

日本空港ビルグループにおける人権尊重に関する取り組み

(詳細版)

はじめに

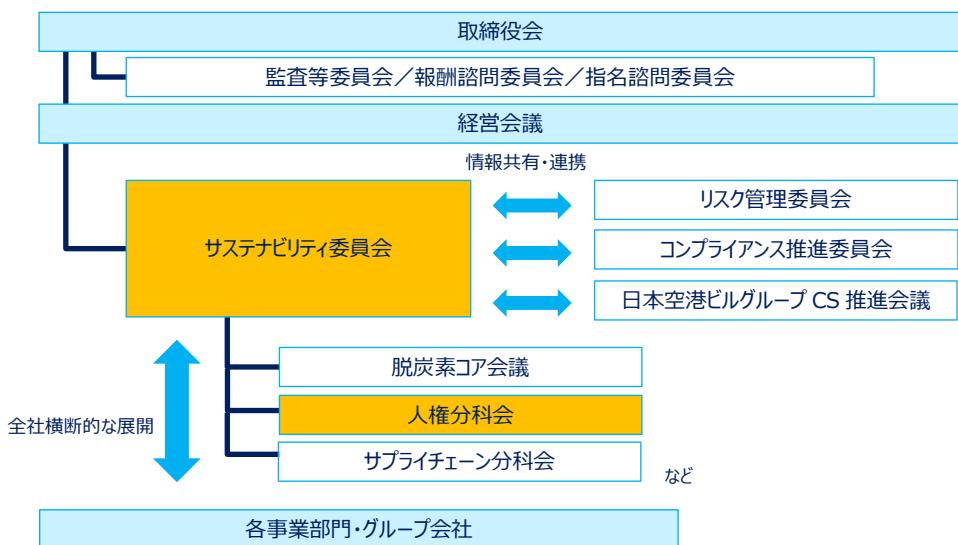
旅客ターミナルの建設、管理・運営という公共性の高い事業を行う日本空港ビルグループにおいて、世界各国・日本全国からさまざまなお客さまを迎える上で、人権の尊重は企業としての重要な責務であると認識しています。そのため、サステナビリティ基本方針に「私たちは、国内外の法令及び規範を遵守し、人権に配慮しながら誠実かつ公正に事業を遂行します。」と定め、2023年度策定した「[サステナビリティ中期計画](#)」における8つのマテリアリティ（重要課題）の一つに、「DEIの推進及び人権の尊重」を掲げています。

人権の尊重に関する基本方針として「[日本空港ビルグループ人権方針](#)」を設定し、具体的な取り組みを定めた「日本空港ビルグループ人権尊重に関わる規程」に基づき、人権デューデリジェンスを推進しています。また、健全なグローバル社会の構築に貢献するため、2024年度より世界最大のサステナビリティイニシアチブである国連グローバル・コンパクト（UNGC）に参加しています。

推進体制

日本空港ビルグループでは、サステナビリティ中期計画の着実な推進を図るため、代表取締役社長を委員長とし、全執行役員を委員とする「サステナビリティ委員会」を設置しており、サステナビリティ委員会の下部組織として、サステナビリティ推進室、総務人事部の他、各事業部門の担当役員などで構成する「人権分科会」を設置し、関連の深い「サプライチェーン分科会」と連携して、人権尊重の取り組みを全社的に推進しています。また、優先リスクへの対応をはじめとする全社的なリスク管理を行う「リスク管理委員会」（委員長：代表取締役社長）において、「人権尊重の不足」を優先リスクとして定め、取り組みの状況を管理しています。

これらの取り組みの進捗については、両委員会からの報告を経営会議において審議した後、半期に一度取締役会に報告・審議され、その監督を受けています。



人権デューデリジェンスの実施

日本空港ビルグループでは、人権を尊重するための取り組みとして、人権デューデリジェンスの仕組みの確立と実施、仕組みの継続的な改善に取り組んでいます。

1. 対象範囲

(1) 対象とするステークホルダー

日本空港ビルグループの事業活動全般（バリューチェーン、サプライチェーン）を概観し、「サプライヤー・取引先」、「自社グループ従業員」、「お客さま・利用者」を対象としました。自社グループについては、主要な事業である、「施設管理運営業」、「物品販売業」、「飲食業」を対象としています。



