TOSHIBA
Leading Innovation

2013 CSR レポート

Corporate Social Responsibility Report

東芝グループは、持続可能な
地球の未来に貢献します。

eco スタイル

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

2013 CSR レポート
Corporate Social Responsibility Report

目次

トップコミットメント 3
経営理念体系 5
東芝グループ行動基準 7
CSR関連団体への参加 15
ステークホルダーとのかかわり 17
事業概要 19
ステークホルダーへの経済的価値分配 19
活動のあゆみ 21

事業と重点テーマ 23
ISO26000で見る 24
社会的課題で見る 24

活動ハイライト報告
1. スマートコミュニティの実現へ 25
Case 1　横浜 26
Case 2　米国 29

2. 東日本大震災からの復興支援 32
プロジェクト一覧 32
Case　南相馬 34
福島第一原子力発電所の安全確保に向けて 37

3. サプライチェーンでのCSR推進 39
各地でのマネジメントを実践 39

パフォーマンス報告
ISO26000の活用 43
主要評価指標(KPI)の実績と計画 45
2012年度の活動トピックス 54

組織統治
CSRマネジメント 57
企業統治 60
情報開示とIR 64
ステークホルダーとの対話事例 66

人権
人権にかかわる方針・体制 69
従業員の人権配慮 71
サプライチェーンでの人権配慮 72

労働慣行
雇用の安定 73
公正な評価・処遇 74
人財の育成 75
多様性の推進 77
多様な働き方の支援 79
安全と健康 83

環境 91

公正な事業慣行
リスク・コンプライアンス 92
公正な競争・取引 96
サプライチェーンにおけるCSR推進 98
輸出管理 103
情報セキュリティ管理 105
個人情報保護 108
知的財産の保護 110

お客様への対応（消費者課題）
品質管理 112
製品の安全性確保 117
製品情報の開示 121
お客様満足の向上 125
お客様への対応・サポート 130
お客様の声の共有・活用 135
ユニバーサルデザイン 137

コミュニティ参画・開発
地域開発・公共政策の支援 140
社会貢献活動 146
地域社会とのかかわり 147
政府・自治体・産業界とのかかわり 149
NPO・NGOとのかかわり 150

米国CSR推進団体とのステークホルダー・ダイアログ（2013年4月） 152
社外取締役からの意見 154
CSR報告の方針 156
読者アンケート結果 158
GRIガイドライン対照表 160
国連グローバル・コンパクト対照表 172
ISO26000対照表 174
社外からの評価 179

トップコミットメント

地球と社会の未来を考え、CSRを基盤とした経営に取り組みます

経済のグローバル化、情報通信システムの発展、人々の価値観の多様化など、私たちを取り巻く環境は目まぐるしく変化し続けるとともに、世界人口の増加や都市への集中、エネルギー需要の増大や地球温暖化の進展、世界各地で発生する自然災害、高齢化社会の進展にともなう医療制度の改善など、さまざまな社会課題に直面しています。この大きな転換点を迎える中でこのたび社長に就任し、「CSR経営推進」をすべての基盤に、多様な人財の積極的な育成・活用を原動力とし、経営のスピードを高め、イノベーションを加速して、新たな価値の創造や新規市場の開拓を通じた「創造的成長」の実現をめざしながら、持続可能な社会の発展に貢献していきます。

当社が「創造的成長」を実現するためには、性別や国籍の違いなどを意識することなく、多様な人財が自由な発想で議論を深め、闊達に行動できる企業風土を根付かせたいと考えています。一人ひとりの社員が、総合的な「人間力」を高めてこそ、今まで以上に豊かな価値を創造することができると確信しています。

ステークホルダーの皆様とともに、新たな社会課題に取り組んでいきます

東芝グループは、お客様、株主、調達取引先、地域社会などさまざまなステークホルダーの皆様の期待に応え、グローバル・スタンダードに則したCSR経営を積極的に推進しています。2004年に人権、労働、環境、腐敗防止の基本原則を定める「国連グローバル・コンパクト(GC)」に署名し、さらに2010年に発行した国際的な社会的責任のガイドラインISO26000も参照して推進しています。

温暖化をはじめとした地球環境問題については、2015年までにエコ・リーディングカンパニーとしての地位を確立することをめざして、2011年度に環境グランドデザインをつくり、4つの戦略を体系化、2012年度には具体的な実行計画である第5次環境アクションプランを策定し取り組みを進めています。

「ECP※1拡大戦略」では、開発するすべての製品で環境性能No.1を追求し、ライフサイクルを通した環境負荷低減に取り組む「Green of Product」と低炭素エネルギーを供給する技術を通した電力の安定供給と地球温暖化防止にグローバルで貢献する「Green by Technology」の2つを進めます。「高効率モノづくり戦略」では、国内外の生産工程において、材料やエネルギーなどの投入資源量を削減し、廃棄物や化学物資の排出を抑え、生産量が増えても環境負荷の増大を最小限に抑制する「Green of Process」を推進します。これに加えて、「コンプライアンス／マネジメント戦略」と「レピュテーション戦略」の4つの戦略でグローバルトップの環境優良企業をめざします。

一方、事業のグローバル化にともない、サプライチェーンを構成する調達取引先にも、人権、労働、安全衛生、環境、倫理面などのCSRの推進を要請することがグローバル企業としての責務と考え取り組んでいます。コンゴ民主共和国とその周辺国をめぐる紛争鉱物問題に関しては、重大な人権問題と認識しその解決に貢献するため東芝グループの方針を定め、調達取引先の皆様に対して情報提供と協力を要請しています。また、2011年6月に電子業界のCSR推進団体であるEICC※2に加盟し、EICCの行動規範の趣旨に沿って、サプライチェーンも含めたCSR推進に取り組んでいます。

また、経営の効率性、透明性を向上させ、ステークホルダーの皆様の立場に立って企業価値を最大化するため、2003年から委員会設置会社に移行するなどコーポレートガバナンスの強化に努めるとともに、「東芝グループ行動基準」をベースに、法令、社会規範、社内規定などの遵守をグローバルに徹底し、公正・誠実な競争による事業活動を推進しています。

東日本大震災からの復興支援に継続して取り組みます

東芝グループは2011年3月11日の震災発生以来、総力を挙げて復旧・復興支援に取り組んできました。 2012年度には「東芝 東北 ASHITAプラン」として、漁業の復興支援をはじめ被災地における雇用の創出や地域の自立支援など、5億円規模の義援を行いました。
福島第一原子力発電所の安全確保と廃炉に向けて、政府や東京電力（株）と協力し、さまざまな活動に全力で取り組んでいます。震災後稼動させた汚染水処理システム「SARRY™」の安定運転に取り組むとともに、約60種類の放射性核種を除去する多核種除去装置「MRRS™」の試運転を行っています。また、原子炉建屋内の、人による作業が困難な場所での点検・調査を実施するための「4足歩行ロボット」を開発し、現場で活動しています。さらに、福島地域の除染活動では、目に見えない放射線を可視化するガンマカメラや、汚染された水、土壌、焼却灰の処理技術を開発・実用化し、地域での活用を提案しています。
2013年度も、被災地の復興状況を考慮しながら義援活動を継続するとともに、事業を通じた支援活動に注力し、環境に配慮した安全な街づくりなどの提案・実行で復興に貢献していきます。

グローバルで社会貢献活動に取り組んでいます

東芝グループは、社会的課題の解決に事業を通じて取り組むとともに、世界の各地域で教育や文化・芸術の支援など、社会貢献活動を積極的に行っています。 次世代育成のための教育を重要なテーマとしてとらえ、さまざまな支援を継続して行っています。北米では子どもたちを対象にした科学技術コンテストを1992年から21年間実施しています。中国では地方での小学校の建設を2002年から支援し、国内においては体験型科学教育支援をNPOと協働で行っています。
また、世界各地の文化・芸術を大切にするために、2011年からフランス・ルーヴル美術館のLED照明の改修工事の支援、2012年には世界遺産である岩手県の中尊寺金色堂の魅力を最大限に引き出すLED照明と太陽光発電システムを寄贈するなど、グローバルで活動を行っています。
今後も、新たな価値をお客様に提供し、社会に貢献し続ける企業であるために、全世界の東芝グループ社員20万人一人ひとりが輝き、躍動する東芝グループになるよう、先頭に立ってその力を結集します。
皆様方の変わらぬご支援、ご指導をよろしくお願い申し上げます。

※1 Environmentally Conscious Products：環境調和型製品
※2 Electronic Industry Citizenship Coalition：電子業界の CSR 推進団体

経営理念体系

東芝グループ経営理念

東芝グループは、経営理念として「人間尊重」「豊かな価値の創造」「世界の人々の生活・文化への貢献」を掲げています。また、経営理念を集約したものとして「人と、地球の、明日のために。」をグループのスローガンとしています。

私たちは、こうした理念、スローガンを事業活動のなかで実現するよう努めることが私たちのCSR（企業の社会的責任）であると考えています。その実践にあたっては、「生命・安全、コンプライアンス」を最優先しています。

東芝グループ経営理念

東芝グループは、人間尊重を基本として、豊かな価値を創造し、
世界の人々の生活・文化に貢献する企業集団をめざします。

1. 人を大切にします。

東芝グループは、健全な事業活動をつうじて、
顧客、株主、従業員をはじめ、すべての人々を大切にします。

2. 豊かな価値を創造します。

東芝グループは、エレクトロニクスとエネルギーの分野を中心に
技術革新をすすめ、豊かな価値を創造します。

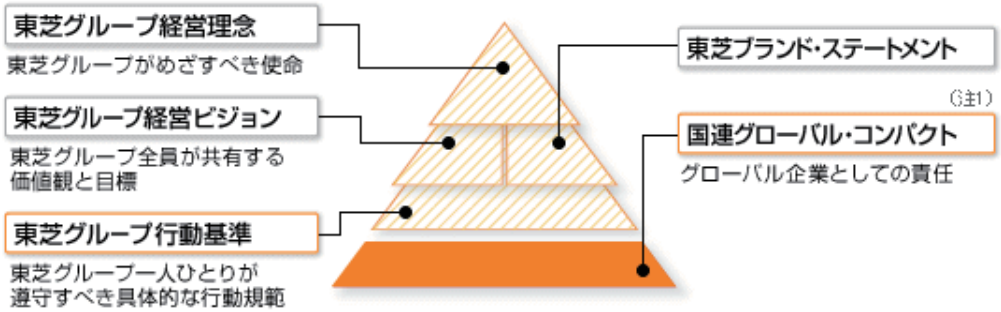
3. 社会に貢献します。

東芝グループは、より良い地球環境の実現につとめ、
良き企業市民として、社会の発展に貢献します。

東芝グループスローガン

人と、地球の、明日のために。

東芝グループ経営理念体系



注 1）国連グローバル・コンパクト：1999 年に国連のコフィー・アナン事務総長によって世界経済フォーラムで提唱された、人権、労働、環境、腐敗防止に関する自主行動原則。東芝は 2004 年に参加

東芝グループが考える「インテグリティ」

東芝グループは“インテグリティ”というキーワードに2つの意味を込め、多様なステークホルダーで構成する社会に対して積極的に責任を果たします。

東芝グループが考える“インテグリティ”

社会に対して誠実に向き合い、積極的に責任を果たす
地球温暖化など社会的な課題に対して、真摯に向き合い、事業を通じて貢献していく

経営や財務の健全性を追求する
経営の健全性については、生命・安全、コンプライアンスを徹底し、社会から信頼される企業をめざす

東芝グループは、揺るぎない“インテグリティ”を追求し、世界中で信頼される「地球内企業」をめざします

注）インテグリティ（Integrity）とは「1（堅固な）正直さ、誠実:高潔、清廉;[…としての]（芸術的・職業的）規準,規範　2 完全，無償；無欠の状態（completeness）；統合」を意味する英語です（ジーニアス英和大辞典より）

東芝グループ行動基準

経営理念と経営ビジョンを具体化し、公正、誠実で透明性の高い事業活動を行うとともに、持続可能な社会の形成に貢献する企業であるための行動指針として定めたものが「東芝グループ行動基準」です。

はじめに
第1章　事業活動に関する行動基準
1. お客様の尊重
2. 生産・技術活動および品質活動
3. 営業活動
4. 調達活動
5. 環境活動
6. 輸出管理
7. 独占禁止法等の遵守
8. 官公庁との取引
9. 不適正な支出の禁止
10. 技術者倫理の遵守
11. 知的財産権の尊重
12. 適正な会計
13. 広報活動
14. 広告活動
第2章　会社と個人との関係に関する行動基準
15. 人間の尊重
16. 会社情報・会社財産の保護
第3章　会社と社会との関係に関する行動基準
17. 社会とのかかわり
18. 政治寄付等
適用範囲・推進体制等

はじめに

東芝グループは、社会から信頼される企業集団となることをめざし、人間尊重、豊かな価値の創造、そして世界の人々の生活・文化への貢献を経営理念に掲げています。

また、実行力を持ったプロとしての個とその力を結集させた組織の力を基礎として、適正な利潤と持続的な成長を実現しお客様に安心と笑顔をお届けする、という経営ビジョンをもって事業活動を展開しています。

この経営理念と経営ビジョンを具体化し、公正、誠実で透明性の高い事業活動を行うとともに、持続可能な社会の形成に貢献する企業であるための行動指針として定めたものが「東芝グループ行動基準」（以下、本基準といいます。）です。

東芝グループの役員・従業員の一人ひとりが、本基準に則り、生命・安全とコンプライアンス（法令、社会規範、倫理の遵守）を最優先するという基本方針のもと、環境、人権、地域社会との調和等を重視した地球内企業として、健全で質の高い経営の実現をめざします。

第1章　事業活動に関する行動基準

1. お客様の尊重

1. 東芝グループの基本方針

法令および契約を遵守するとともに、お客様の声をすべての発想の原点とし、お客様に満足いただける商品、システム、サービス（以下、「商品等」といいます。）を提供します。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 安全で信頼される商品等を提供します。
2. 商品等に関する情報提供を適切に行います。
3. お客様の要望、相談に誠実、迅速かつ的確にお応えします。
4. お客様の声を大切にし、満足いただける商品等の開発、改良に努めます。
5. 適正な方法でお客様の個人情報を収集、利用、管理します。

2. 生産・技術活動および品質活動

1. 東芝グループの基本方針

1. 生産・技術活動、品質活動に関係する法令および契約を遵守します。
2. 不断の技術革新を図り、お客様のニーズに基づいた安全で優れた商品等を最新、最良の技術により提供します。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. お客様の立場に立って、品質保証責任を果たし、製品安全を確保します。
2. 先進的な研究開発を進め、技術力の向上と技術基盤の整備に努めます。また、蓄積された技術と技能の継承に努めるとともに、技術環境の変化に的確に対応し、最新の技術を設計、生産等に活用します。
3. 生産・技術活動を行うにあたっては、会社の知的財産権の保護と積極的活用を図るとともに、第三者の正当な知的財産権を尊重します。また、不当な手段を用いて第三者の営業秘密（注1）を取得せず、会社や第三者の営業秘密を所定の手続を経ないで他の第三者に開示、漏洩しません。
4. 商品等に関する事故や安全に関する情報を入手した場合、直ちに事実確認を行い、その結果に基づき適切な措置を講じます。

注1) 営業秘密：トレードシークレット、ノウハウ等、秘密として管理されている事業活動に有用な技術上または営業上の情報をいいます。

3. 営業活動

1. 東芝グループの基本方針

1. 法令を遵守し、公正な営業活動を行うとともに、お客様のニーズに基づいた優れた商品等を提供します。
2. 情報の財産価値を認識し、営業活動で得られた第三者に関する情報（他社の営業秘密（注2）、個人情報等を含みます。）の保護に努めます。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 誠意をもってすべてのお客様に公正かつ公平に接し、適切な条件で取引を行います。
2. 法令遵守はもとより、健全な商慣行、社会通念に従った営業活動を行います。
3. 独占禁止法等の遵守に係る行動基準に従い、自由で公正な競争に努めます。
4. お客様が官公庁（特殊法人等を含み、国内外を問いません。以下、同じとします。）の場合は、官公庁向け営業に係る行動基準等を遵守し、入札妨害行為（注3）、受注調整行為（注4）等の違法行為やこれらにつながる行為、これらの疑義を招くような行為をしません。
5. 第三者に関する情報は適正な方法で入手し、管理します。また、所定の手続を経ないで他の第三者に開示、漏洩しません。

注2) 営業秘密：トレードシークレット、ノウハウ等、秘密として管理されている事業活動に有用な技術上または営業上の情報をいいます。

注3) 入札妨害行為：官公庁との関係において、受注予定者や予定価格に関する意向を聞き出すこと、その意向実現に向けて協力すること等をいいます。

注4) 受注調整行為：競合する他社との関係において、受注予定者、応札額等に関する情報交換、調整を行うこと等をいいます。

4. 調達活動

1. 東芝グループの基本方針

1. 法令等を遵守するとともに、環境に十分配慮します。
2. 調達取引先（候補を含み、以下同じとします。）に対して公平な取引の機会を提供します。
3. 調達取引先と、相互理解と信頼関係に基づく、より良いパートナーシップの構築に努めます。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 調達取引先は、次の条件を満たしている者を優先します。
   ・法令を遵守するとともに、環境への配慮を重視し、優れた技術力を有していること
   ・安定供給能力と、需給変動への柔軟な対応力があり、経営状態が健全であること
   ・物品、役務・サービスの品質、価格、納期が適正であること
2. 必要な物品、役務・サービスを次に定める基準に従って公正に評価し、調達します。
   ・環境に配慮していること
   ・適切な品質レベルで、経済合理性のある妥当な価格であること
   ・希望の納期を満足するとともに、供給の安定性が確保されていること
3. 調達取引先から職務に関連して個人的な利益の供与を受けないことはもとより、調達取引先との契約上の義務を誠実に履行し、取引先保護法令等（注5）および健全な商慣行に従い取引を行います。
4. 調達活動を行うにあたっては、不当な手段を用いて調達取引先および第三者の秘密情報を取得しません。また、会社、調達取引先および第三者の秘密情報を、所定の手続を経ないで開示、漏洩しません。
5. 調達活動は、所定の調達部門が実施します。

注5）取引先保護法令等：独占禁止法、下請代金支払遅延等防止法、下請中小企業振興法その他の法令、官公庁の定めた指針等をいいます。

5. 環境活動

1. 東芝グループの基本方針

1. “かけがえのない地球”を健全な状態で次世代に引き継いでいくための環境づくりに積極的に貢献します。
2. 環境に関する国際規格、法令、協定、指針、自主基準等を遵守します。
3. 優れた環境調和型の商品の開発・提供を通じて社会に貢献します。
4. 事業活動における環境への負荷の低減に積極的に取り組みます。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 環境への負荷の低減に役立つ研究開発、商品化に努めます。また、地球温暖化防止、資源の有効活用等のために、すべての事業遂行過程においてエネルギー効率向上、省資源・再資源化等に積極的に取り組みます。
2. 環境に関する方針・計画の実施にあたり、日常活動として取り組み、継続的改善を図ります。
3. 定期的に測定・点検を実施し、その記録を適切に保存します。不適合を発見した場合は、速やかに是正し、事故予防措置を講じます。
4. 新規立地・再配置、設備投資、商品企画・開発設計、新規部品・原材料の購入等にあたり、環境への負荷を低減するため適時かつ適切にアセスメントを行います。
5. 国や地域の法令等により使用・排出等に制限がある物質はできる限り使用しません。当該物質を使用する場合は、最良の技術をもって環境への影響を最小限にとどめるよう努めます。
6. 環境活動に関する社外への十分な情報開示等、良好なコミュニケーションの維持に努めます。

6. 輸出管理

1. 東芝グループの基本方針

1. 国際的な平和と安全の維持を阻害するおそれのある取引に関与しません。
2. 事業活動を行う国や地域の輸出管理に関する法令、および米国原産品・技術の取引を行う場合は米国の輸出管理に関する法令を遵守します。
3. 前記の法令を遵守するため、輸出管理に関するコンプライアンスプログラム（以下、「輸出管理プログラム」といいます。）を策定し、実施します。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 国際的な平和と安全の維持を阻害するおそれのある取引や次の法令に違反する貨物・技術の取引は行いません。
   ・事業活動を行う国や地域の輸出管理に関する法令
   ・米国原産品・技術の取引を行う場合は米国の輸出管理に関する法令
2. 貨物・技術の引合いから出荷まで、輸出管理プログラムに規定された手続により厳格な管理を実施します。
3. 大量破壊兵器や通常兵器の開発または製造等に使用されることを防止するため、取引に際して貨物・技術の用途、最終顧客の確認を実施します。

7. 独占禁止法等の遵守

1. 東芝グループの基本方針

1. 独占禁止法その他の公正競争を維持するための法令等（以下、「独占禁止法等」といいます。）を遵守します。
2. 独占禁止法等に関するコンプライアンスプログラム、官公庁向け営業に係る行動基準等を策定し、適正に運用します。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 独占禁止法等に関するコンプライアンスプログラム、官公庁向け営業に係る行動基準等を遵守し、公正で自由な事業活動を推進します
2. 競合する他社との間の競争を制限するような、販売・見積価格、生産または販売数量・金額に関する制限、シェア割り、販売先・販売地域の制限、生産設備・技術の制限等の合意を行いません。この合意には、具体的に覚書や議事録の形で合意する場合のみならず、口頭による合意も含みます。
3. お客様が官公庁の場合は、官公庁向け営業に係る行動基準等を遵守し、入札妨害行為（注6）、受注調整行為（注7）等の違法行為をしません。
4. 前記第2号および第3号の合意または違法行為につながる行為や、会合の結成・参加、約束・取り決め、情報交換等、その疑義を招くような行為をしません。
5. 販売業者に対し、取扱商品の再販売価格について希望価格を守るよう事実上強要したり、販売業者との間でそのような合意をしません。
6. 代理店等の第三者に、前記第2号から第5号までに定める禁止行為をさせません。

注6) 入札妨害行為：官公庁との関係において、受注予定者や予定価格に関する意向を聞き出すこと、その意向実現に向けて協力すること等をいいます。

注7) 受注調整行為：競合する他社との関係において、受注予定者、応札額等に関する情報交換、調整を行うこと等をいいます。

8. 官公庁との取引

1. 東芝グループの基本方針

1. 官公庁との取引にあたっては、法令、契約、官公庁向け営業に係る行動基準等を遵守します。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 官公庁またはその職員（元職員を含み、以下同じとします。）に不正な見積額等、虚偽の情報を提供しません。
2. 入札妨害行為（注8）やこれにつながる行為、これらの疑義を招くような行為をしません。
3. 受注調整行為（注9）やこれにつながる行為、これらの疑義を招くような行為をしません。
4. 不適正な支出の禁止に係る行動基準により禁止される、官公庁またはその職員に対する接待、贈物等の不適正な支出を行いません。
5. 官公庁またはその職員から入手した秘密情報を第三者に開示、漏洩しません。
6. 官公庁の職員を採用する場合は、法令および当該官公庁の規則等に基づき厳格に審査します。また、採用後、当該官公庁に係る営業行為をさせません。

注8) 入札妨害行為：官公庁との関係において、受注予定者や予定価格に関する意向を聞き出すこと、その意向実現に向けて協力すること等をいいます。

注9) 受注調整行為：競合する他社との関係において、受注予定者、応札額等に関する情報交換、調整を行うこと等をいいます。

9. 不適正な支出の禁止

1. 東芝グループの基本方針

1. 法令および健全な商慣行に反した不適正な支出を行いません。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 官公庁、その職員、政治家（議員等の候補者を含み、以下同じとします。）等に対し、法令および健全な商慣行に反し、報酬、接待、贈物その他形態のいかんを問わず、利益を供与しません。
2. 外国公務員等に対し、国際的な商取引に関して営業上の不正の利益を得るために、金銭その他の利益を供与しません。
3. 代理店等を使用する場合、事前にその報酬等につき、合理的に取り決めます。報酬の支払につき法令上の規制があるときには、当該法令に従います。
4. 商取引上の接待、贈物、支出等を行う場合は、法令遵守はもとより、お客様の方針を尊重します。
5. 反社会的勢力による事業活動への関与を拒絶します。また、その活動を助長（注10）しません。

注10) その活動を助長する行為：機関誌・書籍の購読、物品の購入、広告賛助、役務提供等取引、金銭・物品の供与、その他の便宜供与等の行為をいいます。

10. 技術者倫理の遵守

1. 東芝グループの基本方針

1. 高い倫理観をもって技術活動に取り組みます
2. 関係する法令および契約を遵守します。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 専門的知識や技術・経験を活かして、人類の健康・幸福と社会の安全に貢献します。
2. 科学的事実に基づき、また、法令や社会通念の変化を常に認識して、公正かつ自律的に判断し、正直かつ誠実に行動します。
3. 常に自らの専門的知識・能力の向上に努めることによって、技術革新を生み、安全で優れた商品等を提供します。
4. 後継技術者の育成と技術の継承に努めます。
5. 関係者とのコミュニケーションの活性化を図り、闊達で透明性のある職場風土づくりに努めます。
6. お客様との契約に基づき知り得た情報について秘密保持の義務を全うし、また、会社の秘密情報を許可なく第三者に開示、漏洩しません。

11. 知的財産権の尊重

1. 東芝グループの基本方針

1. 特許法、著作権法その他知的財産権（注11）に関する法令を遵守します。
2. 会社の知的活動の成果を知的財産権によって保護し、これを積極的に活用するとともに、第三者の正当な知的財産権を尊重します。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 事業競争力強化のため、知的財産権を積極的に獲得し、活用します。
2. 職務発明、職務考案、意匠の職務創作、プログラムその他の著作物の職務著作、半導体集積回路の回路配置に関する職務創作についての出願権または知的財産権は会社に帰属することを定めた諸規程を理解し、遵守します。
3. 知的財産権を適正に管理し、第三者による侵害に対して適切な措置を講じます。
4. 第三者の正当な知的財産権を尊重します。
5. 会社や第三者の営業秘密（注12）を不正に取得、使用、開示しません。

注11) 知的財産権：特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、回路配置利用権、営業秘密等をいいます。

注12) 営業秘密：トレードシークレット、ノウハウ等、秘密として管理されている事業活動に有用な技術上または営業上の情報をいいます。

12. 適正な会計

1. 東芝グループの基本方針

1. 会計に関する法令・基準を遵守し、適正に会計処理と会計報告を行います。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 会計情報を適時かつ正確に記録し、不適正な会計処理、誤解を与える会計報告を行いません。
2. 会計情報を迅速かつ正確に開示できるよう、経理システムの維持、改善に努めます。

13. 広報活動

1. 東芝グループの基本方針

1. お客様、株主をはじめとする投資家、地域社会等から正しい理解と信頼を得るため、経営方針、財務データ等の企業情報（注13）を、適時かつ適切に開示します。
2. 社内に対して経営方針等を正しく伝え、情報共有化を促進するとともに、モラール向上および一体感の醸成を図ります。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 客観的事実に基づき誠実に広報活動を行います。
2. 社外広報活動においては、関係する国や地域のお客様、投資家、地域社会からの正しい理解を得るために適切な方法を選定します。
3. 新聞・雑誌・テレビ等の報道関係者や証券アナリスト等と接触し企業情報を開示する場合は、事前に広報責任者の了解を得ます。

注13) 「企業情報」には、本基準で禁止されている行為が行われている、またはその疑いがあるという情報（以下、「リスク・コンプライアンス情報」といいます。）等も含みます。

14. 広告活動

1. 東芝グループの基本方針

1. 広告活動を行うことによって、会社の知名度・イメージの向上を図ります。
2. グローバルなイメージと、それぞれの国や地域における良き企業市民としてのイメージの確立を図ります。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 事業活動を行う国や地域において会社の知名度向上を図ること、また、会社に対する好感と信頼を獲得することにより、健全な事業発展と販売促進のための環境づくりを行います。
2. 他者を誹謗すること、品位の劣る表現を用いることによって、自らの優位性を強調しません。
3. 政治、宗教等については広告表現の対象とせず、また、人種差別、心身障害者差別等を想起させ、人間の尊厳を傷つけるような表現を用いません。

第2章　会社と個人の関係に関する行動基準

15. 人間の尊重

1. 東芝グループの基本方針

1. 人間尊重の立場に立って、個人の多様な価値観を認め、人格と個性を尊重します。
2. 法令遵守はもとより、基本的人権を尊重し、差別的取扱い等を行いません。また、児童労働、強制労働を認めません。
3. 差別的取扱い等、基本的人権を侵害する行為があった場合には、適切な措置を講じます。
4. 創造的、効率的に業務を遂行できる環境を整え、ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）の実現を支援します。
5. 安全で快適な職場環境を実現するよう努めます。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 品位と良識を兼ね備えた、自立した社会人として責任をもって行動します。
2. 個人の基本的人権、多様な価値観、個性、プライバシーを尊重し、人種、宗教、性別、国籍、心身障害、年齢、性的指向等に関する差別的言動、暴力行為、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント（職場のいじめ、嫌がらせ）等の人格を無視する行為をしません。
3. 自らの成果領域と責任権限に基づき業務を遂行します。また、能力向上のために自己研鑽に努めます。
4. 多様な働き方によりワーク・ライフ・バランスを実現し、能力を最大限に発揮できるよう努めます。
5. 闊達で秩序ある職場風土の実現に努めます。
6. 安全で清潔な職場環境を維持し、労働災害の防止に努めます。また、自らの健康づくりに努めます。

16. 会社情報・会社財産の保護

1. 東芝グループの基本方針

1. 会社情報（注14）・会社財産（ブランドその他の無形の財産も含み、以下同じとします。）を適切に管理します。
2. 情報の財産価値を認識し、会社情報を秘密として管理します。また、その不適正な開示、漏洩、不当利用の防止および保護に努めます。
3. 個人情報を適切に保護します。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 在職中、退職後を問わず、会社情報を所定の社内手続を経ないで開示、漏洩しません。
2. 在職中、退職後を問わず、会社情報・会社財産を不適正に利用して、会社に損害を与えず、また、自己または第三者の利益を図りません。
3. 入社前に知得し守秘義務を負っている第三者の情報を会社に開示しません。
4. 適正な方法で個人情報を収集、利用、管理します。
5. 未公表の会社情報に基づき、インサイダー取引を行いません。
6. 情報セキュリティに関する規程に従い、会社情報を適正に活用します。
7. 会社財産の保全に努めるとともに、これを私的に流用しません。
8. 会社の機器、設備等を不適正に使用しません。
9. 会社における地位・職務上の権限を不正に利用して、自己または第三者の利益を図らず、また、会社の社会的信頼、ブランド等を損ないません。

