社会

Social

顧客に対する責任

顧客に対するコンプライアンス

顧客プライバシーの侵害および顧客データの紛失に関する不服申立

イオンモール株式会社は、「お客さま第一」の基本理念のもと、当社が取り扱うすべての個人情報の保護について、社会的使命を十分に認識し、本人の権利の保護、個人情報に関する法規制などを順守します。また、以下に示す方針を具現化するための個人情報保護マネジメントシステムを構築し、社会的要請の変化、経営環境の変動などを常に認識しながら、その継続的改善に、全社を挙げて取り組むことをここに宣言します。

イオンモール個人情報保護方針

1. 個人情報はショッピングモール管理・運営事業、ハウジング事業等において当社の正当な事業遂行上ならびに従業員の雇用、人事管理上必要な範囲に限定して、取得・利用および提供し、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取り扱いはいたしません。また、目的外利用を行わないための措置を講じます。
2. 個人情報保護に関する法令、国が定める指針およびその他の規範を遵守します。
3. 個人情報の漏えい、滅失、毀損などのリスクに対しては、合理的な安全対策を講じて防止すべく事業の実情に合致した経営資源を注入し個人情報セキュリティ体制を継続的に向上させます。また、万一の際には速やかに是正措置を講じます。
4. 個人情報取り扱いに関する苦情および相談に対しては、迅速かつ誠実に、適切な対応をさせていただきます。
5. 個人情報保護マネジメントシステムは、当社を取り巻く環境の変化を踏まえ、適時・適切に見直してその改善を継続的に推進します。

人権と地域社会

方針

イオンモールの人権方針

イオンモールは親会社であるイオン株式会社が策定した「イオンの人権基本方針」にしたがって活動を展開しています。

イオンの人権基本方針

私たちイオンは、イオンピープル（役員と従業員）全員が人権への理解を深め、本方針に基づき、人権が尊重される社会の実現を目指します。本方針は、すべてのイオンピープルに適用し、すべてのパートナーと共有します。

1. 人権に関する基本的な考え方

イオンは、イオンの基本理念および「イオン行動規範」、2004年に参加表明した「国連グローバル・コンパクト」の原則に沿って、私たちの事業活動から影響を受けるすべての人々に対し、人権や労働に関する国内法に加えて、「国際人権章典」や国際労働機関（ILO）の「労働における基本原則および権利に関するILO宣言」に記された人権規範を遵守するとともに、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」を支持し、実践します。

2. 事業活動を通じた人権の尊重

イオンは、個人の多様な価値観・個性・プライバシーを尊重し、人種・国籍・民族・性別・年齢・出身地・宗教・学歴・心身の障がい・性的指向と性自認などを理由とした差別を一切行いません。また、常に相手方の立場に立ち、自分と等しく尊重します。

- イオンは、すべてのお客さまに対して公平公正に接するとともに、安全で安心な商品やサービス、およびそれらの情報について提供します。
- イオンは、地域社会の人々の人権を尊重するため、コミュニケーションを積極的に行います。
- イオンは、取引先とともに公正な取引を通じて、事業活動における企業倫理および労働環境に関する法令や国際基準を遵守し、継続的な改善に取り組みます。
- イオンは、ともに働く仲間の声に耳を傾け、イオンピープル一人ひとりの人権が尊重され、ハラスメントのない安全で働きやすい職場環境を構築します。同時にすべてのイオンピープルが人権に対する正しい知識と理解を深めるために教育と研修を実施します。

3. 人権デュー・ディリジェンスの実施

イオンは、事業活動による人権への影響に関して、人権デュー・ディリジェンスを通じて、人権が尊重される社会の実現を目指します。

人権と地域社会

持続可能な取引のためのガイドライン策定

概要

人権侵害となるような事案発生を未然に防ぎ、持続可能なバリューチェーンを構築するため、イオンモールでは、イオンの人権基本方針、イオンサプライヤー取引行動規範に基づきながら、独自に「持続可能な取引のためのガイドライン」(以下ガイドライン)を策定します。ガイドラインでは、人権・労働に関する国際規範や業界における人権項目を確認することで網羅性を確保しつつ、重要度評価により当社のガイドラインとして記載すべき項目を特定しています。当社のお取引先さまと価値観を共有し、ともに社会的責任を果たすための手引きとすることで、持続可能な社会の実現に貢献します。

ガイドラインの詳細については、以下の当社ウェブサイトをご覧ください。

» https://www.aeonmall.com/esg/society/02/#human_rights_guide

策定プロセス

外部専門家の助言を受けながら、以下のプロセスでガイドラインを策定しました。

1. 国際規範などによる人権項目の確認

「国際人権章典」や国際労働機関(ILO)の「労働における基本原則および権利に関するILO宣言」など、人権・労働に関する国際規範を参照し、ガイドラインの要素を検討しました。

2. 業界における人権項目の確認

国際規範のみならず、業界において重視されている人権・労働に関する項目を確認し、ガイドラインの要素を検討しました。

3. 重要度評価

1、2で抽出した人権項目の重要度を評価し、「児童労働」「強制労働」「労働時間」「差別」「安全衛生」など、自社のガイドラインに記載すべき重要な人権項目を特定しました。

4. 人権項目ごとにガイドラインと要件を準備

各項目に対してガイドラインと、その細目となる要件を作成しました。

今後の運用

今後は自社グループ内およびお取引先さまに共有し、順守をお願いするとともに、実施状況の把握に努めながら、サプライチェーン上の人権リスクの管理と低減を図ります。

人権デュー・ディリジェンス実施状況

イオンでは、イオンピープル(役員と従業員)全員が人権への理解を深め、人権基本方針に基づき、人権が尊重される社会の実現をめざしています。また、人権基本方針では人権デュー・ディリジェンスの実施を明記しており、イオンの指針にしたがってイオンモールでも2020年から取り組みを開始しました。国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」においても示されているとおり、人権保障の担い手としての役割を担うべく、当社でも持続可能なバリューチェーンを構築するための取り組みを継続していきます。

