

JR西日本グループ 行動規範



本行動規範の位置づけ

JR西日本グループは、めざす姿として「私たちの志」を掲げ、社会インフラ企業グループとして、持続可能で希望の持てる社会づくりに貢献し、事業活動を通じて未来においてもその役割を果たし続けていきます。

そのためには、JR西日本グループのすべての会社の役員・従業員一人ひとり(以下、「私たち」と言います。)が、JR西日本グループの一員としての責任と誇りを持ち、法令や社会規範を遵守し誠実に行動することが大切であり、その行動のよりどころとなるものが「JR西日本グループ行動規範」です。

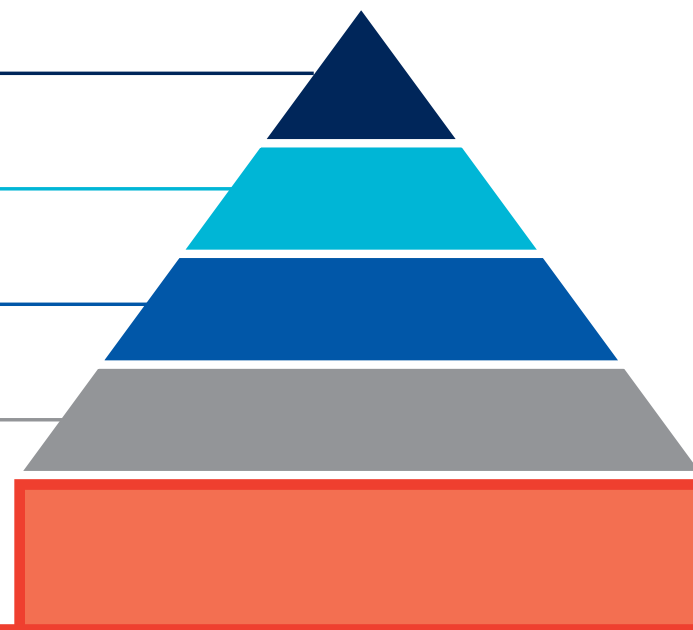
私たちの志

長期ビジョン

中期経営計画

年度ごとの事業計画

JR西日本グループ行動規範
(=「私たちの志」実現に向けた基盤)



私たちの心構え

私たちは、

業務に関連する法令や社内規定を理解し遵守するとともに、社会人としての自覚を持ち、社会的良識に従って誠実かつ公正に行動します。

私たちは、

判断に迷うこと、心に魔が差すようなことがあった際には、次の「4つの自問」を自らに問いかけます。

4つの自問

立ち止まって考えましょう、その行動は…

1. 胸を張れますか？
2. 大切な人を悲しませないですか？
3. 誰かを傷つけませんか？
4. 人生を台無しにしませんか？

私たちは、

社会の皆様から寄せられる信頼や期待に応えるだけでなく、同じ職場で働く仲間の働きがいや誇りを傷つけないためにも、あらゆる不正・不祥事を許しません。

おかしいと感じたときは、見て見ぬふりをせず、勇気を持って「違和感」を口に出し、不正の予防及び拡大防止に努めます。

私たちは、

お互いに心を開き正直に報告、相談し合える職場風土を築きます。品質や納期、予算、収入等の目標達成が難しいときは、不正による目標達成を目指さず、速やかに上司や同僚に報告、相談します。

私たちは、

日々の業務や研修等の機会を通じ、知識の習得に努めるとともに、本行動規範への理解を深めます。

私たちは、

互いに、本行動規範に反するような行為（法令・社内規定・社会規範に反する行為、人権侵害行為等）の制止に努めるとともに、制止できないとき又は上司や社内の関係箇所に相談しても解決できないときは、「JR西日本グループ倫理・人権ホットライン」又は社外相談窓口に通報、相談します。