注14) 会社情報：業務遂行過程において取り扱うすべての情報（第三者に係るものを含み、以下同じとします。）をいいます。ただし、社外に広く公開された情報は除きます。

17. 社会とのかかわり

1. 東芝グループの基本方針

1. 地域社会との連帯と協調を図り、その一員として責任を果たします。
2. 役員・従業員のボランティア活動等を支援するとともに、公民権の行使について最大限配慮します。
3. 社会への貢献度、目的、公共性等を勘案し、事業活動を行っている国や地域で適時かつ適正な寄付を行います。
4. 社会とのあらゆるかかわりにおいて、ブランドイメージの向上に努めます。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 地域社会の文化、慣習等を尊重します。
2. 地域社会とのコミュニケーションの拡大を図り、会社の経営方針や事業活動に対する地域社会からの理解を得るよう努めます。
3. 地域社会の活動および社会貢献活動に積極的に参加します。
4. 日常生活においても、地球温暖化をはじめとする環境問題に配慮します。また、地域社会の環境活動に積極的に参加します。
5. 社会とのあらゆるかかわりにおいて、品位を保ち、良識をもって行動します。

18. 政治寄付等

1. 東芝グループの基本方針

政治家または政治団体に対し、不適正な利益・便宜を供与しません。

2. 東芝グループ役員・従業員の行動基準

1. 政治家または政治団体に対し、法令、会社規程に反した不適正な政治寄付等を行いません。
2. 直接、間接を問わず、政治家または政治団体に対し、業務の一環として次の行為を行いません。
   ・通常の商慣行より有利な条件での販売および貸付等（債務保証等を含みます。）
   ・接待、贈物等の利益の供与（法令に違反せず、かつ社会的妥当性が認められる場合を除きます。）
3. 官公庁向け営業に関し、政治家等(元議員等、秘書、元秘書を含みます。）本人または本人が関係する会社に対しては、口銭、コンサルタント料等の名目の如何を問わず、金銭を支払わず、また、便宜を供与しません。
4. 代理店等の第三者に、前記第1号から第3号までに定める禁止行為をさせません。

適用範囲・推進体制等

1. 適用範囲

1. 本基準は、東芝グループ各会社が取締役会で承認すること等により、各会社の役員・従業員（顧問・嘱託従業員等を含みます。）に適用されます。
2. 東芝グループ各会社は、国や地域の法令、商慣行、労働慣行、価値観等や、自社の業態、取引形態、商品・サービスの内容等に応じて、本基準の内容の一部を変更することはできますが、本基準に反する内容を定めることはできません。

2. 推進体制

1. 東芝グループ各会社は、本基準の実施について責任を負う「実施統括責任者」を任命します。東芝の実施統括責任者は、リスク・コンプライアンス関係担当役員（Chief Risk-Compliance Management Officer）とします。
2. 実施統括責任者は、本基準の各項目を推進するため、必要に応じて「実施責任者」を指名します。東芝の実施責任者は、カンパニー社長、スタフ部門長等とし、それぞれの部門における本基準の実施についての責任を負うとともに所管する子会社に対する指導の責任を負います。
3. 本基準の各項目を所管する東芝グループ各会社のスタフ部門等は、プログラム、規程等を制定するとともに、必要に応じて、実施細則の制定への支援、教育への協力等により、実施責任者や所管する子会社等を支援します。
4. 東芝の海外総代表は、その所管地域内において、東芝グループ各会社の海外事務所および海外子会社による本基準の実施につき、指導、援助、協力します。
5. 本基準の管理および東芝グループ各会社の本基準の採択・実施の推進・支援のための事務局は東芝のCSR本部および法務部とします。

3. 内部通報制度と通報者保護

1. 東芝グループ各会社は、リスク・コンプライアンス情報（注15）に接した役員・従業員が、その情報を実施統括責任者、リスク・コンプライアンス担当部門等に直接提供することができる内部通報制度を構築します。
2. 東芝グループ各会社の役員・従業員は、リスク・コンプライアンス情報に接した場合、直ちに上長に報告、または前号の内部通報制度に則り情報提供を行うものとします。
3. 内部通報制度等を通じてリスク・コンプライアンス情報を受け取った、実施統括責任者、リスク・コンプライアンス担当部門または上長は、迅速、適切に対応します。
4. 誠実かつ正当な目的でリスク・コンプライアンス情報を提供した役員・従業員に対し、情報提供を行ったことを理由に、不利益な取扱いをしません。

4. 懲戒処分等

1. 本基準が禁止している行為を行った場合、東芝グループ各会社の就業規則等の定めるところにより、解雇を含む懲戒処分等の対象となります。

注15) 本基準で禁止されている行為が行われている、またはその疑いがあるという情報をいいます。

CSR関連団体への参加

外部団体への積極的な参加と連携

東芝グループは、業界団体、行政、国際機関、NGO・NPOなど、外部団体への積極的な参加と連携を進めています。

国連グローバル・コンパクトへの参加

東芝は2004年1月、国連が提唱する「人権・労働・環境」についての普遍的原則である「国連グローバル・コンパクト」に参加しました。「国連グローバル・コンパクト」は、国連のコフィー・アナン事務総長（当時）が1999年に世界経済フォーラム年次総会(ダボス会議)で提唱した、企業による自主行動原則です。企業が事業を推進していく上で、人権、労働、環境、腐敗防止に関して、国際的に認められた規範を遵守し、社会的責任を果たしていくことが、世界の持続的発展につながっていくと考えています。

2004年 当時の社長 岡村 正が「国連グローバル・コンパクト」に署名

東芝は、国連グローバル・コンパクト（GC）の参加企業として、GC原則の実行状況報告「コミュニケーション・オン・プログレス（COP）」にGRIガイドラインを活用するプロジェクトに2007年、アドバイザーとして参加しました。

年に1度COP　Advanced levelを提出し、グローバル・コンパクトの10原則に向けての進展状況を明らかにしています。

「国連グローバル・コンパクト」の10原則

人権

1. 企業はその影響の及ぶ範囲内で国際的に宣言されている人権の擁護を支持し、尊重する。
2. 人権侵害に加担しない。

労働

3. 組合結成の自由と団体交渉権を実効あるものにする。
4. あらゆる種類の強制労働を排除する。
5. 児童労働を実効的に廃止する。
6. 雇用と職業に関する差別を排除する。

環境

7. 環境問題の予防的なアプローチを支持する。
8. 環境に対して一層の責任を担うためのイニシアチブをとる。
9. 環境を守るための技術の開発と普及を促進する。

腐敗防止

10. 強要と賄賂を含むあらゆる形態の腐敗を防止するために取り組む。

注）日本語訳：国際連合広報センター

WBCSD(持続可能な発展のための世界経済人会議)への参加

WBCSD（The World Business Council for Sustainable Development： 持続可能な発展のための世界経済人会議）とは、世界企業の約200社のCEOが率いる団体で、ビジネスと社会、そして環境のために持続可能な未来をつくることを目的としています。WBCSDは、世界へ向けてのリーダーシップと効果的な提唱、さらに行動の共有により持続可能な社会のための建設的なビジネス・ソリューションを提供しています。東芝は同会のメンバーに加盟し、会長の西田厚聰が2010年に理事、2012年からは副会長を務めています。東芝はEnergy & ClimateのコアメンバーおよびISO Smart Community Infrastructure Work streamのメンバーとしてグローバルに活動し、持続可能な社会の実現に貢献することをめざしています。

WEF (世界経済フォーラム)への参加

WEF(World Economic Forum：世界経済フォーラム)は、世界でリーダーシップをとる企業経営者、政治指導者、学者、ジャーナリストらが一堂に会し、環境、エネルギー、健康などを含めた世界が直面する重大な課題解決について議論する国際組織です。東芝はStrategic Partnerとして参加し、2013年の年次総会（ダボス会議）は持続可能なインフラ整備・開発のあり方を議論する「Infrastructure & Urban Development Community」の幹事会社として参画し、世界各地で開催される地域会合にも積極的に参加、地域固有の課題解決に寄与しています。

STSフォーラムへの参加

STSフォーラム （Science and Technology in Society Forum)は、科学技術を適切に発展させていくことを目的に、科学者、政策立案者、ビジネスリーダー、ジャーナリストらが一堂に会し、科学技術と社会に関する問題を人類共通のものとして議論、意見交換する場です。東芝は同フォーラムに2004年から参加しています。また、会長の西田厚聰が、カウンシルメンバーとしてフォーラムの活動の方向付けに積極的に関与しています。

ステークホルダーとのかかわり

東芝グループの事業活動は、多様なステークホルダーの皆様（利害関係を有する方々）とのかかわりのなかで進められています。私たちが経営理念を実践しCSRを果たしていくために、それぞれのステークホルダーの方々への責任を明らかにするとともに、さまざまな仕組みで皆様のご意見やご要望を日常的におうかがいし、経営目標に反映しています。

主なステークホルダーと東芝グループの責任

お客様

家電やデジタル製品から電子デバイス、社会インフラまで幅広い商品群を抱えている東芝グループのお客様は、個人、法人のお客様、官公庁など多岐にわたります。

東芝グループの主な責任	日常的な対話の主な方法・機会
■ 製品の安定供給 ■ 安全・安心で価値ある製品・サービスの提供 ■ 環境調和型製品・サービスの提供 ■ ユニバーサルデザインの推進 ■ 製品情報の適切な提供 ■ お客様への適切な対応・サポート ■ お客様情報の適切な管理	■ 日常の営業活動 ■ コールセンター（電話・e-mailなど） ■ モニター制度 ■ 「CS（お客様満足度）調査」

株主・投資家

株主総数は約44万6,000人。発行済株式総数約42.4億株の所有者別持株比率は、金融機関が37.3%、個人・その他が32.4%、外国法人などは24.7%となっています（2013年3月末）。

東芝グループの主な責任	日常的な対話の主な方法・機会
■ 適時・適切な情報の開示 ■ 利益の適正な還元 ■ 企業価値の維持・増大 ■ 社会的責任投資（SRI）への対応	■ 株主総会 ■ 投資家向け説明会 ■ アンケート ■ 投資家向けホームページ

調達取引先

継続的に取引している調達取引先は、国内外約6,000社です（2013年3月末）。

東芝グループの主な責任	日常的な対話の主な方法・機会
■ 調達取引先の公平な選定と取引 ■ サプライチェーンにおける人権への配慮 ■ サプライチェーンにおける環境への配慮	■ 日常の調達活動 ■ 調達方針説明会 ■ CSR調査

従業員

東芝グループの従業員は、591社、約21万人。従業員数は国内約11万3千人、海外約9万3千人です（2013年3月末）。

東芝グループの主な責任	日常的な対話の主な方法・機会
■ 公正な評価・処遇　■ 人権・多様性の尊重 ■ 人財の活用と育成　■ 多様な働き方の支援 ■ 就業能力の維持・向上 ■ 労働安全衛生と健康への配慮	■ 従業員意識調査（TEAMサーベイ） ■ 対話会、情報交換会

地域社会

東芝グループは、世界30ヵ国以上に主要な事業場を置いています。それぞれの地域の文化や歴史、慣習を尊重しながら活動を行っています。

東芝グループの主な責任	日常的な対話の主な方法・機会
■ 地域の文化や慣習の尊重 ■ 地域社会への貢献活動 ■ 事業場での事故・災害防止 ■ 周辺地域での災害時支援	■ 対話会、情報交換会 ■ 工場見学 ■ 従業員の地域活動への参加

政府・自治体

東芝グループは世界各国で事業を展開。各国の政府・自治体は、製品を納入するお客様でもあります。

東芝グループの主な責任	日常的な対話の主な方法・機会
■ 法令の遵守、税金の納付 ■ 社会的問題の改善・解決のための政策への協力	■ 経済団体、業界団体を通じての対話

NPO・NGO

環境・人権・社会貢献など幅広い分野のNPO・NGOと積極的に対話し、相互の得意分野を活かしたパートナーシップを築いています。

東芝グループの主な責任	日常的な対話の主な方法・機会
■ 世界的諸問題の解決に向けた協働・支援 ■ 地域の社会的問題の解決に向けた協働・支援 ■ 社会貢献活動の重点分野における協働	■ 協働を通じた対話 ■ ステークホルダー・ダイアログなどでの意見交換

地球環境

エコ・リーディングカンパニーとして、地球環境と調和した企業活動を推進しています。

東芝グループの主な責任
■ 地球温暖化の防止　■ 廃棄物発生の抑制　■ 化学物質の排出抑制　■ 生物多様性の保全

2015年9月に公表した過年度決算修正の内容は反映されておりませんので、ご利用にあたってはその点十分ご留意ください。修正後の決算情報につきましては、東芝　投資家情報ホームページをご参照ください。

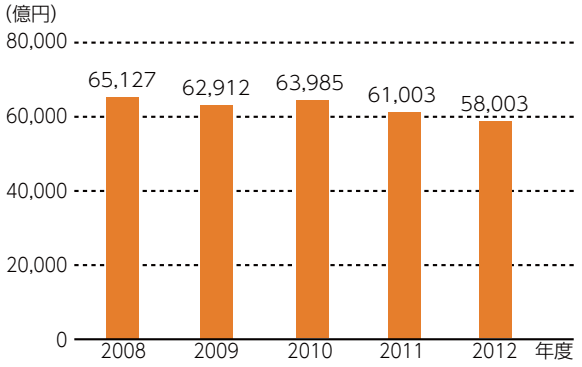
事業概要

会社概要（2013 年 3 月 31 日現在）

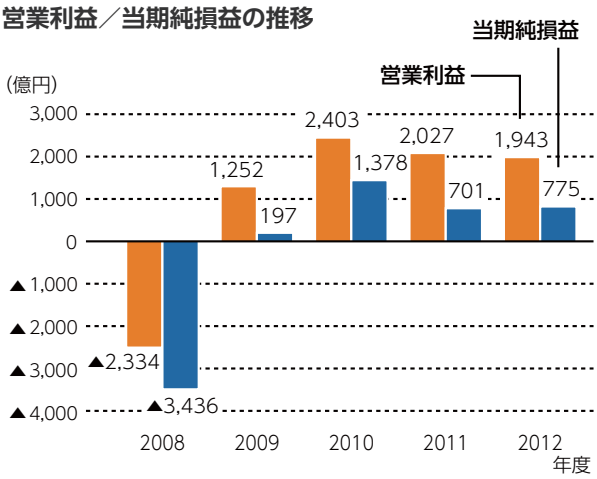
社名	株式会社 東芝 (TOSHIBA CORPORATION)
本社所在地	東京都港区芝浦1-1-1
創業	1875年（明治8年）7月
資本金	4,399億円
連結売上高	5兆8,003億円
連結従業員数	206,087人
支持をしている主なCSR関連の国際的憲章・ガイドライン	・国連グローバル・コンパクト ・GRI（Global Reporting Initiative）サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン ・EICC行動規範
株主数	446,000人
発行済株式総数	42億3,760万株
グループ連結子会社数	590社 (国内183社、海外407社)
持分法適用会社数	200社
上場証券取引所	東京、大阪、名古屋、ロンドン
主なCSR関連の会員団体	BSR（Business for Social Responsibility） CBCC（公益社団法人企業市民協議会） EICC（Electronic Industry Citizenship Coalition） WBCSD（持続可能な発展のための世界経済人会議）

業績（連結）

売上高の推移



営業利益／当期純損益の推移



ステークホルダーへの経済的価値分配

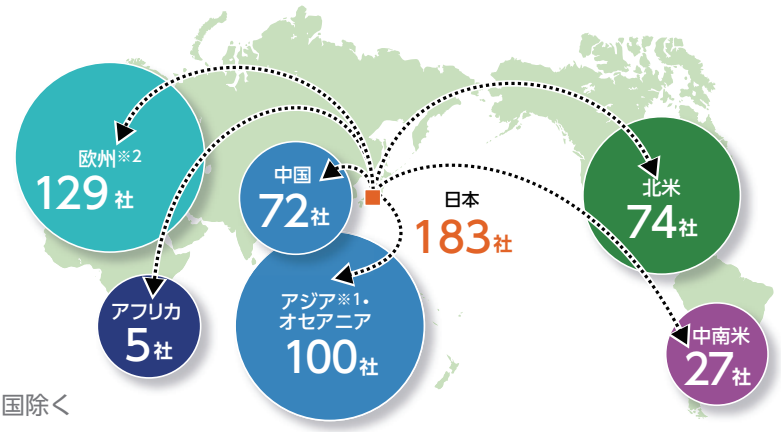
2012年度の連結業績は、前年度に比べて売上高、営業利益が減少しましたが、株主への分配が増加しました。

ステークホルダー	2012年度分配額（億円）	2011年度分配額（億円）	金額の算出方法
取引先	56,060	58,936	売上原価（人件費を除く）、販売費・一般管理費（人件費を除く）
従業員	2,866	2,933	有価証券報告書記載の（株）東芝従業員数に平均給与を乗じたもの
株主	425	370	キャッシュ・フロー計算書の配当金の支払
債権者	327	318	営業外費用のうちの支払利子
政府・行政	598	642	法人税など
社会	29	30	社会貢献に関する支出を独自に集計※
環境	431	547	環境に関する支出を独自に集計※
企業内部	436	405	当期純利益から配当金支払い分を除いたもの

※社会、環境への分配額は、取引先、従業員への分配のなかにも含まれています

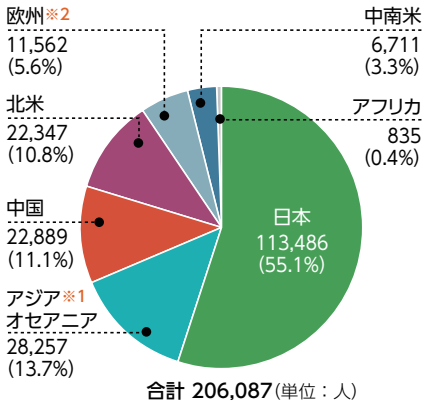
2015年9月に公表した過年度決算修正の内容は反映されておりませんので、ご利用にあたってはその点十分ご留意ください。修正後の決算情報につきましては、東芝　投資家情報ホームページをご参照ください。

事業体制（地図中の社数は海外連結子会社数）

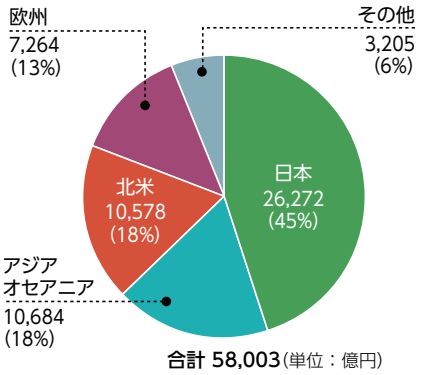


※ 1 日本、中国除く
※ 2 ロシア含む

地域別従業員数の内訳（2013 年 3 月末）



地域別売上高および構成比（2012 年度）

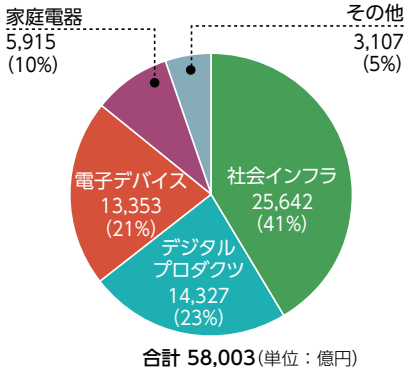


※ 1 日本、中国除く
※ 2 ロシア含む

東芝グループの事業分野

東芝グループは、1875年に創業し、2013年3月末現在では東芝および国内外の連結子会社（590社、約21万人）により構成されています。「社会インフラ」「デジタルプロダクツ」「電子デバイス」「家庭電器」の4つの分野でグローバルな事業活動を行っています。

事業別売上高および構成比（2012 年度）



注）セグメント間の内部売上高消去 4,341 億円含む

主な製品・サービス

社会インフラ
火力・原子力・水力・太陽光発電システム、電力流通システム、産業システム、交通システム、社会システム、上下水道・環境システム、放送・伝送ネットワークシステム、電波システム、ITソリューション、画像診断システム、医療ITシステム

デジタルプロダクツ
液晶テレビ、ブルーレイディスクレコーダー、ノートPC、サーバー

電子デバイス
NAND型フラッシュメモリ、CMOSイメージセンサ、ストレージプロダクツ（HDD,SSD）

家庭電器
冷凍冷蔵庫、洗濯乾燥機、調理器具、空調機器、LED照明

活動のあゆみ

緑のマーク…環境関連の活動

2012年	ISO26000に従ったPDCAサイクルの継続 調達取引先のべ10,000社に「紛争鉱物問題の取組み状況」「CSR推進」について調査 エクセレントECP（業界トップの主要環境性能を有する環境調和型製品）売上高0.67兆円を達成 中尊寺金色堂にLED照明を寄贈。中尊寺殿との「照明改修プロジェクト」が日本照明賞を受賞
2011年	ISO26000に従った点検、課題抽出、計画の設定、推進、評価のPDCAサイクルの定着 「東芝グループ紛争鉱物対応方針」制定、「東芝グループ調達方針」改定などサプライチェーンでのCSRを推進 「第5次環境アクションプラン」を策定 東日本大震災とタイ洪水をふまえ、BCP(事業継続計画)を見直し
2010年	ISO26000を活用したCSRマネジメント強化 インテグリティー職場ミーティングを実施 勤務時間を「見える化」するシステムを整備 外国籍UDアドバイザー制度をスタート 経営方針説明会で新環境経営コンセプトを公表（“Green of Process” “Green of Product” “Green by Technology”）
2009年	白熱電球製造中止 東芝グループ生物多様性ガイドラインを制定 東芝手話クラブの開設 家族の日・家族の週間に週2日以上の定時退社の励行
2008年	体験型科学教育の普及をＮＰＯ法人と協働で推進 （体験型科学教育研究所の活動支援） 第１回東芝カップ・中国師範大学師範専門理科大学生の教学技能創新実践コンテスト実施 家電コールセンターの再編成（相談窓口を「製品別」に統合） ＣＳＲ（「人権」「安全衛生」「環境保全」など）に関する実地監査の実施（タイ地区） 環境レポートを発行 東芝グループの温室効果ガス排出量を２０１２年度でピークアウトし、以後絶対量削減を発表
2007年	東芝グループ環境ビジョン2050策定 東芝グループ品質体制の強化 国内外の技術者を対象に技術者倫理教育を実施 東芝グループ第4次環境ボランタリープランを2010年度から2012年度まで延長し、目標項目を新たに追加設定 国内の対象グループ会社すべてで障がい者の法定雇用率達成
2006年	東芝グループCSR月間の制定 東芝グループ行動基準の改訂 お取引先様通報制度「クリーン・パートナー・ライン」の開設 150万本の森づくり運動スタート 東芝総合環境監査システムの強化
2005年	障がい者雇用の特例子会社（東芝ウィズ）の立ち上げ 東芝グループCSR大会開催 社会貢献賞（Toshiba “ASHITA” Award）新設 ユニバーサルデザインの理念、ポリシー、基準の制定 官公庁営業行動基準の制定と徹底 エコプロダクツ国際展へ出展

2004年	行動基準をグループに徹底 CSRレポートを発行 男女共同参画推進の専任組織を設立 CSRに基づくグループ調達方針を制定 東芝グループ環境ビジョン2010を発表 第4次環境ボランタリープラン策定
2003年	委員会等設置会社に移行 CSR本部を設立 CSRホームページを開設 環境効率指標「ファクターT」を導入 米国のCSR国際団体　BSRに加入 安全衛生マネジメントシステムを導入 東芝グループ行動基準改定 国連グローバル・コンパクトに参加
2002年	社内FA制度を導入 廃棄物ゼロエミッションを達成
2001年	事業行動基準の国内版と国際版を統合
2000年	全社リスクマネジメント体制を確立 環境会計をスタート グリーン調達活動を開始
1999年	社内カンパニー制導入 環境報告書を発行 環境・リサイクル推進センターを設立 東芝総合ご案内センターを設立
1998年	執行役員制度を導入
1995年	ISO14001認証取得を開始
1993年	第1次環境ボランタリープラン策定
1992年	米国でエクスプロラビジョン・アワードをスタート 介護休職・育児休職・短時間勤務制度を導入
1991年	東芝地球環境会議を設立 東芝タイ財団を設立
1990年	東芝グループ環境展をスタート 東芝グループ経営理念・スローガンを制定 東芝の事業行動基準、東芝国際行動基準を制定 東芝アメリカ財団を設立
1989年	環境保全基本方針を制定 環境監査をスタート 東芝国際交流財団を設立
1988年	環境管理センターを設立
1975年	東芝グループ安全衛生大会をスタート
1973年	東芝経営理念を制定
1971年	消費者部を設立

2015年9月に公表した過年度決算修正の内容は反映されておりませんので、ご利用にあたってはその点十分ご留意ください。修正後の決算情報につきましては、東芝　投資家情報ホームページをご参照ください。

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

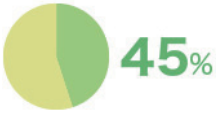
事業と重点テーマ

東芝グループは、社会インフラシステム、電子デバイス、デジタルプロダクツ、家庭電器という4つの分野で、さまざまな製品・サービスをグローバルに提供しています。
事業活動にあたって、ステークホルダーの関心事を把握し、社会的な課題の解決に向けて責任を果たしていきます。

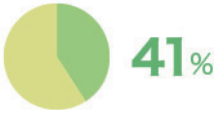
社会インフラシステム事業

火力・原子力発電や水力などの基盤電源から、太陽光、地熱、風力などの再生可能エネルギーまで、高効率かつ安全性・信頼性の高い発電ソリューションを提供し、世界で拡大する電力需要と地球温暖化防止に対応しています。また、安全で便利なエレベーターなどを提供するほか、最先端の医療画像診断装置でヘルスケアに貢献しています。

従業員数構成比



売上高構成比



東京スカイツリー®向けエレベーター ©TOKYO-SKYTREE

火力発電用タービン

高速・高精細CT スキャナ

太陽光発電システム

電気機関車

電子デバイス事業

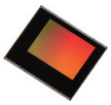
NAND 型フラッシュメモリや CMOS イメージセンサなどの半導体と、SSD・HDD などのストレージ製品を提供しています。

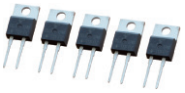
従業員数構成比

売上高構成比

NAND 型フラッシュメモリ

ストレージプロダクツ（HDD、SSD）


CMOS イメージセンサ

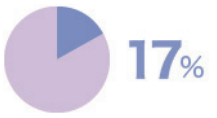

ショットキバリアダイオード

FlashAir SD カード

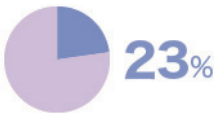
デジタルプロダクツ事業

１台で多様な使い方ができるウルトラブック、低消費電力の液晶テレビなど、環境性能の高い製品を提供しています。

従業員数構成比



売上高構成比



Ultrabook™（ウルトラブック）

液晶テレビ

ブルーレイディスクレコーダー

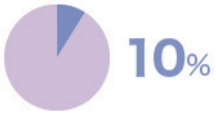
レグザタブレット

家庭電器事業

冷蔵庫や洗濯乾燥機をはじめとする家電製品、LED 照明、業務用空調機器などを、環境性能を高めながら、地域特性に応じて開発・提供しています。

従業員数構成比

売上高構成比



冷凍冷蔵庫

空冷ヒートポンプ式熱源機

洗濯乾燥機

家庭用蓄電池

LED 照明

注）円グラフは事業別の連結売上高構成比と従業員数構成比（2012 年度）
（従業員数構成比：全社共通およびその他 8%、売上高構成比：その他 5%）

ISO26000 で見る

中核主題	社会インフラシステム事業	電子デバイス事業	デジタルプロダクツ事業	家庭電器事業
人権	・サプライ チェーンでの人権配慮	・サプライ チェーンでの人権配慮 ・紛争鉱物の不使用	・サプライ チェーンでの人権配慮 ・紛争鉱物の不使用	・サプライ チェーンでの人権配慮
労働慣行	・安全な職場環境づくり ・良好な労使関係や人財育成・訓練	・安全な職場環境づくり ・良好な労使関係や人財育成・訓練	・安全な職場環境づくり ・良好な労使関係や人財育成・訓練	・安全な職場環境づくり ・良好な労使関係や人財育成・訓練
環境	・発電設備の高効率化	・クリーンルームでの省エネルギー	・使用済製品リサイクル ・製品使用時の省エネ強化	・使用済製品リサイクル ・製品使用時の省エネ強化
公正な事業慣行	・世界各国の法令遵守の徹底	・世界各国の法令遵守の徹底	・世界各国の法令遵守の徹底	・世界各国の法令遵守の徹底
お客様への対応（消費者課題）	・製品の品質・安全性確保		・製品の品質・安全性確保 ・アフターサービスの CS 向上 ・ユニバーサルデザインの推進	・製品の品質・安全性確保 ・アフターサービスの CS 向上 ・ユニバーサルデザインの推進
コミュニティ参画・コミュニティの発展	・海外現地社会との共存共栄 ・雇用の創出 ・地域医療に貢献	・雇用の創出	・地域のニーズに適した製品開発 ・雇用の創出	・地域のニーズに適した製品開発 ・雇用の創出

社会的課題で見る

社会的課題	社会インフラシステム事業	電子デバイス事業	デジタルプロダクツ事業	家庭電器事業
エネルギーの確保	・新興国向けの発電設備供給 ・事業継続計画 (BCP) の確立と強化	・製品使用時の省エネ強化	・製品使用時の省エネ強化	・製品使用時の省エネ強化
地球温暖化防止	・スマートコミュニティの実現 ・発電設備の高効率化	・クリーンルームでの省エネ	・製品使用時の省エネ強化	・製品使用時の省エネ強化
水不足への対策	・製造設備の水使用量削減	・製造設備の水使用量削減	・製造設備の水使用量削減	・製造設備の水使用量削減
資源の有効活用	・製品の資源有効活用		・製品の資源有効活用 ・使用済み製品のリサイクル	・製品の資源有効活用 ・使用済み製品のリサイクル
自然災害への対策	・災害に強い街づくり（スマートコミュニティ） ・大規模災害を想定した事業継続計画 (BCP) ・原子力発電所の安全性確保	・大規模災害を想定した事業継続計画 (BCP)	・大規模災害を想定した事業継続計画 (BCP)	・大規模災害を想定した事業継続計画 (BCP)
少子高齢化対応	・多様な働き方を支援	・多様な働き方を支援	・多様な働き方を支援 ・ユニバーサルデザインの推進	・多様な働き方を支援 ・ユニバーサルデザインの推進
人権配慮	・サプライチェーンでの人権配慮	・サプライチェーンでの人権配慮 ・紛争鉱物の不使用	・サプライチェーンでの人権配慮 ・紛争鉱物の不使用	・サプライチェーンでの人権配慮
医療・教育の充実	・予防医療のための医療機器提供		・教育支援のための機器提供	・教育支援のための機器提供
ICTの高度利用	・スマートコミュニティの実現 ・セキュリティ、サイバーテロ対策	・大容量データ蓄積需要に対応	・高機能かつ使いやすいデジタルプロダクツの開発	・高機能なデジタル家電の開発