(2) 各事業における地理的対象範囲

日本空港ビルグループの事業拠点が存在する地域として、国内では羽田・成田・関西・中部の各空港の他、空港外での不動産管理、市中免税店舗を行う銀座、飲食業を行う築地が対象となります。同種事業で地理的な差は小さいことから、2023年度に実施した初回人権リスク調査では羽田を対象としています。海外では、羽双商貿易有限公司（羽双）は中国成都空港におけるテナントとなります。従業員は2名でテナント事業は他事業会社に委託していること、LANI KE AKUA PACIFIC, INC.

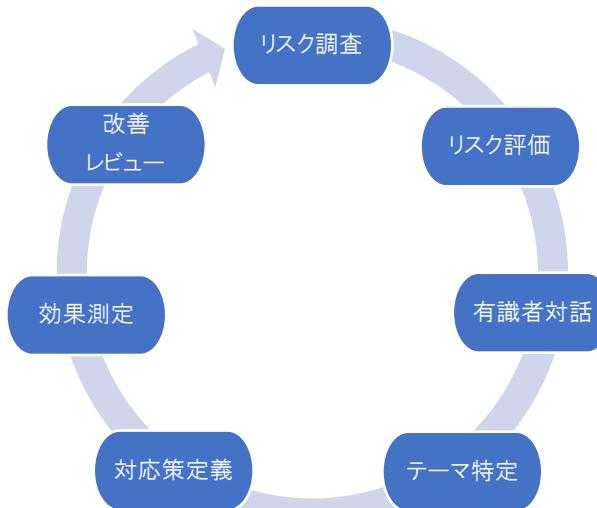
(LKAP) は、ハワイにおける飲食業会社ですが、従業員は1名でレストラン事業が未開業であることから、両社とも利用者や取引先に関わる人権リスクは小さいと判断されるため、従業員に対する聞き取りによる簡易調査としました。

事業	羽田	成田	関西・中部	空港外	海外
施設管理運営業 (維持管理・不動産管理)	◎	●	-	● 外部賃貸等	
物品販売業	◎	●	● テナント	● 銀座	○ 羽双
飲食業 (店舗運営・機内食)	◎	● 機内食	-	● 築地	○ LKAP

2. 実施の全体プロセス

「日本空港ビルグループ人権尊重に関する規程」に基づき、以下のプロセスで実施するとともに、プロセスの継続的改善を図ることとしています。

項目番号	人権 DD の実施プロセス
①	人権方針の確認・改定
②	人権リスク調査
③	人権リスク評価及び課題の抽出
④	有識者等との対話及び重点課題の特定
⑤	重点課題に対する改善計画の策定
⑥	重点課題に対する改善計画の実施
⑦	改善計画の実施状況に関するレビュー
⑧	レビュー内容の次年度改善計画への反映
⑨	社内外への報告



3. 人権リスク調査

(1) 調査対象とする人権リスクの特定

「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」（経済産業省）に基づき、事業分野との関係性等を踏まえ、以下の 10 項目を人権リスク調査の対象としました。