※イオンの人権基本方針

» https://www.aeon.info/humanrights/aeonhumanrightspolicy/

人権と地域社会

■2020～2021年:人権デュー・ディリジェンスの実施プロセス

実態把握とギャップ分析
すでに実施している国内外の人権関連活動を棚卸し、実態把握に取り組みました。「児童労働」や「強制労働」など各種人権リスクに対するポリシー開示や、「救済へのアクセス」などの制度や管理体制について、外部からの要請と実態とのギャップ分析をしました。分析結果から、今後さらに開示や取り組みを拡充していく際のポイントを確認しました。

人権課題の抽出
「国際人権章典」や国際労働機関(ILO)の「労働における基本原則および権利に関するILO宣言」など、各国際規範やガイドラインを参照したことに加え、業界特有の課題を確認し、多数の課題から「差別の禁止と法の下の平等」、「調達慣行」などの自社とバリューチェーンに関連する人権リスクを抽出しました。

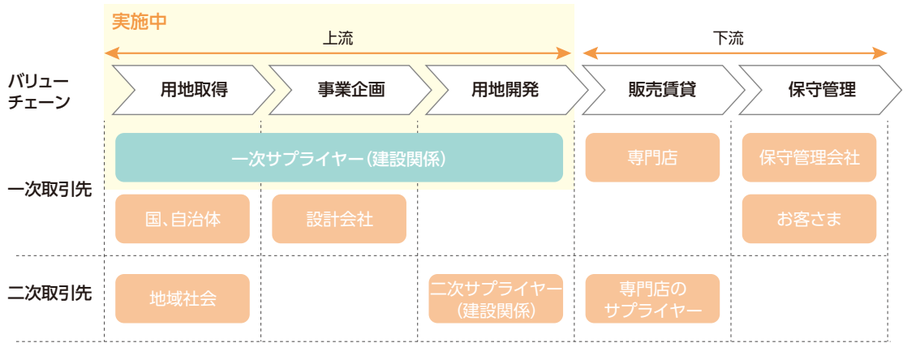
リスク評価と影響特定
国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」に基づき、特定した人権課題について深刻度と発生可能性の観点から自社におけるリスク評価をおこないます。実態を正確に反映するため、海外グループ会社を含めヒアリングや書面による人権への取り組み状況調査をおこないます。リスク評価をおこなう過程で、人権課題がおよぼす負の影響を特定します。

軽減措置の検討
特に影響の大きいものを重点課題ととらえ、対応や予防是正措置、推進体制など、軽減のための対策を検討していきます。

実施済み　実施予定

人権デュー・ディリジェンスの実施範囲

本年度は、バリューチェーンの上流を中心に人権デュー・ディリジェンスを実施しています。将来的には実施範囲を下流の委託先や専門店へ拡大し、バリューチェーン全体における持続可能な取引のためのガイドラインの順守状況の確認や、負の影響への対応・軽減に向けた取り組みの検討を進めていきます。

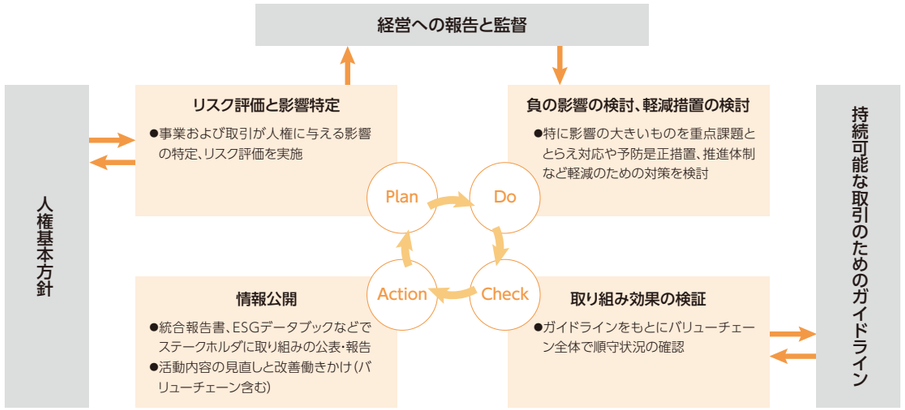


人権と地域社会

人権デュー・ディリジェンス実施後のPDCAサイクル

人権デュー・ディリジェンスのプロセスを実行した後は、是正計画を策定してPDCAサイクルを確立することで、定常的に人権リスク低減に取り組むための体制を構築し、次年度の統合報告書にて特定したリスクとともに開示します。

■人権デュー・ディリジェンスを軸とした、人権リスク軽減のためのPDCAサイクル



地域社会への投資

地域の魅力を発掘するモールの開発

モール開発にあたっては、立地や市場の特性を踏まえ、その地域にとってどのような商業施設がふさわしいかを検討し、地域の魅力を最大限に引き出すコンセプトを策定します。そのコンセプトを外観・内装のデザイン、リーシング、日々の営業施策などに展開することで、個性的な魅力を発信するモールを管理・運営していきます。

また、地方や都市部など、各地域で抱えている社会問題にフォーカスし、事業戦略と地域社会への投資に関連性をもたせることで、社会課題の解決にも取り組みます。

さらに、モールごとに地域の文化・産業・観光資源などの魅力を再発見していただけるようなコンセプトゾーンを設置。その地域ならではの特色を映し出すことで、地域の皆さまから「私たちのモール」と誇りに思っていただけるような商業施設をめざしています。