活動ハイライト報告 1

スマートコミュニティの実現へ

世界人口の増加や都市集中化によるエネルギー需要の増大、ICTやネットワーク化による情報爆発の問題が深刻化しており、エネルギーとストレージの分野でのイノベーションが喫緊の課題。また、街に生活する人々は、快適、便利、安心・安全な環境整備を求めており、ライフサポートソリューションの提供を切望しています。それらの解決策の一つとして期待されているのが「スマートコミュニティ」です。東芝グループは、スマートコミュニティ事業を世界で展開し、豊かな未来の街づくりに貢献していきます。

プロジェクト一覧

地域ごとの優先課題に対応した
スマート化を展開、国内外で **35** 件参加（2013年5月末累計）

プロジェクトの参加件数

イギリス：2件	インド：2件	日本：14件
フランス：1件	ベトナム：2件	米国：2件
イタリア：2件	タイ：1件	中国：6件
中東欧：2件	マレーシア：1件	

広域エネルギーマネジメント

横浜スマートシティプロジェクト (YSCP)

CO_2 25%※1 削減 社会システムの構築を目標とした

CEMS※2 地域・エネルギー管理システム

HEMS※2	BEMS※2	EV電気自動車
ホームエネルギー管理システム	ビル・エネルギー管理システム	ほかにもこのプロジェクトでは…
4,000 軒導入	80万m² 導入	2,000 台導入

※1 横浜市地球温暖化対策実行計画1990年度比削減目標(2020年度)
※2 各種エネルギーマネジメントシステム(Energy Management System)の略。C=Community、H=Home、B=Building

プロジェクトの現況

初の大規模実証実験が進んでいます

横浜スマートシティプロジェクト（YSCP）では、横浜市と企業33社による15プロジェクトが連携しています。

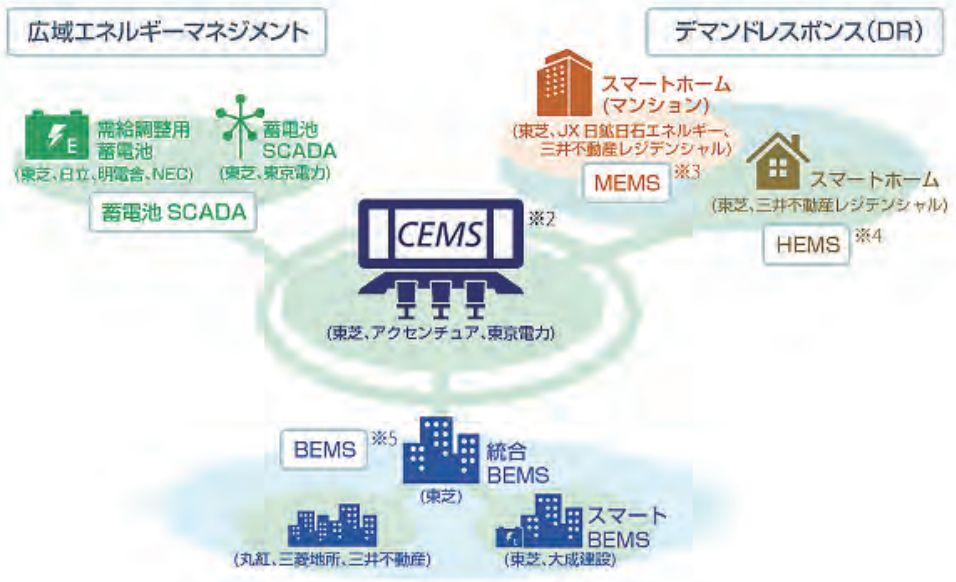
目標

- 創エネ、畜エネ、省エネによる省エネ率20%
- デマンドレスポンス(DR)※1によるピークカット効果20%
- CO_2排出削減25%

※1 デマンドレスポンス(DemandResponse/需要家が需要量を変動させて電力の需給バランスを一致させること)

東芝グループがこれまでに培ってきた電力系統の監視制御技術をベースとした、広域エネルギーマネジメントシステムをご提供します。

東芝グループのソリューション

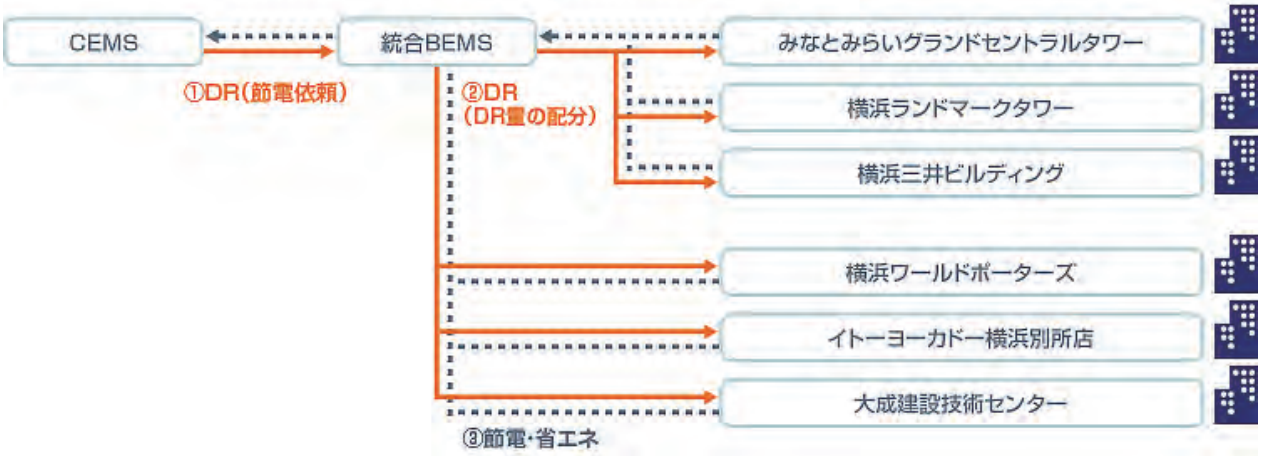


※2　地域エネルギーマネジメントシステム（Community Energy Management System）
※3　マンションエネルギーマネジメントシステム（Mansion Energy Management System）
※4　ホームエネルギーマネジメントシステム（Home Energy Management System）
※5　ビルエネルギーマネジメントシステム（Building Energy Management System）

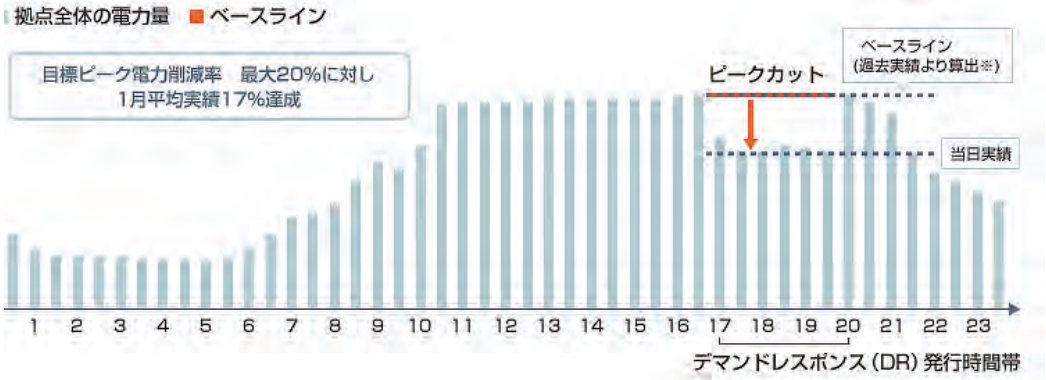
冬季のピークカット量の最大化を目的に成果をあげました

2013年1月に６つのビルで、冬季のデマンドレスポンス実証実験を実施し、その結果、平均17％のピークカットを実現しました。
横浜スマートシティプロジェクトで実証が完了した機能や技術については、横浜市内の他地域、横浜以外の各地に展開されることになります。
東芝もまたこの実証実験で得た多くのデータと知見を今後のプロジェクトに活かしていきたいと考えます。

デマンドレスポンス実験の内容



デマンドレスポンス実験結果（数値データ）※6



※6 DR発行前日から直近30日間の平日かつDR非発行日で同一時間帯の使用電力量ピークの平均値

今後の展開

東北へ、海外へと成果をつなげます

当社はこの「横浜スマートシティプロジェクト（YSCP）」実証試験をベースに、まず今後の国内スマートコミュニティ事業立ち上げに更に貢献していきます。その後は海外のプロジェクトへも成果を活用していきます。

創エネ、省エネ、畜エネによるデマンドサイドのマネジメントを活用

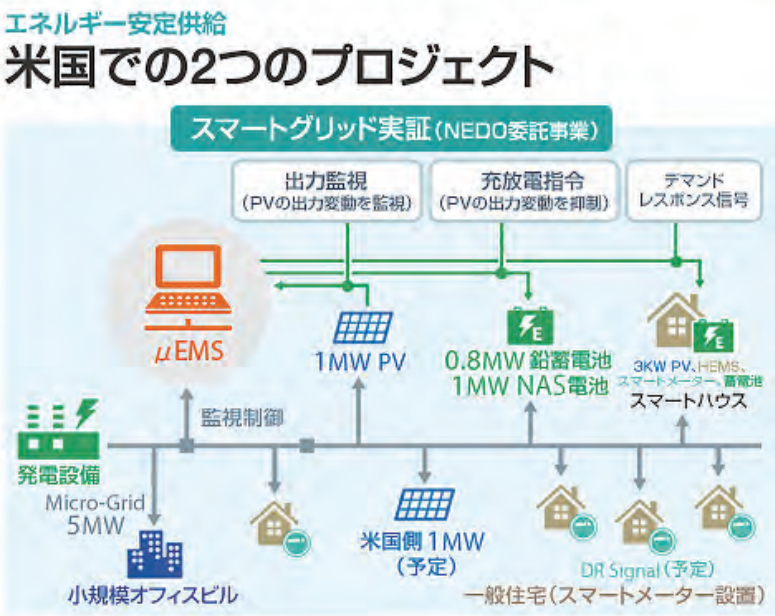
「横浜スマートシティプロジェクト（YSCP）」の取り組みでは、東芝のビル管理システムを活用し、最高気温が8度以下と予報された場合、電力需要のピーク時にデマンドレスポンスを発動して使用電力を最大限抑制するものでした。実施期間は1月8日から2月22日。最大20%のピーク電力削減を目指しました。この成果を次につなげていきます。

社外関係者から

横浜市にとって欠かせないパートナーとして期待しています

横浜市は、民間企業との協働によりYSCPを推進し、エネルギーを安定供給できる快適で低炭素な都市の実現を目指しています。
東芝様には、YSCPのキープレーヤーとして日々ご尽力いただいており、横浜市にとって欠かせないパートナーです。
約370万人がくらすこの横浜で、次代のスマートライフを提案し、その成果を国内外へ展開していただくとともに、世界に誇れる”くらしやすいまち横浜”を実現することを期待します。

横浜市
温暖化対策統括本部長
浜野四郎 様



ニューメキシコ州

日米が協力して
実証実験を進めています

アメリカのニューメキシコ州では、NEDO※1とニューメキシコ州政府が共同で、日米スマートグリット実証プロジェクトを進めています。同州政府が州内5ヵ所で行う実証プロジェクトのうち、NEDOは2ヵ所で連携、東芝グループもこれに参画しています。

※1 NEDO（New Energy and Industrial Technology Development Organization/独立行政法人新エネルギー・産業技術総合開発機構）

地域住民へのエネルギー安定供給ニーズに対応

2012年度、米国ではＮＥＤＯ委託事業として２つのサイト（5月に商業地域マイクログリッド実証サイト、9月にスマートグリッド実証サイト）がそれぞれ運転を開始しました。
このうちスマートグリッド実証は出力が不安定な再生可能エネルギーが大量に配電系統に入った場合の課題解決を目的にして、地域へのエネルギーの安定供給に対応するものです。
実証サイトでは、天候によって出力が変化するＰＶ（太陽光発電）※2を大量に配電線に連系し、電力系統用大型蓄電池制御とデマンドレスポンス（DR）※3によって配電線の電気の流れを制御して電気の品質を確保するシステムを構築・実証します。
東芝はこのスマートグリッド実証リーダーとしてこのプロジェクトに参加しています。

※2 PV（Photovoltaics/ 太陽光発電）
※3 デマンドレスポンス（Demand Response/需要家が需要量を変動させて電力の需給バランスを一致させること）

社外関係者から

東芝には技術面のリーダーシップをさらに発揮してもらいたい

この地域は現在、電力供給のおよそ半分を石炭に依存していることから再生可能エネルギーに高い関心があります。
このプロジェクトは地域に再生可能エネルギーを提供し、スマートグリッド技術や各種アプリケーションを実証する場として注目を集めています。NEDOと国立研究所の研究者は、実証から得られたデータが、世界における再生可能エネルギーの展開につながると期待を寄せています。

John E Arrowsmith
Utility Manager
Department of Public Utilities
County of Los Alamos

インディアナ州

ＥＶの本格普及へと
つなげる成果をめざします

一方インディアナ州では、モータリゼーションの発達した地域におけるEV（電気自動車）普及のありようを示唆するプロジェクト（Plug-In Ecosystem）も進めています。
これは常時、自然エネルギーを蓄電池に畜電しておき、EVに充電する際には電力系統に影響を与えずその蓄電池から充電できるいわばエコ充電を実現するものです。

最新の蓄電池技術と最適化制御技術を適用した蓄電池システムを北米向けに開発

東芝は今回のプロジェクトにおいて、最新の蓄電池技術と最適化制御技術を適用した蓄電システムを製品として開発しました。
今後インディアナ州では公用車がEV(電気自動車)※4に切り替わっていきます。今回開発したシステムは、その展開を後押しするだけではなく、CO_2削減に貢献するとともに、電力系統への負担を軽減させて、よりエコな社会を実現していくための切り札になるものと考えます。
今後は、今回開発した蓄電池システムとμEMS※5の性能を評価する実証実験に、パートナー企業と連携して取り組んでいきます。今後EVが普及していくにために必要なのは充電スタンドの普及ですが「自然にやさしい充電スタンド」にしていくことを目指しています。
また今回の実績についての広報活動を積極的に展開して、この成果を全米に展開していきます。

※4 EV（Electric Vehicle/ 電気自動車）
※5 μEMS（スマートグリッド監視制御システムを指すMicro Energy Management System）

活動ハイライト報告 2

東日本大震災からの復興支援

東芝グループは、被災地および被災された皆様の1日も早い復旧・復興を願って、義援活動を実施してきました。また、福島第一原子力発電所の安定化維持と廃炉の推進に向けた協力支援を続けています。

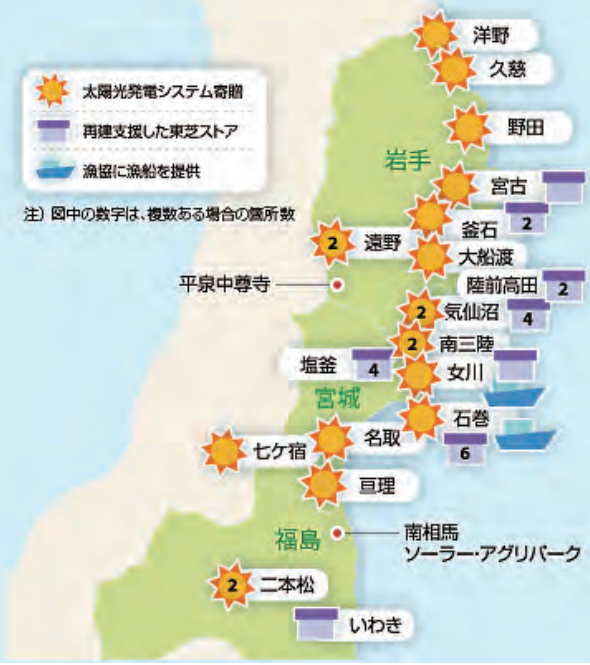
プロジェクト一覧

東北3県で優先課題に対応

2012年度の復興支援規模

約5億円

2012年4月に、被災地域における自立支援などを目的とした復興支援プラン「東芝 東北 ASHITAプラン」を発表。2012年度は、2011年度から継続して行っている奨学金の支給を含め、5億円規模の復興支援活動を行いました。



地域の基盤産業の復興や雇用創造

被災した沿岸部の漁業の復興に役立てていただくため、2011年度から宮城県漁業協同組合（JFみやぎ）に漁船の購入資金や事務所内設備を寄贈しています。2012年度は、流出した支所の事務所の再建などに役立てていただくために１億円を提供しました。

JFみやぎに寄贈した燃料タンク

荷裁き所

域外交流や被災地域への人の誘引支援

福島復興ソーラー株式会社が福島県の復興のために行う南相馬ソーラー・アグリパーク事業に賛同し、1億円の出資を行いました。また、岩手県への観光集客力の拡大に貢献するため、世界文化遺産に登録されている岩手県平泉の中心的構成資産である中尊寺に、LED照明設備と太陽光発電システムを寄贈しました。
さらに、2012年に開催されたルーヴル美術館による東北３都市巡回展への協賛をはじめ、さまざまなイベントに積極的にかかわっています。

南相馬ソーラー・アグリパーク

未来を担う人財の育成支援

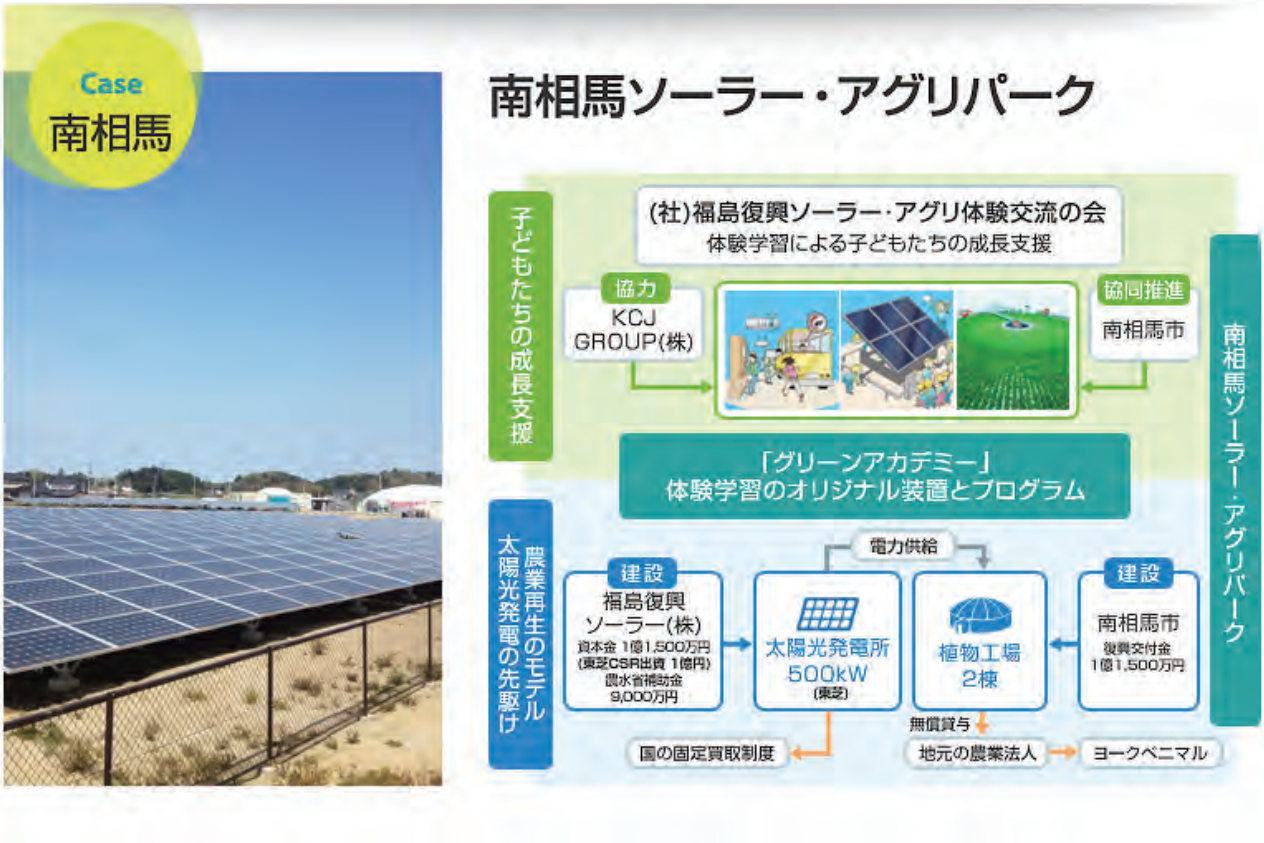
震災による経済的な理由で就学が困難な岩手・宮城・福島県内の大学の学生230人に、2011年10月から学業終了まで毎月10万円を支給しています。2012年3月には50人が無事卒業し、2012年度は180人に支給を継続しています。

奨学金支給対象学生の交流会

従業員による支援

従業員による募金や、労働組合を中心とした被災地ボランティアの派遣を継続しています。また、被災地の特産品を東芝の本社・工場の売店で販売したり、食堂で各県の食材を使ったメニューを提供しています。
また、2012年度から、東芝およびグループ会社の新入社員が、研修の一環として被災地でのワカメの出荷作業をお手伝いしています。

ワカメの出荷作業を行う新入社員



プロジェクトの現況

太陽光エネルギーで植物工場を稼働させます

南相馬ソーラー・アグリパークは、太陽光発電所、植物工場、体験学習の組み合わせによる地域循環のモデルで、2013年の3月に完成しました。一般社団法人福島復興ソーラー・アグリ体験交流の会は、南相馬ソーラー・アグリパーク内の太陽光発電と植物工場を活用した体験学習プログラム「グリーンアカデミー」を開始しました。東芝は、この事業に賛同し出資するとともに太陽光発電所の建設に協力しました。

太陽光発電所の巡視点検を体験する子どもたち

太陽電池の実験装置

レタスの出荷

異業種が協力して進める復興支援プロジェクト。子どもたちの教育にも貢献

「グリーンアカデミー」※には南相馬の市立小学校を中心とした生徒が参加し、自然エネルギーによる発電の仕組みや電気自動車への蓄電などを学ぶほか、自然エネルギーを活用した植物工場で最先端の農業にふれ、農業の未来を考えるきっかけとしてもらいます。

※「グリーンアカデミー」の制作・運営は社会体験施設「キッザニア」を運営するKCJ GROUP株式会社が支援しています。

電気自動車

再生可能エネルギーの先駆け

太陽光発電所は、福島復興ソーラー(株)が自己資金と農林水産省の補助金(小水力等農村地域資源利活用緊急促進事業)で建設しています。植物工場へ地産地消の電気を送り、余剰分は固定買取制度として売電しています。

野菜工場

今後の展開

被災地域の復興を継続的に支援していきます

東芝は2012年4月に被災地域における自立支援などを目的とした復興支援プラン「東芝 東北 ASHITAプラン」を策定し、「未来を担う人財の育成支援」を柱の一つに掲げています。今後も、被災地の状況に合わせながら、東北の復興に向けて支援を行っていきます。

持続可能なプロジェクトとしての支援をめざします

東芝は、東日本大震災発生直後から、物資や製品の提供という形で支援してきました。そして震災発生後半年ほど経ち、中・長期的な支援を考えたとき、子どもの教育と再生可能エネルギーを結びつけたこのプロジェクトをご提案いただき、賛同し1億円の出資を決めました。太陽光発電を身近に感じることのできるこのプロジェクトは、東芝が支援するのにピッタリのプロジェクトであり、青少年に科学の目を開いてもらうという点においても、素晴らしいものだと思います。
今後、東芝らしさを活かして何ができるか考えたとき、次世代の教育のために東芝の技術で貢献できるのではないかと考えています。特に今回の「グリーンアカデミー」のコンセプトは小学生への教育から大学生の研究までを対象とした素晴らしいものであり、東芝の技術やノウハウをプロジェクトに対して継続的に提供し、支援していきたいと考えています。

株式会社東芝
執行役常務 横田 岳志

社外関係者から

東芝に、ぜひ技術の力を活かした支援をお願いしたい

太陽光発電の体験を通して福島や日本の子どもたちの交流の場を、というプロジェクトに、非常に早い段階で東芝さんから企業の社会貢献としての出資という形でご協力を決定していただき、援助とともに信頼をいただいたと思っています。今日、地元の子どもたちを招いての体験学習が始まりました。東芝からの援助が、すべての始まりだったと思っています。
当施設は、現在は小学生が太陽光発電を体験学習する場となっていますが、休日にはその他の人向けのスクーリングを開いたり、太陽光以外の自然エネルギーについても体験できるようにすることを計画中です。その際、東芝には技術力もあり経験豊かなエンジニアが数多くいると思いますので、ぜひとも講師として、またプログラム制作のアイデアなどで協力していただきたい。そうしたことがきっかけとなってエンジニアをめざす子どもが出てくれば、東芝にとっても日本にとっても大きな財産になるはずです。今回のプロジェクトを決して一過性のものとして終わらせることなく、継続するプロジェクトとして続けていきたいと思います。

福島復興ソーラー
株式会社
代表取締役 半谷栄寿

活動ハイライト報告 2 東日本大震災からの復興支援

福島第一原子力発電所の安全確保に向けて

発電所の安定化維持と廃炉の推進に向けた協力支援を続けています

福島第一原子力発電所の安全確保に向けた協力支援

東日本大震災による福島第一原子力発電所の事故発生直後から、東芝グループは政府および東京電力(株)の要請を受けて事故収束と安全確保に向けた支援活動に全力を挙げて従事してきました。
今回の事故については、原子力事業に携わる企業として重く受け止め、グループの総力を挙げて対応を続けています。

放射性物質の放出・流出を防ぐ「ステップ 1」への取り組み（地震発生～ 2011 年 7 月）

2011年4月、政府と東京電力（株）から、事故の収束に向けた3つのステップからなる当面の道筋が示されました。その第一段階、放射線量を着実に減少傾向とする「ステップ1」において、東芝グループは、放射性物質を含んだ汚染水の海への流出を防ぐため、サイト内の汚染水処理を担当。高い放射線と停電という厳しい作業環境下で、汚染水を浄化して原子炉炉心の冷却へ再利用する「循環冷却システム」を2ヵ月という短期間で完成させ、稼働させました。その結果、汚染水量の増加を抑制でき、発電所の敷地外への汚染水の流出を防ぐことができました。

安定した冷温停止状態を実現する「ステップ 2」の達成に向けて（2011 年 8 月～ 12 月）

汚染水処理装置について、当初は海外メーカーのシステムが緊急導入されました。そのシステムを運用するなかで、東芝は大量の汚染水を処理するためにさらなる処理能力の向上と安定稼働が必要と判断。東京電力（株）に提案して新たなシステムの開発を米国や日本のパートナー企業と協力して、5月に開始し、8月から稼働させました。
「SARRY™※1」（サリー）と名づけた新システムは、その安定的な運転実績と高い除染性能が評価され、10月からは除染作業の主力装置として稼働。「SARRY™」の安定的な稼働によって、「循環冷却システム」による確実な原子炉の冷却にも貢献し、12月の福島第一原子力発電所1号機から3号機の冷温停止に貢献しました。

※ 1 SARRY™：Simplified Active Water Retrieve and Recovery System

廃炉に向けた取り組み（2012 年度）

人による作業が困難な場所での調査・復旧作業を実施する4足歩行ロボットを開発、実際の発電所内の現場に投入しました。
また、現在稼動中の汚染水処理装置「SARRY™」に加え、新たに、処理水中のセシウム以外の放射性核種についても環境に影響のない濃度以下に低減する「多核種除去設備（MRRS※2 ™）」を開発し、設置しています。原子力発電所の外では、引き続き放射線量を可視化するガンマカメラ「Gammasight™」を活用し、地域の除染活動に貢献しています。

※ 2 Multiple Radio-nuclides Removal System

4 足歩行ロボット

MRRS™ （多核種除去設備） 「吸着塔」
（東芝京浜事業所内）

MRRS™ （多核種除去設備）全景
（東京電力（株）ホームページより）

放射線による影響を可視化する高性能・小型のガンマカメラ「Gammasight ™」

発電所で使用されたガンマカメラを小型化・高性能化した「ポータブルガンマカメラ」は、通常の線量率測定器だけでは把握が難しい放射線による影響の分布を、色の違いで可視化することで、効果的かつ効率的な除染作業を実現し、住民の安全・安心に貢献します。

Gammasight™

活動ハイライト報告 3

サプライチェーンでのCSR推進

調達取引先とのパートナーシップ

紛争鉱物問題への対応

お客様に安心して製品をお使いいただくために、また、調達取引先も含めて人権・労働・環境面などのCSRを果たしていくために、東芝グループでは調達取引先における従業員の労働環境適正化や環境負荷低減など、サプライチェーンを通じたCSRの取り組みを推進しています。

レビュー

各地でのマネジメントを実践

紛争鉱物不使用の方針徹底、状況調査

のべ 10,000社※

※2012年度

人権・安全、環境に関する説明会

調達取引先 のべ 33,222社※が参加

※2007~2012年度累計

調達取引先とのパートナーシップ

東芝グループでは、調達方針やCSRにかかわる要請事項をまとめた「東芝グループの調達方針」「調達取引先様へのお願い」を作成し、国内外の取引先へ配布して周知を図っています。
また調達取引先を対象に、人権・安全、環境にかかわる説明会や、調達方針に関する状況調査（自己点検含む）を実施しています。2012年度は、のべ約850社の調達取引先を訪問し、人権・安全、環境に関する実地調査を実施しました。問題がある場合には、指導・支援を行い、場合によっては取引停止などの厳しい対応を行っています。

説明会参加と調査実施調達取引先数（東芝グループ）

内容	説明会参加	調査実施	実地調査
人権・安全	11,032社	6,928社	1,339社
環境	22,190社	23,309社	5,080社

（2007-2012年度、東芝グループ累計）6年間の累計

東芝情報機器フィリピン社での取り組み

HDD（ハードディスクドライブ）の製造拠点である「東芝情報機器フィリピン社」（TIP）は、2002年にアジアの企業で初めてSA8000※1の認証を取得。従業員の声を客観的に聞いて労働環境の改善につなげていくだけでなく、その取り組みをサプライヤーにも広げています。

