技術等を活用した社会貢献
- ・ 施設や人材等を活用した非金銭的な社会貢献
- ・ 金銭的寄付による社会貢献

具体的には、災害時における地域との連携、ボランティア、NPO/NGO等の活動支援、寄付活動、各種情報発信・紹介等の例を挙げることができる。各企業が実施可能な活動範囲を決め、積極的な社会貢献に取り組む。

8. マネジメントシステムの構築

8-1. マネジメントシステムの構築と運用

環境・品質・労働衛生等のマネジメントシステムを構築し、運用する

企業は、環境・品質・労働衛生等のマネジメントシステムを構築し、運用する必要がある。

マネジメントシステムとは、方針の遵守、実施体制、是正処置、ステークホルダー・エンゲージメントについて、PDCA（Plan-Do-Check-Action）を通じ、継続的な改善をはかる仕組みを構築することである。

マネジメントシステムには、以下を含む。

- ・コミットメント、または方針の制定
- ・目標及び実施計画の策定
- ・目標達成に向けたアクションの実施（例：従業員への周知、研修等）
- ・マネジメントシステムの運用に関する記録文書の作成と保管、及び必要に応じてステークホルダーへの情報開示（楽天グループ、顧客、お取引先様等）

例えば、以下のような代表的なマネジメントシステムがある。

- ・安全衛生マネジメントシステム：ILO 労働安全衛生マネジメントシステムに係るガイドライン、ISO 45001 等
- ・環境マネジメントシステム：ISO 14001、エコアクション 21 等
- ・品質マネジメントシステム：ISO 9000 ファミリー、IATF16949、ISO13485 等
- ・情報セキュリティ：ISO/IEC 27001 等
- ・事業継続計画：ISO22301 等

以下が、マネジメントシステムを構築する際の留意点である。

- ・業務や製品に関連する法規制及び顧客要求事項を遵守しているか
- ・本行動規範に記載した内容に一致しているか
- ・本行動規範に記載した内容に関するリスクの特定と軽減を行っているか
- ・これらにより、継続的改善が期待できるか

8-2. サプライヤー管理

本行動規範の要求事項をサプライヤーに伝達し、サプライヤーの本行動規範への遵守を依頼する

企業は、本行動規範について自社のみならずサプライチェーン上においても、自社と同様の責任を求められる。本行動規範の内容をサプライヤーに伝達し周知、教育を行うとともに、遵守状況をモニタリングし、改善を促す必要がある。

8-3. 適切な輸出入管理

法令等で規制される技術や物品の輸出入に関して、明確な管理体制を整備して適切な輸出入手続きを行う

企業は、輸出入に関して、各国で様々な法規制があり、それらを理解し、遵守することが必要である。法令等で規制される技術や物品とは、国際合意等（ワッセナー・アレンジメント等）に基づく法規制等で輸出入に関する対象となる部品・製品・技術・設備・ソフトウェア等を指す。なお、輸出入に関しては監督官庁等に対して、許可取得等の手続きが必要な場合がある。

8-4. 事業継続計画の策定

事業継続を阻害するリスクを特定・評価し、事業への影響や事前対策等をまとめた事業継続計画（BCP）を策定する

企業は、大規模自然災害等によって自社もしくは自社の取引先が被災した場合に、自社が供給責任を果たすために、いち早く生産活動を再開できるよう準備する必要がある。企業は、事業継続を阻害するリスクを特定・評価し、事業への影響の精査と中長期的に必要な事前対策、その取り組み状況をまとめた事業継続計画（BCP）を策定することが必要である。

9. 相談窓口

9-1. 通報者の保護

通報に係る情報に関する機密性を確保し、通報者に対する報復を行わない

企業は、自社並びにサプライヤーの従業員を含む関係者が報告または相談可能な仕組みにおいて、通報したサプライヤーまたは従業員等の通報内容の機密性を確保し、通報したことを理由に企業や個人から不利益な扱いを受けることから保護しなければならない。

不利益な扱いとは、個人に対しては嫌がらせ等を含む就業環境を害する行為や不当な人事考課・報酬・解雇・配置転換等の労働条件の変更、企業に対しては取引の縮小や契約解除等が挙げられる。

楽天グループでは、法令や本インストラクション及び本行動規範に違反する恐れのある行為について、サプライヤーの皆様が報告または相談できる窓口を設置し、報告内容に適切に対処する体制を整備しています。

■ ご連絡の方法

[こちらのフォーム](#)からご連絡ください。楽天グループから、より詳細な事実を確認させていただくためにご連絡を差し上げる場合がございますので、ご連絡に際しては、ご連絡者様の所属組織名・お名前及び E-mail アドレス等を明示ください。

匿名または入力項目が不十分な場合、調査結果の通知ができない、また事実関係の調査を十分に行うことができない可能性がありますので、予めご承知おきください。

■ 受付内容

法令や本インストラクション及び本行動規範等に違反している（またはそのおそれがある）と認識された、楽天グループの役員・従業員・またはその関係者の行為

※尚、事実と異なる、あるいは誹謗・中傷・脅迫・業務妨害等不正な目的をもってのご連絡（以下「不正目的通報」）はご遠慮ください。

現在、ご連絡フォームに本来の目的と異なるご相談（営業、各種サービスに関するお問い合わせ等）については、大変申し訳ございませんが、こちらでは原則ご対応しかねますので、ご了承ください。