従業員： ①長時間労働含む不適切な労働環境 ②差別・ハラスメント

利用者： ③監視によるプライバシーの侵害 ④不適切な個人情報管理 ⑤不適切な広告
⑥差別的対応（宗教・ジェンダー・障がいなど） ⑦航空輸送を手段とした人身取引

取引先： ⑧当社取引に起因する労働条件や資金繰りの悪化
⑨外国政府贈収賄に起因する現地人権環境悪化
⑩サプライチェーン上の強制労働・児童労働・労働環境

(2) リスク項目の調査方法

⑦を除く①～⑩の各リスク項目に関し、以下の方法による書面調査を行った上で、関連部門・関係者に対し、アンケート調査および聞き取り調査を行いました。

従業員 : ①安全衛生委員会議事、勤務実績、賃金調査等 ②内部通報事例等

利用者 : ③④⑤⑥お客さまの声、顧客情報管理状況等

取引先 : ⑧契約条件、取引先通報等 ⑩リスク商材の取引状況等

(3) 調査結果の評価

調査結果に関する、人権分科会における協議の結果、各項目のリスクの現状と今後生じうるリスクについて、概要以下の評価を行いました。

- ※ ○は対象となる事業
- ※ 惹起：企業がその活動を通じて負の影響を引き起こす場合
- ※ 助長：企業がその活動を通じて直接に、又は外部機関を通じて負の影響を助長する場合
- ※ 関連：企業は負の影響を引き起こさず助長もしていないものの、取引関係によって事業・製品・サービスが人権への負の影響に直接関連する場合。

対象領域	負の影響	リスク項目	施設	物販飲食	①現状評価 ②今後のリスク考察	
					①現状評価	②今後のリスク考察
自社 グループ	惹起	長時間労働含む 不適切な労働環境	○	○	① 事例の範囲・規模（件数）も限定的で深刻化事案はなく、深刻化する前に把握、是正する仕組みが有効に機能し、適切に対応されていることが確認された。 ② 人員不足の悪化等により、今後、労働環境への悪影響が生じる蓋然性があるため、継続して、仕組みの活用によるリスクの早期把握・対応に取り組む。 * 海外 2 社の従業員についても、労働環境に関する問題はなかった。	
		ハラスメント	○	○		
利用者	惹起	監視による プライバシー侵害	○		① リスクの範囲・規模も限定的で、早期に把握する仕組みと適切な対応により、人権侵害として深刻化する事案はなかった。	
		不適切な個人情報管 理		○	② 個人情報管理に関しては、収集・活用領域が拡大する中、サイバーアタックの高度化・頻発化により今後リスクが顕在化しうることから、人権にも関連する企業リスクとして対応していく必要がある。また、お客様の多様化などにより社会の意識の変化が人権関連リスクにつながらないよう先取した対応が必要。	
		不適切な広告	○			
	関連	差別的対応（宗教・ジ ェンダー・障がいなど）	○	○	* 「人身取引」については、当社による惹起、助長、直接関与はないが、日本の空の玄関として防止に貢献できる分野がないか、航空会社との対話を検討する。	
取引先	助長	当社取引に起因する 労働条件や資金繰りの 悪化	○		① 当社との取引内容が人権課題を助長するリスクはないこと、現在の海外事業における当社の関与の形態から贈収賄関与リスクはないことが確認された。一方、サプライ チェーン上の人権リスクについては確認できていない。	
		外国政府贈収賄に起 因する現地人権環境 悪化	○		② コーヒー豆や自社ブランドの紅茶・服飾など、経済産業省ガイドラインで人権リスクが高いとされる商材の扱いもあり、今後、自社オリジナル商品の強化など調達責任も増すことから、人権リスク課題として位置づけ、人権リスクの把握など対応を推進していく必要がある。	
	関連	サプライチェーン上の 強制労働・児童労働・ 労働環境		○		

(4) 人権リスクの重要度評価と課題となるテーマの候補抽出

リスク調査の結果に関し、「影響の深刻度（規模・範囲・救済困難度）」および「蓋然性の高さ」の観点での評価を加え、取り組むべきテーマの候補として、以下の5項目を抽出しました。

従業員：①長時間労働含む不適切な労働環境 ②ハラスメント

利用者：③不適切な個人情報管理 ④差別的対応（宗教・ジェンダー・障がいなど）

取引先：⑤サプライチェーン上の強制労働・児童労働・労働環境

(5) 外部専門家とのダイアローグ

人権分科会とサプライチェーン分科会を合同開催し、HR ガバナンス・リーダーズ株式会社との間で、「これまでの課題の特定プロセスが妥当であるか」、「今後の進め方に関し留意すべき事項はなにか」等についての対話を行いました。