調達取引先の監査

サプライヤーへのCSRマネジメントを強化するため、毎月1社（年間12社）の調達取引先監査を継続しています。2005年に開始して以来、現在までに125回の監査を実施しています。調達取引先に対しては、東芝グループ行動基準、東芝グループ調達方針、SA8000、OHSAS18001※2、EICC行動規範※3などの基準にもとづき、CSRに関する取り組み状況の確認を実施しています。基準を満たさない調達取引先に対しては、是正を要請するとともに改善に向けた指導、サポートを行っています。
監査での主な改善指摘事項は、労働時間、休日・休暇などの労働条件や職場の安全・衛生の管理などで、今後も監査や指導を通じて長期的なパートナーシップを築くべく調達取引先のCSR活動の推進を支援していきます。

※ 1 SA8000:Social Accountability International による就労環境評価の国際規格
※ 2 OHSAS18001:Occupational Health and Safety Assessment Series/ 労働安全衛生に対するリスクと対策の一覧化および責任所在の明確化等を目的とする規格
※ 3 EICC 行動規範 :Electronic Industry Citizenship Coalition Code of Conduct（電子業界 CSR アライアンス行動規範）

紛争鉱物問題への対応

東芝グループは人道的な観点から、コンゴ民主共和国およびその近隣周辺地域で産出された、非人道的行為にかかわる紛争鉱物の金、タンタル、タングステン、すずを原材料として使用しない方針を掲げています。

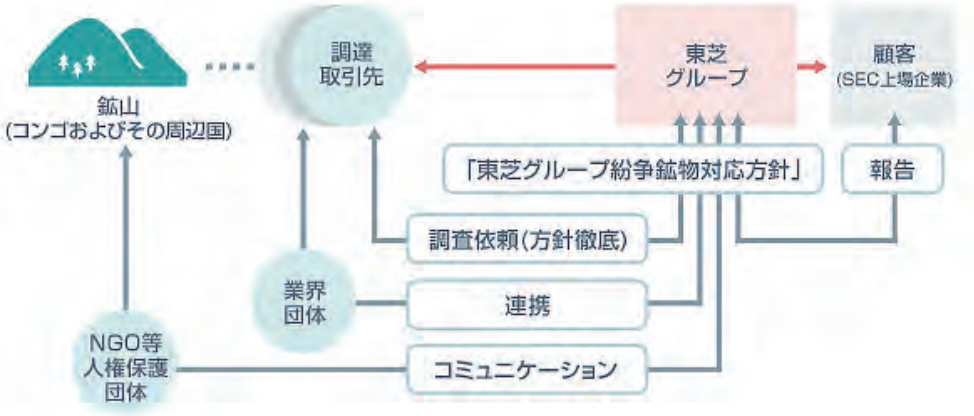
2011年10月に紛争鉱物に関する社内体制を整備し、「東芝グループ紛争鉱物対応方針」を定めてホームページに公開しました。また業界団体との連携、NGOとの対話などを通じて、本問題の解決に向けてグループをあげて対応しています。

2012年度はのべ10,000社の調達取引先に対して、紛争鉱物問題の理解度および取り組み状況について、調査を実施しました。

2012年度 **10,000社**

※東芝グループ調達取引先に
紛争鉱物問題の理解度及び取組み状況について、調査を実施。

東芝グループの紛争鉱物問題対応



「東芝グループ紛争鉱物対応方針」（2011年10月）

東芝グループは人道的な観点から、コンゴ民主共和国およびその近隣周辺地域で産出された、非人道的行為にかかわる紛争鉱物の金、タンタル、タングステン、すずを原材料として使用しない方針を掲げています。

「サプライチェーンへの徹底」

サプライチェーンにわたって人権への配慮を徹底するため、調達取引先への要請事項として、「東芝グループ調達方針」に人権への配慮と紛争鉱物不使用の項目を追加し、2012年5月に改訂。サプライヤー約10,000社に対して、徹底を行いました。

「業界団体との連携」

サプライチェーンのCSR推進を目的とするCSR団体である、EICCへの加盟（2011年6月）やJEITA「責任ある鉱物調達検討会」への参加（2011年11月）、など業界団体との連携を図り、紛争鉱物問題に取り組んでいます。

「NGOなどとのコミュニケーション」

紛争鉱物問題に取り組むNGO Enough ProjectやA SEED JAPANが開催するラウンドテーブルへの参加や、米国政府が提唱する官民連携プロジェクトPPA※への参加（2011年11月）を通じて、コンゴ民主共和国およびその周辺国における武装集団への資金源を断ち、経済的支援を行うことで、人権問題解決を支援する活動をサポートしています。

※ PPA:Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade

「紛争鉱物使用状況調査」

2011年度:
半導体部門などの調達取引先約300社に対して、紛争鉱物の使用状況や製錬所のパイロット調査を実施しました。

2012年度:
東芝グループ調達取引先のべ約10,000社に対して、紛争鉱物問題の理解度及び取組み状況について、調査を実施しました。

2013年度:
「紛争鉱物報告テンプレート（EICC/GeSI様式）」を使用し、紛争鉱物の使用状況や製錬所調査を開始。5月には、調達取引先を対象とした「紛争鉱物調査説明会」を開催しました。

パフォーマンス報告
ISO26000の活用

東芝グループは2004年に国連グローバル・コンパクトに参加し、グローバル・スタンダードに沿ったCSR経営をめざしてきました。また、2010年度版のCSRレポートでは、ISO/DIS26000の照会原案を基にして7つの中核主題に基づく報告様式を取り入れました。

2010年度から、ISO26000をマネジメントに取り込む活動を開始。中核主題に沿って取り組み状況を評価し、中期的なKPI（Key Performance Indicator: 主要指標）を確認・設定して2011年度版のCSRレポートで公開しました。

2011年度は、ISO26000を東芝グループ内に浸透させるとともに、ISO26000に従った点検、課題抽出、計画の設定、推進、評価というPDCAサイクルを定着させました。2012年度もこの取り組みを継続しています。

2012年4月、「ステークホルダー・エンゲージメントの本質」をテーマに、ISO26000の策定にかかわった有識者と東芝CSR推進室とでダイアログを実施しました。東芝グループが実施しているダイアログやエンゲージメントのあり方を検証するとともに、今後の推進方法を検討していくことを目的として開催しました。

ISO26000 7つの中核主題

組織統治
組織統治

人権
デューデリジェンス／人権に関する危機的状況／加担の回避／苦情解決／差別および社会的弱者／市民的および政治的権利／経済的、社会的および文化的権利／労働における基本的原則および権利

労働慣行
雇用および雇用関係／労働条件および社会的保護／社会対話／労働における安全衛生／職場における人材育成および訓練

環境
汚染の予防／持続可能な資源の利用／気候変動の緩和および気候変動の適応／環境保護、生物多様性、および自然生息地の回復

公正な事業慣行
汚職防止／責任ある政治的関与／公正な競争／バリューチェーンにおける社会的責任の推進／財産権の尊重

お客様への対応（消費者課題）
公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、および公正な契約慣行／消費者の安全衛生の保護／持続可能な消費／消費者に対するサービス、支援、ならびに苦情および紛争の解決／消費者データ保護およびプライバシー／必要不可欠なサービスへのアクセス／教育および意識向上

コミュニティ参画・開発（コミュニティへの参画およびコミュニティの発展）
コミュニティへの参画／教育および文化／雇用創出および技能開発／技術の開発および技術へのアクセス／富および所得の創出／健康／社会的投資

注）中核主題・課題は（財）日本規格協会「ISO26000：2010」を参考にしています

「国連グローバル・コンパクト（GC）」の10原則

人権

原則１ 企業はその影響の及ぶ範囲内で国際的に宣言されている人権の擁護を支持し、尊重する。
原則２ 人権侵害に荷担しない。

労働基準

原則３ 組合結成の自由と団体交渉の権利を実効あるものにする。
原則４ あらゆる形態の強制労働を排除する。
原則５ 児童労働を実効的に廃止する。
原則６ 雇用と職業に関する差別を撤廃する。

環境

原則７ 環境問題の予防的なアプローチを支持する。
原則８ 環境に関して一層の責任を担うためのイニシアチブをとる。
原則９ 環境にやさしい技術の開発と普及を促進する。

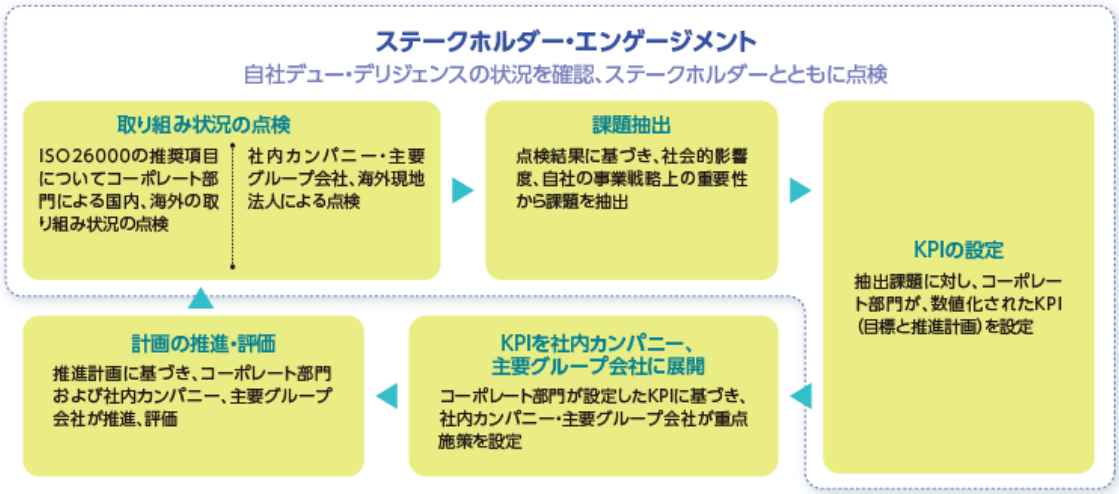
腐敗防止

原則10 強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗を防止するために取り組む。

グローバル・スタンダードに沿ったCSR経営

2011年度以降、東芝グループはISO26000に従った点検、課題抽出、計画の設定、推進、評価というPDCAサイクルを回しています。

東芝グループのCSRマネジメントサイクル



パフォーマンス報告
主要評価指標(KPI)の実績と計画

東芝グループは、ISO26000の中核主題に沿って中期的なKPI(Key Performance Indicator: 主要指標)を設定し、CSR活動を推進しています。2012年度は、特に重視するKPIの絞り込みと定量的目標の設定を進めました。

組織統治

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
コーポレートガバナンス	取締役数(GRI4.3)	–	14人	–
	執行役を兼務しない取締役数（GRI4.3）	–	7人 (取締役の半数)	–
	女性取締役数（ISO26000 6.2）	–	1人	–
	社外取締役の出席状況	–	90-100% (10-12回中)	–

2012年度の実績詳細

- 改正開示布令に基づく、有価証券報告書などでの適正な開示を実施
- 取締役会の適切な運営の継続、独立役員による、透明性の高い経営の推進

2013年度の課題

- 改正開示布令に基づく、有価証券報告書などでの適正な開示を継続
- 取締役会の適切な運営の継続、独立役員による、透明性の高い経営の継続

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
CSR経営の全従業員への浸透	インテグリティ職場ミーティング 実施回数、参加従業員数 (ISO26000 6.2)	3回／年、のべ28万人	3回／年、のべ28万人	3回／年、のべ29万人

2012年度の実績詳細

- 国内東芝グループ従業員約11万人のうち、のべ28万人が参加。「インテグリティ実践のために」「不正取引」「ワーク・スタイル・イノベーション(2回)」のテーマについてミーティングを実施

2013年度の課題

- ミーティング素材の英語化。国内外国人、現地法人での実施を検討

人権

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
サプライチェーンの人権配慮の遂行 (紛争鉱物問題への対応)	紛争鉱物調査実施会社数 (ISO26000 6.3.5、GRI人権マネジメントアプローチ、HR10)	10,000社	のべ 10,000社に 状況調査	約6,000社に 状況調査

2012年度実績詳細

- 東芝グループ調達取引先のべ約10,000社に対して、紛争鉱物問題の理解度および取組み状況について、調査を実施
- EICC/GeSI様式を使用した紛争鉱物調査実施のための、体制とシステムを整備
- JEITA「責任有る鉱物調達検討会」参加

2013年度の課題

- 東芝グループ調達先約6,000社(一定以上の、継続取引がある会社)に対して、紛争鉱物問題の取り組み状況調査を実施する
- 「紛争鉱物報告テンプレート(EICC/GeSI様式)」を使用した紛争鉱物の使用状況や製錬所調査を実施

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
障がい者雇用の推進	障がい者雇用率 (株)東芝 (ISO26000 6.3.7、GRI HR4)	2.0%	2.05%	2.0%
	障がい者雇用率　国内グループ全体 (ISO26000 6.3.7、GRI HR4)	2.0%	2.24%	2.0%

2012年度実績詳細

- 特例子会社「東芝ウィズ」の運営を継続
- 国・地域の就労支援機構との連携、就職支援会社の活用、特例子会社「東芝ウィズ」での雇用拡大などを実施することにより、2.0%を達成

2013年度の課題

- 特例子会社「東芝ウィズ」の運営を継続
- 国・地域の就労支援機構との連携、就職支援会社の活用などにより、全グループ会社での2.0%達成をめざす
- 職場環境のダイバーシティ推進

労働慣行

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
職場の安全衛生管理	OHSAS 18001認証取得連結子会社数(製造会社) (ISO26000 6.4.6、GRI LA9)	–	106社	–
	労働災害発生件数(グループ会社) (100万時間当たりの休業4日以上の死傷者が発生する頻度) (ISO26000 6.4.6、GRI LA9)	–	0.190	–

2012年度実績詳細

- OHSAS18001に係るリスクアセスメントとリスク低減対策を実行(前年度に特定した最大リスクの対策完了100%)

2013年度の課題

- リスクアセスメントに係るリスク低減施策(リスク低減対策またはリスク管理、監視)の徹底(新規リスクに対するリスク低減施策の100%実施)

環境

「東芝グループ第5次環境アクションプラン」Green of Product(環境性能No.1製品の創出)／Green by Technology(エネルギーの低炭素化技術)(ISO26000 6.5、GRI マネジメントアプローチ、EN1-30)

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
総合環境効率の向上	総合環境効率の改善(2000年度基準)	2.5倍	2.59倍	2.7倍

2012年度実績詳細

- 総合環境効率改善のため、Green of Product/ Green by Technology/Green of Processを積極的に推進

2013年度の課題

- Green of Product/ Green by Technology/Green of Processの計画的な実行

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
製品・プロセスの環境効率向上	製品の環境効率の改善(2000年度基準)	2.8倍	2.89倍	3.0倍
	事業プロセスの環境効率の改善(2000年度基準)	1.35倍	1.39倍	1.44倍

2012年度実績詳細

- 製品の環境効率改善のため、Green of Product/ Green by Technologyを積極的に推進
- 事業プロセスの環境効率改善のため、Green of Processを積極的に推進

2013年度の課題

- Green of Product/ Green by Technologyの計画的な実行
- Green of Processの計画的な実行

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
総合	エクセレントECPの売上高拡大 (Green of Product)	0.5兆円	0.67兆円	0.8兆円
	エネルギー関連製品の売上高拡大 (Green by Technology)	1.36兆円	1.32兆円	1.49兆円

2012年度実績詳細

- エクセレントECP売上高拡大のため、全製品群のecoターゲットの全数チェックや製品環境技術監査での実施状況を精力的に確認
- エネルギー関連製品の売上拡大のため、環境側面から事業を継続的にサポート

2013年度の課題

- ボリュームゾーンへのエクセレントECPの創出拡大やインデント/システム/ソリューションでの創出加速
- 環境側面からの継続的な事業支援

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
地球温暖化防止	エコプロダクツによるCO_2排出抑制量※1 (Green of Product)	600万t	680万t	900万t
	エネルギー関連製品によるCO_2排出抑制量※2 (Green by Technology)	4.5億t	4.5億t	4.6億t

2012年度実績詳細

- エコプロダクツによるCO_2排出量抑制のため、エクセレントECPの創出と売上拡大を継続的に実施
- 海外の原子力発電システムの計画的な稼動継続により、エネルギー関連製品によるCO_2の排出抑制を継続

2013年度の課題

- ボリュームゾーンへの省エネ技術の適用や社会インフラ製品への適用

※1 代替想定製品のCO_2排出量－出荷製品のCO_2排出量（使用段階の1年分の排出量を比較し、製品寿命の半分を累計）
※2 同燃料種の火力平均のCO_2排出量原単位と比較、原子力・再生可能エネルギーは、全火力平均のCO_2排出量原単位と比較

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
資源有効活用	製品の省資源化率※3	33%	29%	35%
	製品の再生プラスチック利用率※4	2.6%	4.7%	5.0%

2012年度実績詳細

- 製品の省資源化率拡大に向け、ECPの軽量・小型化・長寿命化を継続して推進
- 再生プラスチック利用率拡大に向け、再生プラスチック使用率の改善や再生プラスチック採用機種の拡大(横展開)を展開

2013年度の課題

- 対象製品の範囲拡大
- 偏りの無い製品別再生プラスチック使用率の向上

※3 省資源化量の増加率（2010年基準）
※4 再生プラスチック量÷製品プラスチック使用量×100

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
化学物質管理	製品に含まれる特定化学物質群の削減（PVC※5/ BFR※5削減）	20製品群※6	17製品群※6	30製品群※6

2012年度実績詳細

- 製品に含まれる特定化学物質群削減に向け、PVC/BFRフリーフラグシップモデルの創出や各社実施状況の徹底的なフォローを実施したが、17製品群にとどまった。未達理由は代替評価に時間を要していることと、代替部品のコスト高などが原因

2013年度の課題

- 代替評価に時間が要することや、PVC/BFRフリー製品の割高なコスト

※5 PVC：塩化ビニル樹脂(Polyvinyl Chloride)は、一般的な合成樹脂(プラスチック)の一つで、あらゆる用途に使用されている。廃棄時の不適切な処理による有害物質の生成や、PVCを軟らかくするための一部の添加剤(フタル酸エステル)の有害性が懸念されている
　BFR：臭素系難燃剤(Brominated Flame Retardants)は、プラスチックの難燃剤とて使用されている。臭素系難燃剤のなかには、人体への影響が懸念されているものや、環境中に残留したり生体内に蓄積性を持つものがある。また、廃棄時の不適切な処理による有害物質の生成が懸念されている
※6 特定用途を除く

Green of Process (モノづくりの環境配慮)※2

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
地球温暖化防止	温室効果ガス総排出量※7の抑制(1990年度基準)	345万t <52%>	276万t <42%>	392万t <60%>
	エネルギー起源CO_2総排出量原単位※7の改善(2010年度基準)	96%	90%	94%
	製品物流CO_2総排出量原単位の改善(2010年度基準)	98%	90%	97%

2012年度実績詳細

- 温室効果ガス総排出量抑制やエネ起源CO_2総排出量原単位の改善は、省エネ投資37億円の実行と省エネ診断の推進を継続
- 製品物流CO_2排出量原単位の改善は、モーダルシフトや物流拠点再編による各施策の推進を継続

2013年度の課題

- 温暖化計数悪化(日本)によるCO_2排出量の増加分の対策。省エネ診断実施後の計画的なフォロー
- 物流CO_2は、顧客対応が多いインデント系製品に対するモーダルシフト化

※7 日本国内の電力係数は、3.50t-CO_2万kWhを利用。海外電力は、GHGプロトコルのデータを利用

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
資源有効活用	廃棄物量※8の抑制(2000年度基準)	10.7万t <56%>	9.2万t <48%>	11.2万t <59%>
	廃棄物総発生量原単位の改善(2010年度基準)	100%	96%	96%
	最終処分率※9の削減(グループ総発生量比)	1.8%	1.7%	1.5%
	水受入量原単位の改善(2010年度基準)	96%	87%	94%

2012年度実績詳細

- 廃棄物量の抑制や廃棄物総発生量原単位の改善及び最終処分率の削減は、分別廃棄の徹底や有価物化への諸施策を継続的に展開
- 水受入量原単位の改善は、水ストレス地域に対する施策提案などを推進

2013年度の課題

- 廃棄物は、製造プロセス改革による原材料削減や、リサイクルインフラが弱い地域に対する処理業者の開拓
- 水は、グループ全体の70%近くを占める半導体製造拠点の取り組み強化

※8　廃棄物総発生量から有価値物を除いたもの(廃棄物処理および発電事業を行う拠点を除く)
※9　東芝グループでの定義は「事業活動にともなって生じる副産物やその他の発生物すべて(総発生量)に対し、各種処理後の埋立処分量を製造拠点0.5%未満、非製造拠点1.0%未満にすること(法律上・行政指導上の制約などがある拠点を除く)

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
化学物質管理	総排出量の抑制(2000年度基準)	1,694t <67%>	1,393t <55%>	1,625t <65%>
	取扱量原単位の改善(2010年度基準)	100%	94%	98%

2012年度実績詳細

- 総排出量の抑制や取扱量原単位の改善は、VOC除害装置設置と代替化を積極的に推進

2013年度の課題

- 生産計画増に伴う排出量の増加や、除害装置の高額投資

Green Management(基盤活動の継続的向上)

Index	Indicator	2012年度(目標)	2012年度(実績)	2013年度(目標)
生物多様性の推進 **事業所を基点とした地域連携による生態系ネットワークの構築推進**	主要サイトの生物多様性調査率	主要サイトの生物多様性調査率50%	主要サイトの生物多様性調査率81%	主要サイトの生物多様性調査率100%、指標選定率50%

2012年度実績詳細

- 生物多様性グローバルで67の対象拠点(国内48、米3、欧2、中国11、アジア3)で、生物多様性調査を実施し、54拠点で調査を完了

2013年度の課題

- 施策策定が困難な拠点への支援

Index	Indicator	2012年度(目標)	2012年度(実績)	2013年度(目標)
環境教育・人財育成	東芝ecoスタイルリーダーの育成	200人	230人	400人

2012年度実績詳細

- 国内でecoスタイルリーダー230人登録。また、国内では展示会でecoスタイルリーダーによるガイドツアーや、ecoスタイルリーダーミーティングの開催を実施

2013年度の課題

- 米州、欧州、アジア・豪州、中国におけるグローバル展開や、登録したecoスタイルリーダー計画的な育成計画

公正な事業慣行

Index	Indicator	2012年度(目標)	2012年度(実績)	2013年度(目標)
調達取引先における労働、安全、環境への配慮状況の把握	調達取引先CSR状況調査実施会社数 (ISO26000 6.3.5、6.4.3、6.6.6、GRI 人権マネジメントアプローチ、HR2、HR3、HR4)	約6,000社	約6,000社	約6,000社

2012年度実績詳細

- 労働・安全・環境への配慮、児童労働禁止については、サプライヤーCSR推進ガイドブック、CSR調達方針に明記。方針の確認は全調達先(のべ10,000社)に実施
- 下請業者との労働条件、労働環境に関する法令順守は東芝グループ内においては管理できている。海外調達取引先CSR調査で確認中

2013年度の課題

- 調達取引先CSR調査による、CSR調達方針と詳細項目の管理状況を確認
- 電子デバイス分野の調達取引先にEICC行動規範を徹底

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
紛争鉱物対応の徹底	紛争鉱物対応方針周知と紛争鉱物調査の実施率 (ISO26000 6.3.3、6.6.6、GRI 人権マネジメントアプローチ、HR2)	–	東芝グループ紛争鉱物方針 周知率 100%	紛争鉱物調査 実施率 100%

2012年度実績詳細

- 国内外東芝グループ調達取引先に、「東芝グループ調達方針」周知と、「紛争鉱物問題」の理解度および取り組み状況を調査(のべ10,000社)
- 業界団体(EICC、JEITA)との連携実施
- 米国政府が提唱する官民連携のプロジェクトPPA(The Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade)参加による、コンゴ民主共和国周辺地域の経済的支援に貢献

2013年度の課題

- EICC/GeSI様式での、調達取引先への紛争鉱物調査を実施。調達先説明会を実施
- 回収結果のデューデリジェンスを実施

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
コンプライアンス徹底	同業他社接触ガイドライン 、贈収賄防止ガイドライン対象会社に関する自主監査実施率 (ISO26000 6.6.3、GRI SO7、SO8)	100%	100%	100%

2012年度実績詳細

- アジア主要現地法人へのコンプライアンス巡回
- 地域法務責任者の設置案の作成

2013年度の課題

- 海外各拠点における法務要員の増強

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
コンプライアンス徹底 (教育実施)	情報セキュリティ教育 (GRI SO3、SO7)	100%	91% (約18万人)	100%
	情報セキュリティ自主監査	100%	100% (552社)	100%
	知的財産購入パッケージソフトウェア適正管理自主監査 (ISO26000 6.6.7)	100%	100% (166社)	100% (166社)

2012年度実績詳細

- 階層別コンプライアンス教育の徹底、海外現地法人でのe-ラーニング実施
- 情報セキュリティ教育は、東芝およびすべての国内海外グループ会社を対象に実施。一部海外グループ会社では教育のスケジュールが合わず、受講率が伸び悩んだ
- 購入パッケージソフトウェア適正管理自主監査を実施し、違法状態がないことを確認した。

2013年度の課題

- 情報セキュリティ教育は、実施時期を前倒しして、国内外同じ教材での年度内の教育受講完了を図る
- 購入パッケージソフトウェア適正管理自主監査の実施指示が滞らないよう途中確認のステップを設け、実施徹底を図る

お客様への対応

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
広告や社外発信情報の虚偽・過大表現	景品表示法違反件数 (ISO26000 6.7.4、GRI SO8、PR6、PR7)	0件	0件	0件

2012年度実績詳細

- 社内カンパニーや主要グループ会社などの実務責任者および担当者約150人を対象に、2013年3月に広告・表示に関する勉強会を実施し、広告・表示の規約の遵守を徹底

2013年度の課題

- 勉強会の継続的な実施による徹底
- 広告部門による事前チェック機能のレベルアップ

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
品質経営度の向上	品質経営度調査評価結果 (GRI 製品責任マネジメントアプローチ)	3位以内	1位	3位以内

2012年度実績詳細

- 品質に関する22種類の講座を国内外で開催。
- 教育の効果測定を開始
- 日本科学技術連盟(日本経済新聞社協賛)による国内約650社による「品質経営度調査」で(株)東芝は1位 (前回は4位)に選ばれた(2012年10月)

2013年度の課題

- 品質マインド教育の拡大と浸透
- 品質社外評価の維持・ランクアップ

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
製品安全に関する法規、規格の遵守	「電気用品安全法」違反件数、 e-ラーニング受講率 (ISO26000 6.7.4、GRI 製品責任マネジメントアプローチ、PR2、PR9)	0件、100%	0件、 99.99% (約10万3,000人)	0件、100%

2012年度実績詳細

- 電気用品安全法に基づく事業届出状況や技術基準の適合性について一斉点検を実施
- 東芝グループは、製品安全対策優良企業表彰(大企業 製造事業者・輸入事業者部門)で優良企業表彰(商務流通保安審議官賞)を受賞(2012年11月)

2013年度の課題

- 電気用品安全法の違反ゼロの継続
- 2014年度法改正適合に向けた準備と法令理解のための教育(e-ラーニング)

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
製品回収、告知、リコールの仕組み	消費生活用製品安全法に基づく重大事故情報の開示率 (ISO26000 6.7.4、GRI PR2)	100%	100%	100%

2012年度実績詳細

- 重大製品事故の所管官庁(消費者庁)への法令期限内報告
- 事故情報の開示

2013年度の課題

- 消費生活用製品安全法に基づく法令期限内報告と事故情報の開示
- リコール製品の回収率向上

コミュニティ参画・開発

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
社会貢献活動の推進	社会貢献参加人数 (ISO26000 6.8.3、GRI SO1)	–	約11万人	–
	社会貢献プログラム数(ISO26000 6.8.3)	–	1,449件	–

2012年度実績詳細

- 北米EVA 20周年の成功(2012年6月)
- 150万本の森づくり(4月ドイツ･米国 7月フィリピン 11月日本(東京))
- ピンクリボン(啓発イベントへの協賛･開催)
- 社会貢献賞「東日本大震災における復興支援」「従業員からの電気･電子製品の収集」他を表彰

2013年度の課題

- 新興国の社会貢献活動の拡充
- 「科学教育テーマ」への取り組みの深耕

Index	Indicator	2012年度 (目標)	2012年度 (実績)	2013年度 (目標)
東日本大震災復興支援	支援総額 （ISO26000 6.8.3、GRI SO1）	–	5億円	–

2012年度実績詳細

- 中尊寺金色堂LED照明寄贈、JFみやぎ漁業支援、福島復興ソーラー支援
- 新入社員767名の漁業支援(石巻・南三陸)
- 本社ビル、工場での東北物産展開催、食堂で宮城県の食材利用、調達取引先にも拡大
- 東芝奨学金支給(230人)

2013年度の課題

- 福島復興ソーラー等の青少年教育プログラムへの協力
- 宮城、岩手の支援継続(地域の基盤産業応援)

パフォーマンス報告
2012年度の活動トピックス

組織統治

CSRマネジメント

- インテグリティ職場ミーティングに、延べ28万人の国内従業員が参加
- 12月のCSR月間に、CSR大会を開催
- 13年連続で、社会的責任投資(SRI)株価指標、DJSI　(Dow Jones Sustainability Indexes)の構成銘柄に選定

企業統治

- 女性社外取締役を登用

情報開示とIR

- 日本コーポレート・ガバナンス研究所による「企業統治インデックス（JCGIndex)」で電機業界トップの総合6位に選定
- 国内外機関投資家とのコミュニケーションの継続、深化に注力。
- 企業への投資の目安の一つになりつつある、ESG（Environment、Society、Governance）に関し、海外機関投資家を訪問し当社の取り組みを説明

ステークホルダーとの対話事例

- 海外機関投資家を訪問し、東芝グループのCSR活動について説明
- 経営層による「イノベーショントップ巡回」を国内外で29回実施

人権

人権にかかわる方針・体制

- 米国のCSR推進団体であるBSRを講師に招いて「ビジネスと人権」をテーマに勉強会を開催

サプライチェーンでの人権配慮

- 東芝グループ調達取引先延べ約10,000社に対して、紛争鉱物問題の理解度および取り組み状況について調査。
JEITA「責任ある鉱物調達検討会」に参加。業界標準の取り組み検討に貢献