私たちは、

「JR西日本グループ倫理・人権ホットライン」又は社外相談窓口に通報、相談した人に対し、報復や不利益な扱いを絶対に行いません。

4つの自問解説

- 私たちは、判断に迷うこと、心に魔が差すようなことがあった際には、次の「4つの自問」を自らに問いかけます。

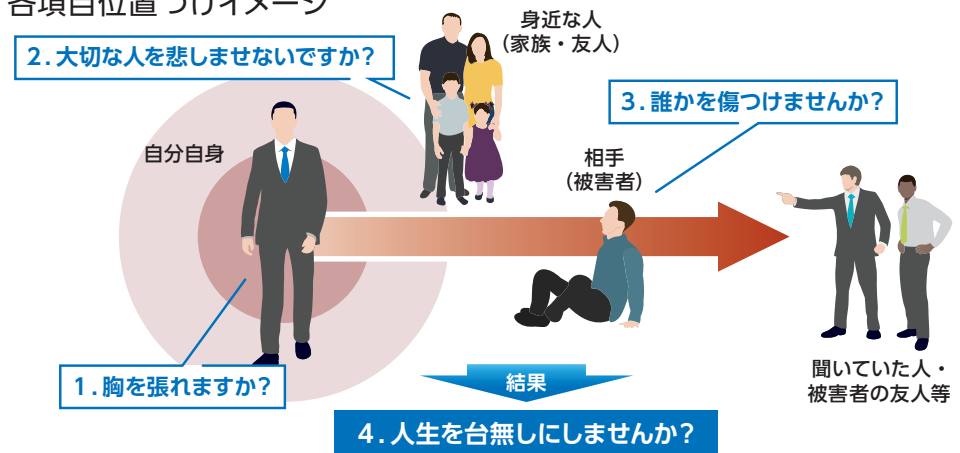
4つの自問
立ち止まって考えましょう、その行動は…

1. 胸を張れますか？
2. 大切な人を悲しませないですか？
3. 誰かを傷つけませんか？
4. 人生を台無しにしませんか？

- 4つの自問のポスター
この写真は皆様を育ててくれた親や、皆様のパートナーや子どもなどの大切な人を表しています。皆様の大切な人に思いを馳せてみてください。



- 各項目位置づけイメージ



- 各項目の位置づけについて
4つの自問の各項目には、以下のように、「心に魔が差したとき、色々な人の視点に立って想像力を働かせてほしい」という思いが込められています。

項目	位置づけ
1. 胸を張れますか？	「自分自身」がどう感じるか (インテグリティ※) 【主な不祥事例】データ改ざん・隠ぺいなど
2. 大切な人を悲しませないですか？	「身近な人」がどう感じるか 【主な不祥事例】わいせつ行為・飲酒運転など
3. 誰かを傷つけませんか？	「相手」や「その先の誰か」がどう感じるか 【主な不祥事例】人権侵害・ハラスメントなど
4. 人生を台無しにしませんか？	「結果」どうなるか 不祥事全般 (結果や処分に対する想像力を働かせる)

※インテグリティ…「お天道様が見ている」という意識、誠実であること

私たちの約束（私たちが守る具体的項目）

1. 安全・安心の追求

2. 人権の尊重

3. 公正な取引

4. 取引先・行政等との健全な関係

5. 資産の保護と活用

6. 情報セキュリティの確保

7. 環境の保全

8. 働きやすい職場づくり

9. 反社会的勢力との関係遮断

10. 会社情報の適切な記録と開示

1 安全・安心の追求

私たちは、安全第一を積み重ね、お客様に安心・信頼・満足していただけるサービス・商品を将来にわたり安定的に提供し続ける責任を果たすため、安全性及び品質の確保と、その向上に努めます。

① サービス・商品の安全性

- 私たちは、安全性や品質の確保のため、関係法令や社内規定の理解と遵守に努めるとともに、必要な手続や基本動作を確実に実行します。
- 私たちは、サービスや商品に不具合が発生した場合には、速やかに事実確認を行うとともに、お客様や取引先に対して、迅速かつ誠意ある対応に努めます。

② お客様とのコミュニケーション

- 私たちは、お客様の立場で考えるとともに、お客様の声やご要望を真摯に受け止め、お客様に満足頂けるよう、サービス・商品の継続的な改善に努めます。
- 私たちは、お客様や取引先に対して、サービス・商品に関する正確な情報を提供します。