イオン幸せの黄色いレシートキャンペーン

「地域還元」を具現化するため、お客さまに毎月11日のお買い物で受け取られたレシートを地域のボランティア団体などの名前が書かれた専用BOXに投函していただき、レシートの合計金額の1%と同等額のイオンギフトカードをその団体に寄付しています。2020年度はイオンモール合計で22,255,091円を寄付しました。

人権と地域社会

活躍の機会を創出する海外モール

2008年に海外1号店を北京に出店して以来、中国で22モール、インドネシア・ベトナム・カンボジアに11モールの計33モールを展開してきました(2021年8月末時点)。海外のモールでは、当社の理念を理解したローカルスタッフによる運営を基本方針とし、各国で人材育成に注力するとともに幹部職位への登用も積極的に進めています。海外では、11モールでローカルスタッフがモールの責任者であるゼネラルマネージャー(GM)に就任しています。

地域雇用または調達へのコミットメント

地域に新しいモールがオープンすると専門店の従業員はもちろん、警備・誘導・清掃・メンテナンス・館内物流なども含め数千人単位におよび雇用が生まれるなど、地域雇用・調達に努めています。雇用の創出は人口や税収の増加につながり、地域の経済成長に寄与します。

リスク評価

人権侵害問題の対応に関連する件数、対処方法

「行動規範110番」を通じて人権に関する通報を受け付けています。2020年度は、日本国内においてはハラスメント関連の通報が8件あり、適切に対応しました。また、「ハラスメント防止規則」を策定し、運用しています。2020年6月に代表取締役社長よりハラスメント撲滅に向けてのメッセージを社内に発信しました。

エンゲージメント

非営利団体とのエンゲージメントや関与を促進する体制

医療・保健・福祉活動を総合的に提供することを通じて、ソーシャルインクルージョンを具現化する社会福祉法人恩賜財団済生会と協定を締結し、双方が拠点をもつ地域のまちづくりに貢献しています。取り組みの第一弾として、2019年6月にイオンモール高岡(富山県)で、“健康”をテーマに「イオンモールウォーキング」や子ども向け医療の仕事体験などを実施しました。

経済、環境、社会項目に関するステークホルダーとの協議

公益財団法人「地球環境戦略研究機関国際生態学センター」の指導をいただきながら、生物多様性に寄与する「イオン ふるさとの森」をつくっています。

人権関連団体との協働

難民援助活動を支援(国連UNHCR協会)

「国連UNHCR協会」は、日本におけるUNHCRの公式支援窓口として2000年に設立された認定NPO法人であり、難民支援などの活動を支えるための広報・募金活動をおこなっています。イオンモールは、2009年より難民支援キャンペーンの実施場所を提供し、本年で10年目を迎えます。これまでに、たくさんの方々に世界の難民について理解をいただき、会員登録数は累計約13,000人以上となり、その寄付額は約10億円に達しています。

世界の子どもたちを支援(日本ユニセフ協会)

子どもの命と権利を守るために世界中で活動するユニセフ(国連児童基金)と協力協定を結ぶ「日本ユニセフ協会」への支援を2010年から継続しておこなっています。2019年度は計77モールで募金プログラムへの参加を募るためのスペースを提供しました。また、イオンモール船橋(千葉県)では博物館などを見学して地域の文化に接していただくウォーキングイベントを開催し、参加費を同協会に寄付しました。

人権を確保するための通報システム

大店立地法

大店立地法を順守しています。

イオン行動規範110番

職場の問題に対し、職場内での解決が困難な場合や、上司に相談するのが難しい場合のために、相談・通報窓口である「イオン行動規範110番」を設置しています。

お客さまの声

お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望を、サービス改善などに活かすため、店頭およびWEB上に問い合わせ窓口となる「お客さまの声」を設置しています。

コミュニティ投資

コミュニティへの投資における詳細な結果、達成事項、便益など

イオン幸せの黄色いレシートキャンペーン

イオンでは2001年から継続的に本キャンペーンを実施しており、2020年度は全国のイオンモール合計で22,255,091円を寄付しました。

イオンワンパーセントクラブ

イオングループの主要企業が税引前利益の1%相当額を拠出し、「お客さまからいただいた利益を社会のために役立てる」という想いのもと「次代を担う青少年の健全な育成」、「諸外国との友好親善の促進」、「地域社会の持続的発展」を3つの柱とする事業活動をおこなっています。

そのほかイオングループ全体での取り組み

●イオン社会福祉基金

従業員1名あたり労使で毎月100円を積み立て、従業員による障がい者へのボランティア活動や、障がい者施設への福祉車両贈呈などを実施しています。

●イオンチアーズクラブ

子どもたちによる環境活動を支援し、集団行動を通じてルールやマナーを学びながら、環境への興味、関心や考える力を育む場を提供しています。

●クリーン&グリーン活動

イオンで働く従業員によるボランティア活動として、毎月11日に店舗周辺の地域清掃を実施しています。

■ 2020年度募金活動結果(全国のイオンモール合計)

イオングループの社会貢献活動の一環として各モールでおこなう募金活動には、例年多くのお客さまからご協力をいただいています。

●ミャンマー学校建設支援募金(2020/4/1 ～ 4/28)	1,370,327円
●「新型コロナウイルス 子ども支援募金」緊急支援募金(2020/4/28 ～ 5/24)	451,440円
●九州豪雨被害 緊急支援募金(2020/7/6 ～ 8/2)	1,766,825円
●24時間テレビ募金(2020/7/10 ～ 8/30)	18,442,969円
●イオンユニセフセーフウォーターキャンペーン募金(2020/10/1 ～ 10/31)	3,068,746円
●アジア障がい者支援募金(2020/11/1 ～ 11/30)	3,418,392円
●新型コロナウイルス医療従事者支援募金 ※近畿地区限定(2020/12/14 ～ 2021/2/28)	2,799,710円
●全国子ども食堂応援募金(2020/12/15 ～ 2021/1/17)	6,955,092円
●障がい者ものづくり支援募金(2021/2/6 ～ 3/7)	3,760,700円
	合計 42,034,201円

