

第7回東京水道グループコンプライアンス有識者委員会 参考資料集

《7-2 水道局所管政策連携団体のコンプライアンス》

【7-2-1】 リスク管理基本方針

【7-2-2】 コンプライアンスに関する基本方針

【7-2-3】 コンプライアンスに関する行動指針

リスク管理基本方針

当社を取り巻く様々なリスクを認識し、損失リスクの発現の抑止及び発現の際の影響の極小化を図り、経営戦略目標達成に向けて、以下の行動指針に沿ってリスク管理を推進する。

- 1 当社のお客さま及び社員等の生命・身体の安全を最優先とする。
- 2 リスク管理を重要な経営課題と位置づけ、全社的な視点を持って活動に取り組む。
- 3 当社におけるすべての社員等がリスク管理に対する意識を十分に持ち、法令・社会的規範の遵守はもとより、能力の向上に努め、損失リスク発現の未然防止を図る。
- 4 リスクに関する情報については、迅速に全社での共有化を図る。
- 5 損失リスク発現時には迅速かつ的確に対応し、損失を最小限にとどめるよう努める。

(附則)

この基本方針は、令和2年4月1日から施行する。

コンプライアンスに関する基本方針

私たちは、東京水道グループの一員として高いコンプライアンスのもと、水道事業の公益的使命を自覚し、「安全でおいしい水」の安定供給を通じて、豊富な経験と確かな技術力で社会に貢献し、お客さまや地域社会のみなさま、ビジネスパートナー、従業員、その他社会の多くのみなさまの満足度の向上と豊かな価値を創造する企業を目指します。

1 人権の尊重

私たちは、お客さまや地域社会のみなさま、ビジネスパートナー、従業員らの多様性や個性を尊重するとともに、出身、国籍、民族、信条、性別、年齢、宗教、学歴、社会的地位、心身の機能、性自認、性的指向等あらゆる人権問題の理解に努め、差別やハラスメントを根絶します。

2 法令の遵守、企業倫理の徹底

企業活動のあらゆる場面で、常に関係法令を遵守し、企業倫理を徹底します。

3 安全確保・品質向上

私たちは、定められた基準に則って業務を行い、PDCA サイクルを回し、お客さまの安全を確保するとともに、一層の品質向上に努めます。

4 情報の適切な取扱い

私たちは、個人情報をはじめ、業務上取得した情報を適切に管理し、正当な理由なく第三者に提供しません。また、公共サービスを担う立場として、お客さまの安全・信頼の根源となる各種データや記録文書については、決して改ざん等することなく正確に作成します。

5 お客さまサービスの推進

私たちは、お客さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、お客さまサービスに活かします。

6 公正・透明な企業活動の徹底

私たちは、経営状況や事業活動の推進にあたっては、幅広く情報公開を行い、社会の皆さまとコミュニケーションを行い、透明性の高い開かれた企業活動を推進していきます。また、不当な要求、不正な利益の追求や不誠実な広報・広聴活動は行いません。

7 環境問題への積極的な取組み

私たちは、水道事業を通して、健全な水循環の維持又は回復に寄与し、持続可能な社会を構築し、次世代に引き継ぐため、常に環境と資源の保護に積極的に取り組みます。

8 地球市民として地域社会への貢献

私たちは、一つの企業であることとともに、地球市民の一員であることを認識し、決して短期的視点、近視眼的な判断にとらわれずに、企業活動の推進に取り組んでいきます。また、事業活動にあたっては、地域の皆さまの声に耳を傾け、対話し、地域との協調と地域社会の発展に貢献することに全力を尽くします。

9 活力ある職場づくり

私たちは、社員一人ひとりが個性と能力を十分に発揮し、業務遂行を通じて、会社とともに成長し、心の豊かさを享受できるような、活力ある職場づくりを社員一丸となって目指します。

