

## 事業活動の根幹で「CSR経営」を推進

東京ガスグループは、「社会的価値 (Shared Value)」を創造する事業活動を推進するとともに、その根幹にある「CSR経営」の推進を明確化し、積極的に取り組んでいます。CSR経営においては、コーポレートガバナンス、コンプライアンス、リスクマネジメントなどに真摯に取り組むことはもちろん、「保安・防災」「環境」「パートナーシップの構築」を重点テーマに据え、「社会の公器」として信頼に応え、選ばれ続ける企業グループを目指しています。



## 保安・防災

### 私たちの果たすべき責任

ガスをお使いいただくにあたり、「安全で使いやすいガス器具を開発してほしい」「ついうっかり、といった操作ミスを防ぐような工夫をしてほしい」あるいは「作業終了後、作業内容をしっかり説明してほしい」といったご意見を頂戴します。東京ガスグループでは、ガスをより安全にお使いいただくために、[1] 事故やガス漏れ、故障等が発生しにくい設備や発生を抑制する機能の普及（ハード対策）、[2] 正しい使い方の周知、定期点検の実施（ソフト対策）、[3] 万一のガス漏れに対する緊急出動態勢の整備（緊急出動対策）を3本柱として安全対策を進めています。また、地震災害等の万が一の事態に備え、ガス供給を速やかに行うため「予防」「緊急」「復旧」の取組みを進め、お客さまの生活への影響を最小限にとどめる努力を続けています。

### 取組み

不完全燃焼防止装置が装備されていない湯沸器・風呂釜など非安全型機器の早期取替を進めるため、2007年1月より特別巡回・無償点検・取替補助を主とする「取替促進キャンペーン」を実施してきました。2010年3月末

までに約55億円を投入し、対象機器約30万台のうち約18万台を削減してきました。特に、不完全燃焼防止装置のついていない小型湯沸器については約74%、CF機器\*については約62%を削減しています。キャンペーン期間は終了しましたが取替補助は継続し、「ガス設備定期保安点検」や「開栓」等の機会を通じて引き続き対象機器の早期削減に努めていきます。併せて、ガスの安全性、環境性、利便性について正確な情報を提供し、お客さまのご要望にお応えできるよう充実したコミュニケーションを図っていきます。

ガスの供給面では、2007年1月の北海道北見市での事故を受け、経年管対策強化の一環から要対策「ねずみ錆鉄管」約1,200kmの入取替えを積極的に進めており、2011年3月期には108億円を投入し、155kmの入取替えを実施しています。こうした要対策「ねずみ錆鉄管」はまだ約667km残されていますが、2016年3月期までに入取替えを完了する予定です。併せて、保安上重要とされる建物における「白ガス経年埋設内管」の対策についても、2016年3月期までの対策完了を目指しつつ、お客さまのご理解をいただきながら可能な限り前倒しできるよう努力しており、2011年3月期には約14億円を支出しています。

\* CF機器：燃焼用の空気を室内から取り、燃焼排ガスを自然通気力により排気筒を介して屋外に排出するガス機器

## TOPICS

### ガスライト24

お客さまの安心のため、ガスの安全を24時間・365日見守り、ガス漏れなどの万一の時に緊急出動し、迅速な対応を行うことが「ガスライト24」の役割です。

47拠点に約600名の専門要員と、各種機材を搭載した緊急工作車・一般工作車等を配置しています。

ガス漏れなどの通報は、「保安指令センター」が受け付け、直ちにガスライト24の各拠点に出動を指示する体制を構築しています。



ガス管の緊急修理工事

受付内容や現地の図面情報など必要なデータを車載端末で確認、現場に急行し、都市ガスによる事故発生を未然に防止しています。

3月11日に発生した東日本大震災への対応においても、迅速かつ的確な対応により、ガス漏れを原因とする火災や事故は発生せず、大地震の中でもガスの安全性を証明する結果となりました。

ガスライト24の地道な活動がお客さまの安全を守り、当社の「安心・安全・信頼」の企業ブランドを支えています。



ガスライト24緊急車両

## 環境

### 私たちの果たすべき責任

東京ガスグループは、かけがえのない自然を大切に、資源・エネルギーの環境に調和した利用により地域と地球の環境保全を積極的に推進し、社会の持続的発展に貢献することを理念として掲げ、[1] お客さまのエネルギー利用における環境負荷の低減、[2] 当社の事業活動における総合的な環境負荷の低減、[3] 地域や国際社会との環境パートナーシップの強化、[4] 環境関連技術の研究と開発の推進を目指しています。

### 取組み

東京ガスグループは、低炭素社会の実現、循環型社会の形成、自然共生社会構築に向けて、温暖化対策など6分野から構成される環境保全ガイドラインを定め、具体

的な取組みを進めています。

例えば、温暖化対策においては、環境性に優れた天然ガスの利用促進と効率が高く環境負荷の小さな機器・システムの提供により、積極的かつ継続的に取り組んでいきます。お客さま先でのCO<sub>2</sub>排出量について2016年3月期までに300万トン、2021年3月期に450万トンを抑制することを目標として掲げています（2005年比）。

