

# エールエイド株式会社

## コンプライアンス指針

作製日時:2024年1月1日

改変日時:2025年1月30日

作成者:エールエイド株式会社 代表取締役 長谷川 裕

# 第1章:コンプライアンスの基本

## 1.1 コンプライアンスについて

コンプライアンスとは、法令や社内規則を遵守しつつ、企業倫理や社会的責任を果たし、公正かつ適切な行動をとることを指します。企業及び従業員は、自らの行動が社会や企業に与える影響を理解し、倫理的に正しい判断をすることが求められます。また、すべての人々の基本的人権を尊重し、不当な差別を行わず、相手の個性や人格を認め、尊厳と敬意をもって接することが重要です。

## 1.2 コンプライアンスの目的と重要性

企業がコンプライアンスを遵守することは、健全な業務遂行や自社のサービスを利用することに対する満足度、安心感につながっていきます。また、顧客とともに安心して安全な地域社会をつくるうえでも、相互の協力が必要です。これらのために、弊社のみならず、利用者、顧客、そして関係業者の全員が弊社の掲げるコンプライアンスを遵守することをここに求めます。

## 1.3 子どもを含めた人権の尊重

すべての人が生まれながらに持つ自由・平等・尊厳を認め合い、互いに尊重しながら共に生きることを意味します。それは大人だけでなく、子どもにも等しく当てはまるものであり、子どももまた一人の人格を持った存在として、尊重されるべき権利を持っています。

特に、子どもは成長の過程にある存在として、学び、自己を表現し、社会の中で自分の役割を見つけた権利を持っています。そのため、大人は子どもを未熟な存在として一方的に制御するのではなく、その意思や感情に耳を傾け、対等な関係の中で支援する責任があります。単に差別をしないという消極的な姿勢にとどまらず、互いを認め合い、敬意をもって接するという積極的な行動を伴うものです。特に子どもに対しては、彼らが自己の意思を自由に表現できる環境を整え、安心して学び、成長できる場を提供することが求められます。

## 1.4 経営理念とコンプライアンスの関係性

「安心と充実の社会を創造する」という経営理念は、弊社が社会に存在し、事業を通して実現していきたいミッションです。安心感は、すべての人が不安や戸惑いといった状況にあった場合に、隣人に相談したり、ともに解決に向かえるように協力できる環境が大事だと考えます。一方で、自分の存在や価値が誰かの役にたっている、誰かを幸せにした、その結果自己実現できたときに充実感を得ることができます。

こういった社会を実現するには、コンプライアンスの徹底が不可欠です。また、企業が倫理的で誠実な行動を続けることで、従業員や顧客にとって充実した環境を提供できます。つまり、経営理念の実現にはコンプライアンスを基盤とした誠実な企業活動が欠かせないのです。

# 第2章:企業が遵守するコンプライアンス

企業は地域社会やステークホルダーに対して、友好関係を築き、貢献できる存在として、事業を行わな

なければならない。これは事業のみならず、納税や、社会課題の解決など地域の発展に寄与することで、関わるすべての人の幸福を追求することが、企業の本質であると考え、企業利益のためだけの自己勝手な展開や開発等を行わない。

## 2.1 企業に関わる人づくり

企業は人の集合体であるため、個々の人間的成長は必須である。他者を思いやる心、と自己を謙遜する姿勢で、より良い関係を築ける人を作っていくことが、企業の使命である。

そのためには、「どういった人づくりを目指すのか」「どういった社会を作っていくのか」を対外に対して明確に打ち出していかなければならない。多くの人から愛され、その地域になくはならない企業として成長し続けるよう、日々自己を戒め、発展していきます。

## 2.2 CSR 企業の社会的責任

「説明責任」 企業の行う事業や販売する商品に対して責任を持ち、問題があれば必要事項を開示して説明する責任がある。時に第三者が理解し、納得できる報告を実施し、理解に務める努力を怠らない。