2 人権の尊重

私たちは、「JR西日本グループ人権方針」に基づき、ともに働く仲間を含めたすべてのステークホルダーの人権を尊重し、いかなる差別やハラスメントも一切許容しません。

① 人権に配慮した事業活動

- 私たちは、人権に関する各国・地域における法令を正しく理解し遵守するとともに、国際的な基準や規範への適合に努め、人権尊重の取り組みを推進します。
- 私たちは、事業活動を通じて直接的・間接的に人権侵害を引き起こすことのないよう十分配慮するとともに、人権侵害が発生している場合には、その是正・救済に向けて取り組みます。
- 私たちは、あらゆる事業活動において、児童労働・強制労働等一切の不当な労働慣行を許容しません。

② 差別とハラスメントの禁止

- 私たちは、お客様、地域の方々、取引先の方々、従業員をはじめとするすべての人々の人権を尊重し、人種・民族・信条・宗教・国籍・年齢・性別・門地・障がいの有無・性的指向及び性自認等による差別を許容しません。
- 私たちは、「JR西日本グループハラスメント防止宣言」に基づき、ハラスメントに関する正しい知識を身につけ、セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント・カスタマーハラスメントをはじめとしたあらゆる形態のハラスメントや、個人の尊厳を傷つける言動を許容しません。

3 公正な取引

私たちは、「JR西日本グループ公正取引コンプライアンスポリシー」に基づき、公正・公平・透明・自由な競争並びに適正な取引を行い、これらを阻害する行為は行いません。

① 公正で自由な競争の推進

- 私たちは、競争事業者との公正かつ自由な競争を通じて、安全でより良いサービスを適正な対価でお客様に提供します。
- 私たちは、カルテルや入札談合などの、公正な競争を実質的に制限する行為を行いません。
- 私たちは、再販売価格の拘束、差別対価、不当廉売、共同の取引拒絶、優越的地位の濫用などの、公正かつ自由な競争を阻害するおそれのある行為を行いません。

② 対等な取引関係の構築

- 私たちは、取引先の皆様との間で付加価値の向上につながる適正な取引を推進し、取引先の皆様とともに成長できる持続可能な関係を構築します。
- 私たちは、買ったとき、受領拒否、返品、代金の減額、支払遅延、その他下請法に違反する行為を行いません。

4

取引先・行政等との 健全な関係

私たちは、取引関係者や政治家、公務員等（外国公務員等を含みます）に対して、法令に違反し、又は社会通念の範囲を超える接待、便益の供与及び受領を行いません。

① 腐敗行為の防止

- 私たちは、国内外を問わず、政治家や公務員又はこれに準ずる者に対し、金銭・物品の贈与や接待、その他贈収賄や腐敗防止に関する法令や社内規定で禁止されている行為を行いません。

② 節度ある交際

- 私たちは、虚礼の廃止を心掛けるとともに、現金及び現金類似のもの並びに一般常識に照らして高価な物品の授受は厳に慎み、仮に送付された場合には、丁重に返却します。
- 私たちは、接待の授受にあたっては、良心に恥じる行為は厳に慎みます。



5

資産の保護と活用

私たちは、会社の有形・無形の資産を適切に管理・活用するとともに、第三者の資産や権利を尊重します。

① 会社財産の適切な管理

- 私たちは、会社の有形無形の財産を適切に管理し、棄損や流出の防止に努めます。
- 私たちは、自らの利益を図るなど不正な目的で会社の財産を使用しません。

② 知的財産の保護

- 私たちは、知的財産の重要性を認識し、会社の知的財産を適切に保護・活用するとともに、他者の保有する知的財産を侵害する行為を行いません。

6 情報セキュリティの 確保

私たちは、機密情報や個人情報の重要性を理解し、JR西日本グループ・取引先・お客様・第三者の機密情報及び個人情報を、関係法令や社内規定等に則り適切に管理・保護します。

