



TOKYO GAS GROUP Human Rights Report 2025

東京ガスグループ人権レポート 2025



目次

イントロダクション

CEOメッセージ	3
人権尊重へのこれまでの歩み	4
人権尊重に関する推進体制	5
人権尊重に向けた取り組みの全体像	6

人権方針

東京ガスグループ人権方針制定のプロセス	7
東京ガスグループ人権方針	8
東京ガスグループ人権方針と国際規範の関係	9
人権尊重に関連した方針・規程の体系	10

リスクの特定・評価

人権リスクの特定プロセス	11
人権リスクマップ	12
事業に関連する重要な人権リスク	13

リスクの防止・軽減、モニタリング

人権尊重への考え方	16
お客さまへの対応	17
グループ員への対応	20
サプライヤーへの対応	27
投融資先への対応	29

公表・開示、ステークホルダーエンゲージメント

公表・開示/ステークホルダーエンゲージメント	31
------------------------	----

救済

救済メカニズム	32
受け付けた申出への対応	33

国連指導原則報告フレームワークとの対照表

編集後記



東京ガスは明治時代の実業家・渋沢栄一によって創立され、本年で140周年を迎えました。渋沢栄一が「論語と算盤」で提唱したマルチステークホルダーとの共存や社会価値と経済価値の両立の精神を、当社グループの経営理念「人によりそい、社会をささえ、未来をつむぐエネルギーになる。」やマテリアリティに引き継ぎ、すべての人々の人権を尊重することを、事業活動の根幹に据えています。

当社グループは、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」をはじめとする国際的な枠組みに基づき「東京ガスグループ人権方針」を制定し、当社グループに関わるすべてのステークホルダーの人権尊重に取り組んでいます。2022年度からは、サプライチェーンにおける人権デュー・デリジェンスを強化し、リスクの特定と是正措置を進めました。また、ハラスメント防止や心理的安全性の高い職場環境整備はもとより、「挑戦による成長」と「多様性を力に」すべく注力しています。

従来のガス・電力などのエネルギー分野に加え、海外事業や再生可能エネルギー事業分野などにおいても、地域社会との対話を大切にしながら、地域社会に貢献する取り組みを進めています。これらの活動は、当社グループが目指す「エネルギーの安定供給とカーボンニュートラル化の両立」やステークホルダーとの「価値共創」に直結するものです。

最後に、日頃から当社グループの活動をご理解・ご支援いただいている皆さまに、心から感謝申し上げます。これからも、当社グループは、「未来をつむぐエネルギー」になるために、すべてのステークホルダーの皆さまとともに、人権を尊重する企業文化をさらに深め、信頼される企業であり続けるよう責任ある行動を続けてまいります。

東京ガス株式会社
取締役 代表執行役社長 CEO
笹山 晋一

人権尊重へのこれまでの歩み

当社は、幅広い人権関連課題に対して社会的責任を果たし、持続可能な発展に貢献するため、人権に関わるさまざまなイニシアティブに参加し、各種取り組みを進めています。

- 
- 1992 ■ 「購買活動の行動基準」制定
 - 2016 ■ 「国連グローバル・コンパクト」署名
■ 「DE&Iトップコミットメント」公表
■ 「購買活動の行動基準」改訂
■ 「購買の基本方針」へ名称変更
 - 2018 ■ 「東京ガスグループ人権方針」制定
 - 2020 ■ 「パートナーシップ構築宣言」公表
 - 2022 ■ 「東京ガスグループ人権方針」改訂
 - 2024 ■ 「購買の基本方針」改訂
■ 「サステナブル調達 基本方針」へ名称変更
 - 2025 ■ 「パートナーシップ構築宣言」更新
■ 「女性のエンパワーメント原則」署名

当社が参加する 人権関連イニシアティブ

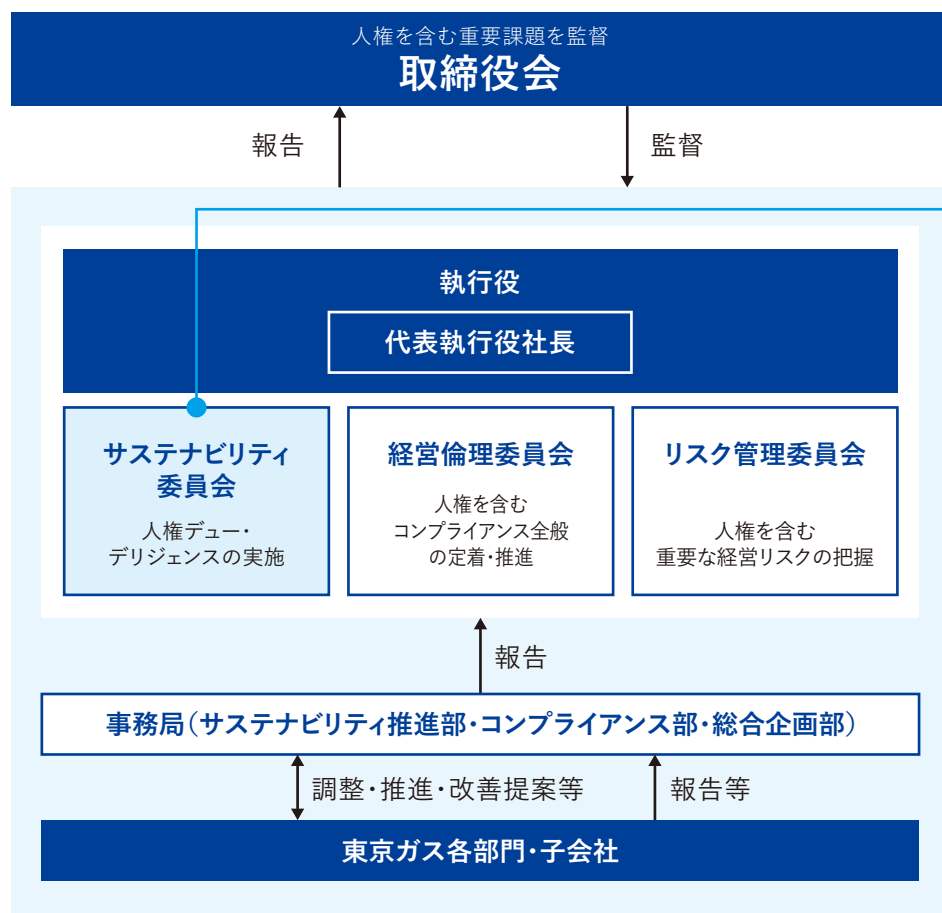
国連グローバル・コンパクト
(UNGC)

東京人権啓発企業連絡会

女性のエンパワーメント原則
(WEPS)

人権尊重に関する推進体制

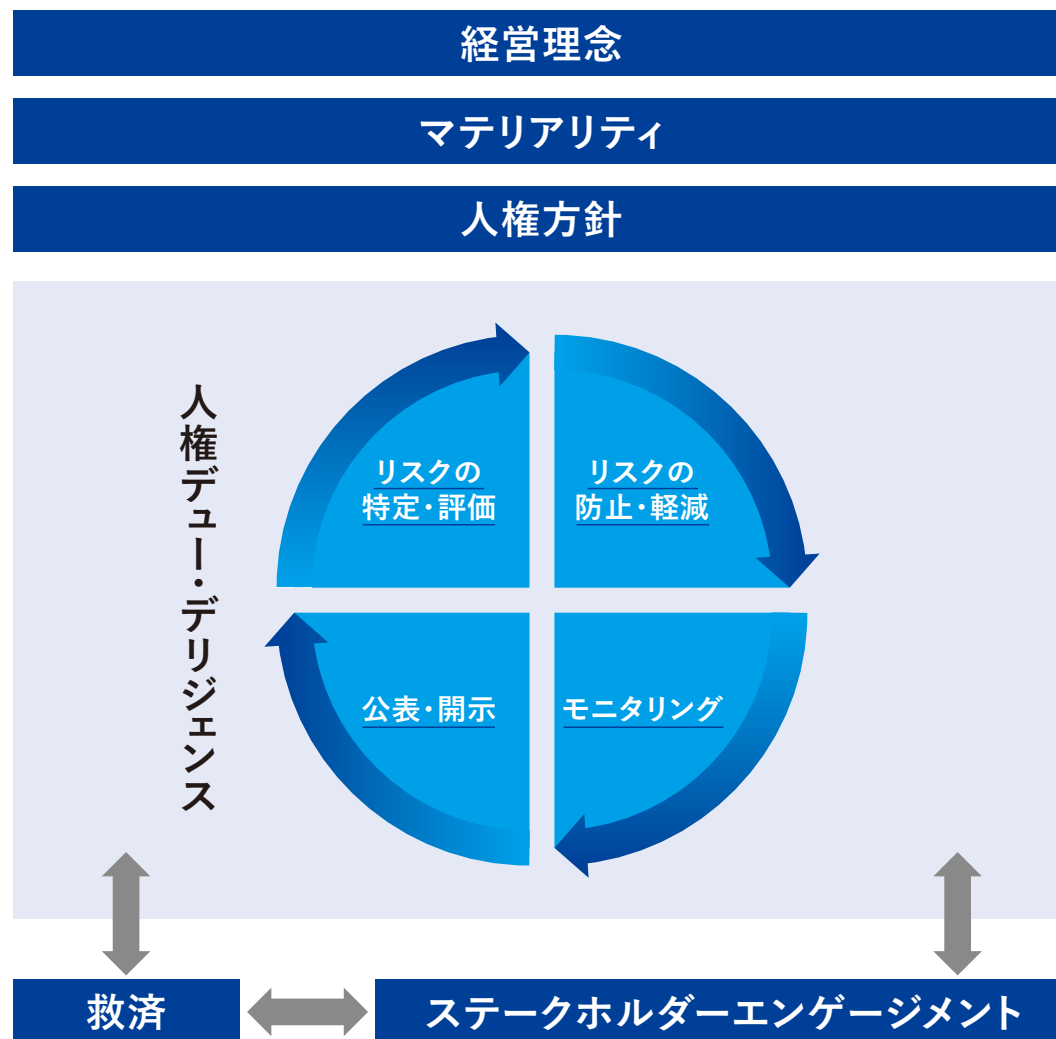
人権尊重の取り組みの推進は、各種委員会が連携して実施しています。さらに、重要な事項については、取締役会に報告しています。サステナビリティ委員会では、人権デュー・デリジェンスの取り組み方針の決定、実施状況の報告などを行っています。