主なコメント（抜粋）

<ポイント>

1. 人権リスクをゼロにするのは難しく、リスクを低減し続ける努力が求められている。
2. 社会インフラである空港運営会社として、リテール商材のサプライチェーン上だけでなく、施設運営の協力会社も含めたリスクの特定も必要。**重点課題として追加**
3. 一度に全てに対応するのは難しいため、リスクの高い対象を特定し、可能なところから実態把握を進めることが考えられる。
4. 調達ガイドライン周知は一つの手段だが、今後は契約への反映や調査実施が求められてくる可能性がある。

<概要>

1. 人権尊重の位置づけ（総論）
 - 日本では人権について最近取り組み始めた企業が多く、諸外国と比較して遅れている。世界は人権に関して厳しく見ており、最近の情勢から日本全体が人権意識に関して懐疑的にみられている。
 - 人権リスクをゼロにするのは難しい。リスクを低減し続ける努力が求められている。
2. 人権リスク調査のバウンダリ、当社のリスク項目
 - 潜在的な人権リスクの洗い出し（人権リスクアセスメント）では、社内の情報は丁寧に調査されている一方、客觀性を重視することが肝要。外部情報を基に顕在化していない事項を含めて人権リスクを洗い出すことが必要。
 - 事業による特性の差や、自社グループ・協力会社・取引先によるリスクの種類とインパクトの差がある可能性があり、リスクの高い対象を特定してから取り組みを開始すべき。
 - 空港運営は社会インフラ。協力会社も含めた施設運営管理事業の人権リスクの特定も行う必要。
3. 今後の進め方
 - 一度に全ての事業・バリューチェーンを対象にアセスメントを実施するのは難しいと考えられる。リスクの高い領域から優先的に実態調査を進めていくことが望ましいが、それが困難であれば、可能なところから着手をしていくことも現実的である。事業特性を踏まえると、例えば、施設運営管理事業における業務委託先、物販事業における PB 商品の原材料リスクが高いのであれば Tier2 以降の上流工程の実態把握と人権インパクト評価は優先度が高いのではないかと考えられる。
 - 欧米においてサプライチェーン上での人権問題は深刻な課題と捉えられており、諸外国における法規制や国際規範に基づく対応も求められる。調達ガイドラインで人権尊重を掲げ、周知するのは一つの手段だが、新規・既存サプライヤー・取引先との契約に織り込む、覚書を交わす、サプライヤー向け教育の実施、監査や調査の実施など、より踏み込んだ対応が今後は求められてくる可能性がある。

4. 人権に関する重点課題等の特定

外部有識者との対話を踏まえ、サステナビリティ委員会における協議、経営会議での審議を経て、取締役会に報告、確認を行い、人権に関する重点課題等として以下を特定しました。

(1) 重点課題として取り組む人権上のテーマ

これまで、サプライチェーン上の人権侵害が顕在化した事例は生じていないが、取引先の人権尊重に関する状況を把握・確認できていない。事業活動全般に関する人権リスク対応が求められている社会情勢や、オリジナル商品の拡大といった自社グループの取り組みを考慮すると、サプライチェーン上の人権リスクを把握することは重要な課題となっている。

① 施設管理運営業に係る協力会社の労働環境の把握

事業の基盤となる施設管理運営業に携わる協力会社の労働環境が、人手不足等が懸念される中、適切に保たれていることは重要であり、アンケートや対話等による労働環境の把握を行う。

② 物品販売業・飲食業に係る商品のサプライチェーン上の人権リスクの把握

日本の空の玄関口として、提供する商品に関するサプライチェーン上のリスクを軽減することは重要であり、アンケートや対話等による人権リスクの把握を行う。

(2) 繼続して取り組むその他の人権に関連するテーマ

2023年度人権リスク調査においては、リスクの早期把握と改善対応の仕組みが機能し、人権侵害を未然に防止できていることが確認されているものの、今後の社会環境の変化が人権の負の影響につながることのないよう、以下の3項目を継続して注視、対応していくテーマとした。