ステークホルダーの人権を確保する方針やガイドライン

イオンの人権方針(リンク)では、同一労働同一賃金等を含めステークホルダーが適切な労働条件となるよう定めています。

また持続可能な取引のためのガイドラインでは、以下の通り、あらゆるステークホルダーが差別対象とならないよう、指針を定めています。

差別

人種、国籍、民族、性別、年齢、出身地、宗教、学歴、心身の障がい、性的指向と性自認などを理由として、採用、賃金、昇進、訓練、離職、退職などの雇用に関して差別し、または差別に加担しないこと。雇用に関わるすべての判断において、必要とする機能の遂行能力を基準、差別や偏見に依らない適切な判断を行うこと。

先住民族の権利

先住民族の権利を侵害した事例

事例はありません。

健康と安全

方針

健康と安全に関する方針やコミットメント

「グローバル枠組み協定」の締結について

イオン(株)、UNIグローバルユニオン、UAゼンセン、イオングループ労働組合連合会の4者は2014年11月に「グローバル枠組み協定」を締結しました。企業と労働組合がお互いをパートナーとして認識し、職場における基本的人権などの権利の尊重、地球環境におよぼす影響への対応に関する認識を共有し、その実施に向けて努力することを目的とするもので、国内では3例目となります。協定内容には、就業の最低年齢や、職業上の安全・健康・作業環境に関する条約などを取り上げたILO(国際労働機関)中核的8条約の尊重が含まれます。国内外を問わず、4者の協力によって労働、人権、環境に関する取り組みを推進していきます。

お客さまとともに地域社会の「安全・安心」な生活を築く

イオンは、2020年6月30日、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、防疫対策の基準などを示した「イオン新型コロナウイルス防疫プロトコル」を制定しました。

本プロトコルは、防疫対策を一時的な取り組みでなく継続的に実行していくことで、防疫が生活の一部となる社会を実現し、お客さまおよび従業員の健康と生活を守り、お客さまとともに地域社会の「安全・安心」な生活を守ることを目的にしています。

イオンは、感染拡大防止に向け、2020年1月の中国武漢での対策開始より現在に至るまで、専門家による科学的根拠に基づく助言をもとに、最新の知見に基づく防疫対策を、お客さまのご協力を得ながら、実施してまいりました。

本プロトコルは、これまでに取り組んだ防疫対策を明確な基準とすることで、継続して、従業員の防疫教育やお客さまへの周知に活かすべく、3名の防疫に関する専門家の監修を加え作成しています。プロトコルでは、まず「イオンの防疫への誓い」を掲げた上で、イオンが取り組む事項として、

イオンの防疫への誓い

- **イオンは、専門家の科学的根拠に基づく助言と最新の知見により、防疫対策を実行します。**
- **イオンは、防疫対策を全従業員一致団結して実行します。**
- **イオンは、お客さまと一体となって防疫体制を構築します。**
- **イオンは、デジタルを活用しお客さまのタッチポイントを減らす施策、社会的な距離を確保した施設への変更などに投資を実施します。**

①従業員からの感染リスク

②施設内での飛沫感染、接触感染リスク

から防ぐ対策基準を示すとともに、お客さまへの感染防止策への協力のお願いを示しています。

※イオンが展開する各国の従業員への教育およびお客さまへの周知に活用するため、英語、中国語でも作成。

イオンは、今後も「新しい生活様式」を、全従業員の行動とお客さまの協力によって、これまで以上に日常生活に定着持続させ、地域社会の「安全」を確保し「安心」につなげていくために、最大限の努力をしてまいります。

健康と安全

健康経営

健康経営の推進体制

管理本部長を委員長とする「コンプライアンス委員会」を設け、当社グループにおける法令、定款および社内規程の順守状況などの確認と問題点の指摘、改善策の審議をおこなうとともに、コンプライアンス委員会の議事については、経営会議に報告するとともに、重要案件については、取締役会に報告します。

従業員の健康づくりが企業活動のベースであり、従業員が健康であることにより、地域のお客さまに健康と心の豊かさをもたらすサービスを提供できるとの考えのもと、健康経営を推し進めています。

各部署では月1回職場環境改善ミーティングを実施し、会社全体で日々働き方の改善に努めています。

健康と安全に関するパフォーマンスの監視や管理

特に長時間勤務の抑制に関して、数値目標に沿って進捗を管理しています。

健康管理(地域住民・従業員)

地域住民や従業員の健康向上に向けた取り組み

認知症サポーター養成講座を実施

2020年2月、イオンモール下妻(茨城県)では、下妻市や関係団体と協力して館内でお客さま向けの「認知症サポーター養成講座」を開催。認知症についての正しい知識や認知症の方とコミュニケーションをとる際の注意点を学ぶとともに、脳に刺激を与えて活性化させるエクササイズ体験などを実施しました。こうした講座を各地のモールでおこなうとともに、専門店さまおよび当社従業員を対象にした認知症のお客さまへの接し方を学ぶための講座も実施しています。またイオンモールアプリ上では、モール内でも、モール以外の場所でも、一日の歩数が確認でき、さらに週間歩数の全国ランキングが確認できるなど、楽しみながら健康促進が図れる機能を備えています。