労働慣行

多様性の推進

- 障がい者雇用率2.0%を達成

多様な働き方の支援

- 経済産業省「ダイバーシティ経営企業100選」受賞
- 日本経済新聞社の「2012年度働きやすい会社」調査3位

安全と健康

- OHSAS18001認証取得会社数106社
- 東芝および国内グループ会社における災害度数率（100万のべ実労働時間当たりの休業4日以上の死傷者が発生する頻度）0.190
- 東芝テック(株)静岡事業所が「第五種無災害時間記録(3,550万時間)」を達成、厚生労働省労働基準局長表彰を受賞

環境

環境

- 総合環境効率2.59を達成(目標2.5)
- エクセレントECP(環境調和型製品)売上高0.67兆円を達成(目標0.5兆円)
- 温室効果ガス総排出量303万トンを達成(目標345万トン以下)。「スコープ3」での算出を開始
- ecoスタイルリーダー230人達成

公正な事業慣行

リスク・コンプライアンス

- 東南アジアの主要現地法人へのコンプライアンス巡回による、独占禁止法及び贈収賄法についての周知徹底

サプライチェーンにおけるCSR推進

- 東芝グループ調達取引先延べ約10,000社に対して、CSR調査を実施
- 東芝国際調達香港社が「香港環境施策・優秀社アワード2012」金賞授賞

個人情報保護

- プライバシーマークの更新審査を受け、電機業界最多となる７度目の認定を取得

お客様への対応

品質管理

- 日本科学技術連盟による「品質経営度調査」で1位を受賞

製品の安全性確保

- 「製品安全対策優良企業表彰」で優良企業表彰を受賞

製品情報の開示

- リコール社告製品の回収加速への取り組み強化

お客様への対応・サポート

- 新興国のアフターサービスCS向上のため、マナー教育を徹底
- エレベータ、ビルファシリティの実機研修棟を府中事業所内に竣工

ユニバーサルデザイン

- マシンルームレスエレベーターと出し入れしやすい扇風機のパッケージがドイツ・ユニバーサルデザイン賞を受賞

コミュニティ参画・開発

地域開発・公共政策の支援

- 中尊寺殿との「照明改修プロジェクト」が日本照明賞を受賞
- エネルギー教育賞受賞校をタービン工場に招待
- フィリピンで工場近隣地域へ医師・歯科医師を派遣
- インドネシアの新洗濯機工場でニーズに適合した製品を製造
- インドの研究開発拠点が地域大学と共同研究
- アメリカとカナダの子どもたちを対象とした科学技術コンテストが20周年
- フランス・ルーヴル美術館へLED照明を提供

被災地への支援 (東日本大震災復興支援)

- 中尊寺金色堂にLED照明を寄贈
- 中尊寺殿との「照明改修プロジェクト」が日本照明賞を受賞
- 東芝出資体験学習の場「南相馬ソーラー・アグリパーク」がオープン
- 2012年度新入社員767人が漁業支援。2013年度も継続実施

地域社会とのかかわり

- ブラジルの工場設立時、コミュニティへの影響度を調査

パフォーマンス報告　組織統治

CSRマネジメント

2012年度の主な進捗・成果

- インテグリティ職場ミーティングに、延べ28万人の国内従業員が参加
- 12月のCSR月間に、CSR大会を開催
- 14年連続で、社会的責任投資(SRI)株価指標、DJSI　(Dow Jones Sustainability Indexes)の構成銘柄に選定

CSR経営の考え方

東芝グループは、経営方針の柱の一つに「CSR経営の推進」を据えています。この方針のもと、事業を通じて、地球温暖化問題など社会的な課題の解決に貢献できるよう取り組んでいます。また"インテグリティ"を重視して従業員一人ひとりが「東芝グループ行動基準」を実践し、世界各地で社会に貢献していくことをめざしています。

東芝グループが考える"インテグリティ"

1. 社会に対して誠実に向き合い、積極的に責任を果たす
   地球温暖化など社会的な課題に対して、真摯に向き合い、事業を通じて貢献していく
2. 経営や財務の健全性を追求する
   経営の健全性については、生命・安全、コンプライアンスを徹底し、社会から信頼される企業をめざす

CSR中期経営計画

2012年度のCSR活動方針では、事業を通じて社会的な課題の解決に貢献していくことに重点を置き、エコ・リーディングカンパニーとして、Green of Product、Green by Technology 、Green of Process、Green Managementという4つの側面に取り組み、第5次環境アクションプランとして2015年度までの中期目標を設定し、その達成をめざします。
人権、労働慣行、環境、コンプライアンス、サプライチェーンマネジメント、お客様満足(CS)向上など各項目の活動成果を測る主要評価指標(KPI: Key Performance Indicator)を設定し、「エネルギー起源CO_2総排出量90%(原単位)」などできる限り定量的な目標を掲げて実行していきます。
社内カンパニー、主要グループ会社は、それぞれの事業特性に応じた目標を設定して活動していきます。

CSR推進体制

CSR本部・CSR推進委員会

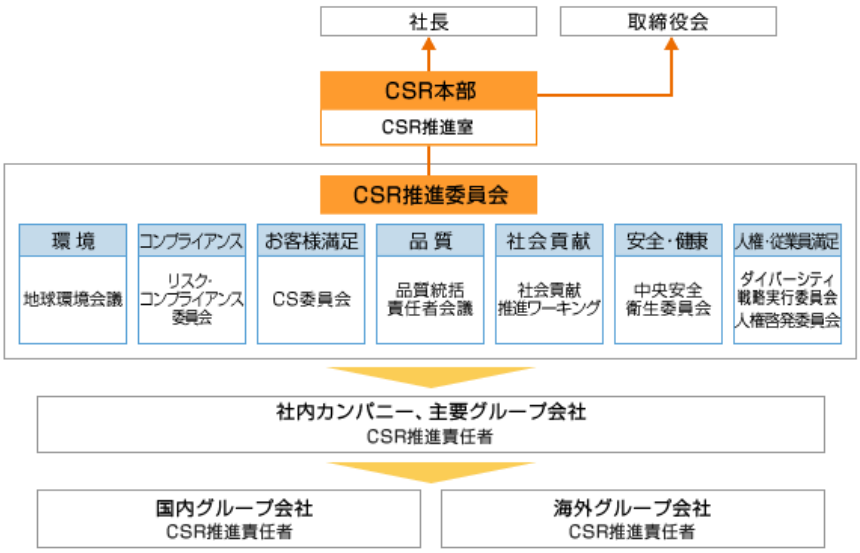
社長の出席のもとに、CSR本部長をはじめ、関係役員で構成するCSR推進委員会を年1回開催し、東芝グループの活動方針を審議・決定します。決定した方針に沿って、地球環境会議、リスク・コンプライアンス委員会、CS委員会など（下図参照）が、各所管のテーマごとに主要評価指標（KPI）を策定し推進しています。
社内カンパニー・工場など事業場、国内外のグループ会社では、それぞれCSR推進責任者を選任して活動しています。また毎月、人事・多様性・環境・調達などCSR関連部門が出席するコーポレートCSR会議を開催し、活動内容を確認しています。

CSR推進責任者

2006年度からCSR推進計画を立案して、その進捗を確認する「CSR推進責任者」を東芝の社内カンパニーと各事業場、国内外のグループ会社で選任しました。

2007年度より、CSR推進室が半年ごとに社内カンパニー・主要グループ会社のCSR推進責任者を訪問し、東芝グループのCSR経営の活動方針を徹底するとともに、カンパニー重点テーマの進捗について確認しています。

東芝グループのCSR推進体制



CSR推進に関する点検・監査

経営監査部による経営監査で、国内外のグループ会社で遵法をはじめとする重点テーマへの取り組み状況を確認しています。
また海外の連結子会社に対しては、国連グローバル・コンパクトの10原則やIS026000に定める項目に基づいて「人権」「労働」「お客様満足」「社会貢献」などCSRの取り組み状況を点検するため、CSR調査を毎年実施しています。

2012年度の結果

海外の連結子会社を対象としたCSR調査では、「人権侵害に関する苦情処理制度の有無」「労働組合とのコミュニケー ション状況」「調達先に関するCSR推進状況」などについて問題がないことを確認しました。
また、社会の関心度に比べ東芝の取り組み状況が充分でない項目 「環境教育・人財育成」「サプライチェーンでのCSR推進」については、2012年度の取り組み課題とし、KPI目標として追加しました。 さらに「環境」に関しては社内環境監査を通じて、「腐敗防止」については法務部が海外現地法人の責任者などへ直接、ガイドラインの遵守を指示しています。
毎年実施している従業員意識調査においてもコンプライアンス意識などCSRにかかわる項目を設定して取り組み状況を確認しています。
これらの取り組みとともに、東芝グループの方針・計画を確実に実行していくために、社長への四半期ごとの報告と、半年ごとにCSR推進室が各社内カンパニー・各社のCSR推進責任者と面談して進捗状況を確認しています。

CSRに関する社外からの評価

東芝グループのCSR活動を社外に積極的に情報発信しています。2012年度は下表に示す評価を得るなど、マスコミやSRI（社会的責任投資）調査機関から高い評価を得ました。

項目	評価結果	発表時期
社会的責任投資(SRI)株価指標、DJSI (Dow Jones Sustainability Indexes)の構成銘柄 MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM	2000年から14年連続選定	2013年9月
Oekom社（ドイツ）の社会的責任格付 Corporate Responsibility Prime rated by oekom research	世界のITメーカー19社中 “Prime”に認定	2011年6月
インテグレックス（日本）「企業の誠実さ・透明性」調査	6位（業種別　3位）	2013年3月
日本コーポレート・ガバナンス研究所「企業統治インデックス（JCGIndex）」	6位	2013年3月

従業員への啓発

CSR月間

2006年度から、毎年12月を東芝グループのCSR月間と定めています。期間中、CSRへの取り組みについて総点検するとともに、CSR大会など各種全社行事や、グループ会社・事業場ごとの社会貢献活動などを集中的に実施しています。従業員一人ひとりのCSR自己点検として、11月から1月には、情報セキュリティと個人情報保護、技術者倫理、電気用品安全法のe-ラーニングを実施しました。また「インテグリティ職場ミーティング」や、ISO26000に基づくカンパニー・主要グループ会社の自己点検を行いました。
12月18日にはCSR大会を開催し、東芝グループの経営幹部と労働組合代表、合わせて約650人が参加。安全・健康、社会貢献に関する優秀事例の表彰と代表事例の紹介を行い、CSR活動事例を共有しました。また、CSR担当役員が、2012年度のCSR活動を振り返り、2013年度に向けた課題について説明しました。
さらに、東芝アメリカ社の上席副社長から「全米科学技術コンテスト（エクスプロラビジョン・アウォード）を通じた米国社会への貢献」と題した特別公演を行いました。事業や一人ひとりの活動を通じて社会に貢献することで、企業存続の意義が認められることを再認識しました。

CSR大会では、社会貢献賞など優秀事例を表彰

CSR担当役員から2013年度に向けた課題を説明

トピックス：「インテグリティ職場ミーティング」を実施

“インテグリティ”の考え方を東芝グループ全体に浸透させていくために、2010年度から国内の全従業員を対象にした「インテグリティ職場ミーティング」を始めました。2012年度は3回実施し、のべ28万人が参加しました。
このミーティングは、各回3つずつテーマを設定し、各職場が最も適したテーマを選んで30分程度話し合うという方法で実施。2012年度はワーク・スタイル・イノベーション、インテグリティ、不正取引などをテーマとして取りあげました。
従来の一方向の教育ではなく、一人ひとりの従業員が東芝グループの“インテグリティ”について考え、各自の意見を述べることで、風通しのよい職場づくりをめざしています。
2013年度も継続して実施していきます。

2012年度の実施テーマ例
・ワーク・スタイル・イノベーション
・インテグリティー実践のために(新入社員による復興支援について)
・不正取引（パソコンの不正発注）

CSR教育

東芝グループの全員がCSRへの意識を高めて取り組むために、4月・10月の期初訓示をはじめ、7月の会社記念式、年頭挨拶などを通じて、社長がCSR経営の方針を経営幹部に説明。その概要を、国内グループ会社や海外現地法人へ職制を通じてや社内報などで周知しています。また、新入社員・新任役職者など階層別にCSR教育を実施。加えて、環境・情報セキュリティ・人権、技術者倫理などテーマ別のe-ラーニングを通年で実施しています。

パフォーマンス報告　組織統治

企業統治

2012年度の主な進捗・成果

- 女性社外取締役を登用

コーポレート・ガバナンスの方針

東芝は、経営の効率性、透明性を向上させ、株主の立場に立って企業価値を最大化することをコーポレート・ガバナンスの基本的な方針、目的としています。

東芝のガバナンス体制

東芝は、委員会設置会社として経営の機動性の向上、経営の監督機能の強化、透明性の向上をめざしています。取締役会は、取締役16名中、社外取締役4名（女性1名を含む）に取締役会長、副会長、社内出身の監査委員（常勤）2名を加えた半数の8名が執行役を兼務しない体制となっています。この8名の人数構成は、独立性の高い社外取締役を過半数とするものの、業務を熟知しているが監督に専念している社内出身者を加えることで、経営の実態を踏まえた効率性の高い経営基本方針の策定が行えるというメリットがあります。また、各委員会を構成する取締役の半数は社外取締役で、指名委員会と報酬委員会の委員長は社外取締役が務めています。

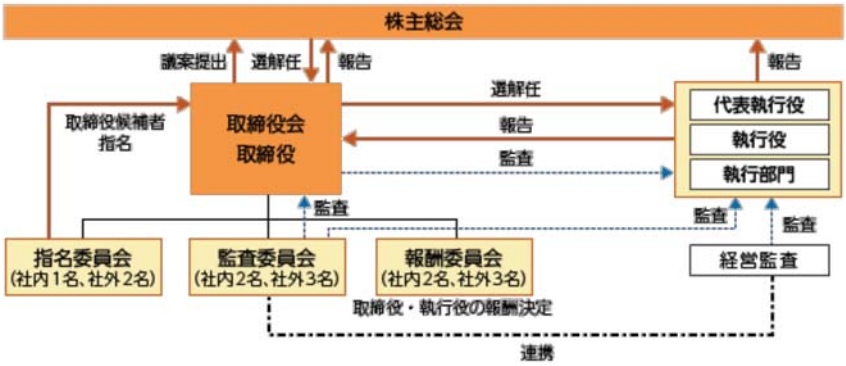
なお、社外取締役は、いずれも東京証券取引所有価証券上場規程などに定める独立役員として届出を行っています。

社外取締役は決議案件について事前に担当のスタッフなどから内容の説明を受けたうえで取締役会に出席し、適宜必要な発言を行っているほか、毎月開催される執行役の連絡会議に出席することなどにより、当社経営に対する適切な監督に努めています。

監査委員会の職務を補助するため、監査委員会室を設置し、同室所属従業員の人事は、監査委員会と事前に協議を行っています。内部監査部門である経営監査部は、その年度の監査方針および監査計画の策定にあたって監査委員会と事前に協議するとともに、毎月2回開催する監査委員会との連絡会を通じて被監査部門についての監査前協議や監査情報の共有を行うこととしています。

これらを前提として、監査委員会は詳細な調査などを原則として経営監査部による実地調査に委ねています。経営監査部の監査結果については、監査委員会は都度報告を受けており、必要と判断した場合は、監査委員会自ら実地調査を行うこととしています。

コーポレート・ガバナンスの体制



役員報酬制度

東芝は、優秀な人財を確保するとともに、取締役、執行役の職務執行を有効に機能させるため報酬制度を導入しています。取締役については常勤、非常勤の別、職務の内容に応じた額を固定報酬として支給しています。 執行役については、役位に応じた基本報酬と、職務の内容に応じた職務報酬を支給しています。職務報酬の40～50%分については、全社または担当部門の期末業績に応じて0倍（不支給）から2倍までの範囲で変動させています。

東芝の取締役と執行役への報酬などの額（2012年度）

役員区分	報酬などの総額（百万円）	固定報酬（百万円）	業績連動報酬（百万円）	対象となる役員の人数（人）
取締役（社外取締役を除く）	236	236	-	11
社外取締役	59	59	-	6
執行役	1,199	1,101	98	36

報酬などの額が１億円を超える役員（2012年度）

氏名	役員区分	会社区分	固定報酬（百万円）	業績連動報酬（百万円）	報酬などの総額（百万円）
西田厚聰	取締役	（株）東芝	127	-	127
佐々木則夫	取締役	（株）東芝	6	-	115
	執行役		102	7	

東芝グループの内部統制システム

東芝では、すべての役員、従業員が共有する価値観と行動規範を明確化した「東芝グループ行動基準」を制定しています。また、2006年5月の会社法施行に対応し、取締役会で内部統制システムの基本方針を決議しました。 これにともなってグループ全体でシステムの充実、強化を図るために、国内の全グループ会社においても同様の決議を取締役会で行ったうえ、関連する規程も整備しており、引続き内部統制システムの充実、強化を図っています。また、内部統制報告制度に基づき、東芝グループで対応体制を整備し、財務報告にかかわる内部統制の有効性の評価を実施しています。今後も財務報告にかかわる内部統制システムを引き続き適切に運用していきます。

なお、当社では、反社会的勢力による被害を防止するため、2006年6月に取締役会決議により「東芝グループ行動基準」を改定し反社会的勢力による事業活動関与の拒絶を明記するとともに、これに基づき管理体制を以下のとおり構築し、健全な会社経営の確立を図っています。

内部統制に係る体制

東芝は委員会設置会社として、下記の体制を整備しています。

株式会社の業務の適正を確保するための体制

(1)執行役の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

1. 取締役会は、定期的に執行役から職務執行状況の報告を受けるとともに、必要事項について執行役に随時取締役会 で報告させる。
2. 取締役会は、経営監査部長から定期的に経営監査結果の報告を受ける。
3. 監査委員会は、定期的に執行役のヒヤリングを行うとともに、経営監査部長から経営監査結果の報告を受ける。
4. 監査委員会は、「監査委員会に対する報告等に関する規程」に基づき、重要な法令違反等について執行役から直ちに報告を受ける。

(2)執行役の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

1. 執行役は、「書類保存年限に関する規程」に基づき、経営会議資料、経営決定書等重要書類、その他各種帳票類等の保存、管理を適切に行う。
2. 執行役は、経営会議資料、経営決定書、計算関係書類、事業報告等の重要情報に取締役がアクセスできるシステムを整備する。

(3)損失の危険の管理に関する規程その他の体制

1. Chief Risk-Compliance Management Officer（以下、CROという。）は、「リスク・コンプライアンスマネジメント基本規程」に基づき、リスク・コンプライアンス委員会の委員長としてクライシスリスク管理に関する施策を立案、推進する。
2. 執行役は、「ビジネスリスクマネジメント基本規程」に基づき、ビジネスリスク要因の継続的把握とリスクが顕在化した場合の損失を極小化するために必要な施策を立案、推進する。

(4)執行役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

1. 取締役会は、経営の基本方針を決定し、執行役が策定した中期経営計画、年度予算を承認する。

2. 取締役会は、執行役の権限、責任の分配を適正に行い、執行役は、「業務分掌規程」、「役職者職務規程」に基づき執行役、従業員の権限、責任を明確化する。
3. 執行役は、各部門、各従業員の具体的目標、役割を設定する。
4. 執行役は、「取締役会規則」、「コーポレート権限基準」、「カンパニー権限基準」等に基づき、適正な手続に則って業務の決定を行う。
5. 執行役は、月次報告会、業績評価委員会等により、年度予算の達成フォロー、適正な業績評価を行う。
6. 執行役は、情報セキュリティ体制の強化を推進するとともに、経理システム、決裁システム等の情報処理システムを適切に運用する。

(5)使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

1. 執行役社長は、継続的な従業員教育の実施等により、全ての役員、従業員が共有する価値観と行動規範を明確化した「東芝グループ行動基準」を遵守させる。
2. CROは、「リスク・コンプライアンスマネジメント基本規程」に基づき、リスク・コンプライアンス委員会の委員長としてコンプライアンスに関する施策を立案、推進する。
3. 担当執行役は、内部通報制度を活用することにより、問題の早期発見と適切な対応を行う。

(6)株式会社並びにその親会社及び子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

1. 当社は、子会社に対し、「東芝グループ行動基準」を採択、実施するよう要請する。
2. 当社は、子会社に対し、その事業運営に関して重要事項が生じた場合は、「業務連絡要綱」に基づき当社に通知するよう要請する。
3. 当社は、内部統制項目につき、子会社を含めた適切な施策を立案し、これを各子会社の実情に応じて推進するよう要請する。
4. 当社は、子会社に対し、「東芝グループ監査役監査方針」に基づいた監査体制を構築するよう要請する。
5. 当社は、必要に応じ子会社の経営監査を実施する。

監査委員会の職務の執行のために必要なもの

(7)監査委員会の職務を補助すべき取締役及び使用人に関する事項

1. 監査委員会の職務を補助するため5名程度で構成される監査委員会室を設置し、監査委員会の職務を補助すべき取締役は置かない。

(8)前号の取締役、使用人の執行役からの独立性に関する事項

1. 監査委員会室の所属従業員の人事について、監査委員会と事前協議を行う。

(9)執行役及び使用人が監査委員会に報告をするための体制その他の監査委員会への報告に関する体制

1. 執行役、従業員は、「監査委員会に対する報告等に関する規程」に基づき、経営、業績に影響を及ぼす重要な事項が生じたとき、監査委員会に対して都度報告を行う。
2. 執行役社長は、監査委員会の指名する監査委員に対し経営会議等重要な会議への出席の機会を提供する。

(10)その他監査委員会の監査が実効的に行われることを確保するための体制

1. 執行役社長は、定期的に監査委員会と情報交換を行う。
2. 執行役、従業員は、定期的な監査委員会のヒヤリング、巡回ヒヤリング等を通じ、職務執行状況を監査委員会に報告する。
3. 経営監査部長は、期初に経営監査の方針、計画について監査委員会と事前協議を行い、経営監査結果を監査委員会に都度報告する。
4. 監査委員会は、期初の会計監査計画、期中の会計監査の状況、期末会計監査の結果等について会計監査人に説明、報告を行わせる。
5. 担当執行役は、中間・期末決算、四半期決算について取締役会の承認等の前に監査委員会に説明を行う。
6. 執行役社長は、経営監査部長の他の執行役、部門からの独立性確保に留意し、経営監査部長の人事について、監査委員会に事前連絡、説明を行う。

財務報告に係る内部統制システム

金融商品取引法に基づく内部統制報告書制度が2009年3月期から導入されたことにともなって、財務報告に係る内部統制の有効性の評価を推進する組織を全社に設置するとともに、各社内カンパニーや国内外の関係グループ会社で対応体制を整備し、評価を実施しました。東芝は、今後も財務報告に係る内部統制の有効性評価を通じて、東芝グループの財務報告の信頼性のいっそうの向上を目指していきます。

買収防衛策について

当社は、企業価値・株主共同の利益を確保し、向上させることを目的として、当社株式の大量取得行為に関する対応策、いわゆる買収防衛策を導入しています。本対応策は、当社の株式の大量買付が行われる場合の手続きを明確にし、株主の皆様が適切な判断をするために必要かつ十分な情報と時間を確保するとともに、買付者との交渉の機会を確保することにより、当社の企業価値・株主共同の利益を確保し、向上させることを目的としています。
詳細については「当社株式の大量取得行為に関する対応策(買収防衛策)の更新について」[PDF 325KB/21ページ] をご参照ください。

コーポレート・ガバナンスに対する社外からの評価

- 日本コーポレート・ガバナンス研究所による、「企業統治インデックス（JCGIndex)」で6位に選定されました（2013年3月）
- 企業年金連合会「企業統治ファンド」の銘柄に選定されました。

パフォーマンス報告　組織統治

情報開示とIR

情報開示に関する方針

東芝のIR（インベスター・リレーションズ、株主・投資家対応の広報）活動は、「東芝グループ行動基準」に基づき、東芝に対する「正しい理解と信頼を得るため、経営方針、財務データなどの企業情報を、適時かつ適切に開示」することを基本方針としています。

配当方針

(株)東芝は、中長期的な成長のための戦略的投資等を勘案しつつ、連結配当性向30%程度を目標とし、配当の継続的な増加を目指します。

情報開示の体制

2003年10月1日に適時開示手続規程を制定し、適時開示に関する具体的な業務分担を定めています。

情報開示に関する点検・監査

経営方針、財務データなどの企業情報を複数の部門がそれぞれの立場で作成、検証することにより、権限の分担を明確化するとともに、内部牽制機能を充実させ、内容の適正さを確保することとしています。また、各関係部門と法務部門とで二重に確認することにより、確実な適時開示を行うよう最大限努めています。

IRに関する社外からの評価

公平な情報開示に向けて、IRホームページのさらなる充実を図っています。2012年度の社外からの評価は以下のとおりです。また、SRI（社会的責任投資）においても東芝は高い評価を得ています。

IRホームページに関する社外からの評価（2012年度）

項目	評価
モーニングスター(株) ゴメス・IRサイトランキング （調査対象企業　国内3,502社）	優秀企業：金賞
大和インベスター・リレーションズ（株） 「インターネットIR表彰」 （対象3,593社）	2012年インターネットIR・最優秀賞（8年連続） 2012年インターネットIR・特別賞（英語版サイト）
日興アイ・アール（株） 「2012年度　全上場企業ホームページ充実度ランキング」 （対象3,570社）	総合２位

SRI（社会的責任投資）の評価（2012年度）

項目	評価
社会的責任投資（SRI）株価指標、DJSI　（Dow Jones Sustainability Indexes）の構成銘柄	2000年から14年連続選定
インテグレックス（日本）「企業の誠実さ・透明性」調査	6位
日本コーポレート・ガバナンス研究所「第11回（2012年度）企業統治インデックス（JCGIndex）」	6位

適時・適切で積極的なIR活動

情報開示にあたっては、各種法令・規則に沿って、もしくはこれらに該当しなくとも、投資判断に影響を与えると思われる重要な企業情報などを公平性に留意しながら、適時・適切に開示しています。
投資家の関心が高い個別事業については、必要とされるタイミングに配慮しながら、自社主催の事業説明会を実施したり、証券会社主催のセミナーに参画するなど、東芝グループへの理解が深まるよう努力しています。

株主・投資家とのコミュニケーション

個人株主とのコミュニケーション

株主通信の発行

個人の株主様には株主通信を通じてコミュニケーションに努めました。また。IRサポート会社主催のセミナーで昇降機事業について講演しました。

株主通信

IRホームページの充実

ホームページの投資家情報サイトでは、スマートフォンで利用しやすいように、スマートフォンからのアクセスに適したトップページを用意したり、コーポレートガバナンス関連のコンテンツをまとめたメニューを作成するなどのリニューアルを行いました。

株主総会

2012年6月22日開催の株主総会は、両国国技館で開催し、4,665人の出席を得ました。今後も、株主様とのコミュニケーションをいっそう深める会場運営を行っていきます。
会場には、製品展示コーナーが設けられ、電子デバイス、社会インフラ、デジタルプロダクツ、家庭機器、医用機器、東日本大震災への対応と復興支援活動などを株主の方にわかりやすく紹介しました。また、総会に合わせ発行したアニュアルレポートやCSRレポートを配布し、経営方針の柱であるCSR経営の遂行を積極的にアピールしました。

機関投資家や証券アナリストとのコミュニケーション

2012年度は、自社主催で研究開発戦略を取り上げて説明会を開催したり、証券会社主催の投資家向けセミナーにおいて、ストレージ事業の概要を説明しました。2013年2月に、海外機関投資家を訪問、東芝グループのCSR活動について説明、理解を求めるとともに、課題や期待などのコメントをいただきました。企業に投資する際の目安として注目されているESG（Environment、Society、Governance）に関し、海外機関投資家を訪問し東芝の取り組みを説明しました。

パフォーマンス報告　組織統治

ステークホルダーとの対話事例

2012年度の主な進捗・成果

- 海外機関投資家を訪問し、東芝グループのCSR活動について説明
- 経営層による「イノベーショントップ巡回」を国内外で29回実施

お客様との対話

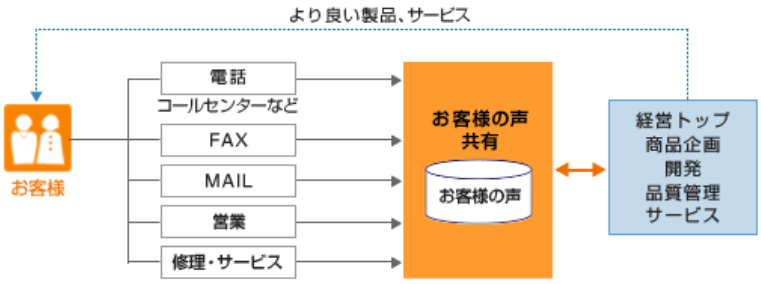
［主な対話窓口：CS推進部］

お客様の声の活用

日常業務のなかで製品やサービスに関するご意見・ご要望をいただき、経営トップを含む関係者で共有して製品の品質改善や修理サービスの向上に活かしています。

東芝PCあんしんサポート

お客様の声を事業活動に活かす仕組み



株主との対話

［主な対話窓口：法務部/広報室］

株主通信の発行

個人の株主様には株主通信を通じてコミュニケーションに努めています。証券会社の企画では昇降機事業について講演しました。ホームページでも、スマートフォンからのアクセスに適したトップページを用意したり、コーポレートガバナンス関連のコンテンツをまとめたメニューを作成するなどのリニューアルを行いました。

投資家との対話

［主な対話窓口：広報室］

投資家向け説明会を実施

投資家からの要請を受けて研究・開発戦略の説明会を実施しました。また、証券会社と連携して国内外の投資家向けに事業担当役員が半導体やストレージ戦略を説明するなど、注力事業への理解を得るための機会を設けました。

海外機関投資家を訪問

2013年2月に、企業に投資する際の目安として注目されているESG(Environment、Society、 Governance)に関し、海外機関投資家を訪問し、当社の取り組みを説明しました。

調達取引先との対話

［主な対話窓口：調達部］

定期的に開催する「調達方針説明会および日常の調達活動を通じて、CSR営の推進をお願いしています。2012年度は新規取引開始時および継続取引にあたって、法令・社会規範の遵守を調達取引先選定の優先条件とするよう「調達方針」を改定し、東芝グループ国内調達取引先のべ約10,000社に対して周知しました。

従業員との対話

［主な対話窓口：イノベーション推進本部、人事部/多様性推進部］

経営層の事業場巡回

経営層と従業員が直接意見交換する機会を積極的に設けています。2012年度は、経営トップが製造現場などに赴いて従業員と対話する「イノベーショントップ巡回」を国内外で29回実施しました。