サステナビリティ委員会		
委員長：取締役 代表執行役社長 CEO 委員：代表執行役副社長・執行役員・関係部長等		
2023年度	第1回	● マテリアリティに関連する主要な指標として「サプライチェーン全体における人権尊重」を設定
	第2回	● 人権デュー・デリジェンスの実施状況の報告 ー特定した人権リスクへの対応、グループ員の教育研修、「取引先購買ガイドライン」周知、救済フローの確立
	第3回	● 人権デュー・デリジェンスの実施状況の報告 ー特定した人権リスクへの対応、「取引先購買ガイドライン」改訂、救済窓口の新設 ● 2023年度活動および有識者アドバイスを踏まえた人権リスクの特定
2024年度	第1回	● マテリアリティ指標(サプライチェーン全体における人権尊重含む)の実績報告
	第2回	● 人権デュー・デリジェンスの実施状況の報告 ー特定した人権リスクへの対応、統合報告書での開示、取引先への「サステナブル調達ガイドライン」の周知・アンケート実施
	第3回	● 人権デュー・デリジェンスの実施状況の報告 ー特定した人権リスクへの対応、取引先アンケート結果の報告

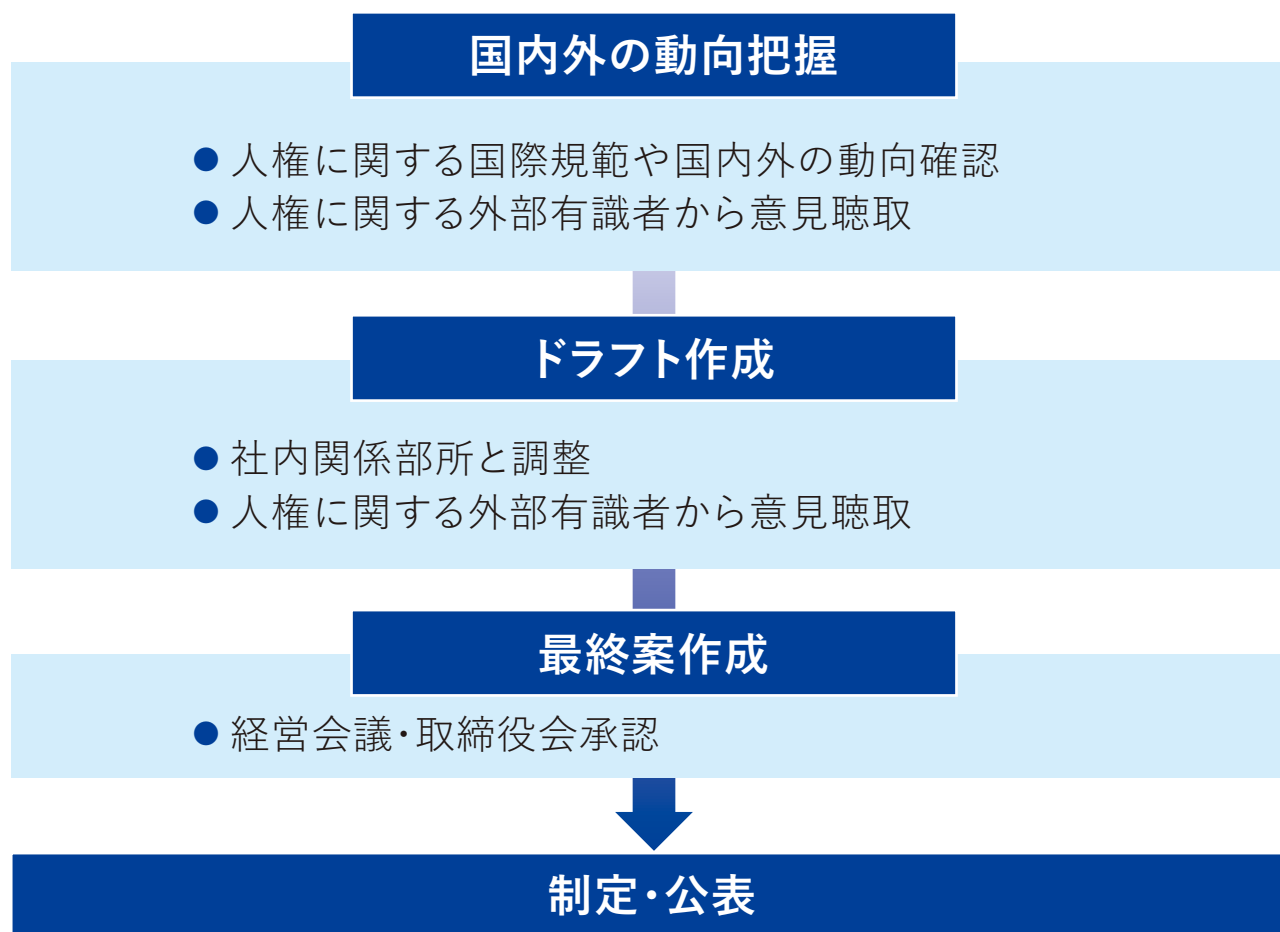
人権尊重に向けた取り組みの全体像

当社グループは、経営の重要課題に人権尊重の推進を位置付け、人権方針の制定、人権デュー・デリジェンスの実施、救済メカニズムの構築に取り組んでいます。



東京ガスグループ人権方針制定のプロセス

人権尊重の取り組みをグループ全体で推進し、公益的使命と社会的責任を果たすため、「東京ガスグループ人権方針」を2018年に制定しました(2022年改訂)。なお、本方針は取締役会の承認を得て決定しています。



東京ガスグループ人権方針

はじめに

東京ガスグループ(東京ガス及び連結子会社)は、エネルギー事業を通じて公益的使命と社会的責任を果たす上で、人権が尊重される社会の実現が不可欠と考えています。

そのため、自らのすべての事業活動が人権尊重を前提に成り立っているものでなければならないと認識しています。

東京ガスグループは、人権尊重の取り組みをグループ全体で推進し、その責務を果たすための指針として、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に基づく「東京ガスグループ人権方針」(以下、本方針という)を定めます。なお、本方針は、グループの経営理念に直結するものであり、社会に対する人権尊重の取り組みの約束として、東京ガス(株)取締役会の承認を得て決定したものです。

1. 人権尊重へのコミットメント

東京ガスグループは、すべての人々の基本的人権を規定した国連の「国際人権章典」および「多国籍企業行動指針(OECD)」、「多国籍企業及び社会政策に関する原則の三者宣言(ILO)」をはじめとする人権に関する国際的な規範を支持、尊重します。また、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」の実践に努めます。

東京ガスグループは、事業活動を展開する国や地域で適用される法令を遵守します。国際的に認められた人権水準と各国・地域の法令との間に矛盾がある場合には、東京ガスグループは国際的な人権規範を尊重するための方法を追求していきます。

2. 本方針の適用

本方針は、東京ガスグループ(東京ガスおよび連結子会社)の役員および従業員に適用します。

3. 事業活動のすべてのプロセスにおける人権の尊重

- 3-1 バリューチェーン(事業活動のすべてのプロセス)において、東京ガスグループに関わるステークホルダーの人権への負の影響の回避と低減に努めます。
- 3-2 従業員やともに働く人々の人権を尊重し、健全で働きやすい職場環境づくりを行います。
- 3-3 お客さまに対して誠実に対応し、安全の確保と品質の改善に努めます。
- 3-4 お取引先との関係において、人権を尊重します。また、お取引先やその他の関係者による人権への負の影響が、東京ガスグループの事業、製品またはサービスと直接につながっている場合には、東京ガスグループは、当該お取引先等に対しても、人権を尊重し、侵害しないよう求めていきます。
- 3-5 事業活動が地域社会に与える影響について理解し、地域社会との協調を目指します。

4. 人権デュー・デリジェンス

人権デュー・デリジェンスの仕組みの開発・実行を継続的に取り組んでいくことを通じて、実際のまたは潜在的な人権への負の影響を特定・評価し、そのリスクを防止または軽減するための措置を講じることに努めます。

5. 救済と是正

東京ガスグループが人権に対する負の影響を引き起こした、あるいはこれに関与したことが明らかになった場合、適切な手続きを通じて、その救済と是正に取り組みます。

6. 対話と協議

人権に対する潜在的および実際の影響に対する措置について、関連するステークホルダーとの対話と協議を行っていきます。

7. 教育・啓発

本方針が理解され、東京ガスグループの全ての事業活動に組み込まれ、効果的に実施されるように、適切な教育及び啓発を行います。

8. 情報開示

人権尊重の取り組みについて、ウェブサイト等を通じて情報開示を行います。

東京ガスグループ人権方針と国際規範の関係

人権に関わる様々な国際規範を支持、尊重するとともに、それらの考え方を「東京ガスグループ人権方針」や取り組みに反映させています。

国際人権章典

- 「国際人権章典」は、「世界人権宣言」と「国際人権規約（社会権規約・自由権規約）」の総称で、すべての人間が生まれながらにして、基本的な人権を有していることを国際社会として初めて認めたものです。
- 当社グループは人権方針の中で、同章典に基づく人権尊重を支持、尊重することを表明しています。

OECD／責任ある企業行動に関する多国籍企業行動指針

- OECD「責任ある企業行動に関する多国籍企業行動指針」では、企業に対して、人権デュー・ディリジェンスの実施が勧告されています。
- 当社グループは人権方針の中で、同指針を支持、尊重することを表明しています。