10 危機管理の徹底

私たちは、市民生活や企業活動に脅威を与える自然災害、新型感染症、テロ、サイバー攻撃等に備え、平時から水道事業体と連携を図り、有事においても組織的な危機管理を徹底します。

11 利害関係者との適切な対応

私たちは、東京都政策連携団体として、公正な業務遂行に対するお客さまの信頼を損ねることのないよう、利害関係者へ適切な対応を行います。

(附則)

この基本方針は、令和2年4月1日から施行する。

コンプライアンスに関する行動指針

行動指針の制定趣旨

当社は、東京都政策連携団体として、社員一人ひとりが服務規律を守るとともに、職責を全うし、水道を使用されるお客さま（私たちが監督を行い、または申請を受け付ける工事事業者を含む）からの信頼に応えていかなければなりません。お客さまから信頼される企業を目指していくにあたり、基本的な考え方を「コンプライアンスに関する基本方針」として決めました。

この行動指針は、コンプライアンスに関する基本方針に基づき、日々の業務を遂行するうえで社員一人ひとりがとるべき行動などを具体的に示したものであり、これにより、組織一体となってコンプライアンスの取組を進めていくことが、企業としてお客さまから信頼されることにつながります。

コンプライアンスは、「法令遵守」と一般に訳されますが、法令（条例、規則等を含む。）はもとより、会社における要綱、通知、ルールや社会規範を遵守することも含みます。さらに、担当業務を常に見つめなおし、お客さまサービス向上を図ることも含みます。

1 人権の尊重

- (1) 私たちは、あらゆる機会を通じて人権を取り巻く現実を知るようにし、一人ひとりが人権について自分のこととして考え、差別やハラスメントを絶対に許しません。
- (2) 私たちは、一人ひとりが自分らしく生き、企業活動に関係するお客さまなど多くの人たちとともにお互いの個性を尊重し、認め合うことにより、誰もが幸せに暮らせる社会を築いていきます。

2 法令の遵守、企業倫理の徹底

- (1) 私たちは、法律で定められている行政機関への報告及び届出を適切に行うなど、法令その他の社会規範、社内規定及び契約条項を遵守し、違法行為又は不正行為は行いません。著作権、特許権、実用新案権、意匠権及び知的財産権の侵害は行いません。
- (2) 私たちは、法令及び社内規定に基づき、適正な会計処理を行い、有効な内部牽制の構築に努めます。
- (3) 私たちは、社会秩序を乱し安全に脅威を与える反社会的勢力及び団体に対しては、毅然とした態度で臨み、一切の関係を遮断します。マネーロンダリング等の違法行為や反社会的行為に巻き込まれないよう、取引開始の過程で十分留意します。
- (4) 私たちは、社員一人ひとりが法令遵守、企業倫理の徹底を図れるよう、あらゆる機会をとらえて社員の意識醸成に取り組みます。
- (5) 私たちは、行動指針に違反する行為又は不正が疑われる行為を発見した場合及び過失等により自ら行動指針に違反した場合には、遅滞なく通報、相談し、他の役員・社員の違反行為を黙認又は隠蔽しません。行動指針に違反する行為及び不正が疑われる行為に関する事実関係の調査に協力します。

3 安全確保・品質向上

- (1) 私たちは、お客さまの安心や安全の確保につながるよう、定められた基準に従い、日々の業務に対して真摯に取り組みます。
- (2) 私たちは、お客さまにより一層満足していただくため、現状に甘んじることなく、担当業務

を常に見つめなおして業務改善に努め、お客さまに対してサービス向上やソリューションの提供に取り組めます。

4 情報の適切な取扱い

- (1) 私たちは、文書、情報及び記録の管理の重要性を認識し、機密情報を含む稟議書等は持回りや手渡し等を原則とするなど、業務上取得した情報を厳重に管理します。
- (2) 私たちは、調達予定価格（厳格管理情報）をはじめとする社の秘密情報及び業務上知り得たお客さまやビジネスパートナーの情報を適切に管理するとともに、在職中あるいは退職後に関わらず、許可無く第三者に提供又は私的に使用しません。
- (3) 私たちは、東京水道グループの一員であることを自覚し、公共サービスを担う立場として、業務上作成・取得したデータや記録文書について、改ざん・隠蔽しないことはもとより、業務目的以外での使用を厳に慎みます。