「透明性」 提供しているサービスや、材料、会計など企業活動に支障がでるようなこと以外、極力ガラス張りの運営をしなくてはならない。

「倫理的な行動」 法律遵守は当然ながら、社会的な規範のもとに、企業は存続していかななくてはならない。

「ステークホルダーの利害の尊重」 対顧客だけでなく、仕入れ業者、配送などの協力業者、地域施設や自治体など関係する相手と公正な取引と関係構築を行い、相手(又は自社)に一方的に損害を被るような行為をしてはいけない。

「人間的幸福の追求」 生理的欲求や安全への欲求にとどまらず、すべての人が幸福な人間的生活が送れるように企業はサービスや商品を提供する。これにつながるもの(例えば誰かを不幸にするサービスや反社会的行動は、絶対にしないし許さない)。

「反社会勢力に対する対応」 暴力団等の反社会勢力より金銭など不当な要求を受けた場合、安易に金銭による解決を図ることなく、毅然とした態度でこれに対応する。反社会的勢力との取引もしない。

## 2.3 自浄の取り組み 反省と改善

企業は年1回以上、社員全員に対して、コンプライアンス全般に関する聞き取り調査を実施し、企業体質の改善に務める。具体的には、社内において、コンプライアンスに抵触する行為がないかを確認したり、取引先や顧客から高圧的な態度で不当な要求をされていないか、調査する。こういった調査、もしくは通報によりコンプライアンス違反が疑われた場合、取締役会はこれを最優先事項として、改善、解決に尽力する。

## 2.4 コンプライアンス委員会

コンプライアンス委員会を構成する委員は「代表取締役」「管理者」「代表社員」「顧問社労士」で構成する。コンプライアンス違反予防のための研修や啓蒙活動、相談を遂行し、通報窓口を設置する。コンプライアンス委員は通報者へのプライバシーを保護しつつ、通報者に対して不利益が生じないような対応をする責務を負う。(通報者保護に関しては5.3で)



## 第3章:従業員の実動規範

### 3.1 基本的な実動原則

**誠実性:**業務遂行において、誠実かつ公正に実動する。嘘やごまかすことなく相手に対して真摯に対応する。素直である。

**法令遵守:**法律や関係法令(プライバシー保護法など)や就業規則を守る。

**尊重:**顧客・取引先・同僚を尊重し、人権を侵害したり、優位的立場を利用した圧力をかけない。

**社会的責任:**環境・地域社会に配慮した実動をとる。就業時間以外での実動についても社会的に求められることから逸脱しない。

**情報の保持:**仕事の中で知り得たプライバシーに関する情報についてみだりに第三者へ開示したり、公言したりしない。

### 3.2 職場における禁止事項

#### 各種法令によって定められた事に反しない

業務中、外問わず、国や自治体によって定められた決まりについて、遵守を徹底し、違法行為をしないこと、またその行為に加担したり黙認する行為はしない。

#### ハラスメント行為(パワーハラ、セクハラ、カスハラ等)

**パワーハラスメント(パワーハラ):**職務上の優位性を利用し、部下や同僚に対して精神的・肉体的な苦痛を与える行為を指します。これには、不適切な指導、過度な叱責、無視や差別的扱いが含まれます。罵倒や暴言、感情に任せて叱責することや、雇用形態の違いや、経験年数の違いを理由に高圧的な態度をとらないようにします。

**セクシュアルハラスメント(セクハラ):**相手の意に反する性的言動を行うことで、就業環境を害する行為を指します。発言や身体的接触、不適切な言動などが該当します。同性異性に関係なく、不用意に相手に触れたり関係を強要する行為はセクハラに該当します。