国連／ビジネスと人権に関する指導原則

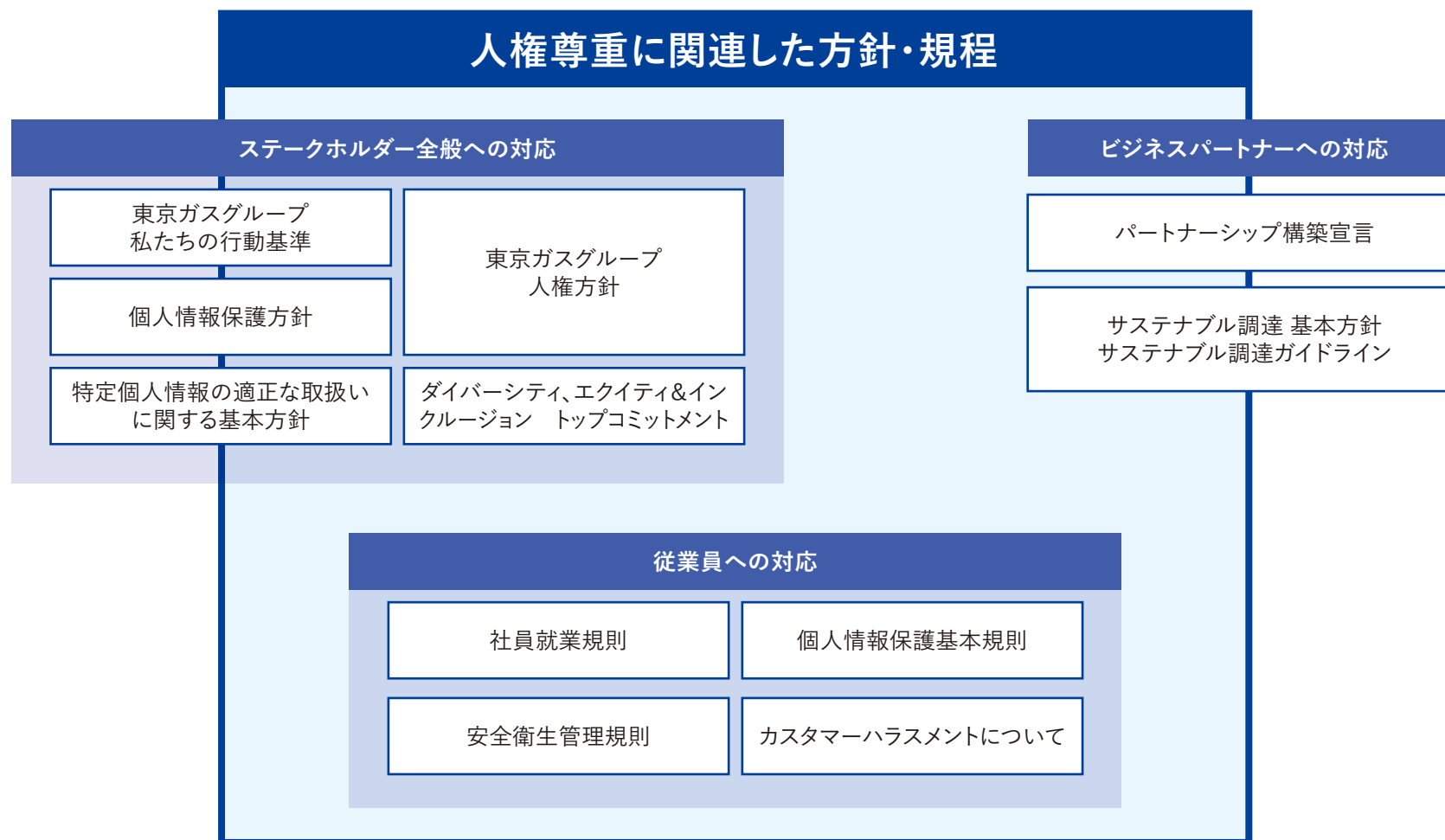
- 国連「ビジネスと人権に関する指導原則」は、人権を保護する国家の義務、人権を尊重する企業の責任、救済へのアクセスを3つの柱として、国家および企業に対して、人権の保護・尊重への取り組みを求めています。
- 当社グループはこの原則の実践に努めています。

国連／グローバル・コンパクト

- 国連グローバル・コンパクトは、2000年7月に発足し、人権・労働・環境・腐敗防止に関する10の自主行動原則により、世界の企業や団体に対して、影響力の及ぶ範囲で支持と実践を促しています。
- 当社はその趣旨に賛同し、2016年3月に署名しています。

人権尊重に関連した方針・規程の体系

人権の尊重に向け「東京ガスグループ人権方針」をはじめ、人権尊重に関連した各種方針や規程を制定し、周知を図るとともに、行動につなげる取り組みを行っています。



人権リスクの特定プロセス

人権リスクの特定は透明性確保のため、以下の3ステップで行いました。具体的には、国際規範等に基づき事業に関する人権課題を整理した上で深刻度と発生可能性によるリスク評価を行い、サステナビリティ委員会で人権リスクを特定しました。

STEP 1

国際規範等に基づき、
事業に関する人権課題を
整理

以下を参考に、事業に関連する人権課題を整理

- 国連「ビジネスと人権に関する指導原則」
- 世界人権宣言
- OECD「多国籍企業行動指針」
- ILO「国際労働基準」等

STEP 2

深刻度と発生可能性による
リスク評価

国際規範、同業他社等の動向、人権に関する各種調査・報道内容に加え、当社グループの海外事業におけるESGリスク調査結果、社内ヒアリング結果等を参考に、深刻度と発生可能性の2軸でリスクを評価

STEP 3

人権リスクの特定

外部専門家の意見等を踏まえて、サステナビリティ委員会で人権リスクを特定

人権リスクマップ

人権リスクは、当社グループ固有の状況を踏まえて、関連するステークホルダーとしてお客さま・グループ員・サプライヤー/投融資先・地域社会の観点で特定しています。

人権課題		関連するステークホルダー			
		お客さま※1	グループ員	サプライヤー/ 投融資先	地域社会※2
1	長時間労働・賃金		○	○	
2	労働安全衛生		○	○	
3	児童労働			○	
4	強制労働			○	
5	差別・ハラスメント	○	○	○	
6	結社の自由と団体交渉権の侵害			○	
7	環境汚染・生物多様性の毀損				○
8	土地の収奪				○
9	現地コミュニティ弾圧への加担				○
10	プライバシーの権利侵害	○	○	○	
11	テクノロジーの利用を通じた権利侵害	○	○	○	
12	腐敗行為・人権関連の法令違反			○	
13	戦争行為への関与・サービスの提供			○	

※1 法人・個人 ※2 先住民・少数民族含む。

人権方針

リスクの特定・評価

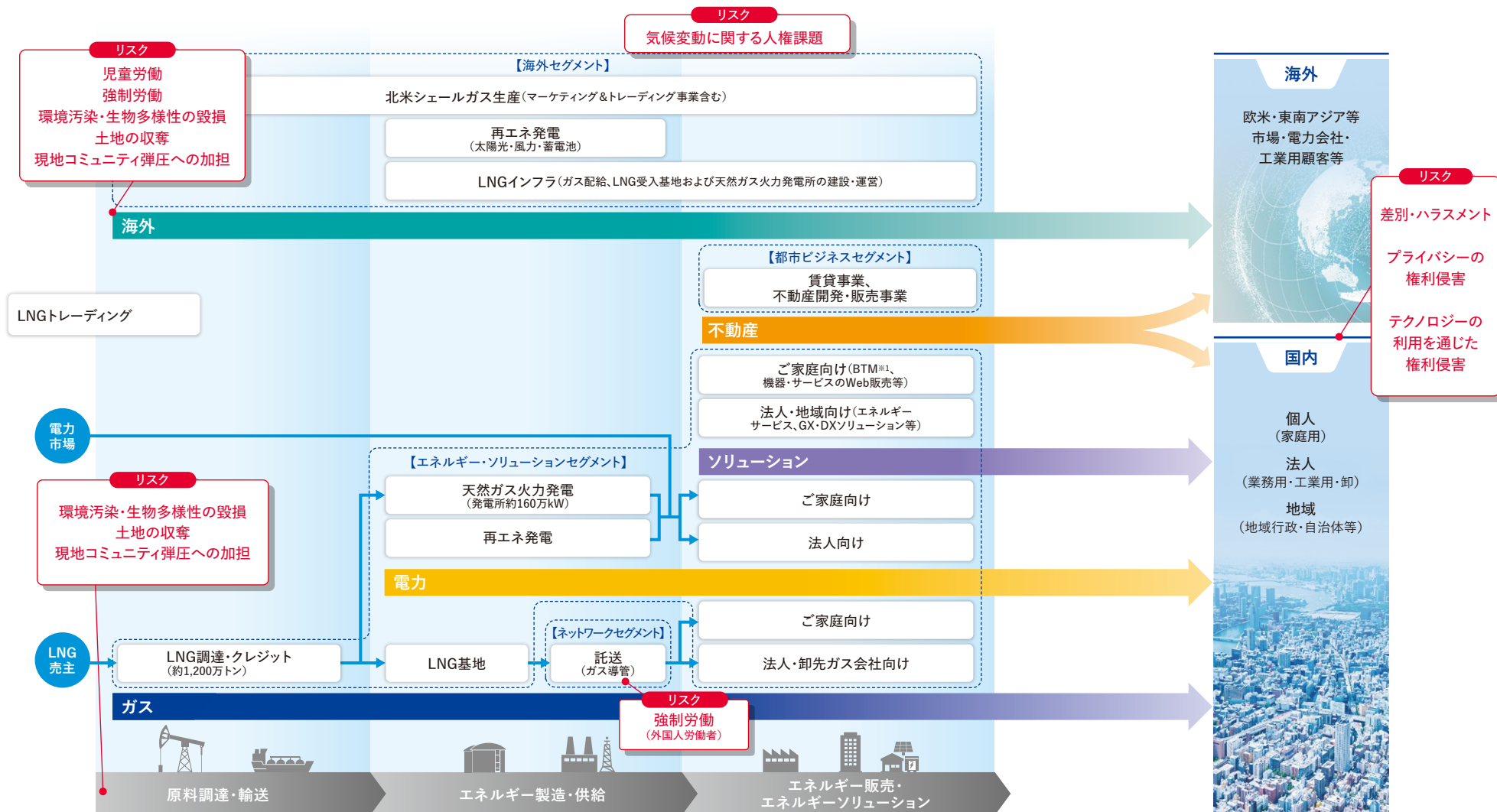
リスクの防止・軽減・モニタリング

公表・開示・エンゲージメント

救済

事業に関連する重要な人権リスク(事業領域との関係性)

人権リスクマップで特定した人権リスクのうち事業に関連する人権リスクについて、緊急性・蓋然性の高いリスクを重要な人権リスクと特定しています。



※1 Behind-the-meter: 電力メーターからお客さま側に設置されている設備(太陽光・蓄電池等)を活用した事業

事業に関連する重要な人権リスク(事業別の対応状況)

