



# ANAグループ行動基準 “私たちの道”

私たちは、航空運送事業をはじめとする、ANAグループ各社が取り組むすべての事業の社会的使命と責任をはっきりと自覚し、「安心」と「信頼」を築く努力を惜しみません。

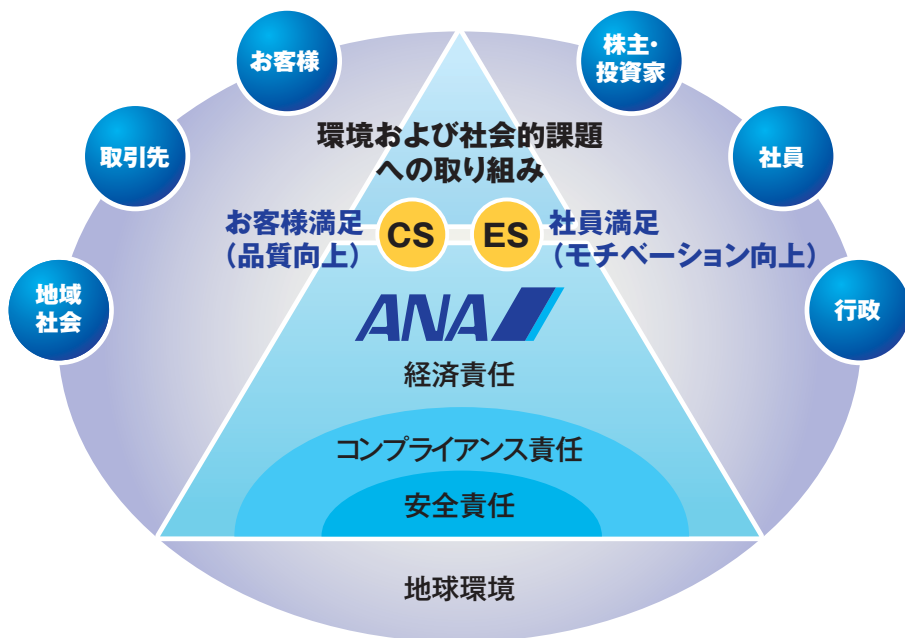
私たちは、お客様に提供するサービスや商品に限らず、私たちの行動すべてにおいて、お客様、株主・投資家、取引先、社員、地域社会、行政など、ステークホルダー（利害関係者）の皆様の「安心」、「信頼」への期待にお応えし、CSR(Corporate Social Responsibility=企業の社会的責任)を経営基盤とした事業活動を行うことで未来に継承していくことのできる社会の創造を目指します。

私たちは、公正な競争を通じて利潤を追求すると同時に、安全責任、コンプライアンス責任を果たすことはもとより、CS(Customer Satisfaction=顧客満足)、ES(Employee Satisfaction=社員満足)を向上させ、更には社会的課題、環境問題などの解決に積極的に取り組むことにより、広く社会にとって有用な存在と認められることを目指します。

私たちは、事業活動にあたっては、安全を最優先とし、法令・企業倫理と利益の衝突においては、迷うことなく法令・企業倫理の遵守を選びます。

私たちは、現状に満足することなく、チームワークを力に新たなものに挑戦していく姿勢を持ち続け、誇りと確信をもって、誠実にこの道を歩むことを誓います。

# CSRの基本的な考え方



## 「CSRの基本的な考え方」と目次との対比

- お客様 → Ⅱ お客様とのかかわり
- 株主・投資家 → Ⅲ 株主・投資家とのかかわり
- 取引先 → Ⅳ 取引先・競争会社とのかかわり
- 地球環境 → Ⅴ 社会とのかかわり(環境保全)
- 地域社会 → Ⅴ 社会とのかかわり(地域社会との融合)
- 行政 → Ⅴ 社会とのかかわり(政治・行政との関係)
- 社員 → Ⅵ 社員とのかかわり(社員として)