① 従業員の働きやすい職場環境

関連部門間の連携を強め、人手不足による特定の資格・スキル保有者への業務集中や、異常気象の激化等による労働環境への影響が生じていないか継続的にモニターし、DX活用による業務効率化などにより、働きやすい環境の維持向上に努める。また、「コンプライアンス委員会」の管理のもと、コンプライアンス教育の徹底によるハラスマント防止に継続的に取り組むとともに、内部通報制度による事案の把握と把握した事案の早期対応を徹底する。

② 利用者の個人情報管理

プライバシーポリシーおよび個人情報管理規程に従い、個人情報管理の徹底を図るとともに、今後のサイバーアタックの高度化・頻発化が、利用者の個人情報漏洩につながることのないよう、「リスク管理委員会」において全社優先リスク項目としてサイバーセキュリティ対策を掲げ、PDCA管理を確実に推進していく。

③ 多様化する利用者への対応

関連部門間の連携を強め、アクセシビリティやコミュニケーションの向上など、人権の尊重につながる「お客さまの声」の把握を強化し、社会や利用者の意識やニーズの変化が人権リスクにつながらないよう、先取した対応を推進する。

④ その他

航空輸送を用いた人身取引については、当社による惹起、助長、直接関与はないが、日本の空の玄関として貢献できる分野がないか、防止に取り組む航空会社など事業パートナーとの連携を推進する。

5. 重点課題に対する改善計画の策定

(1) 施設管理運営業に係る協力会社の労働環境の把握

以下の業務から優先して協力会社に対するアンケート調査や面談による労働環境の把握を行うこととし、負の影響が確認された場合には、低減策を協議する。

<優先する業務>

- ・ 警備業務
- ・ 清掃業務

<優先する判断基準>

- ・ 空港ビル施設における直接役務業務として当社グループとの一体性が高い業務（警備・清掃）
- ・ 最優先すべき利用者の安全に関わる業務（警備）
- ・ 多様な雇用形態が想定される業務（清掃）

(2) 物品販売業・飲食業に係る商品のサプライチェーン上の人権リスクの把握

以下の商材から優先してアンケート調査や面談による人権リスクの把握を行うこととし、負の影響が確認された場合には、低減策を協議する。

<優先する商材>

- ・ 当社オリジナル服飾製品、紅茶商品
- ・ 直営店等で提供するコーヒー（コーヒー豆）、カカオ

<優先する判断基準>

- ・ 経済産業省ガイドラインでリスク商材とされ、当社グループで最終商品として取り扱いがある
- ・ 他社のリスク顕在化事例やリスク報道で注目されている
- ・ オリジナル商品など当社の関与が強い

(3) 主要な取引先の特定とアンケート調査

上記の取り組みのほか、取引先全体の人権尊重の状況を把握するため、サプライチェーン分科会と連携し、一次取引先 約 3,500 社のうち、取引額の 90%を占める上位 10%の取引先をビジネス上の観点から、また、日本空港ビルグループと一緒にターミナル運営にあたるテナントや運営協力会社などを、セクター固有のリスクとしての労働管理や環境管理など ESG 上の観点からそれぞれ主要な取引先とし、合計約 570 社に対し「[日本空港ビルグループサステナブル調達ガイドライン](#)」に関する適合調査を行いました。



6. 重点課題等に対する改善計画の実施

(1) 施設管理運営業に係る協力会社との対話

改善計画に基づき、2024 年度は、清掃協力会社 2 社、警備協力会社 2 社と面談を行い、雇用管理や労働環境の状況、人権尊重に関する課題認識や改善要望について幅広く対話を行いました。

従業員や派遣社員の労働管理については適正に行われており、酷暑対策をはじめとする労働環境の改善にも継続的に取り組まれていることが確認できた一方、航空旅客の急速な回復による各社のスタッフ増により、施設制約のあるエリアにおいて一部休養スペース等の狭隘化が生じていることが確認されたため、現地の状況を更に調査の上、緩和策について関係者で検討を行い、改善策を講じました。