**その他ジェンダー・ハラスメントなど:**性により差別したり、疎外する行為をしない。またその他相手の尊厳を傷つける行為や言動は固く禁じます。

#### その他の禁止事項

**職務上の権限を利用した不適切な行為**(贈収賄、横領、施設の備品を勝手に持ち帰る行為、私的目的のために購入する行為等)

**機密情報の不適切な取り扱い**(個人情報漏洩、不正アクセス、業務で知り得た情報を第三者に無断で共有したり口外する行為等)

**SNS等を利用した企業イメージの毀損**や、業務で知り得た情報をみだりに第三者に拡散したり、他施設や保護者などを攻撃する行為

### 3,3 通報の義務について

職場におけるハラスメントは、従業員の安全や働きやすさを損なう重大な問題であり、企業全体の信頼にも関わる課題です。そのため、従業員はハラスメント行為を発見した際、速やかに適切な通報を行う義務があります。

ハラスメントは、被害者が自ら声を上げづらい場合が多いため、周囲の気づきと対応が問題解決の鍵となります。企業は、社内相談窓口や人事部、コンプライアンス部門、外部通報窓口などを設置し、従業員が安心して報告できる体制を整えることが求められます。通報は、加害者が上司・同僚・部下のいずれであっても必要であり、事実関係が完全に確認できていなくても、疑わしい行為を発見した時点で報告することが推奨されます。

通報者への保護やその後の対応に関しては第4章を参照にしてください

## 第4章:顧客・利用者に求めるコンプライアンス

企業が従業員の安全と健全な労働環境を確保するために、顧客にもコンプライアンスの遵守を求めます。以下のガイドラインをもとに、適切な関係性を築き、お互いに尊重し合う環境を維持することが必要です。

### 4.1 顧客・利用者の責任

顧客や利用者は、企業のルールと社会的な倫理基準を守り、従業員と公正な関係を築くことが求められます。具体的には、以下の点にご協力をお願いいたします。

**公正な取引の尊重:** 不当な要求や強要を行わず、適切な契約のもとでの取引を遵守する。また、契約以上のサービス提供や値引き、個別の特別対応はお断りする。

**ハラスメントの禁止:** 従業員に対する暴言、威圧的な態度、不当な長時間の拘束、無理な謝罪要求などを行わない。従業員に対して威圧的な言動がある場合は、対象者およびその所属企業等に対して正式な申し入れを行う。

**機密情報の取り扱い:** 企業から提供された情報を無断で第三者に開示せず、適切に取り扱うよう求める。また、利用において知った情報の中で、弊社及び弊社利用者に損害が生じる恐れがある情報を第三者に共有したり、拡散したりしないことを求める。

**適正なクレーム対応:** 正当なクレームと不当な要求の違いを区別し、公正な対応を求める。不当な要求には応じない。

**従業員の安全配慮:** 従業員への威圧的な態度や過剰な要求を慎み、円滑な業務遂行に協力することを求める。

**合理的な意思疎通:** 誠実な意思疎通を心がけ、意見の相違がある場合でも冷静に対応をするように求める。

### 4.2 カスタマーハラスメント防止

弊社の従業員は、企業理念である安心と充実を提供できるよう、日々業務に取り組んでいます。従業員が気持ちよく働けるために、また利用者様と従業員が素直なコミュニケーションを取れるように、以下の点にご協力ください。

**適正なクレーム対応の理解:** クレームは企業の成長につながる重要な要素ですが、不当な要求や威圧的な態度はカスタマーハラスメントに該当します。両者の違いを認識いただいたうえでご意見をお願いします。

**暴言・脅迫の禁止:** 「誠意を見せろ」「責任者を出せ」などの威圧的な言動や要求、土下座の強要、大声での恫喝は厳に謹んで下さい。

**長時間の拘束行為の禁止:** 同じ内容のクレームを繰り返すなど不当に長時間従業員を拘束する行為、繰り返し同じ内容のクレームを入れる行為はお控え下さい。

**SNS等での名誉毀損行為の禁止:** 事実と異なる情報をSNSやインターネット上に拡散する行為

は、名誉毀損に該当する可能性があります。また本人の同意なく個人が特定できるような情報を発信することは権利侵害にあたる可能性がありますのでお控えください。

**合理的な対応:** 従業員への配慮、冷静かつ建設的なやり取りを求めます。

弊社は、従業員の安全と適正な業務遂行を守るため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を取ります。悪質な場合は、対象者及び所属企業等に対する申し入れや法的措置を講じる場合があります。