循環型社会の形成においては、東京ガスグループにおいて効率的・効果的な環境マネジメント活動を展開し、事業活動における廃棄物等の発生抑制・再利用・再資源化とグリーン購入を積極的に推進し、環境負荷を総合的に低減させます。また、自然共生社会構築に向けて、生物多様性が生み出す恩恵の重要性を認識し、事業活動における生物多様性への影響の把握・分析、および事業の進め方の改善に努めるとともに、事業活動に関わらない生物多様性問題に対しても、社会貢献活動の観点から、生物多様性保全に資する活動を推進しています。

## TOPICS

### 再生可能エネルギーへの取組み

東京ガスは、再生エネルギーの利用促進を通じた地球温暖化対策へのさらなる貢献の一環として、メタン発酵技術の研究開発や、食品工場などで発生するバイオガスをコージェネレーション等で利用する技術の開発を推進しています。2008年4月には「バイオガス購入要領」を発表し、バイオガスの都市ガス導管ネットワークへの受入れについても、購入の準備を進めてきました。そして2011年1月に日本で初めて、東京都の施設「スーパーエコタウン」において食品残渣由来のバイオガスの都市ガス導管への注入・受入れを開始しました。本事業により、一般家庭約2,000件が年間に使用するガス量相当（約80万m<sup>3</sup>N/年）をバイオガスにより調達することになるだけでなく、年間で約1,360トンのCO<sub>2</sub>削減効果を期待しています。



遊佐風力発電所

また、再生可能エネルギーによる発電において、経済性に優れており、気象状況に左右されず安定した出力を期待できる木質バイオマス発電について、株式会社吾妻バイオパワーに出資し、事業参画しています。燃料には、剪定枝・廃材などを破砕しチップ化した木屑チップを100%使用するため、カーボンニュートラルなクリーン電力を生み出し、約23,000世帯分の年間電力使用量に相当する85GWhを出力する予定です。本発電所は2011年内に営業運転を開始する見通しです。

さらに、2011年4月には山形県内の遊佐風力発電所等を運営する庄内風力発電（有）への出資を決め、風力発電にも事業参画しており、今後も再生可能エネルギーの積極的な利用を目指していきます。



吾妻バイオパワー（イメージ）

## パートナーシップの構築

### 私たちの果たすべき責任

公益性の高い事業を営み、社会的使命を担う東京ガスは、株主の皆さまはもちろん、お客さま、従業員、取引先・パートナー、地域社会など様々なステークホルダーの皆さまとともに歩み、ともに社会の発展に貢献することを重要な課題の一つとして取り組んでいます。そのために、あらゆるステークホルダーの皆さまとの関係の構築・維持・発展に向けて、真摯な努力を続けています。

### 取組み

株主の皆さまとは、IR活動を通じて資本市場におけるコミュニケーションを深め、経営の健全性・透明性を確保するとともに、資本市場の期待を経営に反映させ、東京ガスグループに対する理解と信頼の向上を目指します。

お客さまとの関係については、お客さまに選ばれ続けるために、「自分が何をお客さまに提供したか」ではなく、

「お客さまがご満足いただけたか」を大切にしています。こうした考えのもと、オール東京ガスの基本姿勢を「CSマインド」として定め、「私たちの行動基準」の中に明文化しています。今後もこの内容をオール東京ガスの全員に周知徹底することで「お客さま本位」の企業グループを目指しています。

従業員については、やりがいを高め、それぞれが個性を十分に発揮できる「働きやすい職場」づくりを目指し、様々な制度を整えるとともに、制度利用のための意識啓発にも力を入れています。さらに、従業員の健康と安全な職場環境の整備を進めています。

取引先・パートナーとの関係については、公益的使命と社会的責任を果たすために、購買活動の行動基準を定め、信頼関係の構築に努めるなどの活動を行っています。

地域社会とのつながりにおいては、快適で心豊かに暮らせる社会の実現を目指し、暮らしに関わる課題の解決に取り組むなど、東京ガスだからできる活動を展開しています。



## TOPICS

### 東日本大震災によるガス供給停止の復旧応援

3月11日の東日本大震災は、東北地方を中心に東日本一帯に大きな爪痕を残しました。都市ガス業界においても、16事業者、40万戸以上が供給停止を余儀なくされました。このような自然災害に対して、従来から都市ガス事業者相互の救済体制は整備されていましたが、今回のように広範囲にわたり多くの事業者が深刻な被害を受けたケースは過去にはありませんでした。このような未曾有の事態に対し、(社)日本ガス協会からの要請により、当社を含む全国59事業者が総力を結集し、ピーク時で1日当たり約4,000人もの応援隊が被災された各地に派

遣され、復旧作業にあたりました。導管設備の修繕・復旧やお客さま宅での安全点検や開閉栓作業だけでなく、移動式ガス発生装置による臨時供給や、仮設設備による供給再開など、全国のガス事業者が有するノウハウ・資産を動員し、震災から約2ヶ月後の5月中旬には、ガス供給を再開することができました。日々の活動場所は違えども、それぞれ地域に密着して事業を営むガス事業者が、「1日も早くお客さまにガスを安全にお届けする」という「ガス屋」が果たすべき社会的使命に対する強い思いを一つにして、活動した2ヶ月間でした。



お客さま宅での復旧作業



パイプライン復旧作業