イノベーショントップ巡回

きらめきフォーラムの開催

2005年から各事業場でダイバーシティをテーマにし実施している「きらめきフォーラム」では、従業員と社長が直接対話する場を設定しています。

地域社会との対話

［主な対話窓口：各社、事業場］

環境コミュニケーション

工場やオフィス近隣のコミュニティ、学校、お客様、企業、学生など、幅広いステークホルダーの皆様に東芝グループの活動を知っていただき、ともに環境を考えるための見学会や会議、情報発信を実施しています。

NPO・NGOとの対話

［主な対話窓口：CSR推進室、環境推進部］

NPO・NGOへの支援・協働

環境、人権、社会貢献など幅広い分野のNPO・NGOと積極的な対話を行い、相互の得意分野を活かしたパートナーシップを築いています。NPO、NGOへの支援・協働の実施にあたっては、社会の課題に対する貢献度、東芝の重点分野との関係性、創造性・先駆性、地域との関係などの基準によって審査します。

環境ステークホルダーダイアログの実施

定期的に環境ステークホルダーダイアログを実施し、NPOやNGOの意見を環境経営に反映しています。

パフォーマンス報告　人権

人権にかかわる方針・体制

2012年度の主な進捗・成果

- 米国のCSR団体であるBSRを講師に招いて「ビジネスと人権」をテーマに勉強会を開催

人権の尊重・差別の禁止に関する方針

東芝グループは、人間を尊重し、多様性と創造性にあふれる組織づくりをめざして、人権教育・啓発に取り組んでいます。

「東芝グループ行動基準」では、法令遵守はもとより、基本的人権を尊重し、差別的取り扱いを行わないこと、児童労働、強制労働を認めないことを基本方針に設定しています。また、個人の多様な価値観・個性・プライバシーを尊重し、人種・宗教・性別・国籍・心身障がい・年齢・性的指向などに関する差別的言動や、暴力行為、セクシャルハラスメント、パワーハラスメントなど、人格を無視する行為をしないことを明記しています。

また、人権や労働などに関する普遍的な原則を支持し実践する「国連グローバル・コンパクト」へ参加しています。

こうした方針を東芝グループだけでなくサプライチェーンにわたって徹底していくことが重要であると認識しています。そこで、取引に際して調達取引先に提示する文書「調達取引先様へのお願い」に人権への配慮について明記し、遵守をお願いするとともに、CSR調査を通じて遵守状況を確認しています。

労働三権の保障

東芝は「世界人権宣言」や「国連グローバル・コンパクト」および「OECD多国籍企業行動指針」の基本原則を支持し、従業員に対して労働基本権を保障しています。

また、東芝労働組合と締結している労働協約において、組合が、労働三権(団結権、団体交渉権、団体行動権）を保有することを認めると定めています。

人事に関する基本方針

東芝グループは「人事管理基本方針」において「人財こそ当社の最高資産」と位置づけ、グループ・グローバル共通の方針として「均等取扱」「ダイバーシティ」などを定めています。これらの方針に基づき、基本的人権や各国・地域の社会的規範を尊重することなどを人事諸施策の前提条件としています。
このような方針と考え方のもと、採用、評価、処遇などの諸施策を立案・推進しています。

人事管理基本方針（Global HR Policy）

人財こそ当社の最高資産

均等取扱
全ての社員に能力伸長と自己実現のチャンスを提供

成果主義
人選びは、加点主義に基づき実力・成果主義

ダイバーシティ
多様な属性・発想による組織活性化

適材適所
人事管理の基調は人財の活用と育成

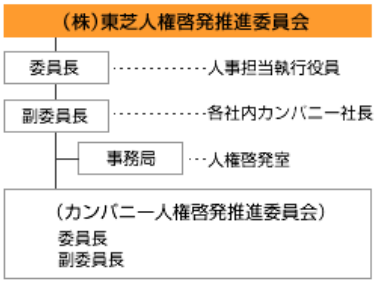
人権を尊重するための体制

東芝の人権啓発活動の取り組みは、人間を尊重し、個人の多様性を認め、差別的取扱い等を行わないことを基本方針に、人権啓発研修を通じて人権尊重意識の浸透を図っています。

推進体制

上記の推進方針に則り、下図の体制のもとに各社内カンパニー人権啓発推進委員会において主要研修項目を織り込んだ人権啓発研修計画を策定・実施を図っています。

（株）東芝　人権啓発推進委員会体制



人権を尊重するための教育

東芝グループは、基本的人権を尊重し、個人の多様な価値観を認め、差別的取り扱いなどを行わないことを基本方針に「差別のない快適な働きがいのある組織づくり」をめざして、人権啓発推進委員会が中心となって、従業員への人権尊重意識の浸透を図っています。

「東芝グループ行動基準」を15ヵ国語に翻訳し、グループ全社・全事業場に周知徹底するなど、多様性の尊重にも取り組んでいます。また、入社時および昇格・役職任命前後の研修で人権教育を実施しています。

入社時および昇格・役職任命前後の研修で人権教育を実施しています。また、毎年12月に、人権週間と東芝グループCSR月間の行事として人権週間記念講演会を東芝本社で開催しています。2012年度は、「目からうろこのバリアフリー」をテーマに開催し、東芝グループの総務・人事部門などの責任者140人が出席しました。

「ビジネスと人権」をテーマに勉強会を実施

また、2012年3月には、米国のCSR推進団体であるBSRを講師に招いて「ビジネスと人権」をテーマに勉強会を開催しました。新興国での労働、人権問題と対応などについて理解を深めました。

パフォーマンス報告　人権

従業員の人権配慮

従業員の強制労働・児童労働の禁止

東芝グループは、人間を尊重し、多様性と創造性にあふれる組織づくりをめざしています。人権や労働などに関する普遍的な原則を支持し実践する「国連グローバル・コンパクト」へ参加し、法令遵守はもとより、基本的人権を尊重し、差別的取扱を行わないこととしています。また、児童労働、強制労働を認めません。

労働組合との関係

東芝では、従業員が加入している「東芝労働組合」と安定した労使関係にあり、従業員の労働条件などについて定期的に交渉・協議しています。
また、半年に1回開催する「東芝グループ労使会議」では、東芝と国内グループ各社の労働組合が加盟する「東芝グループ労働組合連合会」とグループの経営方針について話し合います。
海外のグループ各社では、各国の法令などに基づいて、各社の労働組合や従業員代表と話し合っています。

従業員の個人情報保護

従業員の個人情報については、利用目的などに同意を得て取得・利用し、人事勤労部門を中心に厳重に管理しています。
求職者の個人情報も、利用目的に同意を得た範囲で、保存期限を定め、適切に保護・利用しています。

セクシャルハラスメント、パワーハラスメントの防止

東芝グループでは、「東芝グループ行動基準」で、東芝グループの役員・従業員の行動規範として、個人の多様な価値観・個性・プライバシーを尊重し、人種・宗教・性別・国籍・心身障がい・年齢・性的指向などに関する差別的言動や、暴力行為、セクシャルハラスメント、パワーハラスメントなど、人格を無視する行為をしないことを明示しています。

こうした考えのもと、就業規則や労働協約において、セクシャルハラスメント・パワーハラスメントを禁止し、その行為者に対しては懲戒に処することを定めています。

従業員相談窓口の設置

従業員が個々に抱える悩みや相談に対する「従業員相談ルーム」を設置しています。職場風土や人間関係、人事処遇、セクシャルハラスメント・パワーハラスメントなどに関する相談を、電話・FAX・e-mail・郵便などで受け付けて、専任の相談員が対応しています。

パフォーマンス報告　人権

サプライチェーンでの人権配慮

2012年度の主な進捗・成果

- 東芝グループ調達取引先延べ約10,000社に対して、紛争鉱物問題の理解度および取り組み状況について調査。
  JEITA「責任ある鉱物調達検討会」に参加。業界標準の取り組み検討に貢献

サプライチェーンにおける人権配慮の考え方

人権への配慮について、東芝グループは従業員だけでなくサプライチェーンにわたって徹底していくことが重要と認識しています。そこで「調達取引先様へのお願い」に人権への配慮について明記し、遵守をお願いするとともに、CSR調査を通じて遵法状況を確認しています。

EICCに加盟

2011年6月に電子業界のCSR推進団体であるEICC（Electronic Industry Citizenship Coalition）に加盟しました。EICCの行動規範の趣旨に賛同し、サプライチェーンにわたってCSRを推進していきます。
また、2012年5月に「東芝グループ調達方針」を改定し、人権に関する調達取引先への要請事項に紛争鉱物の不使用を追加、奴隷や人身売買など非人道的行為の具体例を明示しました。

紛争鉱物の不使用について

東芝グループは人道的な観点から、コンゴ民主共和国およびその近隣周辺地域で産出された、非人道的行為にかかわる紛争鉱物の金、タンタル、タングステン、すずを原材料として使用しない方針です。2011年10月には、紛争鉱物に関する社内体制を整備し、「東芝グループ紛争鉱物対応方針」を定めてホームページで公開しました。
デューディリジェンスの一環として、JEITA ※1 「責任ある鉱物調達検討会」に参加（2011年11月）し、業界団体との連携を図っています。
調達取引先に対して、EICC-GeSI※2の書式を使用して紛争鉱物の使用状況や製錬所の調査を実施しています。
また、米国政府が提唱する官民連携のプロジェクトPPA（The Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade）に参加しています。武装集団の資金源を絶ち、コンゴ民主共和国周辺地域の経済的支援に貢献していきます。さらに、2012年2月には紛争鉱物問題に取り組む米国NGO (Enough Project) やASEED JAPANと意見交換しました。

2011年度には、半導体部門などの調達取引先約300社に対して、「紛争鉱物報告テンプレート（EICC/GeSI様式）」にて紛争鉱物の使用状況や製錬所のパイロット調査を実施しました。
2012年度には、東芝グループ調達取引先延べ約10,000社に対して、紛争鉱物問題の理解度および取り組み状況について、調査を実施しました。
なお、2013年6月から、「紛争鉱物報告テンプレート（EICC/GeSI様式）」を使用した紛争鉱物の使用状況や製錬所情報の本格調査を開始しました。

※1 社団法人 電子情報技術産業協会
※2 Global e-Sustainability Initiative（情報通信技術関連企業を中心としたグローバル・eサステナビリティ・イニシアチブ）

東芝グループ紛争鉱物対応方針

東芝グループは、コンゴ民主共和国およびその近隣周辺の紛争、および、人身売買、奴隷、強制労働、児童労働、虐待、戦争犯罪などの非人道的行為に関わる、錫石(錫の原鉱石)、鉄マンガン重石 (タングステンの原鉱石)、 コルタン(タンタルの原鉱石)、金とその派生物の使用を禁止するよう推進します。

OECDガイダンスを参照し、サプライチェーンを適切に管理していきます。
また、EICC-GeSIが開発したツールを利用して、サプライチェーンの調査を実施していきます。
今後、EICC-GeSIが進めている紛争鉱物の製錬所までの監査プログラム、あるいは他のプログラムの開発により紛争鉱物を完全に排除する調達方法が確立された場合には、サプライヤーの皆様にもそれに従った取引をお願いいたします。
コンゴ民主共和国およびその近隣周辺地域から産出された鉱物全てを使用しないのではなく、同地域における紛争などに関わらない適法に取引された鉱物は使用していく方針です。
東芝グループのサプライヤーの皆様におかれましても、これらの紛争鉱物調達方針にご協力いただくようお願い申し上げます。

パフォーマンス報告　労働慣行

雇用の安定

人事に関する基本方針

東芝グループは「人事管理基本方針」において「人財こそ当社の最高資産」と位置づけ、グローバル・グローバル共通の方針として「均等取扱」「ダイバーシティ」などを定めています。これらの方針に基づき、各種法規に基づいた従業員の労働条件を確保するとともに、従業員の「雇用安定のための行動指針」を労使で確認し、この行動指針の精神に則った事業活動を行っています。

人事管理基本方針（Global HR Policy）

人財こそ当社の最高資産

均等取扱
全ての社員に能力伸長と自己実現のチャンスを提供

成果主義
人選びは、加点主義に基づき実力・成果主義

ダイバーシティ
多様な属性・発想による組織活性化

適材適所
人事管理の基調は人財の活用と育成

東芝グループ従業員の内訳（2013年3月末現在）　（人）

地域	従業員数	事業	従業員数
日本	113,486	デジタルプロダクツ	34,926
中国	22,889	電子デバイス	36,050
アジア※1・オセアニア	28,257	社会インフラ	92,886
北米	22,347	家庭電器	25,471
中南米	6,711	その他	13,338
欧州※2	11,562	全社（共通）	3419
アフリカ	835		
総計	206,087	総計	206,087

※1 日本・中国除く　※2 ロシア含む

労使間の対話

労使関係ならびに会社事業活動の円滑化を目的に、労使でさまざまな対話を実施しています。そのために、事業計画・実績、主要な組織改正などは定期的に労働組合に説明する事項として、労働条件の変更などは労使で協議する事項としてあらかじめ労使間で決定しています。

パフォーマンス報告　労働慣行

公正な評価・処遇

公正な評価・処遇のための方針

評価の役割は、職務能力・成果を判定して適正な処遇を行うことで、適材適所の人事配置につなげるとともに、各々の意欲と能力を最大限に引き出すことにあると考えます。
東芝グループでは、職能ごとに求められる能力・成果を明らかにした「職能別評価視点」を評価に活用するとともに、全従業員に評価制度についてのハンドブックを配布しています。評価にあたっては、性別、年齢、人種・国籍などの属性に関わりなく、一人ひとりの能力と遂行した業務の成果を得点主義（加点主義）で公正に評価しています。

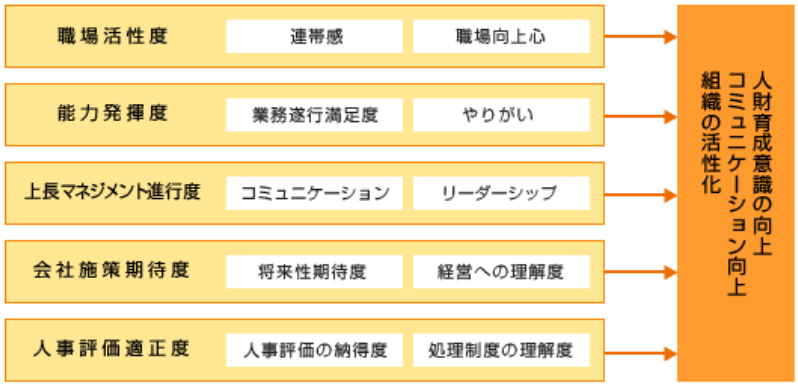
公正な評価・処遇の推進体制

人事勤労部門が、評価・処遇制度を策定し、これに基づき公正な評価、処遇を推進しています。

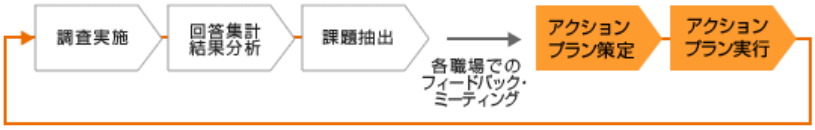
公正な評価・処遇のための教育

東芝では従業員の声を聞く仕組みの一つとして、グループ各社に「従業員意識調査（TEAMサーベイ）」の実施を呼びかけています。これは、東芝では2003年から実施しており、会社の施策や、職場・上司に対する意識・評価、従業員自身の業務と評価・処遇に関する意識を無記名で調査するもので、2012年度は国内の33社が実施しました。
調査結果をもとに各部門でミーティングを実施し、職場での対話や組織の活性化に向けた施策につなげています。

従業員意識調査の目的・方法



従業員意識調査実施サイクル(年間)



パフォーマンス報告　労働慣行

人財の育成

人財育成の基本方針

人財育成にあたっては、すべての社員に対し、平等に差別なく能力伸長と自己実現の機会を提供することを基本方針としています。

グローバル人財の育成

東芝グループでは、東芝の経営理念をベースに、異文化を理解しながら世界のステークホルダーと直接的なコミュニケーションを取って業務を遂行できる「グローバル人財」の育成に注力しています。
東芝の歴史のなかで培われてきた行動特性・マインドセットについて教育を行う「東芝バリュー教育」、多様性を受容する豊かな人間性と深く考える力を醸成するための「リベラルアーツ教育」などを各国・地域別に開催しています。これらの地域別従業員教育については、特に欧州・アジアで歴史が長く、プログラム開始から15年以上が経過しました。
また、東芝グループのリーダー候補を対象として開催する「イノベーションリーダー教育」などの全世界合同の教育も行い、育成を図っています。

欧州管理者教育

キャリア形成を支援する制度

東芝は、従業員一人ひとりを活用・育成する観点に立ってキャリア形成を支援しています。
年に一度、従業員が上長と長期的なキャリア形成の方向性を話し合い、中期的に到達すべき能力基準や育成・活用方法を共有化する「キャリアデザイン制度」、半年ごとに今後半年間の業務内容と過去半年間の業務成果について上長と確認する「パフォーマンスマネジメント制度」などの仕組みを導入しています。
また、部門から公開された人財募集に対して人事異動を立候補する「グループ公募制度」や、自分の希望する部門に対して人事異動を申し入れる「グループＦＡ制度」など、従業員が自らの意思でキャリア形成を行うことのできる仕組みを設けています。

グループ内公募制度、社内FA制度を利用した異動実績　（人）

制度	対象	2011年度	2012年度
グループ内公募	対象会社の正規従業員で勤続3年以上の者を対象	27	39
グループＦＡ	正規従業員で勤続5年以上の者を対象	20	19

東芝グループにおける研修制度

東芝グループでは、従業員が共通して持つべきベースを確立するための教育制度と、個々のニーズとキャリア特性に応じて対応できる自己啓発プログラムを用意しています。

教育の区分	概要
東芝人教育	東芝人としての共通ベースである行動や価値観を身につけるために、イノベーション（MI）や東芝バリュー、リベラルアーツ※について学びます。 ※ リベラルアーツとは、教養（深く考えるための技術・知識）のこと
グローバル教育	「グローバル人財（＝自国/地域の業務のみだけでなく、グローバルな東芝グループまたはステークホルダーとの直接的なコミュニケーションを取り、異文化を受容しながら業務を遂行できる人財）を育成するための教育です。
階層別教育	入社時、資格昇格時、あるいは管理職に新たに任命されたときなどステップアップの節目に必ず受講しなければならない教育。それぞれの立場で最低限身につけておくべき知識、スキルを習得し、立場に応じた役割を担えるようになることを目的に行います。
職能別教育（部門別教育）	職種別にそれぞれの社員のキャリア段階に応じて、必要な知識・スキルの習得を目的として実施する教育です。
経営人財教育	東芝グループの経営幹部候補者・将来のリーダー候補者を育成する選抜型の教育です。

従業員意識調査の実施

東芝では従業員の声を聞く仕組みの一つとして、グループ各社に「従業員意識調査（TEAMサーベイ）」の実施を呼びかけています。これは、東芝では2003年から実施しており、会社の施策や、職場・上司に対する意識・評価、従業員自身の業務と評価・処遇に関する意識を無記名で調査するもので、2012年度は国内の33社が実施しました。
調査結果をもとに各部門でミーティングを実施し、職場での対話や組織の活性化に向けた施策につなげています。

パフォーマンス報告　労働慣行

多様性の推進

2012年度の主な進捗・成果

- 障がい者雇用率2.0%を達成

人財の多様性確保に関する推進体制

多様な個性を持つ従業員たちが、それぞれの力を十分に発揮することが、イノベーションを創出し、企業の成長につながります。こうした考えから、東芝グループはダイバーシティ（多様性）の推進を「経営戦略」と位置づけています。その考え方を、従業員への訓示や、有識者を招いての社内向けフォーラム「きらめきフォーラム」において社長が直接伝えています。

また社内では専任組織「多様性推進部」を置いて、人事処遇制度の拡充などダイバーシティを推進していく仕組みづくりを進めています。

人財の多様性を尊重するための教育・研修

東芝グループでは、従業員の個性や価値観を受容・尊重し、一人ひとりがその適性と能力を最大限に発揮できるような組織風土づくりに取り組んでいます。その一環として、個々人の多様性を受容し尊重することを学ぶ「ダイバーシティ教育」を階層別教育に組み込んでいます。その他、若手の女性従業員を対象とした「キャリア5年～10年女性従業員向けキャリア研修」や、障がいのある従業員を対象とした「自己アピールスキル研修」のほか、聴覚障がい者受入れ部門向けのコミュニケーション研修を実施するなど、教育の拡充を図っています。
さらに、従業員が職場について相談できる専用相談メールアドレスの設置や、従業員から寄せられた相談をベースに従業員相互が情報交換を行う場を提供するなど、双方向のコミュニケーションを充実させ、会社と従業員が一体となった取り組みも進めています。

外国籍従業員の採用拡大

ダイバーシティ推進の一環として、外国籍従業員の雇用拡大を進めています。
留学生採用に加え、2006年から、国外の大学を卒業する学生を直接採用する「グローバル採用」を展開。また、日本での生活・勤務に早く慣れるよう、生活に関するさまざまな支援を行うとともに、個人ごとに育成担当者を選任して一人ひとりに応じた業務スキルの向上を図るなど、各種支援を実施しています。
2011年度からは業務内容・職場環境などについて定期的なアセスメントを行い、上司と「グローバル採用」での入社者がそれぞれ課題と捉えている点について「他職場での好事例」「外国籍従業員に活躍してもらうために職場で実施している工夫」などを紹介し、改善を図っています。また新しく「グローバル採用」での入社者を受け入れる職場の上司・育成担当者を対象にした研修を実施しています。

障がい者の雇用

2013年4月1日時点で、東芝では障がいのある従業員が531人勤務しており、障がい者雇用率は2.05%となっています。東芝グループでは、130社中124社が法定雇用率を達成しており、全グループ会社での達成をめざしています。
また、障がい者の活躍支援にも積極的に取り組んでいます。2010年度からは、障がい者支援にかかわる人事部やデザインセンターなど7部門によるネットワークを立ち上げ、総合的な支援策の立案・実行に向けた取り組みを進めています。

障がい者雇用率の推移（東芝は特例子会社を含む ※国内）

		2011年6月	2012年6月	2013年4月
(株)東芝	人数	503人	512人	531人
	雇用率	1.93%	1.96%	2.05%
東芝グループ ((株)東芝含む)	人数	1,787人	1,760.5人	1,788人
	雇用率	2.13%	2.16%	2.24%
	達成会社数	138社	134社	124社

活動事例：特例子会社東芝ウィズで障がい者雇用を推進

東芝ウィズ（株）は、東芝の障がい者雇用に対する基本方針のもとに2005年2月に設立されたグループ唯一の特例子会社です。障がいを超えて「共に生きる」「共に働く」という思いを込めてウィズ（with）と名づけました。知的障がい者を中心に25人が東芝グループ内の5つの事業場で働いています。

清掃業務を行う東芝ウィズ(株)の従業員

活動事例：手話倶楽部のメンバーがエコプロダクツ展で活動

東芝グループでは、2009年度から毎月1回、従業員を対象とした手話教室「東芝手話倶楽部」を開催しています。手話倶楽部では聴覚に障がいのある従業員が講師を務め、円滑なコミュニケーションの実現に向けて手話を教えるほか、聴覚障がいへの理解を促す情報を提供しています。2012年度までの参加者数は、のべ1,337人でした。
手話倶楽部のメンバーは、社外でも積極的に活動しています。2010年度からは、環境展示会「エコプロダクツ展」の東芝ブースで手話による説明を実施。また、2011年度から東芝本社近くの小学校の夏休み体験授業で手話講師を務めています。

エコプロダクツ展での手話による案内

高齢者の積極活用

東芝では少子高齢化が進む中で、60歳定年以降も貴重な即戦力として、また高度なスキルや技能の伝承者としての役割を期待して、2001年からスキル・能力に応じて賃金水準が決まる65歳までの雇用延長制度を導入し、高齢者が活き活きと活躍できる仕組みを提供しています。
2013年4月に施行された「高年齢者等の雇用の安定等に関する法律」(高年齢者雇用安定法)の改正ついては、東芝では、2013年4月以降に60歳に到達する者から、法改正の主旨を踏まえて、原則希望者全員を雇用延長することで対応することとしています。
引き続き当社は、高齢者の働き方のニーズや個々のスキル・能力に応じた高齢者の活躍を積極的に推進していきます。

パフォーマンス報告　労働慣行

多様な働き方の支援

2012年度の主な進捗・成果

- 経済産業省「ダイバーシティ経営企業100選」受賞
- 日本経済新聞社の「2012年度働きやすい会社」調査3位

ワーク・スタイル・イノベーションへの取り組み

「ワーク・スタイル・イノベーション」（以下「WSI」）とは、効率的でメリハリのある仕事をし、ライフではリフレッシュと同時に自らを高めて仕事の付加価値化につなげるという「正のスパイラル」を創出する活動です。
東芝グループでは、個人による「セルフマネジメント」と、チームリーダーを中心とした「チームマネジメント」の2つを柱に働き方の変革を進めています。また「Enjoy your work!」をキャッチフレーズとしたキャンペーンを展開し、社内ホームページ上に経営幹部や従業員の体験から学ぶことをコンセプトとしたサイトを開設しています。

社内ホームページ「Enjoy your work!」

活動事例：介護実態調査

家族形態の変化や共働き世帯の増加などにより、今後、仕事をしながら家族の介護に従事する従業員の比率が増加することが見込まれます。そこで、東芝では現状把握を目的として2012年度に40歳以上の従業員を対象としたサンプル調査を実施しました。調査では、現在および将来の介護の可能性や介護に対する不安、現行制度についての認知度や理解度を測定し、その結果を支援施策の充実に役立てています。

活動事例：勤務時間を「見える化」するシステムの活用

東芝では、WSIに向けて働き方の現状を正しく認識するために、各自の在社時間を従業員のパソコン上に表示する「在社時間表示システム」を導入。さらに、上長と従業員が日常的に労働時間を強く意識する環境づくりを目的に「勤務実績配信システム」と「勤務実績状況表示システム」を運用しています。
「勤務実績配信システム」では、勤務実態に関する情報を上長と従業員にe-メールで自動配信します。また「勤務実績状況表示システム」では、勤務の状況を信号の色（赤、黄、青）で表示することで時間外労働時間に対する注意を促すなど、勤務の「見える化」をサポートしています。

仕事と育児の両立を支援

東芝グループでは、ライフステージに応じて従業員が働き方を柔軟に選択できるよう、制度の充実と柔軟化を進めています。1990年代から仕事と家庭の両立支援に取り組み、2005年からは次世代育成支援対策推進法に基づいた諸施策を実行し、法定水準を上回る制度を整備しています。

多様な働き方を支援する制度と利用実績（東芝）

制度	期間	2011年度	2012年度
育児休職制度	子が満3歳に到達するまで (配偶者が働いていなくてもよい)	男性：16	男性：12
		女性：258	女性：296
配偶者出産休暇制度	配偶者の出産日を含む6週間以内に5日間※1	男性：399	男性：423
介護休職制度	被介護者1人につき365日まで	男性：2	男性：6
		女性：5	女性：6
短時間勤務制度	育児：子が小学校を修了するまで※2 介護：被介護者1人につき3年まで	男性：7	男性：9
		女性：398	女性：409

※1 2011年度までは「配偶者の出産日を含む2週間以内に5日間」
※2 2011年度までは「子が小学校3年生まで」

活動事例：経済産業省「ダイバーシティ経営企業100選」受賞

経済産業省は2012年度、「ダイバーシティ経営企業100選」事業を新設しました。この事業では、多様な人財の能力発揮によってイノベーションを創出し、価値創造につなげる「ダイバーシティ経営」で成果を上げている企業を表彰します。東芝は、本事業の初年度において、選定企業の1社として表彰されました。

「ダイバーシティ経営企業100選」受賞
（2013年3月）

活動事例：日本経済新聞社「働きやすい会社調査」3年連続3位以上を取得

日本経済新聞社「働きやすい会社調査」において、東芝は3年連続で、総合ランキング3位以上を取得しました（2010年度：2位、2011年度：3位、2012年度：3位）。

活動事例：社外の評価

2005年4月から、次世代育成支援対策推進法に基づいた施策を実行し、2007年には"次世代認証マーク（愛称「くるみん」）"を取得しました。こうした取り組みが高く評価され、東芝は、2007年に「にっけい子育て支援大賞」を受賞しました。

「くるみん」マークを取得
（2007年5月）

活動事例：社内保育施設「きらめキッズ」

従業員のワーク・ライフ・バランス支援の一環として、2011年4月に横浜事業所内に社内保育園「きらめキッズ横浜」を開園しました。週2日保育、週3日保育、一時保育など、多様なニーズに応える柔軟なコース設定で男性従業員の利用が多いことが特徴です。広いグラウンドのある緑豊かな環境で、専任のスタフがのびのびとした保育を行っています。2012年度は年間を通して園児の成長に合わせた数多くのイベントを行いました。

社内保育園「きらめキッズ横浜」

手づくりの看板

活動事例：男性従業員の育児参画

東芝・生産技術センター
部品技術研究センター　中畑 政臣さん

3ヵ月の育児休職を取得しました。同じエンジニアとして働く妻とは、結婚当初から家事も同じように分担してきました。子どもと2人きりの生活を体験してみて、一人で子育てをするのは思っていたよりもずっとタフで大変だということがわかりました。仕事と子育て、夫と妻。何事も片方だけに負荷がかかりすぎないよう、バランスをとっていくことが大事だと思います。

勤務時間に関する配慮

東芝では、「働き方に関わる仕組み」については、従業員が主体的・自律的に業務遂行することを通じ、効率的でメリハリある勤務を実現することを目的に、弾力的な勤務制度としてフレックスタイム制を導入しています。自主的・創造的な組織風土づくりを通じ、業務効率の向上を図っていきます。

活動事例：家族の日の取り組み・定時退社日の設定

WSIを加速し、従業員が家族とともに過ごす時間を創出するために、国が定める11月の「家族の週間」の期間中に週2日間以上の定時退社日を徹底するなどの取り組みを実施しています。また他の月にも事業場毎に「定時退社日」を設定しています。

長期休暇制度の設置

明確な目的意識に基く休暇の取得促進を図るため、自己啓発、社会貢献活動、私傷病（含不妊症）、介護、看護を目的に従業員が個人別に積み立てた年休（最大20日）を活用できる長期休暇制度を導入しています。

福利厚生

東芝企業年金制度

老後の生活のために、厚生年金保険の老齢厚生年金がありますが、さらに東芝では、より厚い給付を行うために東芝企業年金制度を設けています。

選択型福祉制度「Teatime」

東芝では、多彩なメニューから自らのニーズに合わせて自由にメニューを選択することができ、選択したメニューに対し、会社から補助を受けられる選択型福祉制度「Teatime」を設けています。