① 機密情報の取り扱い

- 私たちは、情報が会社にとって重要な財産であることを理解し適切に管理します。
- 私たちは、未公表の重要な情報を、自己の利益を図るなど不正な目的で使用しません。
- 私たちは、会社で知り得た重要な情報（個人情報を含みます。）を許可なく社外に発信しません。
- 私たちは、会社の情報システム及び情報資産を適切に管理、運用し、業務目的以外には使用しません。

② 個人情報の取り扱い

- 私たちは、プライバシー保護に配慮し、個人情報の取得、利用、管理を適正に行います。
- 私たちは、お客様の同意がある場合や関係法令に定めのある場合を除き、個人情報の利用目的以外の利用や、第三者への提供を行いません。

7 環境の保全

私たちは、「JR西日本グループ環境基本方針」に基づき、地球環境保護の取り組みを推進し、持続可能な社会づくりに貢献します。

① 環境に配慮した事業活動

- 私たちは、環境に関する各国・地域における法令を正しく理解し遵守するとともに、国際的な基準や規範への適合に努めます。
- 私たちは、廃棄物の適正処分を行うとともに、資源のリデュース（削減）、リユース（再利用）、リサイクル（再資源化）を推進し、廃棄物の削減に取り組みます。
- 私たちは、節水に努めるとともに、有害排水の排出を防止します。
- 私たちは、法令等に基づき化学物質・有害物質等を適正に管理するとともに、使用量の削減や有害性の低い物質への代替に努めます。
- 私たちは、生物多様性を尊重し、生態系に直接的・間接的に与える影響を考慮した事業活動を行います。



8

働きやすい 職場づくり

私たちは、一人ひとりの個性や立場が尊重され、心身ともに健康でいきいきと仕事ができる、安全で安心感のある職場づくりに取り組みます。

① 安全で安心な職場

- 私たちは、業務上の安全や衛生に関する法令や社内規定等を遵守し、心身ともに健康に働くことのできる職場環境の構築と、労働災害や疾病の予防に努めます。
- 私たちは、誰もが安心して自らの意見を伝え議論することができる、自由闊達で風通しの良い職場をつくります。

② 多様な人財の活躍

- 私たちは、多様な個性を認め合い、お互いの立場や価値観を尊重し、誰もが働きがいと誇りを持ち自分らしく働くことのできる職場風土を醸成します。



9

反社会的勢力との 関係遮断

私たちは、反社会的勢力とは一切の関係を
持たず、毅然とした態度での対応を徹底します。

① 反社会的勢力の排除

- 私たちは、暴力団などの反社会的勢力との関係や接触を一切避け、そのような相手との取引や関与を断固として行いません。
- 私たちは、反社会的勢力から何らかの金品や便益等の提供を求められた場合は、警察や弁護士等の専門家とも連携し、毅然とした態度で対応を行います。
- 私たちは、マネーロンダリング（資金洗浄）等の犯罪行為に加担したり、巻き込まれたりすることのないよう十分に注意します。



10

会社情報の 適切な記録と開示

私たちは、法令や社内規定等に定められた基準や手続きに従い、財務や業務に関する正確な記録を作成するとともに、株主・投資家などのステークホルダーに適時適切に情報開示を行います。

① 適正な財務報告

- 私たちは、適切な会計処理を行い、正確な財務報告を作成します。

② 企業情報の開示

- 私たちは、財務情報をはじめとした会社経営に関する情報や、事業活動の状況等について、ステークホルダーに対し、適時適切に報告や情報開示を行います。

管理・運用（総則）

適用範囲

- JR西日本グループのすべての会社・部門及びその構成員である役員・従業員に適用されます。

違反時の取り扱い

- 本行動規範に抵触する行為を行った場合は、その内容に応じて、JR西日本グループ各社における就業規則及びその他の社内規定等に基づき処分の対象となります。

改訂及び手続等

- 本行動規範の改訂は、社会及び事業活動の変化等を踏まえ、西日本旅客鉄道株式会社において、企業倫理・人権委員会での審議を経て取締役会への報告をもって行います。ただし、軽微な修正や変更については、西日本旅客鉄道株式会社のガバナンス推進本部長が都度これを行うことができます。
- なお、各社における社内規定・マニュアル等は、本行動規範の内容と矛盾するものであってはなりません。