清掃領域の協力会社へのヒアリングの様子

(2) 物品販売業・飲食業に係るリスク商材取り扱い企業との対話

① 紅茶商品

当社オリジナル商品として販売されている紅茶商品について、茶葉の仕入れ企業との対話を行いました。収穫場所の管理やトレーサビリティ（追跡可能性）を強化しており、茶葉の生産を担う農園に対し、人権尊重の他、土壤保護や農薬不使用に取り組むとともに、収益の一部を教育や文化支援に還元することで労働者の環境を守る取り組みを行うなど、人権に関わるリスクは適正に管理されていると判断しました。

② 服飾製品

当社オリジナル商品として販売されているカシミア服飾製品について、製造会社（モンゴル）のサステナビリティ部門とオンライン対話を行いました。2022年には当社担当部署が現地工場も訪問・視察しており、その内容とも照らし、明文化された方針の下で近代的労働管理が行われていることが確認されました。原毛入手する遊牧民との対話・調査も進めるなど、人権に関わるリスクは適正に管理されていると判断しました。

③ コーヒー（コーヒー豆）

当社が直営店舗・ラウンジで提供しているコーヒーについて、コーヒー豆を取り扱う2社を訪問し、対話を行いました。両社とも自社スタッフあるいは委託先商社が直接現地農園を訪問し、品質・価格・人権・環境等のチェックリストにて適合を確認できた商品もしくは認証商品を取り扱う方針が確認されました。この方針に基づき、一社は既に対応を終え、一社は2030年までに対応を終えることから、人権に関わるリスクは適正に管理されていると判断しました。

④ カカオ

当社が直営店で販売するカカオの主要な取引先2社との対話を行いました。両社とも明文化された方針の下、カカオ産地から自社までのサプライチェーン全体を直接管理し、調達・製造を行っていること、調達方針に基づく人権を尊重した農園選定を実施していることなどから、人権リスクは適正に管理されていると判断しました。

(3) 取引先全般における人権尊重に関するアンケート調査

主要な取引先約570社に対し、「日本空港ビルグループサステナブル調達ガイドライン」に関するアンケート調査を行った結果、回答率は39%、適合率は全項目平均で67%でした。また、人権に関する調査項目について、半数以上の項目において「不十分」との回答となった企業は7社となりました。

7. 改善計画の実施状況に関するレビューと次年度計画への反映

(1) 取引先全般における人権尊重に関するアンケート調査

人権に関する項目に関し半数以上が「不十分」となる回答企業について、調査項目に関する相互理解が不十分である可能性があるため、対象会社に対し追加調査を行い、必要に応じて対話をを行うことします。また、アンケート調査への回答率が4割程度にとどまっていることから、回答率の向上に向けた取り組みを行います。

(2) 施設管理運営業に係る協力会社との対話

警備業務および清掃業務に関する面談を通じ、課題と対応の方向性が整理できたため、次年度以降は、取引先に対するガイドライン適合調査の結果を踏まえつつ、他の警備・清掃協力会社や新たな対象業務として配送協力会社への調査を、年間数社レベルで継続することとします。

(3) 物品販売業・飲食業に係るリスク商材取り扱い企業との対話

リスク商材のオリジナルブランドに関しては調査の結果を踏まえ人権リスクは管理されていることを確認しました。直接販売しているコーヒー、カカオに関しては、定期的に取引先との対話を継続し、サステナブル商材への移行の進捗状況を確認していきます。

8. その他のテーマへの主な取り組み状況

(1) 従業員の働きやすい環境

- ① 積極的な採用活動や待遇改善による定着を図ったことによりグループ全体で人員確保は順調に進んでおり、適切な労働時間が保たれています。
- ② 「公益通報に関する運用実績」は 2023 年度 16 件でした、ハラスメントに関しては、相談内容の確認、対策が迅速に講じられ人権侵害事案に発展する事例はありませんでした。ハラスメント防止教育の実施、内部通報窓口の周知、事案への早期対応を継続しています。
- ③ 安定したサービスの提供維持を図りスタッフが安心して働く環境を構築することを目的に「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定し、内外に示しました。方針内容の理解を深めるために研修セミナーを開催し、スタッフ教育を進めています。