働き方の多様性を尊重するための教育・研修

「多様性の受容と尊重」「WSI」の推進に向けて、従業員の意識啓発活動の一環として、以下の活動を行っています。

きらめきフォーラム（2005年～）

ダイバーシティやWSIをテーマとした社内向けフォーラム「きらめきフォーラム」を年1回（2010年度までは年2回）開催し、外部有識者と社長からメッセージを発信。

冊子「きらめき」の配布（2004～2006年度）

ワーク・ライフ・バランス実現に向けて社内PR誌を全従業員に配布（9号発行、国内グループ会社を含め約8万部）。

冊子「きらめき」

冊子「ワーク・スタイル・イノベーションハンドブック」の配布（2007年～2008年）

従業員が効率的に働くスキルを習得するための教育プログラムを2007年度に整備し、2008年度には「効率的でメリハリのある仕事を実現するためのマネジメントノウハウ」「WSI」の考え方と各事業場での取り組み事例」全従業員に配布（国内グループ会社を含め約10万部発行）。

新聞「きらめきタイムズ」の配布（2007年度～）

東芝グループにおける意識の啓発活動の一環として、社内新聞「きらめきタイムズ」を年に4回発行。ダイバーシティとWSIの推進を目的に、社長を含む役員からのメッセージをはじめ、WSIを実践している事例などを日本語と英語で紹介、ダイバーシティとWSIの推進へとつなげています（国内グループ会社を含め約12万部発行）。

「きらめきタイムズ」でWSI事例を紹介

「両立支援ハンドブック」の配布（2006年度）

仕事と家庭（育児等）の両立支援のための各種制度説明や、出産・育児等における職場内でのコミュニケーションについてのマニュアルを作成し、全従業員に配布。

「ひとめでわかる！子育て手続き」（2008年度～）

妊娠から職場復帰までの両立支援のための制度について、手続きまで含めて分かり易く解説したハンドブックを作成し、対象者に配布。

「ひとめでわかる！介護の手続き」（2010年度～）

介護にかかわる制度やその手続きをまとめ、仕事と介護の両立を解説したハンドブックを作成し、社内ホームページ上に掲載。

「WSI」をテーマとした職場ミーティング（2012年度～）

国内グループ全従業員を対象に行っているインテグリティ浸透のための職場ミーティングにおいて、2012年度は「WSI」をテーマとしたミーティングを2回実施し、概念の浸透と効率的な働き方についての意識啓発を行いました。

パフォーマンス報告　労働慣行

安全と健康

2012年度の主な進捗・成果

- OHSAS18001認証取得会社数106社
- 東芝および国内グループ会社における災害度数率（100万のべ実労働時間当たりの休業4日以上の死傷者が発生する頻度）0.190
- 東芝テック(株)静岡事業所が「第五種無災害時間記録(3,550万時間)」を達成、厚生労働省労働基準局長表彰を受賞

安全健康基本方針

東芝グループは「人を大切にします」という経営理念のもと、従業員の安全と健康の確保を、事業の基盤として経営の最優先事項の一つに位置づけています。
この経営トップの「安全健康への決意」をグループ各社の経営トップからすべての従業員までが共有することを目的に、2004年4月に社長名による「東芝グループ安全健康基本方針」を制定しました。本方針に係る基本的事項は永続的に取り扱いますが、事業の変化や作業に応じたリスクの変化に応じて適宜、これを見直します。
経営トップ自らが「CSRを基盤として、すべての事業活動において生命・安全・法令遵守を最優先し、我々が生み出し、人々の生活基盤を支える商品・サービスの品質・安全性をいっそう高め、東芝が社会から信頼される「地球内企業」としての「誠実さ（Integrity）」を備えること」を不可欠として、その思いを基本方針に込めています。

「東芝グループ安全健康基本方針」

東芝グループは「人を大切にします」「豊かな価値を創造します」「社会に貢献します」という東芝グループ経営理念に基づき、「地球内企業」として世界各国の文化や慣習を尊重しながら、エレクトロニクスとエネルギーの分野を中心に事業活動を展開していきます。 そのために、全ての事業活動において生命・安全・法令遵守を最優先し、グループをあげて「安全で快適な職場環境づくりと心身の健康保持増進」を推進します。

1. 安全健康を経営の最重要課題の一つに位置づけ、「安全健康管理活動の継続的な改善」により「業務に起因する負傷及び疾病の予防」に努めます。
2. 労働安全衛生法規等およびグループ各社が履行することを決めた指針および自主基準などを遵守します。
3. 次の事項について目的・目標を定め、実行します。
   (1) 労働災害や職業性疾病の撲滅ならびにこれらを誘発するリスクの低減
   (2) 全従業員が個々の能力を十分発揮するための心身の健康保持増進
4. グループの事業にかかわるすべての人の安全と健康を確保するため、取引先に対して安全健康への取り組みを求め、支援します。
5. 私たちの安全健康に関する取り組みや成果を積極的に公表し、社会の安全健康管理水準の向上に貢献します。

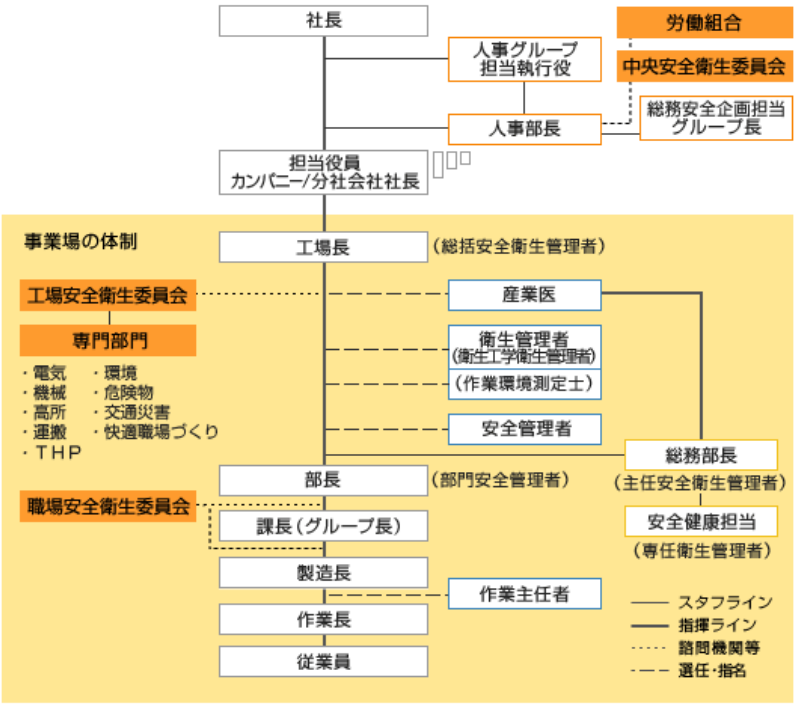
「安全健康」という表現について

「労働安全衛生」を表す略語の「OHS」の「H」は「Health」であり、直訳すれば「健康」となります。東芝グループでは、従来の「衛生（hygiene、sanitationの印象）」よりも一歩踏み込んで、心身の健康づくりの意味も含めた、前向きな受け止め方を表現しつつ、「衛生」よりも「健康」とする方が、従業員にも理解し易くなじみ易いという趣旨から、「安全健康」としています。

安全健康推進体制

グループ全体の安全健康管理体制を下図の通り定めています。安全健康管理活動は、経営トップから従業員までのライン管理を中心に、コーポレート、社内カンパニーと主要グループ会社を通じて、事業場（またはグループ会社）単位で展開しています。各事業場（グループ会社）では、専門スタフの選任、安全衛生委員会の開催などの法定事項の履行に加え、自主的な専門委員会、職場委員会を立ち上げるなど、作業内容や、工程のリスクに応じた「プラスα」の積極的な取り組みを実践しています。

東芝グループの安全健康管理体制図（2013年度4月時点）



安全健康活動に対する表彰・評価

東芝グループ各社における安全健康に関する優れた実績は、各種表彰を受けるとともに、安全健康関連の大会で活動事例として発表されるなど、高く評価されています。

社外表彰

被表彰組織	表彰名	表彰時期
東芝テック(株) 静岡事業所	第五種無災害時間記録(3,550万時間) 厚生労働省労働基準局長 表彰	2012年5月
(株)東芝 大分工場	第五種無災害時間記録(3,550万時間)厚生労働省労働基準局長 表彰	2011年3月
(株)東芝 府中事業所 奥山武是	安全優良職長厚生労働大臣顕彰	2011年1月
(株)東芝 青梅事業所 安全衛生協力会	厚生労働大臣団体賞	2010年7月
東芝イーアイコントロールシステム（株） 四国事業所	厚生労働大臣奨励賞(健康確保対策部門)	2007年7月
岩手東芝エレクトロニクス(株)	厚生労働大臣奨励賞(安全)	2007年7月
東芝メディア機器(株)	厚生労働大臣奨励賞(健康確保対策部門)	2006年7月
(株)東芝 青梅事業所	厚生労働大臣優良賞(安全)	2006年7月
東芝セミコンダクター・タイ社	タイ国総理大臣産業賞(安全管理部門)	2006年8月

社外発表

会合名	発表組織	発表事項	発表・掲載時期
全国産業安全衛生大会	(株)東芝	職域におけるウォーキングプログラムの効果	2010年10月
	(株)東芝	健康診断データ活用(第2報)	2009年11月
	(株)東芝	東芝のメンタルヘルス活動	2007年11月
	(株)東芝	健康診断データ活用検討	2007年11月
日本産業衛生学会	(株)東芝	全従業員一人ひとりに即した保健指導、受診支援を目指して	2012年5月
	東芝キヤリア(株)	シンポジウム「産業保健と自殺予防-自殺総合対策大綱の改定をめぐって」	2012年5月
	(株)東芝	ウォーキングプログラムの睡眠への有用性	2011年5月
	(株)東芝	組織公平性の教育研修が管理・監督者のメンタルヘルス対策の認識に与える効果	2010年5月
	(株)東芝	職域におけるウォーキングプログラムの心身両面への有効性	2010年5月
	(株)東芝	夜型生活者への効果的なメタボリック・シンドローム対策の検討	2010年5月
	(株)東芝	健康診断検査値の『将来予測』手法の検討	2009年5月
	(株)東芝	労働者の健康関連QOLと組織公平性との関連	2009年5月
	東芝テック(株)	健康診断における無所見者の健康関連活動と健康認識	2009年5月
	東芝キヤリア(株)	派遣労働者の安全衛生向上を目指した活動事例	2009年5月
冊子「労働の科学」	(株)東芝	東芝の労働安全衛生マネジメントシステム	2009年1月号

安全・健康に関する意識啓発・教育

東芝の全国安全健康活動の歴史は、大正3年、当時の東京電気で安全運動に注力し、後に日本の安全運動の発展に生涯を捧げた「蒲生俊文」氏の活躍にまで遡ります。以来、東芝グループは、このDNAを受け継ぎ、従業員の安全と健康を経営の最重要課題に掲げ、安全健康に関するさまざまな活動を行ってきました。

蒲生俊文氏

全従業員へ「全国安全週間／労働衛生週間社長メッセージ」

毎年の全国安全週間（7月）、労働衛生週間（10月）では、東芝の社長が、安全衛生への揺るぎない決意を込めたメッセージを従業員に発信しています。また各事業場、グループ会社においても、東芝と同様に経営トップが従業員にメッセージを発信するほか、独自の取り組みを展開しています。

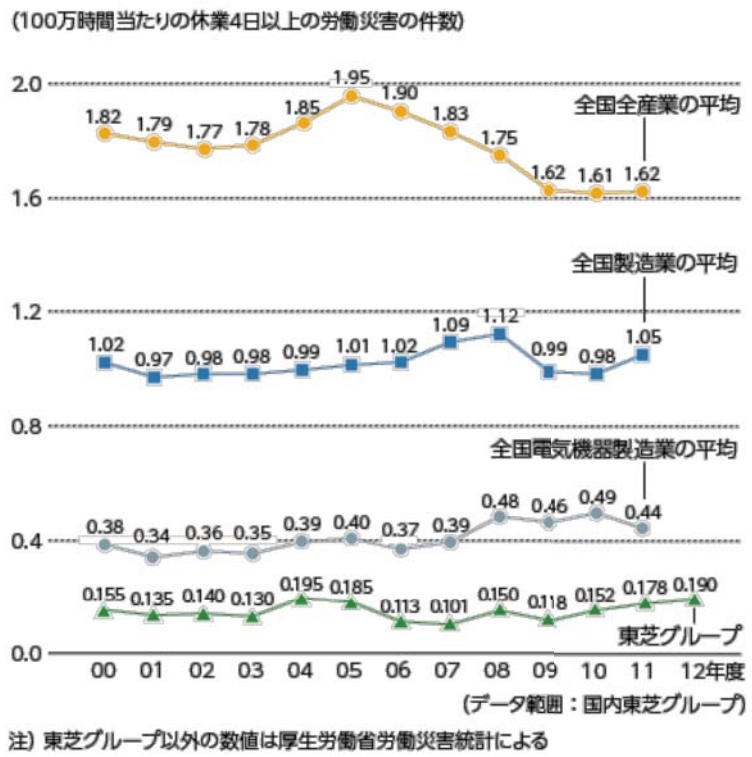
東芝グループ各社の経営トップと安全健康担当者が参加する「東芝グループ安全健康大会（2008年度からCSR大会に統合）」

1975年に第1回を開催以来、毎年12月、東芝およびグループ会社の経営トップ、労働組合代表と安全健康担当者を主な出席者として「東芝グループ安全健康大会」を開催しています。優れた安全健康活動を展開し、他の模範となる事業場や会社、小集団活動、改善提案などに対して社長表彰を行うほか、表彰事例の発表などを通じて、安全・健康の情報共有によるレベルアップと、安全健康管理意識高揚を図っています。2008年度からは「東芝グループCSR大会」と統合して、グローバル化に対応した実施形態とし、海外グループ会社の優れた活動に対する表彰も行っています。

労働災害の発生状況

東芝グループは「人を大切にします」という経営理念のもと、従業員の安全と健康の向上に注力してきました。
現在、東芝グループの国内の労働災害の発生率（度数率）は、全国製造業平均を大きく下回る水準にあります。さらなる災害防止に向けて、いっそうの予防策を講じています。
特に、重篤な傷病につながるおそれのある危険有害リスクの低減を最優先課題として、すべての職場や作業に対するリスクアセスメントを進め、リスクの把握からリスクの除去に向けた作業方法の見直し、リスクの低減、管理を目的とした設備改修、従業員への教育訓練の徹底などを計画的に進めています。

東芝グループ会社の休業災害発生度数率



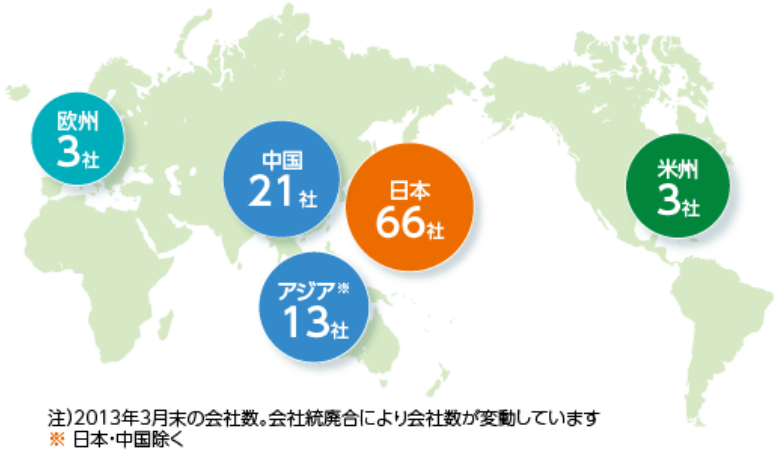
労働安全衛生マネジメントシステム認証取得の推進

東芝グループでは、グローバル規模で安全健康管理活動を統括していくために、2007年度から労働安全衛生マネジメントシステムの国際的認証規格OHSAS18001を導入し、2008年度末に国内外の全製造拠点で認証を取得しました。このマネジメントシステムを運用し、安全と健康にかかわる課題を明確にしてリスクの度合いに応じた優先順位に基づき、継続的な改善を図っています。 今後はグループ、グローバルでの、安全管理ガバナンスの強化に向けて、安全衛生管理状況と課題の経年把握、同種の工程、作業に係る安全管理ノウハウの共有、仕組み化などを加速していきます。

注） OHSAS : Occupational Health and Safety Assessment Seriesの略

OHSAS18001登録証

地域別のOHSAS18001取得連結子会社数(製造会社)



健康管理の充実

東芝グループでは、すべての従業員が健康への意識を高め、心身の健康を維持できるよう、さまざまな取り組みを展開しています。 従業員の健康管理の基礎となる健康診断および事後措置については、その標準化と効率化をめざし、健康診断・問診結果などの情報を一元管理するシステムを導入し、保健指導や教育などの各種施策に活用しています。 一方で、従業員自らがQuality of Lifeの向上を図れるよう、事業場ごとの健康教育に加え、「こころとからだの健康相談」による電話相談窓口、面接カウンセリングの運用など、東芝健康保険組合とも連携して健康づくりを支援しています。 また、海外勤務者とその家族が環境変化の大きい海外で安心して業務に従事できるよう、緊急時の病院の案内や搬送を手配できるサービスを導入したり、産業保健専門職が定期的に訪問し、面談する「海外医療巡回」を実施しています。

定期健康診断システム

健康診断及び事後措置の標準化をめざし、また事務作業の効率化を図って、1997年に全社統一の定期健康診断支援システムを開発しました。その後、人事情報との連動やイントラネットアクセス機能追加などの更新を経て、2004年から東芝グループ統一の現行システムが稼動しています。

従業員は自席のパソコンからイントラネットで問診票の回答、健康診断／事後面談スケジュールの変更、健康診断結果の確認などを行うことができます。また、産業保健専門職は、担当事業場の健康診断データを随時閲覧し、容易に抽出／加工して健康管理施策に活用することができます。

事後措置を迅速かつ効果的に実施できるように検査結果や問診票回答を重み付けして計算し、健康診断結果チャートや5つのリスクグラフ（食生活、飲酒、喫煙、運動、メンタルヘルス）など従業員にも理解されやすいようにグラフや図で表示します。

時間外超過者面接指導

著しい長時間労働等の過重な労働負荷は、脳血管疾患・心疾患などの健康障害を増悪させる可能性があります。東芝グループでは、1月に80時間以上の時間外労働を行った従業員全員に医師による面接指導（時間外超過者面接指導）を義務づけ、2006年4月施行の改正労働安全衛生法（時間外労働100時間/月超で、疲労の蓄積がある労働者の申し出によって実施）より安全な基準を制定し、労働による健康障害が起こらないよう、会社として取り組んでいます。

海外医療巡回

環境変化の大きい海外で勤務する従業員とその家族の健康を保つため、産業保健専門職が特に医療が不十分な地域へ赴き、巡視・面談・相談などを行っています。これまで、メキシコ、中国、台湾、UAE、インド、インドネシア、ヨーロッパ諸国など世界各国、各地域を巡回しています。。

中国広州東芝家電製造(南海)社での医療巡回

メンタルヘルス

東芝は、国内企業でも早くからメンタルヘルス対策に取り組み、従業員をとりまく生活環境や職場などを含む包括的な体制でのケアを進めてきました。さらに、組織のメンタルヘルス対策やモチベーション向上策など、企業の発展を支える取り組みにも力を注いでいます。

事業場内の相談体制

産業保健専門職は、相談に応じて、職場・家庭・医療機関などとの「コーディネーター」として活躍しています。スタフは本人のみならず職場からの相談にも応じています。

電話相談窓口

心身両面からの相談体制をサポートする社外EAP（従業員支援プログラム）として、「こころとからだの健康相談」を東芝健康保険組合と共同で運営しています。また、プライバシーを確保しながら、従業員を支える家族の相談にも対応しています。

セルフケア

東芝健康保険組合の広報誌「Kenpo Information」、ホームページなどを通して、 メンタルヘルスの啓蒙・教育活動を行っています。セルフケア小冊子「こころとからだ　すこやかに」を公開し、「職場」「女性」「家族」「子ども」「高齢者」のメンタルヘルスに ついて解説しています。

従業員教育

1977年から管理監督者リスナー教育を開始し、国内企業でも早期から各時代の変化に 対応した管理職等各階層教育を実践してきました。現在でも事業場ごとのセルフケア・ラ インケア教育に加え、自社研修センターでのマネジメントセミナーなどの教育も選択する ことができます。
2012年度はｅ－ラーニングによるグループ共通のセルフケア教育を導入し、従業員の健 康管理に関する知識やスキルの向上をめざします。

職場復帰支援プログラム

2003年に全国に先駆けて職場復帰支援プログラムを開始、2011年に見直しを行い、休業した従業員が円滑に職場復帰し再発しないようにサポートしています。産業保健専門職は、主治医や職場および家族などと連携をとりながら、適切な就労時期や場所、仕事の仕方を提案します。

気づき・声かけ施策の推進、コミュニケーションの活性化

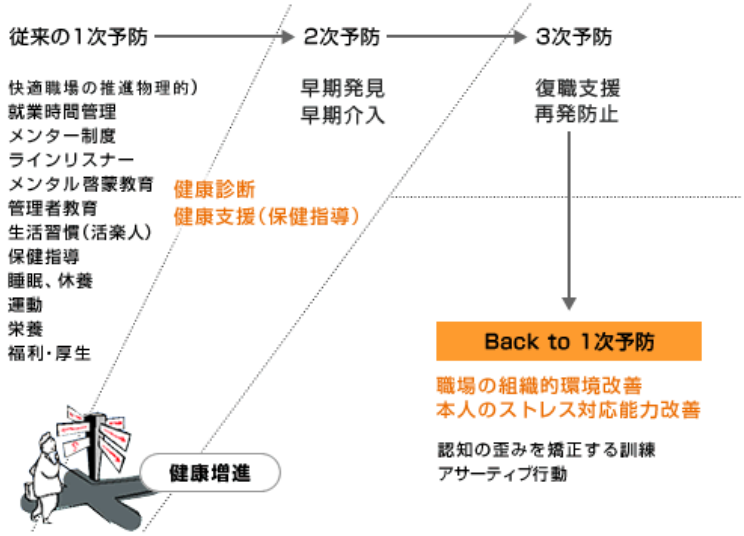
従業員の健康状態を把握するため、「いつもと違う」様子がないかに注意し、積極的な「気づき、声かけ」を行うことを呼びかけ、実践しています。
また、組織・チームの安全健康意識を向上させるため、インテグリティ職場ミーティングなどの機会を活用したコミュニケーションの活性化にも取り組んでいます。

健康度調査の導入

2011年度から、メンタルヘルス対策の一環として「健康度調査」を導入し、従業員個人および職場のストレスマネジメントを進めています。

今後の課題

包括的な取り組みと一次予防



以上のように、東芝ではメンタルヘルスに対し先進的に取り組んできましたが、事業展開していくうえで従業員のストレスがなくなることはありません。むしろストレスと上手に向き合い、従業員が仕事を通じて生きがいや人生についても考えることのできるスキルと職場環境を整備していくことをめざしています。

脳・心臓疾患対策、健康づくり

健康診断後の保健指導等を通じ、従業員が健康で能力を発揮できるとともにQOL（Quality Of Life）の向上を図れるような生活習慣を提案しています。事業場ごとの施策や健康教育に加え、生活習慣応援サイト「活楽人（からっと）」の運用など、東芝健康保険組合とも連携して健康づくりを支援しています。

脳・心臓疾患対策

2011年度から、定期健康診断結果に対して東芝グループ共通の基準による就業区分判定を実施しています。判定結果から、脳・心臓疾患の発症リスクが高い従業員に対する勤務管理・労務管理や保健指導などの重点支援を確実に行うという取り組みを進めています。

東芝健康保険組合による生活習慣改善応援サイト：「活楽人（からっと）」

インターネットや携帯端末による"生活習慣改善"と"日々の健康管理"を支援するサイトです。 「活楽人」では、ホームページを用いて健康情報、生活習慣改善プログラムを東芝グループ従業員および家族に提供しています。

利用できるサービス

- ウォーキングプログラム：毎日の歩数を記録して設定した目標と比較し、歩く習慣づけができます。同一ページで家族全体のデータを管理することができ、家族ぐるみの健康づくりを支援します。
- 生活習慣チェック：歯みがき習慣のチェック、手洗い・うがい習慣のチェック、体重、体脂肪率、血圧、体温、腹囲、睡眠時間の記録管理ができます。
- わたしのチャレンジ宣言：メタボリックシンドローム（以下メタボ）、およびその予備群の方々を対象としており、自身の生活習慣を振り返り、メタボ脱出（回避）をめざして一定期間チャレンジするためのサポートツールです。
- 医療費のお知らせ：過去13ヵ月分の医療明細が閲覧できます。
- 健康情報コーナー：脱メタボやメンタルヘルスに関する情報を提供します。

産業保健プロジェクト

東芝グループでは各社の産業医、保健師・看護師らが複数のプロジェクト（以下「PJ」）チームを構成し、健康管理体制の強化や各種健康保持・増進施策を進めています。
「ハイリスク者対策検討PJ」「ハイリスク者重点支援策検討ワーキンググループ」では、脳・心臓疾患対策として、グループ共通の就業区分判定基準の策定や、発症リスクが高い従業員に対する勤務管理・労務管理や保健指導などの重点支援策を構築しました。
一方、「メンタルヘルスPJ」では、「メンタル不調者の職場復帰プログラム」について、職場復帰判断などの支援プロセスの見直しや、各種施策を検討しています。

東芝医学会

東芝の医療職（各事業場勤務の「産業保健専門職（産業医、保健師等）」と、東芝病院などの関係病院で勤務する「臨床部門」（臨床医、看護師等）に大別される）同士の相互の交流と研鑽を目的として、年１回開催しています。学会形式で開催し、研究的な内容から普段の実務の成果など多様な発表が行われ、業務の専門性とモチベーションの向上にも寄与しています。

東芝グループ産業医会議

全国の産業医が年2回、当社の経営状況や、安全健康管理概況の報告を受け、産業医、保健師などで構成する産業保健プロジェクトの活動報告や産業保健の課題についてグループディスカッションを行い、日頃個別に対応している諸問題を共有しています。また、研究日を取得している産業医の研究発表の場にもなっています。

感染症対策

海外における感染症の発生や流行に対しては、外務省などの情報をもとに随時、最新情報を収集し、コーポレート法務部から所管部門（社内カンパニー、主要グループ会社）を通じて対象国などに周知することで注意喚起・啓発しています。

インフルエンザ対策

2009年4月に発生したインフルエンザＡ（H1N1）に対しては、東芝グループとして統一的な対応を図りました。特に、(1）各拠点における安全対策（手洗い・うがいの励行、マスク着用、入館管理などの感染予防策）、(2）国をまたがる出張の絞り込みなど、WHOや政府の警戒レベルの推移に応じ時機を得た施策展開を東芝グループ全体で推進しました。

今後、インフルエンザＡ（H1N1）がより毒性が強いものに変異する可能性や、強毒性の鳥インフルエンザ（H5N1）が新型インフルエンザに変異する可能性が懸念されています。そのため、東芝グループでは、各発生段階に応じたガイドラインを定めており、従業員の安全確保を図るために必要な対策の充実に継続して取り組みます。

BCPについては、新型インフルエンザによる従業員の欠勤率上昇に備え、事業部門ごとに、事業の特性に応じて、事業の優先順位や業務の継続方法を明確化しています。

感染症に対する教育・啓発

海外に赴任する可能性のある従業員および海外赴任する従業員の帯同家族を対象とした研修を実施し、海外の生活・医療・安全などについて説明しています。また、海外赴任が決まった従業員には、赴任前のオリエンテーションを通じ、事前の健康診断、予防接種等を実施しています。

また、国内東芝グループでは、新入社員に配布する冊子中で後天性免疫不全症候群（HIV/AIDS）の知識について触れ、その他の教育機会と併せて、感染の予防と誤解による不当な差別の禁止を呼びかけています。

なお、インフルエンザＡ（H1N1）の発生に際しては、東芝グループの全従業員に対して、個人が実施すべき安全対策について周知し、日々実施するよう徹底しました。

パフォーマンス報告
環境

環境基本方針

東芝グループ環境基本方針

東芝グループは、「"かけがえのない地球環境"を、健全な状態で次世代に引き継いでいくことは、現存する人間の基本的責務」との認識に立って、東芝グループ環境ビジョンのもと、豊かな価値の創造と地球との共生を図ります。低炭素社会、循環型社会、自然共生社会を目指した環境活動により、持続可能な社会の実現に貢献します。

環境経営の推進

環境への取り組みを、経営の最重要課題の一つとして位置付け、経済と調和させた環境活動を推進します。
事業活動、製品・サービスに関わる環境側面について、生物多様性を含む環境への影響を評価し、環境負荷の低減、汚染の防止などに関する環境目的および目標を設定して、環境活動を推進します。
監査の実施や活動のレビューにより環境経営の継続的な改善を図ります。
環境に関する法令、当社が同意した業界などの指針および自主基準などを遵守します。
従業員の環境意識をより高め、全員で取り組みます。
グローバル企業として、東芝グループ一体となった環境活動を推進します。

環境調和型製品・サービスの提供と事業活動での環境負荷低減

地球資源の有限性を認識し、製品、事業プロセスの両面から有効な利用、活用を促進する、積極的な環境施策を展開します。
ライフサイクルを通して環境負荷の低減に寄与する環境調和型製品・サービスを提供します。
地球温暖化の防止、資源の有効活用、化学物質の管理など、設計、製造、流通、販売、廃棄などすべての事業プロセスで環境負荷低減に取り組みます。

地球内企業として

優れた環境技術や製品の開発と提供、および地域・社会との協調連帯により、環境活動を通じて社会に貢献します。
相互理解の促進のために、積極的な情報開示とコミュニケーションを行います。