イオンモールウォーキング

お客さまの健康的なライフスタイルをサポートするため館内にウォーキングコースを設置し、季節や天候、時間に左右されず、お買い物をしながら運動を楽しんでいただける「イオンモールウォーキング」を国内ほぼすべてのモールで実施しています。

スポーツ庁の健康増進プロジェクトに賛同

当社はかねてより、厚生労働省やスポーツ庁がめざす健康増進の取り組みに協力してまいりました。2019年には、新たにスポーツ庁のプロジェクト「Sport in Life」に賛同し、7月から2ヵ月間、約150モールで涼しく快適なモール環境を活かしたスポーツ体験企画「モールdeスポーツ」を実施しました。

健康と安全

「健康への気づき」を促すゼロ次予防に基づく空間デザイン・プログラム

■ステップウォーキング
デザインの上を歩くことで、年代別・身長別に適正値とされる歩幅と自身の歩幅を比較できます。

■クライムウォーキング
身体活動量の増加を目的に、積極的な階段の利用を促進。階段の歩行にあわせて童謡が流れるほか、カラフルなデザインが楽しめます。

■バランスウォーキング
歩行姿勢を見直すきっかけづくりとして、歩行スピードやバランス、姿勢などから歩行年齢を測定し、フィードバックをおこなう通路を設置しました。

労働安全衛生委員会、労働組合との取り組み

当社では従業員代表と会社代表が対話する仕組みとして、年に4回労使協議会（名称など人事確認）を実施し、適正な労働環境・労働条件の実施に向け労使一体となった取り組みを行っています。また従業員の健康と安全が重要な課題であるという共通認識のもと意見の交換と調整を行っています。

労働安全衛生

健康・安全基準に関する研修を受講した従業員数

	単位	範囲※1	2018年度	2019年度	2020年度
労働安全衛生に関する研修に受講した従業員人数※2	人	②	3,688	4,003	3,022

※1 ①国内直営モール：管理・運営のみを受託しておりエネルギー管理をおこなっていない事業所は対象外とする。
②連結。（海外、子会社含む。）
※2 衛生管理者（日本の労働安全衛生法に定められている。）救急救命講習。火災地震などの避難訓練。メンタルヘルスケア。

LTI（休業災害）率

	単位	範囲※1	2018年度	2019年度	2020年度
労働災害件数（通勤災害は除く）	件	②	41	30	18
労働災害死亡件数※2	件	②	0	0	0
休業災害件数※3	件	②	6	2	1

※1 ①国内直営モール：管理・運営のみを受託しておりエネルギー管理をおこなっていない事業所は対象外とする。
②連結。（海外、子会社含む。）
※2 労働災害（通勤災害は除く）のうち、死亡を伴う労働災害件数。
※3 労働災害（通勤災害は除く）のうち、負傷または疾病の療養のために翌日から従業員が出勤できなくなった労働災害件数。

労働基準

方針

差別禁止に関する方針

「イオンの人権基本方針」に包含されています。(p.40参照)

適正な労働時間確保のための方針

労働時間や労働安全衛生などに関する法令を順守するとともに、一人ひとりが就業に際して健康や安全面の不安を感じることなく、活き活きと働ける労働環境をつくります。また全部署が職場環境改善ミーティングを実施しています。本ミーティングでは、職場における物理的レイアウト、作業時間、作業方法、組織、コミュニケーションなどを改善することで労働者のメンタルヘルス不調の予防にもつながっています。

最低賃金や生活賃金に対する方針

各国の労働法令を順守の上労務管理を行っています。賃金においても、各国における最低賃金の規程を順守しています。

コミュニティ活動における支援方針

「イオンの人権基本方針」に包含されています。(p.40参照)

労働問題の対応防止策

労働問題に関するリスク評価

リスク管理委員会では定期的にリスクサーベイを実施し、従業員の労働に関わるリスクを管理・モニタリングしています。委員会の議長には担当の取締役が設置され、責任者として監督をしています。なお当リスクの中で、特に重要なリスクについては、取締役会に報告をし、議論を行います。

中でも従業員の過重労働は、当社においても重大なリスクとして特定しています。過重労働を解消すべく、36協定の順守徹底をめざし、対応をおこなっています。

新たに株式を取得する際、適切にデュー・ディリジェンスをおこなっています。

労使関係で事業上の変更に関する最低通知期間

労使で合意した最低通知期間を順守しています。

ハラスメントへの対処

規程の制定および研修の実施

当社は、よりよい地域社会との関係を構築するとともに、企業としての社会的責任を果たすため、コンプライアンス経営を重視し、イオングループの行動規範である「イオン行動規範」を順守します。これを遂行するために、管理本部長を委員長とする「コンプライアンス委員会」を設け、当社グループにおける法令、定款および社内規程の順守状況などの確認と問題点の指摘、改善策の審議をおこないます。コンプライアンス委員会の議事については、経営会議に報告するとともに、重要案件については、取締役会に報

告します。また、通報者に不利益がおよばない内部通報窓口として、ヘルプライン・イオンモール「ホットライン」を設置、子会社には当社の仕組みに準じたヘルプラインを設置しています。このヘルプラインに報告・通報があった場合、担当部門はその内容を精査して、違反行為があれば社内規程に基づき必要な処置をした上で、再発防止策を自ら策定または当該部門に策定させて全社的に実施させるとともに、「コンプライアンス委員会」に報告します。

専門店向けの通報窓口の設置(中国)

専門店さまや外部業者の方がハラスメントなどの不当な扱いを受けた場合、メールや電話によりコンプライアンス部に直接通報できる体制を整えており、通報を受けた際は、秘密情報を管理の上で慎重に事実確認をおこない、是正措置に取り組んでいます。