(2) 利用者の個人情報管理

サイバーセキュリティ対策として、役職員へのセキュリティ教育、グループ会社の IT ガバナンス、CSIRT の立ち上げなどに継続的に取り組んでおり、2023 年度、重大な影響発生件数はゼロとなっています。

(3) 多様化する顧客への対応

- ① 利用者の皆さんから寄せられるご意見・ご要望について、管轄部門や事業パートナーと連携し改善に繋げています。2023 年度は、聴覚や発話に困難のある人と聞こえる人の会話をオペレーターが通訳するユニバーサルサービス「電話リーサービス」のブースの設置や、食の多様化に対応するべくヴィーガンレストランを新たに誘致するなど、多様化する利用者への対応を進めました。
- ② 羽田空港は、空港・航空業界の専門調査会社の SKYTRAX 社による格付け評価において、高齢者や障がいのある方への対応に関し、2024 年度、6 年連続で世界一位を獲得しました。

(4) 人身取引に関する事業パートナーとのダイアローグ

2024年2月、東京法務局による航空輸送における人身取引の現状説明や航空会社による人身取引防止に向けた取り組み内容の説明を伺い、人身取引への航空輸送利用阻止に向け、羽田空港が一体となった人身取引を行わせない取り組みについて事業パートナー間でダイアローグを行いました。



人権に関するダイアローグ様子

9. 社内外への報告

(1) 取締役会への報告

半年に一度のサステナビリティ計画の進捗について報告する中で、人権方針の策定など人権尊重に関する報告を行っており、人権デューデリジェンスに関しては、2023年11月、2024年6月に進捗状況を報告しています。

(2) 統合報告書や企業サイトによる開示

2023年度および2024年度発行の統合報告書において、マテリアリティの一つである「DEIの推進及び人権の尊重」への取り組みである「人権デューデリジェンスの実施」に関する進捗を開示しています。

統合報告書では誌面の制約により、開示情報が限られることから、取り組みの全体像を本紙に取りまとめ、企業サイトにおいて開示することとしました。

今後にむけて

1. 人権尊重への取り組みの継続的改善

(1) サプライチェーンマネジメントの高度化

- ① 新規取引先との契約開始時、既存取引先との契約更新時、「サステナブル調達ガイドライン」の周知と遵守要請を行うこととし、全取引先に「サステナブル調達ガイドライン」が周知される取り組みを進めます。

- ② 対外開示 KPI として「サステナブル調達ガイドライン適合調査の回答率及び適合率の継続的改善」を設定し、主要な取引先における人権項目に関する適合率向上に継続的に取り組んでいきます。

(2) 人権を尊重する企業風土の一層の醸成

- ① 人権を尊重する企業・組織には、前提となる多様性を尊重する企業風土の醸成が重要であると考えておおり、人的資本経営における社内環境整備方針として、「多様な人財が互いを高め合う企業風土の醸成」を掲げ、多様な人財の採用や活躍推進、DEI 教育研修の実施等に取り組んでいきます。
- ② 組織・従業員における多様性を尊重する文化が、事業運営における多様性尊重につながり、人権に関わる法令順守を超えた、人権を尊重する企業風土に繋がっていく循環を一層高めていきます。

(3) 情報開示の拡充

- ① 人権尊重に関する取り組みの進捗については、各年度の進捗の骨子を統合報告書や企業サイトにおいて開示し、具体的な内容については、企業サイトにおいて開示情報を継続的に拡充していきます。

2. 救済システムの整備

自らの事業活動が人権に対する負の影響を引き起こしたもしくは助長したことが明らかになった場合、またはこれらの事象が疑われる場合には、適切な是正措置を講じることとします。

加えて、国際基準に沿った苦情処理メカニズムの整備も進め、人権に対する負の影響を受けた人の救済のために適切な措置を講じます。

以上