重要な人権リスクが与える事業インパクトを考慮し、関連する事業領域における実態把握や対応策を実施しており、現時点で、経営に影響を及ぼす重大事案は確認されていません。

事業領域	人権リスク	これまでの主な取り組み	2025年度の主な進捗/予定
再エネ発電 クレジット	児童労働 強制労働	・バイオマス燃料調達において、人権項目を含む第三者認証の取得を確認(2023年度)。 ・太陽光パネルにおいて、製造段階で人権上の問題がないことを一次取引先やメーカーに確認(2023年度)。	・燃料調達における重視項目等を明示した「バイオマス燃料調達方針」を公表。 ・燃料商社との対話を通じサプライチェーンでの社会環境リスク管理状況を確認。
ガス導管 (託送)	強制労働 (国内外外国人労働者 外国人技能実習生含む)	・外国人技能実習生に関する法令項目を中心にまとめたガイドラインを策定、一次取引先に対し発注先の対応状況確認に同ガイドライン活用を依頼(2023年度)。 ・外国人特有の要因による労働災害発生状況を定期的に確認(2024年度)。	・サプライヤーアンケート調査で外国人技能実習生の受入状況を継続確認予定。
LNG調達 北米シェールガス 生産	環境汚染 土地の収奪 現地コミュニティ 弾圧への加担	・海外案件の人権を含むESGモニタリング調査を行い、重大リスクがないことを確認(2023・2024年度)。	・新規投融资時の社会環境リスクガバナンスを強化。
全般	テクノロジーの利用 を通じた権利侵害	・当社グループのAIリスクマネジメントの現状を確認し、AIの利用企業が満たすべき水準(ルール整備・体制など)は概ね達成していることを確認(2024年度)。	・「AI活用方針」を策定の上、AIに係るさまざまなリスクを踏まえ、利活用ルールやマネジメント体制等を充実させるべく整備予定。

事業に関連する重要な人権リスク(気候変動に関する人権課題)

気候変動が社会にもたらす負の影響を人権問題と捉え、その解決に向けた取り組みを推進しています。

▶ 取り組み

- 当社グループは、2019年11月に公表したグループ経営ビジョン「Compass2030」において、国内エネルギー企業として初めてCO₂ネット・ゼロ目標を打ち出しました。

📄 **Compass2030**

<https://www.tokyo-gas.co.jp/IR/compass2030/index.html>

- 2024年3月には、CO₂ネット・ゼロの実現に向け、2040年、2050年を見据えた「東京ガスグループ カーボンニュートラルロードマップ2050」を策定し、取り組んでいます。

📄 **東京ガスグループ カーボンニュートラルロードマップ2050**

<https://www.tokyo-gas.co.jp/letter/2024/20240401.html>

▶ ステークホルダーエンゲージメント

- 環境NGOとの意見交換

2024年11月、当社グループのCO₂ネット・ゼロに向けた取り組みの進捗や情報開示の充実化について、環境NGO5団体と意見交換会を実施しました。

- バイオマス燃料商社との対話

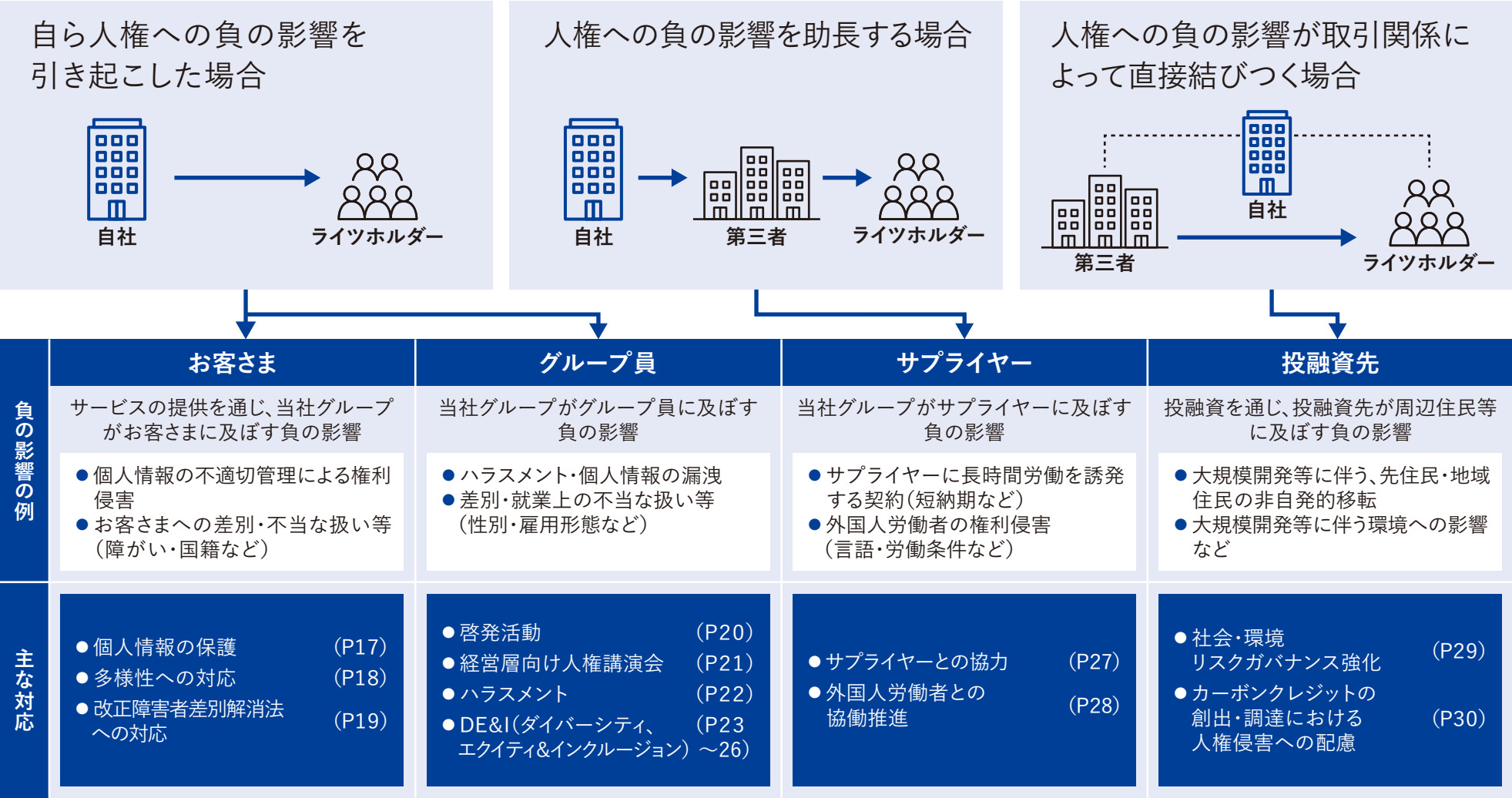
「バイオマス燃料調達方針」を公表し、主要なバイオマス燃料商社とサプライチェーンにおける社会環境リスクの管理状況を確認しました。



環境NGOとの意見交換

人権尊重への考え方

国連「ビジネスと人権に関する指導原則」に沿い、事業活動を通じて生じる可能性のある人権への負の影響のメカニズムを認識し、対応策を講じることで人権への負の影響防止に努めています。



お客さまへの対応（個人情報の保護）

当社では、お客さま情報をはじめ、多くの個人情報を保有・利用しています。そのため、個人情報保護方針の策定・公表、推進体制の構築、対応計画の策定、モニタリングなど、個人情報の保護を徹底しています。

▶ 個人情報保護方針の策定・公表

- 当社は、個人情報を適切に保護し正しく取り扱う社会的責務を果たすため、個人情報保護方針を定め公表しています。

▶ 推進体制の構築

- 全社的な個人情報保護の推進体制を構築しています。

	担当	個人情報保護のための主な役割
統括管理責任者	担当役員	管理策の策定・実施・維持および改善等
管理責任者	各部門長	部門における管理策の策定・実施・維持および改善等
執行責任者	各部長	個人情報の保護に関する基本事項の周知・教育等
推進担当者	各GM	職場における個人情報の適正管理等

▶ 対応計画の策定

- 個人情報の紛失・漏洩の可能性を察知した際の各従業員の行動、事実調査、対策実施など一連の対応手順を定め、当社グループ内に周知しています。

▶ モニタリング

- 個人情報管理の適切性を把握するため、自主点検を実施しています。
さらに、関連法令や社内規程の遵守状況について、監査部による内部監査で定期的に確認しています。

▶ 教育・理解浸透

- 個人情報保護に関する社内規程を作成・周知し、従業員の意識向上を図っています。
継続的な意識付けとして、全従業員対象の教育を毎年実施しています。

個人情報保護方針

1. 法令等の遵守
2. 取得・利用
3. 情報の管理
 - 基本方針の策定
 - 個人情報の取扱いに係る規律の整備
 - 安全管理措置（組織的・人的・物理的・技術的）
 - 外的環境の把握
4. 第三者への提供
5. 開示・訂正等
6. 情報送信指令通信について

お客さまへの対応(多様性への対応)

当社グループは、あらゆるお客さまを対象にサービスを提供するため、支援を必要とする方や外国人の方などお客さまの多様性への対応に注力しています。

▶ 災害時用のガスメーターの復帰解説動画における手話での解説

- 聴覚障がいのあるお客さまが安心してガスを利用できる環境を整えるため、災害時におけるガスメーターの復帰方法を手話で解説する動画を提供しています。

▶ 点字パンフレット

- 情報へのアクセスを平等にしサービスの利用を促進するため、視覚障がいのあるお客さま向けに点字パンフレットを用意しています。

▶ お客さま対応における多言語対応

- 言語の壁を越えて、より多くのお客さまにサービスを提供するため、外国人のお客さまに向けて、多言語音声翻訳アプリを導入しています。

▶ 企業館でのユニバーサル体験コンテンツ

- 誰もが楽しめる環境を整えるため、企業館では、障がいのある方々と一緒に考えたユニバーサルな視点での体験コンテンツを提供しています。



ユニバーサル体験
コンテンツ
(がすてなーに ガスの科学館)