5 お客さまサービスの推進

- (1) 私たちは、お客さまのニーズを把握するための貴重な機会として、お客さまからのご意見、ご要望、クレーム等を真摯に受けとめ、公平かつ誠実に対応を行います。
- (2) 私たちは、お客さまからのご意見等を組織全体への意見として受け止め、組織としてどのように対応し、活用すれば良いかといった視点を持ち、業務の改善につなげていきます。お客さまの立場に立ち、サービスの向上やソリューションの提供に継続して取り組んでいきます。

6 公正・透明な企業活動の徹底

- (1) 私たちは、経営状況等の会社情報について、株主やお客さま等のステークホルダーに対し、適時、適切かつ積極的に情報開示します。
- (2) 私たちは、契約の公正性、透明性を担保し、説明責任を果たす観点から、競争性を確保した契約事務を行います。お客さまやビジネスパートナーへの不当な要求や不正な利益の授受は行いません。

7 環境問題への積極的な取り組み

- (1) 私たちは、環境の保全を図るため、水・電力・紙使用量の抑制、エネルギーの有効活用、グリーン購入の推進、資源リサイクルに努めます。
- (2) 私たちは、より一層の環境負荷低減を図るために、社員一人ひとりが問題意識を持ち、社全体として環境施策に取り組んでいきます。

8 地球市民として地域社会への貢献

- (1) 私たちは、水道事業の公益的使命を自覚し、社の社会的責任を果たすため、地域社会の発展に貢献するような事業活動を行っていきます。
- (2) 私たちは、地域社会の皆さまと十分なコミュニケーションを図り、ご意見、ご要望等を真摯に受けとめ、組織としてどのように対応し、活用すれば良いかといった視点を持ち、業務の改善につなげていきます。地域社会の皆さまの立場に立ち、満足度の向上に継続して取り組んでいきます。

9 活力ある職場づくり

- (1) 私たちは、個人のプライバシーを尊重したうえで、社員同士の円滑なコミュニケーションにより、オープンで仕事のしやすい人間関係を築き、健全な職場づくりを推進します。

- (2) 私たちは、社員が一丸となって業務に取り組むとともに、お互いに協力し合い、気配りが出来る組織風土を築き、活力ある職場づくりを推進します。

10 危機管理の徹底

- (1) 私たちは、水道事業並びにITサービス事業の公益的使命を自覚し、大規模災害発生時等の非常時においても適正な業務執行ができるよう、事前に最優先業務を抽出し、業務実施に必要な資源の確保・配分等の計画を策定するとともに、研修・訓練等によりその実効性を確保します。
- (2) 私たちは、社員の生命、身体及び社の財産等を自然災害及び人的災害から保護し、不測の事態における事業継続を可能にするよう、緊急対策本部の組織体制、連絡網等を予め整備します。

11 利害関係者との適切な対応

- (1) 私たちは、業務上必要な場合を除き利害関係者とは接触しない、利害関係者との対応は複数社員で行うなど、利害関係者との適切な対応について指針を定め、利害関係者との接触に当たってはこれを遵守します。
- (2) 私たちは、公正な契約先の選定を行うとともに、調達予定価格（厳格管理情報）を厳重に管理します。ビジネスパートナーへの不当な要求や不正な利益の授受は行いません。
- (3) 私たちは、東京都政策連携団体ということ強く意識し、自らを厳しく律することで、公正な業務遂行に対する社会からの信頼の獲得に努めます。

(附則)

この基本方針は、令和2年4月1日から施行する。