## I ANAグループ行動基準とは

### 1 経営理念との関係

本行動基準は、ANAグループ経営理念・グループ行動指針6カ条の実施のための行動基準として位置づけられます。

### 2 適用範囲

本行動基準は、ANAグループのすべての役職員に適用します。なお、役職員には派遣社員、嘱託社員、出向社員、パートタイマー、アルバイト社員、臨時従業員等も含まれます。

### 3 下部規程

ANAグループ行動基準に関する解説や事例等を記載した文書は、原則として、ANAグループ行動基準の下部規程として位置付けられます。私たちは、当該規程の内容も遵守します。

## II お客様とのかかわり

### 1 安全で高品質なサービス・商品の提供

私たちは、「グループ安全理念」に基づき、お客様の「安心」と「信頼」に応えます。

私たちは、多様化する社会的ニーズを正確に把握し、安全でお客様に満足・信頼していただける、社会にとっても有用なサービス・商品を提供します。

私たちは、お客様にサービス・商品に関する適切な情報を提供し、不当な表示・景品提供は行いません。

### 2 お客様情報の管理

私たちは、個人情報保護法に則り、お客様情報を厳重に管理し、情報漏洩や不正利用等を発生させません。

私たちは、お客様とお約束した範囲を超えてお客様情報を使用しません。

### 3 事故・トラブルへの対応

私たちは、事故・トラブルの未然防止に万全を期します。

私たちは、万一、サービス・商品に関連して事故・トラブルが発生した場合は、迅速な報告を行い、経営トップのリーダーシップの下、迅速な対応を実施します。

## III 株主・投資家とのかかわり

### 1 説明責任の遂行

私たちは、株主・投資家等に対する適時適切な情報開示に努め、十分な説明責任を果たします。

### 2 インサイダー取引の禁止

私たちは、「インサイダー取引防止規程」を遵守し、法令に違反するインサイダー取引を行いません。

## Ⅳ 取引先・競争会社とのかかわり

### 1 取引先との公正な関係

私たちは、「ANAグループ購買取引行動指針」を遵守した購買取引を行います。  
私たちは、環境変化に合致すべく商慣行につき不断の見直しを行います。  
私たちは、不当な買いたたき、受領拒否、返品、支払遅延等の違法行為は行いません。

### 2 独占禁止法の遵守

私たちは、取引先、競争会社いずれとの関係においても、独占禁止法を遵守します。

### 3 知的財産権の尊重

私たちは、知的財産権の創造・保護・活用を図ります。  
私たちは、他者の知的財産権を尊重し、侵害することはありません。

### 4 私的利得の授受禁止

私たちは、取引先に対する接待・贈答、取引先からの接受については、社内基準に従います。  
私たちは、得意先などとの関係において、私的な便宜のやり取りは行いません。

## Ⅴ 社会とのかかわり

### 1 適切で迅速な情報発信

私たちは、広く社会とのコミュニケーションを行い、ステークホルダー（利害関係者）に対して、企業情報の適時適切な開示を行います。

### 2 環境保全

私たちは、環境問題への取り組みが、企業の存続に必須の要件であることを認識し、「グループ環境理念」に基づき、自主的、積極的に行動します。  
私たちは、事業活動において、環境への負荷を低減する努力を怠りません。  
私たちは、事業活動以外においても、地球環境・資源保護の取り組みに積極的にかかわっていきます。

### 3 地域社会との融合

私たちは、地域社会との相互信頼を基盤とした事業活動に努めます。  
私たちは、地域社会との関わりを積極的に持ち、その地域の活動や発展に寄与します。  
私たちは、国際ルールや現地法の遵守はもとより、現地の慣習および文化を尊重します。

### 4 社会貢献

私たちは、良き企業市民として、社会の発展のため、社会貢献活動に取り組んでいきます。

### 5 政治・行政との関係

私たちは、関係法令等を遵守し、政治、行政、各国政府との健全で透明性の高い関係を構築・維持します。  
私たちは、政治、行政とオープンかつ積極的な意見交換を行います。