▶ サービス介助基礎研修

- グループ員に対して、車いす操作や視覚障がい体験などを通して障がいのある方々との接し方について学ぶサービス介助基礎研修を推進しています。これまで約1,000名のグループ員が受講し、意識醸成を図っています。



サービス介助基礎研修

お客さまへの対応(改正障害者差別解消法への対応)

2024年4月施行の改正障害者差別解消法により、企業の合理的配慮提供が法的義務化されました。これを受け、障がいのあるお客さまへの対応を見直し、グループ全体で適切な対応を推進します。

▶ 対応標準化ツールの作成

- 障がいのあるお客さまとじかに接するスタッフの対応を標準化し、すべてのお客さまに均一なサービスを提供するため、具体的な対応方法を記載したマニュアル(ユニバーサルマナーBOOK)や改正障害者差別解消法のポイントと合理的配慮の提供事例をまとめた研修動画を作成しました。

▶ 社内浸透に向けた管理者向け研修

- 作成したツールを活用し、管理者の理解と現場スタッフへの展開を促進するため、管理者を対象に説明会とワークショップを開催しました。

▶ その他の取り組み

その他にも、以下の取り組みを行い、経済産業省「合理的配慮に関する国内企業における実践事例集」に掲載されました。

■ お客さま向けサービスの利便性確保

ガス漏れ通報窓口やお客さま問い合わせ窓口における聴覚や発話に困難のある人と、きこえる人の会話を通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につなぐ「電話リレーサービス」への対応をホームページに明記しました。

■ Webアクセシビリティ規格への対応

Webアクセシビリティを最新のJIS X 8341-3:2016に対応し、ホームページ上に対応内容を表記しました。



ユニバーサルマナーBOOK



電話リレーサービスの概要

画像提供元:総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関
一般財団法人日本財団電話リレーサービス

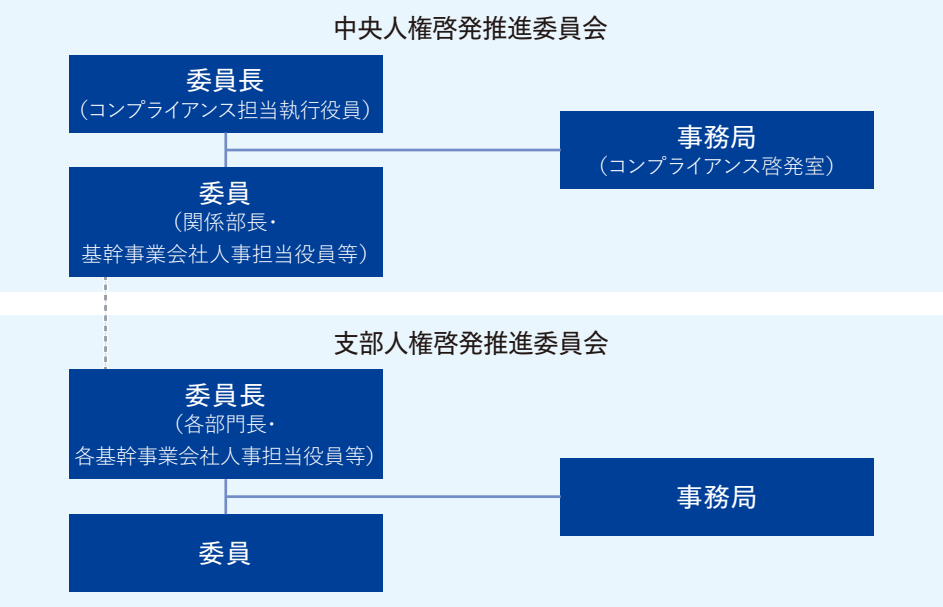
グループ員への対応(啓発活動)

人権尊重の推進には、体制整備と啓発活動が重要と考え、人権啓発推進体制を整備するとともに各種啓発活動を実施し、グループ全体で人権尊重を推進しています。

▶ 人権啓発推進体制

- 中央人権啓発推進委員会
当社グループの人権問題全般に関する理解促進および研修実績や啓発活動計画の確認を行っています。
- 支部人権啓発推進委員会
支部事務局が主体となって各職場の人権研修等を行っています。

人権啓発推進体制図



▶ 啓発活動(2024年度実績)

対象: 当社、基幹事業会社・子会社、東京ガスライフバル

研修名	内容	参加者
階層別コンプライアンス研修	入社時、入社3年目、昇格時(2階層)の研修	1,636名
職場ディスカッション	当社グループ全体で設定した統一テーマに関する職場単位の研修	19,759名
コンプライアンス推進担当者研修	職場を適正に運営するためのコンプライアンスと人権啓発に関する情報を年間を通じて複数回にわたり提供する研修	547名
コンプライアンス相談窓口担当者研修	コンプライアンス相談・通報への対応力の向上を図る研修	76名
コンプライアンス講演会	一人ひとりのコンプライアンス意識向上を図るべく当社グループのコンプライアンス上の課題を踏まえたテーマで実施	5,869回※

※動画再生回数

グループ員への対応(経営層向け人権講演会)

人権を尊重した経営の実践に向けて、社外講師を招き、経営層を対象に人権に関わる講演会を実施しています。2024年度はサステナビリティ委員会において、「ビジネスと人権」に関する社内外の動向をテーマに実施しました。

▶ 概要

- 日時:2024年10月4日(金)
- 講師:蔵元左近弁護士
- 題目:企業経営における人権対応と今後の取り組み
- 内容:
 - ー 人権課題に直面する日本企業と経営陣の現在地
 - ー 日本企業が人権課題に直面するようになった背景
 - ー 「ビジネスと人権」に関わる法制化の動き
 - ー 「ビジネスと人権」に関わる国際的潮流
 - ー 人権課題に直面する企業の実例
 - ー 企業としての人権リスク低減策
 - ー 最後に:「東京ガスグループ 私たちの行動基準」

- ・講師
蔵元国際法律事務所 代表弁護士 **蔵元 左近**
- ・弁護士資格
日本国・米国ニューヨーク州
- ・取扱い業務
 - ・ESG/SDGs/ビジネスと人権+環境・気候変動
 - ・コンプライアンス
 - ・M&A
 - ・民事・商事訴訟
 - ・国際紛争解決
 - ・企業法務全般



グループ員への対応(ハラスメント)

グループ員の多様性と個性を尊重し、一人ひとりが存分に力を発揮できる職場環境を実現するため、各種ハラスメント防止に取り組んでいます。また、安全で働きやすい環境が質の高いサービス提供につながると考え、カスタマーハラスメント対応方針を定めホームページで公開しています。

▶ 各種ハラスメントへの対応(パワーハラスメント・セクシャルハラスメントなど)

- パワーハラスメントを防止し、グループ員が安心して働ける心理的安全性の高い環境を構築するため、職場単位で適切な指導に関する教育動画の視聴とそれに基づくグループワーク等を継続的に実施しています。
- 毎年コンプライアンスアンケートを通じて、各種ハラスメントの発生状況を定期的に把握するとともに、この結果を相談窓口で受け付けた申出内容と併せて分析し、次年度計画に反映することで、職場環境の継続的な改善を図っています。

▶ カスタマーハラスメント

- 社会通念上相当な範囲を超えるお客さまからの行為(カスタマーハラスメント)があった場合、対応の中断やしかるべき機関への相談および適切な対処をさせていただく場合があります。
- これらの対応は、ホームページで公開しています。  [カスタマーハラスメントについて](https://home.tokyo-gas.co.jp/gas_power/contact/customer_harassment.html)
https://home.tokyo-gas.co.jp/gas_power/contact/customer_harassment.html

主な行為	具体例
長時間の拘束行為	提供する商品やサービスと関係ない内容での長時間拘束
	何度も同じ説明や謝罪をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
過剰な繰り返し行為	クレーム・要求の過剰な繰り返し
言葉遣いへの過剰な指摘行為	話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
	要求が通らない場合に言葉尻を捉える行為
脅迫行為	脅迫的な言動、反社会的勢力とつながりのある言動
	プライバシーを侵害する言動
	SNSやマスコミへの暴露のほめかし
	SNSやマスコミへの従業員の個人情報、会社や従業員の信用を毀損させる内容の投稿

グループ員への対応(DE&I:柔軟で多様な働き方)

多様な人材が集うことでさまざまな意見が生まれ、そこから視野が広がり新たな挑戦につながることを期待し、働く社員一人ひとりが、知識・能力・経験を最大限に活かして活躍できる環境整備に取り組んでいます。

仕事と育児・介護の両立

取り組み

- 社員がさまざまなライフステージにおいて柔軟な働きができるよう各種制度を整備しています。
 - ー 育児・介護に関する各種勤務制度
 - ー 不妊治療や学校行事などに利用できる休暇制度

実績

- 多くの社員が各種制度を活用するとともに、子育てサポート企業として認定取得やランキングで高評価を得ています。



子育て支援に積極的な企業
を認定する
「くるみん認定」を取得

日経クロスウーマン

2025年版「共働き子育てしやすい企業
ランキング」で2位(全467社)を獲得

男性育休推進

目標

- 男性育休取得率100%・取得期間1ヶ月以上

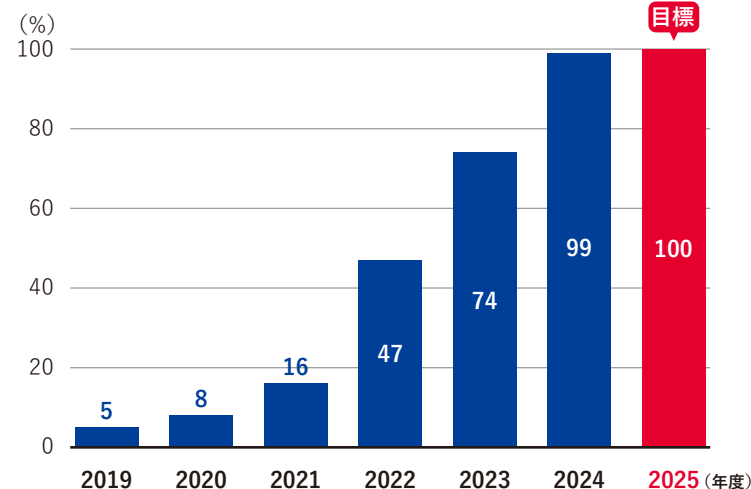
取り組み

- 収入減やキャリアへの影響などの不安解消のため、賞与減額免除や、昇格規定改定などを実施しています。取得者本人への支援だけでなく、取得を支える取り組みを業績評価に組み込んでいます。
- スムーズな職場復帰を支援するため、情報共有の場などを設けています。