■ ご連絡に対する対応

- ・ 楽天グループ内の購買・調達取引に直接関与しない担当組織にて、ご連絡内容の事実関係を調査いたします。調査の結果、是正措置が必要な場合は、迅速に対応し、解決を図ります。
- ・ ご連絡内容については真摯に取り扱いますが、原則、社内での対応内容を個別具体的にご報告いたしませんのでご容赦願います。

■ ご連絡いただいたサプライヤー様のお取り扱いについて

- ・ 楽天グループは、ご連絡いただいたサプライヤー様に対して、ご連絡自体を理由とする不利益なお取り扱いは決していたしません。ただし、不正目的通報の場合や、当該サプライヤー様が違反行為に関与される場合には、保護されない場合があります。
- ・ 楽天グループは、ご連絡内容、ご連絡者様のお名前やご連絡先等をすべて秘密として厳守し、本件調査の目的にのみ使用いたします。

- ・ 個人情報の取り扱いにつきましては、楽天グループのプライバシーポリシーに基づき、お取り扱いいたします。
- ・ いただいた個人情報や、その他の内容に訂正・変更等がおありになる場合は、ご連絡フォームにて再度ご連絡くださいますようお願いいたします。

参考資料

本行動規範の策定にあたり、主に以下の文書を参考にしています。

- ・ 一般社団法人電子情報技術産業協会『責任ある企業行動ガイドライン～サプライチェーンにおける責任ある企業行動推進のために～』（2020年3月）
- ・ RESPONSIBLE BUSINESS ALLIANCE『RESPONSIBLE BUSINESS ALLIANCE CODE OF CONDUCT Version 7.0』（2021年1月）
- ・ United Nations『Guiding Principles on Business and Human Rights』（2011年3月）
- ・ United Nations『Transforming our world the 2030 Agenda for Sustainable Development』（2015年10月）
- ・ OECD『OECD Guidelines for Multinational Enterprises』（2011年5月）
- ・ OECD『OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas THIRD EDITION』（2016年4月）

誓約書

(会社名) (以下「サプライヤー」という) は、本行動規範の理解と実践を通じて、楽天グループと相互に協力しながら共に持続可能なサプライチェーンを実現できるよう努め、本行動規範と誓約書を遵守いたします。

1 (誓約書の目的)

サプライヤーは、本行動規範の理解と実践を通じて、楽天グループと相互に協力しながら共に持続可能なサプライチェーンを実現できるよう努めることに合意する。本誓約書はサプライヤーを物品・役務等の提供者として、楽天グループの各社を委託者(以下「委託者」という)として、サプライヤーと委託者との間で締結された、またはこれから締結される調達契約(以下「調達契約」)の一部を構成する。

2 (本行動規範の遵守)

サプライヤーは、委託者がサプライヤーから調達する物品・サービスの製造・流通等に際して、本行動規範の内容を確認し、その遵守に向けて必要な措置を講じる。

3 (サプライチェーンへの働きかけ)

サプライヤーは、サプライヤーのサプライチェーンに対して、本行動規範又はこれと同様の調達方針等の遵守を求めるなどの働きかけを行う。

4 (委託者による情報提供)

委託者は、サプライヤーに対し、本行動規範の遵守に取り組む上で有用な情報を提供できるよう努める。

5 (サプライヤーによる報告)

サプライヤーは、委託者の求めに応じて、委託者に対し、本行動規範の遵守やサプライチェーンへの働きかけの状況を報告する。また、サプライヤーは、サプライヤー又はサプライヤーのサプライチェーンにおける本行動規範の不遵守またはその疑いを生じ得る事実が判明した場合、委託者に対し、速やかに報告する。

6 (委託者の調査権・監査権)

委託者は、サプライヤーの本行動規範の遵守状況を調査し、又は第三者による監査の受け入れを求めることができ、サプライヤーはこれに協力する。また、サプライヤーは、委託者の求めに応じて、サプライヤーのサプライチェーンに対し、本行動規範の遵守状況を調査し、又は第三者による監査の受け入れを求める。

7（是正措置）

委託者は、サプライヤーに本行動規範の不遵守があることが判明した場合、サプライヤーに対し、是正措置を要求することができる。また、サプライヤーは、サプライヤーのサプライチェーンにおける本行動規範の不遵守が判明した場合、委託者の求めに応じて、サプライヤーのサプライチェーンに対し、是正措置を要求する。

8（不履行）

委託者は、前項の委託者のサプライヤーに対する是正措置の要求にもかかわらず、サプライヤーが相当な期間内に本行動規範の不遵守を是正せず、その結果本行動規範の重大な不遵守が継続した場合、サプライヤーとの間の調達契約の不履行とみなされることがあることを認識する。

本誓約書の内容を確認し、その遵守を誓約します。

サプライヤー

日付（年月日）

住所

会社名

代表者役職

代表者名（署名または印）