なお、この仕組みにおける通報者の守秘義務は守られており安心して制度を利用することができます。

労働問題への企業の取り組み

建物の入退館(建設中の場合には、敷地への出入り)には登録された従業員のみが出入りできる入退館システムを取り入れており、児童労働や強制労働といった法令を違反するような労働者が入ることを防止しています。

コンプライアンス体制の継続的な見直し

コンプライアンス委員会は、経営会議の下部機構として、コンプライアンスの浸透状況の把握、情報交換、コンプライアンス体制の継続的な見直し(PDCAサイクルの改善)をおこないます。

コンプライアンス2020年度取り組み報告

委員会の目的

コンプライアンス委員会(以下「本委員会」)は、人間の倫理観にフォーカスし、法令・社内ルールに違反しない基準やシステムをつくるだけでなく、従業員一人ひとりが企業理念をより高いレベルで理解し、行動していく企業体質・風土の醸成を目的とした機関です。

当社は、経営会議の下部組織として「本委員会」を設置し、各部門の代表による議論を通じてコンプライアンス順守意識の浸透状況の把握、教育体制の構築、情報交換、管理体制の継続的な見直し(PDCAサイクルの改善)をおこなっています。また、「経営危機管理規則」に定める各リスク項目のうち、コンプライアンスリスク項目についても、主管部門がリスク管理シートを活用してPDCAサイクルによるリスク管理をおこなっています。

総括

(1)2020年度の重点取り組み

違反の報告や人権・行動規範の基礎知識共有にとどまらず、再発防止に向けた議論を中心とした委員会運営に努めてまいりました。再発防止策をより具体的に検討するため下記3点の発生および進捗状況共有を逐次実施し、違反が起きた背景および今後の防止対策について議論しました。

①コンプライアンス順守状況の確認(国内外の行動規範110番・懲戒事案)

②コンプライアンスリスクに対する進捗管理(ハラスメント・不明労働時間防止)

③「人権」「ハラスメント防止」「法令順守」の観点による教育・啓蒙活動

(2)結果と課題

ハラスメントの撲滅に向けて、イオン行動規範に則った企業倫理の浸透・定着の継続を基本とし研修・啓蒙を実施。しかしながら、2020年度モラールサーベイ結果にて「直近1年間でパワハラを見たり聞いたりした」と回答いただいた割合が27%と昨年の26%を超過する結果となりました。ハラスメントに対してはよりいっそう具体的な打ち手の模索と実行が必要な状況です。以上の経緯を踏まえ、2021年度は行動変容につなげることができるようPDCAサイクルの精度をより高めるため、効果検証のためのKPIを定め、実行性のある議論につなげてまいります。

疾病の発症率あるいはリスクが高い業務に従事している労働者

夜10時以降に勤務する必要がある従業員は、深夜労働にあたるため追加の健康診断を実施し、健康管理を実施しています。

労働基準に関する企業方針の浸透

「イオン行動規範」に則った、企業倫理の浸透・定着は継続と繰り返しを基本とし、「勤怠管理」、「人権」、「ハラスメント防止」、「法令遵守」の観点による研修・啓蒙をおこないました。研修内容について、重点テーマとして「パワハラ」、「サービス残業」を設定、自社内での発生事案を考察し、再発防止の観点を重視し内容に取り組んだほか、相談窓口についての理解促進を図ってまいりました。

なお国際的な労働基準の尊重を内容に含む「イオン行動規範」については、各国言語に翻訳し、全従業員向けに研修を実施しています。

ダイバーシティと機会均等

労働力の多様性、機会均等向上のための取り組み

イオングループの商業施設にご出店いただいている専門店さまを会員として組織される「イオン同友店会」にて、2016年6月に「ダイバーシティ推進部会」を設置しています。イオングループの商業施設を同友店のスタッフが働きやすい職場とし、ライフステージが変わっても働き続けやすい環境にすることを目的とするもので、委員は専門店さまと当社関連部署から約半数ずつ10名選出され、部会を実施しています。専門店さまより2名の女性取締役、当社より1名の社外取締役を含む7名の女性が参加し、当社のダイバーシティ推進グループとも連携しながら、さまざまな意見を具現化しています。

当社はダイバーシティに向けてのマテリアリティとして“多様性・働き方”を設定し“人種、国籍、年齢、性別、場所にかかわらずすべての人に均等な機会が与えられている社会”をKGIとして設定しています。

●全従業員が年1回人権研修を受講しており、さらに、社内・社外の相談窓口を記載した小冊子を全従業員に配布しています。

●全従業員への人権啓発ガイドブックを配布しています。

労働基準

イオンモール株式会社行動計画

当社は、性別や国籍に関わりなくさまざまな背景をもつ従業員が、活き活きと働き続けることができる職場環境の実現をめざし、以下のとおり行動計画を策定しています。

1. 計画期間

2020年4月1日～2022年3月31日までの2年間

2. 当社のこれまでの取り組み

当社は2005年度よりダイバーシティの推進にいち早く取り組み、仕事と介護や育児を両立できる制度設計や両立支援を目的とした事業所内保育施設「イオンゆめみらい保育園」の全国モールへの設置を推進しています。また、2019年度より男性の育児休職取得促進のため、「イクボス応援金制度（育児休業扶助金制度）」導入など、従業員やそのご家族にとって働きやすい環境およびワークライフバランスの実現のため、日々取り組んでいます。

3. 目標・取り組み内容

目標1：従業員の有給休暇取得率を2018年度より13%向上させます。(2018年度無期雇用従業員45.3% 有期雇用従業員57.9%)

取り組み内容	●きらきら休暇制度を含め有給休暇の取得促進を行い、プライベートな時間を充足させ、リフレッシュすることで生産性の向上と従業員のメンタルヘルスを良好に保ちます。 ●男性の育児休職取得率の向上を図ります。