実績

- 2024年度の男性育休取得率は99%、平均取得期間は66日です。取得率は年々向上しています。

男性社員の育児休職取得率 単体



グループ員への対応(DE&I:女性活躍推進)

DE&I推進の端緒として女性の活躍推進を位置付け、女性社員が生き生きと安心して働き続けられる環境づくりに、積極的に取り組んでいます。

女性のキャリア開発

▶ 目標

- 2025年度までに女性管理職比率11%以上を目指しています。

▶ 取り組み

- キャリアセミナーや仕事と育児の両立セミナー・座談会、キャリアカフェなどを導入し、女性のキャリア開発を支援しています。

▶ 実績

- 女性の活躍推進に積極的な企業として、3年連続でなでしこ銘柄に選定されています。2024年度の女性管理職比率は12%です。

女性特有の健康課題に関する制度・施策

▶ 取り組み

- 生理休暇や婦人科検診受診補助などの制度を整え、健康管理を支援しています。
- 女性特有の健康課題セミナーや主に男性役員・人事担当マネージャー向け生理痛の疑似体験研修を実施し、理解促進を図っています。

▶ 実績

- 上記セミナーや研修には約600名が参加しました。

(参加者の声)

- 痛みに個人差があることなどを新たに知ることができた。
- 同じ会社・職場で働く女性の辛さ・過ごしにくさの一端を知ることができた。



女性活躍推進に優れた企業を認定・発表する「なでしこ銘柄」に選定



女性活躍の取り組み状況が
優良な企業として
「えるぼし認定(3段階(最高位))」を
取得



東京都が、女性の活躍推進に取り
組む企業や団体および個人を表彰
する「東京都女性活躍推進大賞
(事業者部門、令和6年度)」を受賞

グループ員への対応(DE&I:多様な人材の活躍)

多様なアイデンティティを持つすべての社員が、自分らしく安心して活躍できる職場づくりに取り組んでいます。

障がい者が働きやすい職場づくり

▶ 取り組み

- 相談窓口(社外専門家)の設置や、部所間の連携強化などを通して、働きやすい環境づくりに取り組んでいます。
- 研修・セミナー・交流イベントなどを実施し、障がい者理解の促進に努めています。

▶ 実績

- 「障害者雇用優良事業所」を受賞しました。

ユニバーサル対応

▶ 取り組み

- 浜松町本社ビルにおいて、誰でも利用しやすい環境整備を災害時対応も含め進めています。
 - ー 多機能トイレの設置
 - ー ボタン式自動ドアの導入
 - ー 階段避難車の常備

LGBTQ+の理解促進

▶ 取り組み

- 同性パートナーシップ制度の導入やセミナー等による啓発活動を行っています。

▶ 実績

- 「PRIDE指標2024」において、最高指標となる「ゴールド」に認定されました。



グループ員への対応(DE&I:多様な人材の活躍)

グループ員の多様性理解を促進するため、当社は2013年から「日本障がい者スポーツ協会(現:日本パラスポーツ協会)」のオフィシャルパートナーとなり、パラスポーツの大会運営に協力するなどパラスポーツ支援に取り組んでいます。

▶ パラスポーツを通じた取り組み

▶ 自治体等と連携したパラスポーツ体験

- パラスポーツを身近に感じ、共生社会への理解を深めるため、自治体や地域住民と協力し、パラスポーツ体験イベントを開催しています。

▶ パラスポーツ大会運営・ボランティア・観戦デー

- 障がい者スポーツへの理解促進のため、パラスポーツの体験会や大会運営にボランティアを派遣しています。
- 障がいへの認知や理解を深め、気づきを得る場としてグループ員を対象に観戦デーを実施しています。

▶ パラスポーツ研修

- 障がいや多様性について理解を深めるため、新入社員向けにパラスポーツ研修を実施しています。



自治体等と連携したパラスポーツ体験



パラスポーツ体験イベントにおけるボランティア

社員アスリートのサポート

社員アスリートの活動をサポートし、共生社会の理解促進に取り組んでいます。

社員アスリートの活躍例

氏名:木村 敬一(きむらけいいち)

競技:パラ水泳

東京2020・パリ2024パラリンピック
金メダリスト



サプライヤーへの対応（サプライヤーとの協力）

当社グループとサプライヤーが協力して取り組む項目を記した「サステナブル調達ガイドライン」をサプライヤーへ配布し、取引先に対して、協力を要請しています。また、同ガイドラインの浸透状況を確認するため、アンケートを実施しています。

■ パートナーシップ構築宣言

- 当社は、サプライチェーンの取引先や価値創造に取り組む事業者との連携・共存共栄を推進するため、新たなパートナーシップ構築の取り組みを宣言しています。
- 取引先との相互理解・相互信頼の深化に努めるとともに、災害時の事業継続対策やテレワークの導入支援、BCP策定の助言など、取引先の安定的な経営支援にも取り組んでいます。

■ [パートナーシップ構築宣言](https://www.tokyo-gas.co.jp/about/procurement/declaration/index.html)
<https://www.tokyo-gas.co.jp/about/procurement/declaration/index.html>

■ サステナブル調達ガイドライン

- 2024年3月に従来の「取引先購買ガイドライン」にサステナビリティに関する要素を強化し、「サステナブル調達ガイドライン」に改訂しました。
- 本ガイドラインでは、人権や労働者の権利の尊重などを含む、社会的責任に関する取り組みへの協力を要請しており、取引先に対して、その先の取引先にも同様の取り組みを促すことを要請しています。

■ [サステナブル調達ガイドライン](https://www.tokyo-gas.co.jp/about/procurement/guidelines/index.html)
<https://www.tokyo-gas.co.jp/about/procurement/guidelines/index.html>

■ サステナブル調達アンケート

▶ 実施概要と評価

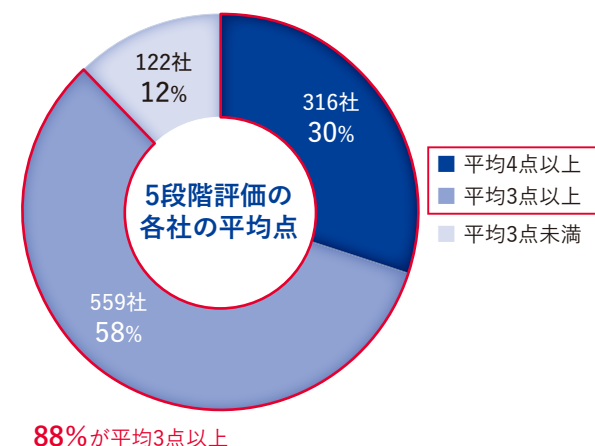
- 主要取引先約1,500社に対し、「サステナブル調達ガイドライン」を配付しています。
- 2024年度は取引先調査（アンケート）でガイドラインの実施状況を確認し、約1,000社から回答がありました。

▶ アンケート結果

- 5段階（5：良い～1：悪い）で評価し、一定の取り組みを実施している企業（平均3点以上）が約90％であり、重大なリスク（児童労働や強制労働等）がないことを確認しています。

▶ 今後の取り組み

- 今後もアンケート結果等に基づき、課題解決に向けたエンゲージメントを強化していきます。



サプライヤーへの対応(外国人労働者との協働推進)

サプライヤーには、多様な仲間が安心して働けるよう、外国人労働者の雇用に関わる法令・制度の理解と遵守を要請しています。ガス工事やLNG基地では、サプライヤーと協力し、外国人労働者を含めた安全管理を進めています。

▶ ガス工事等における外国人労働者への対応

- ガス工事等のサプライヤーに外国人就労実態のアンケート調査を実施し、外国人労働者の就労・生活上の支援状況を確認しました。
- その結果、適切な対応や支援を実施している事業者が大半であり、大きな問題がないことを確認しました。
- 外国人技能実習生に関する確認事項を策定、継続的な状況確認を促すことで人権尊重の取り組みを進めています。(右図)

▶ LNG基地における外国人労働者への対応

- LNG基地(ガス製造工場)では、作業安全・緊急時の指示・表記の英語対応を実施済みです。



別添1

外国人技能実習生に関する確認事項

東京ガス株式会社

★ 技能実習法や技能実習制度、労働基準法及び違反事例等として示されている事項

a.	技能実習計画について	確認
	①技能実習計画書と実際の実習内容は整合している★	☐
	②実習計画で定めた技能実習責任者や技能実習指導員、生活指導員を選任している★	☐
b.	技能実習生の保護について	確認
	①技能実習に係る契約の不履行について、違約金や損害賠償を定めるなどの契約をしていない★	☐
	②技能実習に係る契約に付随して、貯蓄の契約や貯蓄金を管理する契約をしていない★	☐
	③技能実習生の預金通帳、印鑑を預かったり、保管していない★	☐
	④技能実習生のパスポートや在留カードを預かったり、保管していない★	☐
	⑤技能実習生の携帯電話・スマートフォンなどの所持を禁止していない★	☐
	⑥技能実習生の外出やその他の私生活の自由を制限していない★	☐
c.	賃金などの待遇について	確認
	①都道府県毎に定められた最低賃金を遵守した賃金の支払いをしている★	☐
	②技能実習生の報酬額は日本人が従事する場合の報酬額と同等以上の賃金の支払いをしている★	☐
	③労働時間を適切に管理して、時間外労働・休日労働をした場合、割増賃金を適正に支払っている★	☐
	④待遇の説明の際には、技能実習生の言語に対応する雇用契約書、雇用条件書を提示している★	☐
	⑤監理団体に支払う監理費を実習生に直接的、間接的に負担させていない★	☐
	⑥食費や住居費、水道・光熱費など技能実習生が負担する費用は、雇用契約書に記載されている★	☐
	⑦食費や住居費、水道・光熱費など技能実習生が負担する費用は、実費に相当する適正な金額である★	☐
	⑧賃金は月給制など毎月1回以上、一定の期日を定めて支払いをしている★	☐
d.	宿泊施設(住居)について	確認
	①適切かつ十分な消火設備が設置されており、日頃から維持管理のための措置を講じている★	☐
	②寝室は1人あたり4.5㎡以上を確保し、冷暖房設備を設置している★	☐
e.	休日・休暇について	確認
	①毎週1回、4週間を通じて4回以上の休日を与えている★	☐
f.	帰国について	確認
	①一時帰国や雇用契約終了時の帰国費用を技能実習生に負担させていない★	☐
g.	保証金について	確認
	①技能実習生から保証金や高額な手数料等(保証金の性格を有するもの)を徴収していない★	☐
	②送出し機関や監理団体から保証金等を徴収されていないかどうか技能実習生に確認している★	☐
h.	技能実習評価試験について	確認
	①雇用時の健康診断、年1回以上の定期健康診断を実施している★	☐
i.	相談・支援について	確認
	①火事や交通事故など、警察(110)消防・救急(119)等の緊急連絡先と通報の仕方を周知している	☐
	②母国語で対応可能な相談窓口である外国人技能実習機構の母国語相談センターなどについて周知している	☐