役員的心構え

役割

私たち役員は、本行動規範の精神を実現することが自らの役割であることを認識し、社内にその徹底を図ります。

基本姿勢

私たち役員は、「私たちの志」の実現に向け、常に誠実に行動し、約束は責任をもって実行します。

また、公私を峻別し、謙虚に行動するとともに、高い倫理観・責任感、自律心を持って、従業員の模範として率先して考働します。

社会や従業員からの信用を失うような行為や一般常識に反する行為は厳に慎みます。

人権の尊重

私たち役員は、「敬意」と「共感」を大切にし、すべてのステークホルダーの人権を尊重します。一切のハラスメントを許さず、JR西日本グループで働く従業員が自らの力を遺憾なく発揮できる環境を整えます。

人財育成

私たち役員は、従業員の立場や価値観を尊重し、一人ひとりの挑戦と成長を支援します。

組織づくり

私たち役員は、不合理な目標を設定しません。

また、従業員が判断に迷ったときや違和感を覚えたときに、躊躇なく上司や同僚に報告、相談できる安心感のある組織づくりに取り組みます。

真摯な対応

私たち役員は、役員又は従業員が本行動規範に反する行為を行うおそれがあるときは、これを制止します。また、本行動規範に反するような重大な行為が発生した場合や、従業員から報告・相談を受けた場合には、それを真摯に受け止め、速やかに原因究明、是正措置及び再発防止のための対応を行います。

JR西日本グループ倫理・人権ホットライン及び社外相談窓口

JR西日本グループでは、公益通報者保護法等の趣旨に基づき、グループ各社の従業員等及びお取引先企業で働いている方からのコンプライアンスに関わる内部通報・相談や、当社及び当社グループ会社の従業員等による人権侵害に関わる行為やそれに繋がる行為があった場合に是正を図るための通報・相談を受け付ける窓口として、JR西日本グループ倫理・人権ホットライン及び社外相談窓口を設けています。

● 通報・相談内容

- ・法令や社内規定等の違反、人権侵害、企業倫理に反する不適切な行為が生じている、又は生じる可能性がある事象
- ・本行動規範に反するような行為が発生していて制止できないとき
又は上司や社内の関係箇所に相談しても解決できない事象

● 通報・相談していただいた方の保護

ご相談者の個人情報や相談内容については、守秘義務を守ります。
ご相談者に対して不利益が生じないよう調査・対応を行います。

● JR西日本グループ倫理・人権ホットラインのポスター

● 通報・相談連絡先

JR西日本グループ倫理・人権ホットライン

メール：compla-sodn@westjr.co.jp (半角)

郵送：〒530-8341

大阪市北区芝田二丁目4番24号 西日本旅客鉄道株式会社
JR西日本グループ倫理・人権ホットライン 宛

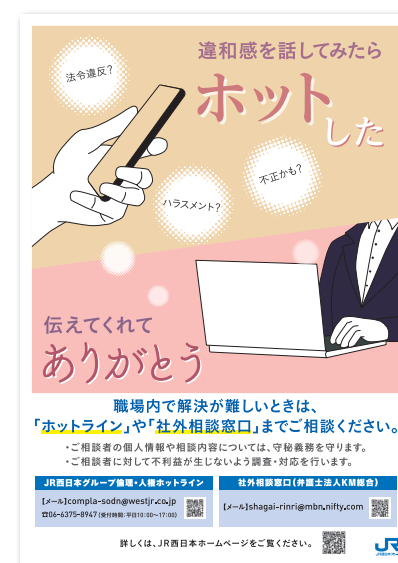


社外相談窓口

メール：shagai-rinri@mbn.nifty.com (半角)

郵送：〒530-0047

大阪市北区西天満四丁目1番20号 LEE PLAZA 4階
弁護士法人KM総合 内部通報宛





※冊子内で使われている写真は一般的な写真を使用しており、JR西日本グループとは関係ありません。
なお、写真の使用許可は印刷会社を通してライセンス許諾を取っております。

2024年5月制定 西日本旅客鉄道株式会社 ガバナンス推進本部