目標2:女性管理職数を180名以上にします。(次世代育成推進法2021年度末目標173名)

取り組み内容	●事業所内保育施設として、イオンモール内に保育施設の設置、運営を行い、出産・育児にあたる従業員のスムーズな復職と、子育てしながら働く従業員の仕事と育児の両立支援を行います。 ●女性管理職候補者数を増やし、対象者に向け動機づけとサポートを行います。 ●イクボス検定の受験・合格率を向上させ、管理職の意識改革を行い、若手従業員が管理職をめざしたいと思える環境を整えます。

目標3:従業員（A・D職）の総実労働時間数を削減します。(2018年度末2043時間)

取り組み内容	●業務改善とシステム化を進め、労働時間を短縮しながら生産性を向上していきます。 ●業務チェックリストにて各自の習熟度を把握し、適切な指導のもと個々の能力向上を図り業務効率を高めます。 ●会議体や職場環境改善ミーティングの中で、「働き方改革」について話し合いの場を設けます。 ●テレワーク、テレビ会議システムを導入し移動時間などの短縮や働き方の多様化を図ります。

女性活躍推進法への対応

当社は、女性活躍推進法に基づき、厚生労働省のWEBサイトにおいて、情報開示をおこなっています。また、当社の取り組みが評価され、下記の認定をいただいています。

- ●子育てサポート企業として認定マーク「くるみん」を取得（次世代育成推進法）
- ●女性活躍推進法に基づく「えるぼし認定」を取得
- ●なでしこ銘柄2021（5年連続）

労働基準

ガバナンス機関および従業員のダイバーシティ

クロスボーダー人材を含む高度専門人材の導入を進めています。

予防原則または予防的アプローチ

全従業員への行動規範・人権研修を実施しています。
また、中国では、下記の取り組みを実施しています。

コンプライアンス研修

中国、アセアンで働くイオンモールの従業員約800名を対象に、年に一度モールや事業所ごとに幹部研修および一般研修を実施しています。法律法規や社内規範などをもとに、基礎教育や実際に発生した不正事例を共有しています。

新規従業員コンプライアンス教育

新規採用従業員に対しては、コンプライアンス意識を醸成するなど初期段階の従業員教育を徹底しています。

従業員

実績

フルタイム従業員の自主的な離職率

	単位	範囲※1	2018年度	2019年度	2020年度
フルタイム従業員の年間離職者人数	人	②	271	326	314
上記のうち、会社都合による離職者人数	人	②	14	14	28
上記のうち、自己都合による離職者人数	人	②	242	285	263
上記のうち、定年による離職者人数	人	②	15	26	24
イオンモール(単体)従業員人数合計(本部、店舗事務所合計)	人	②	3,070	3,296	3,708
上記のうち、非正規従業員人数(契約従業員および派遣従業員) ※業務委託は含まない	人	②	1,367	1,311	1,406

※1 ①国内直営モール:管理・運営のみを受託しておりエネルギー管理をおこなっていない事業所は対象外とする。
②連結。(海外、子会社含む。)

障がいをもつ従業員の割合

	単位	範囲※1	2018年度	2019年度	2020年度
障がいをもつ従業員の割合(%)	%	①	1.90	1.86	2.32

※1 ①国内直営モール:管理・運営のみを受託しておりエネルギー管理をおこなっていない事業所は対象外とする。
②連結。(海外、子会社含む。)

女性従業員の割合(グローバル)

	単位	範囲※1	2018年度	2019年度	2020年度
女性従業員の割合(%)	人	②	34.1	36.8	45.6

※1 ①国内直営モール:管理・運営のみを受託しておりエネルギー管理をおこなっていない事業所は対象外とする。
②連結。(海外、子会社含む。)

業績とキャリア開発に関して定期的なレビューを受けている従業員の割合

	単位	範囲※1	2019年度	2020年度
定期面談の回数	回	②	3.5 ※平均	3.6 ※平均
対象従業員(フルタイム)比率	%	②	99 ※平均	99 ※平均

※1 ①国内直営モール:管理・運営のみを受託しておりエネルギー管理をおこなっていない事業所は対象外とする。
②連結。(海外、子会社含む。)

従業員

制度・研修

正規従業員には支給され、非正規従業員には支給されない手当

同一に支給されています。

育児休暇

きらきら休暇制度の導入

当社では、正規従業員だけでなくフレックス従業員(パートタイマー)も誕生日、記念日、帰省、家族の介護、育児、学校あるいは地域行事などを理由として年間2日まで取得できる「きらきら休暇制度」を導入し、家族と過ごす時間を大切にすることを奨励しています。

2020年の育児休暇取得状況は、女性の育休休業取得率100%、男性の育休休業取得率53%でした。

従業員の能力開発研修にあてられた時間

	単位	範囲※1	バウンダリ	2018年度	2019年度	2020年度
従業員研修　年間総研修時間※2	h	②	建物全体	8,840	8,634	8,375
従業員研修　年間総研修コスト※3	百万円	②	建物全体	303	324	80
研修を受けた総人数※4	人	②	建物全体	4,247	4,411	4,126

※1 範囲　①国内直営モール:管理・運営のみを受託しておりエネルギー管理をおこなっていない事業所は対象外とする。
②連結。(海外、子会社含む。)
※2 店舗事務所スタッフや本社オフィススタッフ向けの研修の開講時間合計。専門店従業員向け研修は含まない。
※3 会場費用、講師代、受講者の交通費などの合計。
※4 店舗事務所スタッフや本社オフィススタッフ向けの研修の総受講人数。専門店従業員向け研修は含まない。