人権方針

リスクの特定・評価

リスクの防止・軽減・モニタリング

公表・開示・エンゲージメント

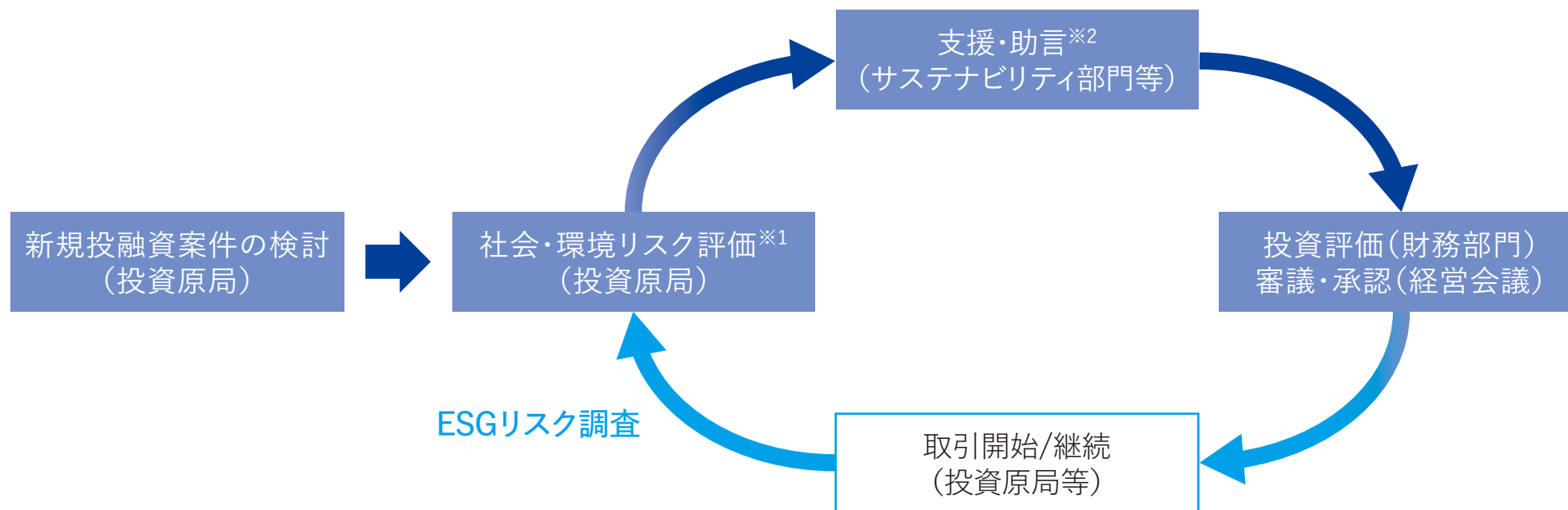
救済

投融資先への対応(社会・環境リスクガバナンス強化)

投融資において、経済性だけでなくESGの観点も重要視しています。2025年度からグループ全体でより適切な投融資意思決定を行うため、新規投融資時の社会・環境リスクガバナンスを強化しています。

▶ 取り組み

- 新規案件：当社グループ事業に対応した「社会・環境リスクマトリクス」を策定し、リスク評価を実施。2025年度から、外部専門家の知見も活用し、社会・環境リスクガバナンスを強化しています。
- 既存案件：大手金融機関・投資家などが投融資先のリスク把握に使用するデータベースを活用して、定期的にESGリスクを調査(モニタリング)し、これまで重大なリスクが顕在化していないことを確認済みです。



※1 社会・環境リスクマトリクスはIFCパフォーマンススタンダードや赤道原則等の社会・環境項目を参考に外部専門家の知見も活用し策定。

※2 サステナビリティ部門や外部専門家が第三者の視点で、投資原局に影響や対応策を情報提供・助言。

投融資先への対応(カーボנקレジットの創出・調達における人権侵害への配慮)

近年、温室効果ガスの排出量をオフセットする手段の一つとして、カーボנקレジットが注目されています。カーボנקレジットの創出・調達においては、環境・社会面で負の影響を及ぼす可能性を認識し、人権侵害への配慮に努めています。

■ 当社グループは、都市ガスのライフサイクルで発生する温室効果ガスの全部または一部を、国内外のさまざまなプロジェクトで削減・吸収したカーボנקレジットを活用して相殺する「カーボンオフセット都市ガス」の導入により、熱の脱炭素に向けたトランジションをリードしています。

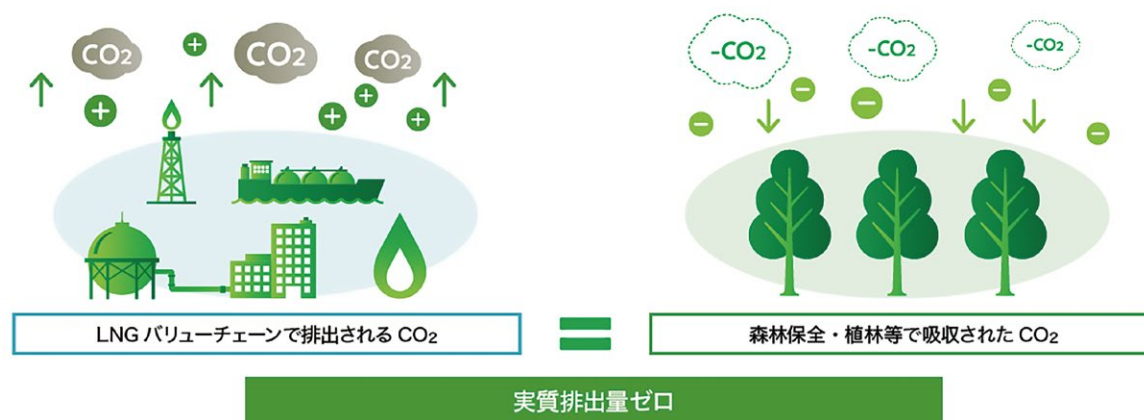
■ しかし、現地住民や従業員・先住民の人権侵害が懸念されるプロジェクトも存在するため、2025年8月に、プロジェクトに関わる事業者が満たすべき人権尊重の基準をまとめた共通のフレームワークを新たに策定しました。人権問題に詳しい蔵元左近弁護士をはじめとした有識者らの協力を得た上で、当社・東京海上日動および日本工営の3社が協業し、実務に即した内容となっています。

■ プレスリリース
<https://www.tokyo-gas.co.jp/news/press/20250812-02.html>

■ 当社グループでは独自の評価基準を策定・運用することで、クレジットの信頼性確保に向けた取り組みを続けています。本フレームワークの内容も同基準に反映し、お客さまに提供するカーボנקレジットの品質を担保するための評価・管理体制の強化につなげていきます。

カーボンオフセット都市ガス地球環境貢献型

バリューチェーン全体で排出される温室効果ガスを、森林保全等で創出されたCO₂クレジットで相殺することにより、地球規模では排出量がゼロとみなされます。



カーボנקレジット評価基準への反映イメージ



公表・開示/ステークホルダーエンゲージメント

当社グループの人権尊重の取り組みは、統合報告書・ホームページなどの媒体でも開示しています。また、ステークホルダーエンゲージメントとして、2023年度から一般社団法人サステナビリティ経営研究所代表の富田秀美氏とのダイアログを継続しています。

人権に関する開示媒体

人権レポート(本冊子)・統合報告書・サステナビリティファクトブック・ホームページ

ダイアログ結果(2024年度)



■ 有識者
一般社団法人
サステナビリティ経営研究所
代表理事 **富田 秀美氏**

東京大学工学部物理工学科卒、
プリンストン大学工学部化学工学修士修了。
ソニーで2003年から約10年間、CSR部統括部長と
して、ソニーグループのCSR全般を統括。
2013年ロイドレジスター クオリティアシュアランス
(LRQA)入社を経て、2020年からLRQAサステナ
ビリティ株式会社代表取締役。
この間、政府の委員会、国際的な規格等への参画多数。

- 頻度:8回
- テーマ:サステナビリティ・ESG全般
- 内容:
 - 当社グループの人権デュー・デリ
ジェンス体制全般に対する意見
 - 当社グループの人権デュー・デリ
ジェンス計画に対する意見
 - 非財務情報開示(統合報告書・
サステナビリティファクトブック等)
に関する意見
 - マテリアリティ改定に関する意見