弊社の従業員は企業理念である安心と充実を提供できるように各自業務にあたっています。従業員が気持ちよく働き、また素直なコミュニケーションが図れるように、ハラスメントに至らないようにご協力ください。

## 第5章:コンプライアンス違反への対応

### 5.1 社内で違反が発生した場合の対応

コンプライアンス違反を発見した場合、速やかに上司やコンプライアンス担当部門に報告します。社内の通報制度(ホットライン等)を利用し、匿名で報告することも可能です。

被害を受けた場合、またはハラスメントを目撃した場合は、速やかに上司や社内のコンプライアンス窓口で報告してください。

会社はハラスメント行為に対し厳正な調査を行い、必要に応じて処分を実施します。

通報者に対して不利益が生じないように、会社はこれを保証し、通報に対して会社は関係するすべてのステークホルダーに対して調査を行い、通報者及び関係者に調査報告を実施する。

通報の内容により専門性が求められる場合などは調査に第三者に依頼する。

### 5.2 社外からのコンプライアンス違反が発生した場合

#### 1. 事実関係の確認

まず、指摘された内容が事実かどうかを速やかに調査します。社内の関係部門と連携し、証拠や関係者の証言をもとに正確な状況を把握します。

#### 2. 速やかな報告・社内共有

経営層やコンプライアンス担当部署へ報告し、対応方針を検討します。重大な違反の場合は、取引先や関係機関にも速やかに情報共有を行います。

#### 3. 適切な対応と是正措置

違反が事実であれば、社内規程や法令に基づき、適切な対応を実施します。例えば、業務プロセスの見直し、再発防止策の策定、関係者の処分などが含まれます。必要に応じて、関係当局や外部専門家と連携します。

#### 4. 社外への説明・信頼回復

利害関係者や社会への影響を最小限に抑えるため、誠実な対応が求められます。違反の内容や再発防止策を社外に適切に説明し、信頼回復に努めます。

#### 5. 再発防止策の徹底

最後に、違反の根本原因を分析し、社内ルールの強化や従業員教育を行い、同様の問題が起らないよう対策を講じます。

### 5.3 通報者保護について

#### 1. 通報者の匿名性・秘密保持の徹底

通報者の氏名や通報内容を、本人の同意なく第三者へ開示しない。

外部機関にも、匿名通報窓口を設置する。

顧問: 社会保険労務士みつぼし事務所 三ツ星 通代

通報内容の調査を行う際も、特定されないよう慎重に進める。

## 2. 通報者への不利益な取り扱いの禁止

通報を理由に、解雇・降格・減給・嫌がらせ・不利益な人事評価を行わない

不利益な取り扱いが発生した場合、厳格な処分を行うことを周知し、抑止力を高める。

通報者自身が報復を受けた場合、役員を含む管理者がこれを守る責任を迫る。

## 3. 通報窓口の整備と通報しやすい環境づくり

社内外の通報窓口を以下のとおり設置し、従業員や取引先が通報しやすい仕組みを整える。

窓口: 長谷川くみこ・長谷川 裕 連絡先は周知の通り

通報の受付・対応プロセスを明確にし、通報者に対して適切なフィードバックを行う。

定期的なコンプライアンス研修を実施し、通報制度の存在とその重要性を周知する。

## 4. 調査と対応の公正性の確保

通報の調査は公正・中立な立場の者が担当する。

調査結果を踏まえた適切な処分と是正措置を行い、問題の根本解決を図る。

調査の進捗状況や結果を、可能な範囲で通報者に伝え、対応の透明性を確保する。