モラールサーベイ

イオングループにて年に1回従業員の満足度を図るモラールサーベイを実施しており、当社の2020年度の満足度結果は、2019年度と比較してやや向上しています。

調査は、幹部従業員・一般従業員・時間給従業員で分類し、「理念の高さ・浸透度」、「報酬の満足度」、「仕事の面白さ」など24項目でそれぞれ満足度の推移を確認しています。

全体としてはイオングループの平均よりも満足度は高く、引き続き当社個別の課題に取り組み、さらに満足度を高めていきます。

従業員

従業員の自己啓発研修

当社は、資格や職位など成長度合いに応じてさまざまな研修制度を設け、学ぶ機会を数多く用意しています。イオンの基本理念である「お客さま第一」を実現するために価値観の共有・浸透を図る研修や、年次や職位ごとに商業ディベロッパーとして必要な知識やスキル向上を図る「実務研修」のほか、将来めざす職務につくための挑戦意欲のある人材が手を挙げて必要な知識や技能を習得する「イオンビジネススクール」など、多岐にわたる教育プログラムを実施しています。また、自己啓発を支援するため、各種取得支援制度(セルフスタディ)を推進しています。

モール向け実務教育メニュー

若年次従業員の増加に対応し、2017年度より営業本部、事業部、教育部の協働のもと実務研修を拡充しています。また、モール改革統括部が中心になり、業務習得チェックリストを作成、業務を遂行する上で必要になる知識・技能を確認できるサポートツールとして活用しています。また、必要な知識を学べる各種資料を社内掲示板に集積し、従業員個々人が自ら学ぶことができる環境整備を進めています。

公的資格の取得推奨

2018年度より、取得推奨している公的資格保有を登用試験に反映させる制度を実施しています。

海外トレーニー制度

今後の当社のグローバルビジネスを推進し、牽引していく人材を会社として早期に育成するため、実際の赴任に近い形で海外実務を一定期間経験する制度を設けています。

サプライチェーン(社会)

サプライヤー方針

イオンは、お客さまへ安全・安心を約束しています。そのためにはサプライヤーさまとの取引過程においても社会的責任を果たすべきと考え、2003年にイオン独自の「イオンサプライヤー取引行動規範(イオンサプライヤーCoC)」を制定しました。

児童労働防止

児童労働については、15歳またはその国の法令で使用が許される年齢のいずれか高い年齢に達していない児童を使用し、または使用を支援しないこととしています。法令で使用または雇用が許される年齢、またはそれ以上で18歳に満たない者は、義務教育法の対象である場合は就学を優先し、身体的および精神的な健康や発達に有害または危険となる状況にさらさないことを要請しています。

強制労働防止

強制労働については、「採用や雇用の過程で、暴行、脅迫、監禁その他精神、身体および行動の自由を不当に拘束する手段により、従業員の意思に反する雇用や労働を強制し、またはそれに加担しないこと」を要請しています。

差別禁止または機会均等

差別については、人種、国籍、民族、性別、年齢、出身地、宗教、学歴、心身の障がい、性的指向と性自認などを理由として、採用、賃金、昇進、訓練、離職、退職などの雇用に関して差別し、または差別に加担しないこと、さらに雇用に関わるすべての判断において、必要とする機能の遂行能力を基準におこなうことを要請しています。

過度の労働時間の削減に取り組む方針

法令順守の観点から、過度の労働が発生しないよう要請しています。

最低賃金や生活賃金に対する権利を支持する方針

低賃金労働(最低賃金を下回る労働)の防止を要請しています。

健康と安全基準

法令順守を義務付けています。

サプライチェーン(社会)

リスク評価・監督

すべての建造物における障がい者対応の評価の実施

当社はすべての施設でバリアフリー法に則り、さらに独自のユニバーサルデザインを導入しています。ユニバーサルデザインを最初に始めたイオンモール熊本(熊本県)とイオンレイクタウン(埼玉県)では、障がい者団体の方の意見を取り入れて作り上げ、完成時には使い勝手も検証しています。

また、検証結果を踏まえ、有識者指導のもとユニバーサルデザインガイドラインを発行し、新店建設時に反映するとともにすべてのモールでユニバーサルデザインを評価・実施できるようにしています。

サプライヤー問題の対応防止策

サプライヤーさまの能力強化(キャパシティ・ビルディング)

サプライヤーさまの能力向上のため、専門店従業員研修に加え、接客ロールプレイング大会、VPコンテストなどを開催しています。

イオン同友店会 接客ロールプレイング大会

接客に対する意識の向上を目的に、専門店従業員が日頃培った技術を競い合う「接客ロールプレイングコンテスト」を実施しています。お客さまに魅力ある施設環境や商品を提案するだけでなく、従業員一人ひとりの笑顔や挨拶、心地よさを提供することを大切に考え、サービスマインドのさらなる向上をめざしています。カンボジアでは5回目となる大会を開催し、2モールから約200名の専門店従業員が参加しました。

VPコンテスト

VP(ビジュアルプレゼンテーション)とは、売上を買上客数や買上単価などの要素に分解し、自店の強みや課題を把握した上で、商品のコーディネートや演出をおこない、お客さまへ魅力的に伝えることです。VPコンテストでは全国から5,500店以上の応募があり、同友店の好事例を共有しています。

いじめやハラスメントへの対処

内部通報の社内窓口、社外窓口は当社の従業員と同様に取引事業者さまの労働者が利用できるようになっており、「公益通報者保護規則」により守秘義務や通報者などの保護、調査、是正処置などのルールと仕組みを定めています。

不動産

公共交通機関へのアクセスの考慮

鉄道やバスなど、公共交通のアクセスを考慮した設計、開発をおこない、必要に応じて路線バスの誘致やシャトルバスの設置をおこないます。また、公共交通機関の利用人数をISO目標としてKPIに定めています。