統合報告書
https://www.tokyo-gas.co.jp/IR/library/anurp_j.html



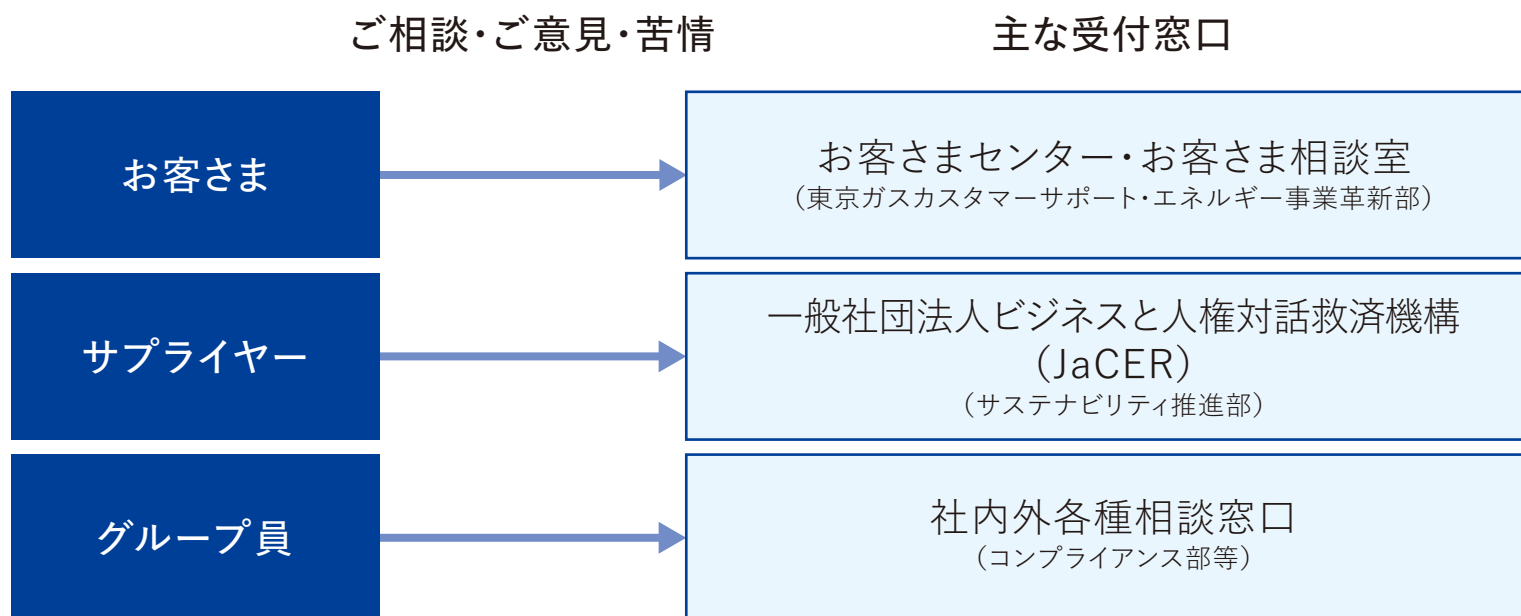
サステナビリティファクトブック
<https://www.tokyo-gas.co.jp/sustainability/download/index.html>

救済メカニズム

当社グループは、さまざまなステークホルダーの皆さまから、人権侵害を含むご相談やご意見・苦情（以下、「申出」といいます。）をWeb・お電話等さまざまな手段で受け付ける体制を整備しています。

救済メカニズムの構築

- 当社グループは、さまざまなステークホルダーから、人権侵害に関する申出を受け付ける体制を整備しています。
- お客さま向けに「お客さまセンター」・「お客さま相談室」を設置し対応フローを確立しています。
- サプライヤーに対しては、「一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構（JaCER）」が運営・提供する「対話救済プラットフォーム」を2024年度から活用しています。
- グループ員向けには、東京ガスグループ相談窓口・グループ各社相談窓口・弁護士事務所・海外拠点からの現地国語での相談に対する専用窓口など、社内外に相談窓口を設置しています。



受け付けた申出への対応

受け付けた申出には、申出者の保護を徹底しながら申出内容を調査し、当社グループのグループ員あるいは提供するサービスが人権への負の影響を引き起す、もしくは助長していることが明らかになった場合、その是正および救済に取り組みます。

▶ お客さまセンター

- 受け付けた申出は、オペレーターが案件担当部門に引き継ぎ、案件担当部門が申出内容を調査します。
- その結果、人権への負の影響などが明らかになった場合、その是正および救済に取り組みます。

▶ JaCER

- 受け付けた申出は、JaCERが人権事案の判断を実施します。その結果、人権事案に該当する場合、当社グループで事案の精査および対応策・救済策を検討します。
- 当社グループでは、JaCERの問合せ窓口をホームページや「サステナブル調達ガイドライン」に掲載するとともに、サプライヤー向け説明会で周知も図っています。2025年8月現在、当社グループに関係する通報件数は0件でした。
- JaCERの詳細は、JaCERホームページをご覧ください。

📄 [JaCERホームページ](https://www.jacer-bhr.org/about/officer.html)
<https://www.jacer-bhr.org/about/officer.html>

▶ 東京ガスグループ相談窓口

- 受け付けた申出は、コンプライアンス部が内容の詳細を確認し、必要に応じ担当部門へ引き継ぎます。
- 担当部門では、事実確認を実施し、コンプライアンス部と連携し解決を図ります。
- 2024年度は、計125件の相談を受け付けました。

相談内容	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
職場の人間関係・ハラスメントに関するもの(件)	60	47	52	67
処遇・労働時間等に関するもの(件)	24	29	13	23
社内ルールに関するもの(件)	25	10	9	4
法令に関するもの(件)	7	4	4	7
その他(件)	4	14	26	24
合計(件)	120	104	104	125

東京ガスグループ相談窓口(グループ各社の自社相談窓口は除く)

国連指導原則報告フレームワークとの対照表

項目			該当ページ
パートA	方針のコミットメント	A1.1 パブリック・コミットメントはどのように策定されたか？	7
		A1.2 パブリック・コミットメントがとりあげているのは誰の人権か？	8
		A1.3 パブリック・コミットメントをどのように周知させているか？	8、20
	人権尊重の組み込み	A2.1 人権パフォーマンスの日常における責任は、社内でのどのように構成されているか、またその理由は何か？	5
		A2.2 上級経営管理者および取締役会では、どのような種類の人権課題がどのような理由で議論されているか？	5
		A2.3 意思決定や行動に際してはさまざまな方法で人権尊重を意識すべきであることを、従業員および契約労働者に対してどのように周知させているか？	10、20、22、29
		A2.4 企業は取引関係において、人権尊重を重視していることをどのように明確化しているか？	8、27
		A2.5 報告対象期間中、人権尊重の実現に関して企業が得た教訓はなにか、またその結果として何が変わったか？	14、15、29、31
パートB	顕著な人権課題の提示	B1 顕著な人権課題の提示：報告対象期間中の企業の活動および取引関係に関連した、顕著な人権課題を提示する。	12、13
	顕著な人権課題の確定	B2 顕著な人権課題の確定：顕著な人権課題がどのように確定されたかステークホルダーからの意見も含めて説明する。	11
	重点地域の選択	B3 重点地域の選択：顕著な人権課題に関する報告が特定の地域に重点を置く場合、どのようにその選択を行ったかを説明する。	—
	追加的な深刻な影響	B4 追加的な深刻な影響：報告対象期間中に発生し、または引き続き取り組まれている人権への深刻な影響のうち、顕著な人権課題以外のものを特定し、その取り組みの方法について説明する。	—
パートC	具体的方針	C1.1 企業はその方針の関連性と重大性を、当該方針の実施が求められる者に対してどのように伝えているか？	10、20、27
	ステークホルダー エンゲージメント	C2.1 企業は顕著な人権課題のそれぞれについて、どのステークホルダーと関与すべきか、またいつ、どのように関与するかをどのように決定しているか？	11、12
		C2.2 報告対象期間中、企業は顕著な人権課題のそれぞれについて、どのステークホルダーと関与したか、またその理由は何か？	14、15、21、27、31
		C2.3 報告対象期間中、ステークホルダーの見解は、顕著な人権課題それぞれに対する企業の理解や取り組み方にどのような影響を与えたか？	14、15、21、27、31
	影響の評価	C3.1 報告対象期間中、顕著な人権課題に関わる影響に目立った傾向やパターンがあったか、またそれは何だったか？	13、14、33
		C3.2 報告対象期間中、顕著な人権課題に関わる深刻な影響が発生したか、またそれは何だったか？	—
	評価結果の統合 および対処	C4.1 顕著な人権課題の管理に影響を与える意思決定と行動を行う社内部門は、解決策を見出し実施することにどのように関与しているか？	5、29、33
		C4.2 顕著な人権課題に関連する影響の防止または軽減と、他の事業目的との間に緊張関係が生じた場合、その緊張関係はどのように対処されるか？	14、29
		C4.3 報告対象期間中、顕著な人権課題それぞれに関連する潜在的影響を防止または軽減するため、企業はどのような措置をとったか？	14、16～30
	パフォーマンスの追跡	C5.1 顕著な人権課題のそれぞれが効果的に管理されているかどうかを示すのは、報告対象期間のどの具体的事例か？	14、22～24、31
	是正	C6.1 企業はどのような手段を通じて、顕著な人権課題それぞれに関わる苦情や懸念を受理できるか？	32
		C6.2 人々が苦情や懸念を申し立てることができると感じているかどうかを、企業はどのように確認しているか？	33
		C6.3 企業はどのように苦情を処理し、成果の有効性を評価しているか？	33
		C6.4 報告対象期間中、顕著な人権課題に関する苦情や懸念、および成果には、どのような傾向とパターンがあったか、また企業はどのような教訓を得たか？	33
		C6.5 報告対象期間中、企業は顕著な人権課題に関わる実際の影響からの救済を提供または可能にしたか、またその場合の典型的もしくは重大な事例は何か？	—

「東京ガスグループ人権レポート 2025」を最後までご覧いただき、 ありがとうございます。

本レポートは、当社グループとして初めて、人権に特化した内容でお届けするものです。

作成にあたっては、これまでの当社グループの人権尊重への取り組みを、可能な限り分かりやすく、網羅的にお伝えすることを心がけました。多岐にわたる情報を効率的に収集・整理するため、生成AIを積極的に活用しました。

本レポートがステークホルダーの皆さまに、当社グループの取り組みをご理解いただく一助となれば幸いです。

当社グループは、創立以来、すべての人々の人権尊重を事業活動の根幹に据え、取り組みを進めてきました。

今後も本レポートを活用しながら、ステークホルダーの皆さまとの対話を通じて、人権尊重への取り組みを継続的に改善・推進してまいります。

引き続き、当社グループへの変わらぬご支援をよろしくお願い申し上げます。



サステナビリティ推進部 サステナビリティ推進グループ
勝田 敏彦(左)、荒井 麻紀子(中央)、高橋 寛子(右)

未来をつむぐエネルギー

 TOKYO GAS GROUP