## 6 反社会的勢力との決別

私たちは、市民生活の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体とは、断固として対決します。

私たちは、これら反社会的勢力および団体の活動を助長するような行為は行いません。

## 7 輸出入に関する法令等の遵守

私たちは、国際社会の一員として、輸出入に関連する法令等を遵守します。

# VI 社員とのかかわり(社員として)

## 1 個人の尊重

私たちは、役職員を個人として尊重し、公平・公正で自由闊達な企業風土を作り上げます。

## 2 人材の創造

私たちは、「グループ人事理念」に基づき、「挑戦する人材の創造」を目指します。

## 3 コミュニケーションの促進

私たちは、情報の共有化の推進、信頼感の醸成等のため、積極的にグループ内のコミュニケーションを促進します。

## 4 人権尊重と差別・ハラスメントの禁止

私たちは、人権について正しく理解し、継続的な人権啓発に取り組んでいきます。

私たちは、国籍、人種、民族、宗教、社会的身分、社会的出身、性別、年齢、心身の障がいの有無などによる差別は行いません。

私たちは、働く権利や良好な職場環境を害する、いかなるハラスメントも許しません。

## 5 安全・衛生等

私たちは、職場における役職員の安全と健康を確保し、快適な職場環境の形成に努めます。

## 6 ワーク・ライフ・バランスの推進

私たちは、役職員が、「仕事」と「生活」を両立し、仕事のやりがい、生きがいを実感できる環境づくりを行うことにより、ゆとり、豊かさを実現します。

## 7 職務専念・精励

私たちは、持てる能力を最大限に発揮し、就業時間中は職務に専念、精励します。

## 8 会社財産・情報の管理

私たちは、会社財産(有形・無形)・情報の紛失、盗難、漏洩、不正使用が行われることがないように管理を徹底します。

私たちは、在職中、退職後を問わず、所定の手続きを経ない情報の開示や漏洩を発生させません。

## 9 利益相反行為の回避

私たちは、グループの利益を犠牲にして自分や第三者の利益を図ることは行いません。

## 10 政治活動・宗教活動等の禁止

私たちは、会社施設内または就業時間内において、政治活動や宗教活動を行いません。  
私たちは、会社の許可なく、会社施設内において、募金、寄付、署名活動などを行いません。

## VII 行動基準に関する対応

役職員は、本行動基準に違反する行為が発生し、または、そのおそれがある場合、必ず通報する義務があります。

### 1 職場での対応

私たちの行動が、本行動基準に照らして問題や疑問がある場合、まずは各自の職場でよく相談・議論して解決していくことが原則です。役員・管理職は部下からのいかなる疑問や提案に対しても、いつでも真摯に答える義務があります（オープンドア・ポリシー）。

### 2 CSRプロモーションリーダー（CPL）・CSRプロモーションオフィサー（CPO）の対応

職場での解決が困難な場合は、各職場のCPLに積極的に相談してください。なお、グループ各社では、CSR推進の最高責任者であるCPOが、CPLと連携して問題解決にあたります。

### 3 ヘルプラインへの相談・通報

問題の解決が困難な場合や、CPL（CPO）に相談できない事情がある場合等については、ヘルプラインに相談をしてください。ヘルプラインは、グループ内及び外部の弁護士事務所の2カ所に設置しています。  
ヘルプラインへの根拠のない誹謗中傷や虚偽の申告は処罰の対象となります。

## VIII 違反行為と処分

不正行為には、毅然とした態度で臨みます。  
社員が本行動基準に違反した場合は、就業規則に基づき解雇を含む懲戒処分の対象となることがあります。  
役員の場合もしかるべき懲罰の対象となることがあります。  
役員・管理職は、率先して本行動基準を遵守することは勿論のこと、自己の管理下で本行動基準に違反した事象が発生した場合は、管理責任を負うことがあります。  
また、違反行為により会社に損害が発生した場合は、必要に応じて、会社として損害賠償を求めることがあります。