2010年6月1日 改定

「環境活動」については、「東芝 環境活動」ホームページでご紹介しています。
「環境レポート2013」は2013年9月発行予定です。

パフォーマンス報告　公正な事業慣行

リスク・コンプライアンス

2012年度の主な進捗・成果

- 東南アジアの主要現地法人へのコンプライアンス巡回による、独占禁止法及び贈収賄法についての周知徹底

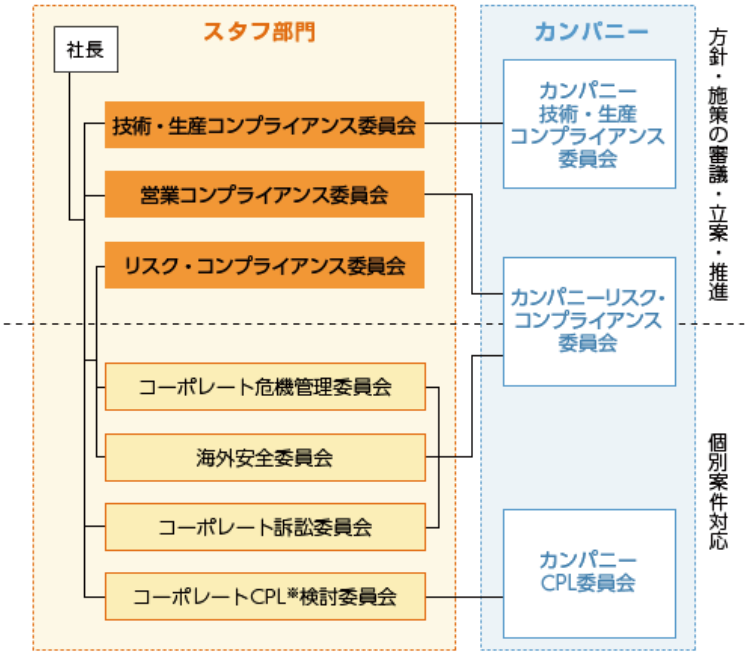
リスク・コンプライアンスの考え方

東芝では法令、社内規程、社会規範、倫理などの遵守をグローバルに徹底し、公正・誠実な競争による事業活動を推進するとともに、生活者の視点と立場を重視したお客様の安全・安心を図っています。
その実践に向け、「東芝グループ経営理念」を具体化した「東芝グループ行動基準」の徹底がコンプライアンスの基本と認識し、すべての子会社で採択することなどにより、グループ・グローバルで「東芝グループ行動基準」の浸透を図っています。

リスク・コンプライアンスの推進体制

東芝では、リスク・コンプライアンスマネジメントの徹底を図るため、全社のリスク・コンプライアンスマネジメントをつかさどる担当役員を任命しています。また、コンプライアンスに関する重大事案が発生した場合には、事案に応じ所管の各社内委員会などで迅速に対応策を検討し、実施する体制を確立しています。
さらに、各部門が連携してコンプライアンス違反の予防や再発防止についてきめ細かに検討することを通じて、リスク・コンプライアンスマネジメントの強化を図っています。

リスク・コンプライアンス推進体制（図）



※CPL：CL（契約に基づく品質保証責任）とPL（製造物責任）を合わせた略称

コンプライアンス教育

東芝グループでは、「東芝グループ行動規準」を15ヵ国語に翻訳・配布し教育を行っています。
「東芝グループ行動基準」に関する教育をはじめとする各種コンプライアンス教育について、階層別教育、職種別教育、経営幹部セミナーに取り入れているほか、全従業員を対象としたe-ラーニングなども継続して実施しています。
海外においても、カルテルや贈収賄といった重大コンプライアンス違反を防止するため、英語版のe-ラーニング教材を制作し、欧米・アジアで展開しています。中国では、現地事情をふまえたリスク・コンプライアンス事例集を作成し、中国の東芝グループ会社に教育用資料として配布しています。

各国の「東芝グループ行動基準」冊子

コンプライアンス徹底に向けた取り組み

東芝では、グローバルな規制動向をふまえて、カルテルと贈収賄の予防に精力的に取り組んできています。2012年度も引き続きその取り組みの強化を図りました。
具体的には、独占禁止法の遵守と外国公務員との間の贈収賄の防止に関する2つのガイドラインについて、これらを採択した国内外グループ会社に自主監査を実施させ、同監査を通じて、運用状況の把握、教育の徹底などに努めました。
また、独占禁止法の遵守と外国公務員との間の贈収賄の防止を目的に、東南アジアの主要現法にコンプライアンス巡回を行い、巡回先トップに対するヒアリングを含めた実査や巡回先地域での日本人・ローカルスタフ向け教育を行いました。
事業に関連した法令の遵守については、教育の実施、関連データベースの活用、自主監査などを徹底しています。
また、東芝のコンプライアンスの取り組みについては、年1回外部弁護士による第三者評価を受け、指摘された内容について改善を行うなど、継続的にコンプライアンス体制の見直し強化を図っています。

アジア地域の現地法人を対象としたトレーナー教育

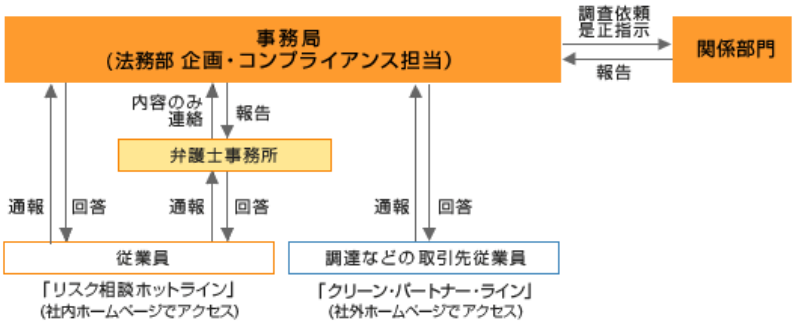
コンプライアンス違反時の対応

重大なコンプライアンス違反事例が発生した場合には、正確な事実関係の把握と真因の究明に努めたうえで、事実を真摯に受け止め、違反した従業員の処分を含め厳正に対処するとともに、再発防止策の徹底を図り、必要に応じ適時かつ適切に情報開示を行っていきます。
2012年度は、2011年度に発覚したグループ会社従業員の個人的不正を受けて、「インテグリティ職場ミーティング」で「不正取引」を題材にするなど、グループ全体で再発防止に向けた取り組みを継続しています。

通報制度

東芝では、法令違反を中心とするコンプライアンス違反に関する社内情報を収集し、自浄作用を働かせて自ら不正を正していくことを目的に、2000年1月に内部通報制度を設け、電子メール、電話などによって従業員から通報や相談を受け付けるようにしました。 また、2006年4月には、物品の調達、工事発注などの取引に関連した従業員のコンプライアンス違反を防止するために、取引先から通報を受け付ける取引先通報制度も設けました。
このように社内外から通報を受け付ける制度を整備することで、自浄作用に加えてコンプライアンス違反を抑止する機能も期待しています。
グループ各社も同様の通報制度を導入しています。

東芝の通報制度



コンプライアンス状況の点検・監査

各種コンプライアンス徹底施策の実施状況を把握するにあたり、コンプライアンス担当部門は、経営監査を実施する経営監査部と定期的に情報交換を行い、経営監査の実効性向上を図るとともに、監査結果を施策に反映しています。
また、東芝では毎年、「東芝グループ行動基準」に関する従業員アンケートを実施し、コンプライアンス意識向上施策の立案などに活用しています。

反社会的勢力との関係遮断の継続

東芝では、1997年に総会屋をはじめとする反社会的勢力との絶縁について取締役会で決議するとともに、2006年には東芝グループ行動基準を改定し、かかる勢力の事業活動への関与の拒絶を明記することにより、適法かつ適正な企業活動を妨げる社外からの接触への厳正な対応を行っています。
さらに、反社会的勢力との関係の遮断をいっそう確実なものとするため、契約条項（いわゆる暴力団排除条項）の見直し、全従業員への啓発など、種々の施策を講じています。
また、警察、顧問弁護士、全国暴力追放運動推進センターなど外部機関との連携により、反社会的勢力からの接触に適時適切に対応できる体制を構築しています。

職場ミーティングを通じたコンプライアンス風土の醸成

東芝グループは、CSR経営の実践にあたって「生命・安全、コンプライアンス」を最優先にしています。コンプライアンス意識を全従業員に浸透させ、企業風土として定着させていくために、各職場で「インテグリティ職場ミーティング」を実施しています。

活発な意見交換が行われたミーティング

このミーティングでは、職場で起こり得るさまざまな問題について管理職と管下の従業員が話し合い、ともに考え、お互いの思いを共有していくことを通じて、何でも気軽に相談できる職場環境をつくり、コンプライアンス違反を予防することを狙いとしています。2012年度は「不正取引」などコンプライアンスに関連した事例のほかに「効率的な働き方」のような事例も題材として実施しました。

また、職場ミーティングの実施状況を把握するためのデータベースを構築して、各職場の管理職を通じて従業員の率直な声を収集し、職場におけるコンプライアンス意識の浸透・徹底状況の把握、今後の浸透策の検討などに役立てています。

政治寄付

東芝グループ行動基準において、「政治家または政治団体に対し、不適正な利益、便宜を供与しません」と定めています。
また、東芝では、政策本位の政治の実現への貢献、議会制民主主義の健全な発展への貢献、政治資金の透明性向上への貢献などのため、社会貢献の一環として必要に応じて政治寄付を行うことがあります。政治寄付を行う場合は、社内規程に基づいて手続きするとともに、国内では政治資金規正法の遵守を徹底しています。

BCP※（事業継続計画）によるリスク管理

地震や風水害などの大規模災害への対策が十分でない場合、長期にわたって操業停止に陥り、多大な損失を被ると同時にステークホルダーに甚大な影響を与える恐れがあると想定されます。
東芝グループでは従業員とその家族の安全確保、被災地域の復旧・復興支援、事業場・工場の保全など従来から防災対策を行っています。これに加え、大規模災害や新型インフルエンザによって被害、損害を受けた場合でも製品・サービスの提供を継続あるいは早期に再開できるよう、社会的・経済的影響の大きい重要事業を中心にBCPを策定し、継続的に改善しています。
また、東芝グループでは、東日本大震災を受け、2007年から全社的に展開を進めているBCPの被害想定を見直しました。各拠点での従業員の安全確保を図るとともに、事業継続の観点でも対策を進めています。

※BCP:Business Continuity Plan

調達BCPガイドラインの制定

東芝の調達部門は、2011年に起こった東日本大震災、タイ洪水をふまえて「災害に強い調達体制の構築」をめざしています。
有事のサプライチェーンの寸断リスクの対応としては、調達方針に「不測の災害等発生時の供給継続」を新たに追加し、調達取引先に協力を要請。加えて、危機管理標準である「調達BPCガイドライン」に則って日々リスクアセスメントとリスクヘッジに取り組んでいます。また、調達先の多様化・分散化は最重要施策の一つと考え　サプライチェーンの寸断リスクの極小化と　寸断した場合の復元までの時間短縮をめざしています。その施策の一つとして、サプライチェーンの上流である企業情報を管理する仕組みを2012年に構築。グローバルレベルでの運用を開始したことで、有事の対応力を着実に強化しています。
これらのほか、レアアースを含有した調達品の調達リスクや、原子力発電所の稼働停止にともなう電力不足によるサプライヤーの操業停止リスクなどについても、関連部門と連携して随時対応しています。

お客様の事業継続を支援

東芝ソリューション(株)は、2012年7月に最新の免震システムを備えた東京第二データセンターを都内で最も地震危険度の低い地域に、また2013年1月には遠隔地バックアップ先として活用する札幌データセンターを開設しました。データセンターの無給油運転やディザスタリカバリのためのサービスなど、事業継続性を支える、安心・安全なクラウドサービスを提供していきます。

(株)東芝　デジタルプロダクツ＆サービス社は、2012年12月にハードディスクドライブの故障を事前に検知する技術を開発しました。ノートパソコンから取得した内蔵ハードディスクドライブの読み取りエラー回数や稼働時間などのデータと、故障したハードディスクドライブのデータを収集し、得られた大量のデータを解析することで事前検知を可能にしました。この技術によって、ハードディスクドライブが故障する前にデータをバックアップ、お客様の重要なデータの消失を防ぐことができ、企業の事業継続に貢献します。

公正な競争・取引

調達取引先との公正な取引

公正な取引のための方針

東芝グループは、調達関連法令を遵守した公正な取引を通じて、調達取引先との健全なパートナーシップの構築に努めています。

東芝グループ会社の生産ならびにサービス提供に重要な役割を担われている調達取引先の皆様に、東芝グループの調達方針をより良くご理解いただくとともに、CSR推進にご協力いただくことを目的に、2005年2月に「東芝グループの調達方針（以下「調達方針」）」を制定し、国内外のお取引様に対して要請しました。

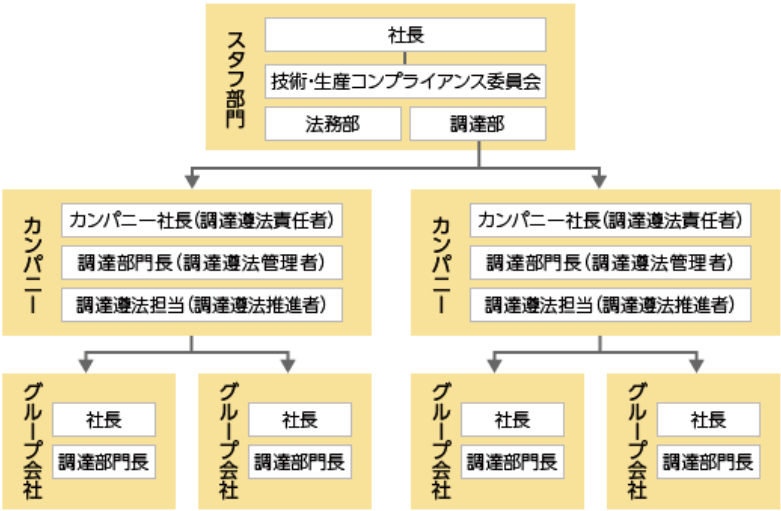
また、2008年5月には「調達方針」を改定し、「調達取引先様へのお願い」に、人権・労働安全衛生への配慮について明示するとともに、調達取引先様自身の調達活動にも、本方針を実践していただけるよう要請しました。

また、2012年5月に「調達方針」を改定し、新規取引開始時および継続取引にあたって、法令・社会規範の遵守を調達取引先選定の優先条件としました。また英国贈収賄法を反映し、あらゆる利害関係者への贈賄行為の禁止を調達取引先への要請事項として追加し、併せて国内外の調達取引先に周知しました。

公正な取引を徹底するための体制

東芝グループは、自らの調達活動と、調達取引先様の活動と双方におけるCSRの徹底を推進する部門として、2007年4月に、（株）東芝の本社調達部門内に専門組織を設置し、調達関連法令を遵守した公正な取引を通じて、調達取引先との健全なパートナーシップの構築に努めています。
調達取引は、国内外の関連法令を遵守して実施されることはいうまでもありません。東芝グループの調達部門職制に連動した、調達遵法体制を整備し、調達遵法の対応を強化しています。
調達取引にかかわる、遵法関連の情報は、この調達遵法体制を通じて、グループ会社へ周知・徹底されます。
さらに、本社調達部門が主催し、遵法管理者、推進者が出席する調達遵法連絡会を通じて、各種施策を周知・徹底しています。

東芝グループのCSR調達推進体制図



取引先を対象とした通報制度「クリーン・パートナー・ライン」

東芝では、取引先通報制度「クリーン・パートナー・ライン」を開設しています。コンプライアンスや公正な取引の観点から東芝グループ関係者の問題点や懸念をご指摘いただいて速やかに是正できるよう、関係取引先などへ制度の周知と活用をお願いしています。

公正な取引を徹底するための点検・監査（下請法の遵守の徹底）

下請取引を実施している国内グループ会社を対象にした監査を継続的に実施しており、改善が必要と判断された事項については、改善計画に則った改善フォローを実施し、さらなる徹底を図っています。

公正な取引を徹底するための教育

公正な取引を徹底するため、東芝グループではさまざまな調達遵法教育を実施しています。2007年度から毎年、グループ国内従業員を対象にした、下請法のe-ラーニングを実施しています。
グループ調達部門員向けには、適正な取引を実施、及び監督する為に、経験職務の各段階で、より高度な専門教育を実施しています。
グループ内の下請取引の適正化を指導する調達遵法監査員を計画的に育成し、調達遵法体制の下に配置しています。

調達取引先との協力

東芝グループは、調達取引先の皆様と相互信頼に基づいたパートナーとしての関係づくりを進めています。 環境に配慮した調達品を適正な価格と品質で安定的に供給していただくことが基本ですが、以下の活動も積極的に行い、東芝グループと調達取引先の双方にメリットのある「Win－Win」の関係強化を進めています。

1. 調達取引先の独自技術を活用した戦略部材の共同開発
2. 東芝グループの技術力を生かした調達品の品質向上・製造コスト削減の共同プロジェクト推進
3. 東芝グループの調達部門との連携による、調達取引先での調達コスト削減活動の展開

営業・販売における適法かつ自由・公正な競争

東芝グループは、法令遵守はもとより、健全な商慣行、社会通念にしたがった営業活動を徹底しています。独占禁止法などの遵守に係るガイドラインを定め、これに則って自由で公正な競争に努めています。また、情報の財産価値を認識し、営業活動で得られた第三者に関する情報については、他社の営業秘密、個人情報などを含めて適正な方法で入手し管理しています。

パフォーマンス報告　公正な事業慣行

サプライチェーンにおけるCSR推進

2012年度の主な進捗・成果

- 東芝グループ調達取引先のべ10,000社に対して、CSR調査を実施
- 東芝国際調達香港社が「香港環境施策・優秀社アワード2012」金賞授賞

サプライチェーンにおけるCSR推進の考え方

フィリピンの調達取引先監査

お客様に安心して製品をお使いいただくために、また、調達取引先も含めて人権・労働・環境面などのCSRを果たしていくために、東芝グループでは調達取引先における従業員の労働環境適正化や環境負荷低減など、サプライチェーンを通じたCSRの取り組みを推進しています。
適切な労働時間や賃金の管理だけでなく、労働者と経営者の意思疎通を図ること、安全衛生に配慮すること、また、工場周辺への環境に配慮することも、労働者の士気を高め、生産効率の向上に寄与すると考えています。
こうした考えのもとで、東芝グループの培った管理ノウハウを世界中、特に新興国の調達取引先と共有していきます。
調達方針やCSRにかかわる要請事項をまとめた「東芝グループの調達方針」「調達取引先様へのお願い」を国内外の取引先へ配布して周知を図っています。
2012年度には「東芝グループ調達方針」に人権への配慮と紛争鉱物不使用の項目を追加し改訂。調達取引先約10,000社に対して要請を行いました。

注力している課題

紛争鉱物不使用に関する問題をはじめ、人身売買や奴隷などにかかわる米国カリフォルニア州トランスペアレンシー法、英国贈収賄法、そして環境問題など、CSRにかかわるステークホルダーの関心事項はますます多様になってきています。
東芝グループは、これらの問題の解決を図っていくために、サプライチェーンにおけるCSRへの取り組みに注力していきます。

調達方針（CSRにかかわる要請事項）遵守状況の点検・監査

継続取引先に対しては、品質監査時などに製造現場の管理状況を確認し、必要に応じて改善を要請・支援しています。調達取引を新規に開始する場合は、調達する物品やサービスだけでなく、調達先の製造現場や管理の仕組み、経営状況などが東芝グループの調達・選定方針に即しているかを確認しています。

調達取引先を対象としたCSR調査

	調査対象		調査項目	摘要
	地域・取扱品目等	数		
2006年度	取引占有率の高い100社	100社	品質、環境、情報セキュリティ、人権・労働、安全衛生など	以前から調査していた品質、環境、情報セキュリティに項目を加えて実施
2007年度	アジアの主要な継続取引先	265社	人権・労働、安全衛生、環境保全	
2008年度	タイ調達取引先を選定	3社	人事・環境・調達など（実地監査）	重大な違反は発見されなかったものの、安全管理体制や現場での油漏れなどの環境管理について改善を指導
2009年度	中国の華南地区とマレーシア、インドネシアの調達取引先を選定	3社	人事・環境・調達など（実地監査）	重大な違反は発見されなかったものの、安全管理体制や現場での油漏れなどの環境管理について改善を指導
2010年度	中国で東芝ブランドの完成品を組み立てる製造委託先	16社 17拠点	CSR監査として、従業員との対話、環境保全活動、労務管理、二次調達先へのCSR遵守項目の確認と必要に応じた改善要請など	各社とも、従業員との対話を重視し、福利厚生を改善するとともに、環境保全活動では第三者機関の測定実施や認定を取得するなど、適切に管理されていることを確認
2011年度	特定製品の調達先	300社	コンゴ紛争鉱物対応	パイロット調査実施。結果をふまえて2013年度より本格調査実施予定
2012年度	グループ全体の調達先	のべ10,000社	「東芝グループ調達方針」への協力、コンゴ紛争鉱物問題の理解度および取り組み状況	グループ全体の調達先へのＷＥＢ調査を試行

人権・労働、安全衛生に関するCSR調査の確認項目

区分	確認項目
人権・労働	1.強制的な労働の禁止
	2.非人道的な扱い禁止
	3.児童労働の禁止
	4.差別の禁止
	5.適切な賃金
	6.労働時間
	7.従業員の団結権
安全衛生	1.機械装置の安全対策
	2.職場の安全
	3.職場の衛生
	4.労働災害・労働疾病
	5.緊急時の対応
	6.身体的負荷のかかる作業への配慮
	7.施設の安全衛生
	8.従業員の健康管理

東芝ブランド製造委託先監査での主な調査内容

区分	確認項目
対象企業自体のCSR状況	労務トラブル状況／従業員とのコミュニケーション状況の確認／労働契約、労働時間の確認／職場の安全状況の確認／従業員の健康状況の確認／環境対応（ISO14001取得状況）
調達先へのCSR遵守活動の状況	人権、労働、環境への配慮を含むCSR方針有無の確認／CSR方針の周知方法や遵守状況／工場排水や大気への排出の法令遵守状況

サプライチェーンにおけるCSRに関する啓発

CSRガイドブックの公開

東芝グループでは、調達取引先へCSR推進を要請するとともに、その支援にも力を注いでいます。2011年11月に東芝の主要調達先81社の経営層の方々にお集まりいただいて「経営方針・調達説明会」を開催しました。また、各社のCSR推進に役立てていただけるよう、安全衛生や環境に関する管理の視点などを紹介した「東芝グループサプライチェーンCSR推進ガイドブック※」を日・英・中・タイの4ヵ国語で作成し、ホームページで公開しています。

※ 社団法人電子情報技術産業協会が作成した「サプライヤーCSR推進ガイドブック」に準拠した東芝版CSRガイドブック

状況調査の実施

環境対応や、人権、労働安全にかかわる説明会や、調達方針に関する状況調査（自己点検含む）の実施をしています。

説明会参加と調査実施調達取引先数　（東芝グループ）

内容	説明会参加	調査実施（自己点検含む）	実地調査
人権・安全	11,032社	6,928社	1,339社
環境	22,190社	23,309社	5,080社

（2007-2012年度、東芝グループ累計）6年間の累計

調達取引基準違反時の対応

調達方針に違反した場合の対応について、基本的な対応として、まず、是正措置の要求を行うとともに、必要に応じて、是正指導、支援を行います。それでも、是正が困難と判断された場合は、取引を停止します。

指導・支援及び取引停止社数（東芝グループ）

内容	指導・支援	取引停止
人権・安全	1,208社	8社
環境	4,253社	38社

（2007-2012年度、東芝グループ累計）6年間の累計

2012年度の主な指導事例

環境配慮の徹底として	・異常事態想定訓練の実施要領指導 ・周辺事業所へのREACH調査の指導 ・製造委託先の管理体制構築支援
人権・労働安全の徹底として	・2S、3区分管理(道路、作業エリア、ストレージ)の見直し

トピックス：東芝国際調達香港社が「香港環境施策・優秀社アワード2012」金賞受賞

東芝国際調達香港社は、2013年5月、香港行政当局から、日系企業として初めて「香港環境施策・優秀社アワード2012※」輸出貿易部門の金賞（第1位）を受賞しました。
同社は、特に定期調査、実地監査などを通じたサプライヤーへの継続的な環境CSR啓発活動が評価されたことが受賞につながりました。授賞式は香港マスコミに大きく報道され、輸出貿易部門の金賞である同社の活動内容も紹介されました。
※「香港環境施策・優秀社アワード」プログラム
香港生産力促進局が2008年からスタートした環境保護活動プログラム。
大学および環境組織など公的機関により、製造・貿易・物流・建築など11部門の企業環境保護活動を認定評価し、部門ごとの最優秀企業を選抜、表彰するプログラム。

EICCへの加盟

2011年6月に電子業界のCSR推進団体であるEICC（Electronic Industry Citizenship Coalition）に加盟しました。
EICCの行動規範の趣旨に沿って、サプライチェーンにわたって労働、安全衛生、環境、倫理といったCSRに取り組んでいくために、国内外の半導体などの製造拠点に対してEICC行動規範に関する教育を実施しました。

紛争鉱物の不使用について

東芝グループは人道的な観点から、コンゴ民主共和国およびその近隣周辺地域で産出された、非人道的行為にかかわる紛争鉱物の金、タンタル、タングステン、すずを原材料として使用しない方針です。2011年10月には、紛争鉱物に関する社内体制を整備し、「東芝グループ紛争鉱物対応方針」を定めてホームページで公開しました。
デューディリジェンスの一環として、JEITA※1「責任ある鉱物調達検討会」に参加（2011年11月）し、業界団体との連携を図っています。
調達取引先に対して、EICC-GeSI※2の書式を使用して紛争鉱物の使用状況や製錬所の調査を実施しています。
また、米国政府が提唱する官民連携のプロジェクトPPA（The Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade）に参加しています。武装集団の資金源を絶ち、コンゴ民主共和国周辺地域の経済的支援に貢献していきます。さらに、2012年2月には紛争鉱物問題に取り組む米国NGO (Enough Project) やASEED JAPANと意見交換しました。

2011年度には、半導体部門などの調達取引先約300社に対して、「紛争鉱物報告テンプレート（EICC/GeSI様式）」にて紛争鉱物の使用状況や製錬所のパイロット調査を実施しました。
2012年度には、東芝グループ調達取引先のべ10,000社に対して、紛争鉱物問題の理解度及び取組み状況について、調査を実施しました。
なお、2013年6月から、「紛争鉱物報告テンプレート（EICC/GeSI様式）」を使用した紛争鉱物の使用状況や製錬所情報の本格調査を開始しました。

東芝グループの紛争鉱物問題への取り組み

※1 社団法人 電子情報技術産業協会
※2 Global e-Sustainability Initiative（情報通信技術関連企業を中心としたグローバル・eサステナビリティ・イニシアチブ）

東芝グループ紛争鉱物対応方針
東芝グループは、コンゴ民主共和国およびその近隣周辺の紛争、および、人身売買、奴隷、強制労働、児童労働、虐待、戦争犯罪などの非人道的行為に関わる、錫石(錫の原鉱石)、鉄マンガン重石 (タングステンの原鉱石)、 コルタン(タンタルの原鉱石)、金とその派生物の使用を禁止するよう推進します。

・OECDガイダンスを参照し、サプライチェーンを適切に管理していきます。
・また、EICC-GeSIが開発したツールを利用して、サプライチェーンの調査を実施していきます。
・今後、EICC-GeSIが進めている紛争鉱物の製錬所までの監査プログラム、あるいは他のプログラムの開発により紛争鉱物を完全に排除する調達方法が確立された場合には、サプライヤーの皆様にもそれに従った取引をお願いいたします。
・コンゴ民主共和国およびその近隣周辺地域から産出された鉱物全てを使用しないのではなく、同地域における紛争などに関わらない適法に取引された鉱物は使用していく方針です。
・東芝グループのサプライヤーの皆様におかれましても、これらの紛争鉱物調達方針にご協力いただくようお願い申し上げます。

グリーン調達

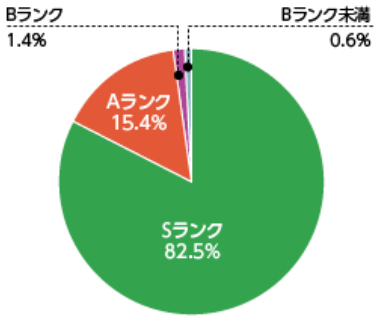
東芝グループでは、環境基本方針を定め、すべての事業プロセス・すべての製品で、“豊かな価値の創造”と“地球との共生”を一体とした環境配慮に取り組んでいます。
製品を「つくる」段階から、お客様が「つかう」、そして役割を果たした後に再び資源として「いかす　かえす」まで、さまざまな環境影響を製品のライフサイクル全体で総合的に評価する必要があります。東芝グループでは「つくる」段階での取り組みの一つとして、グリーン調達を推進しています。

2003年に制定した「グリーン調達ガイドライン」に基づいて、積極的に環境保全を推進している調達取引先から、環境負荷の小さい製品・部品・材料などを優先的に調達しています。その後、有害化学物質などの環境負荷・リスクを低減していくために製品の含有化学物質に関する法規制が強化されるなかで、サプライチェーン全体にわたる活動が必須となってきました。
こうした状況のもと、東芝グループは2006年および2010年に「グリーン調達ガイドライン」を時代の要請に即した内容に全面改訂しました。調達取引先の皆様には、持続可能な社会の構築に向けて、グリーン調達へのご理解とご協力をお願いしています。また、調達取引先を対象に環境評価および調達品の含有化学物質の調査と評価を実施しています。

グリーン調達の視点で取引先の評価・選定を実施

取引先の皆様から、自社の環境活動についてISO14001に準拠したグリーン度（東芝基準）を自主的に評価した結果を報告していただいています。取引先の選定にあたっては、評価ランクがより上位の取引先と優先的に取引することとし、取引先にはグリーン度の向上をお願いしています。

2012年度の取引先のグリーン度
（優先取引先　97.9%　SランクとAランク）



Sランク（優先）
Aランク（良好）
Bランク（改善要請）
Bランク未満（改善要請）

グリーン購入

東芝グループ各社は、事務機、文房具など事務用品の調達品につき、エコマーク認定品、再生材料使用品、再使用可能品、分別回収可能品などの環境配慮商品を環境推奨品として登録するなど、環境負荷がより小さい調達品を選定するよう努めています。 社内で使用するパソコン、コピー機及びコピー用紙、及び事務文房具を対象に、グリーン購入を実施しています。

パフォーマンス報告　公正な事業慣行

輸出管理

輸出管理に関する方針

東芝グループにおける輸出管理の基本方針は東芝グループ行動基準に示すとおり「事業活動を行う国や地域の輸出管理に関する法令（日本の場合は外為法）、及び米国原産貨物・技術の取引を行う場合は米国の輸出管理に関する法令を遵守すること」「国際的な平和と安全の維持を阻害するおそれのある取引に関与しないこと」です。
この基本方針に基づき「輸出管理プログラム(以下、東芝ECCP※)」を策定するとともに輸出管理体制を構築し、輸出許可の要否を判断するための貨物・技術の該非判定と厳格な取引審査、定期的な輸出管理監査、全役員・従業員への教育、所管グループ会社に対する指導・支援などを実施しています。

東芝輸出管理プログラム（東芝ECCP）

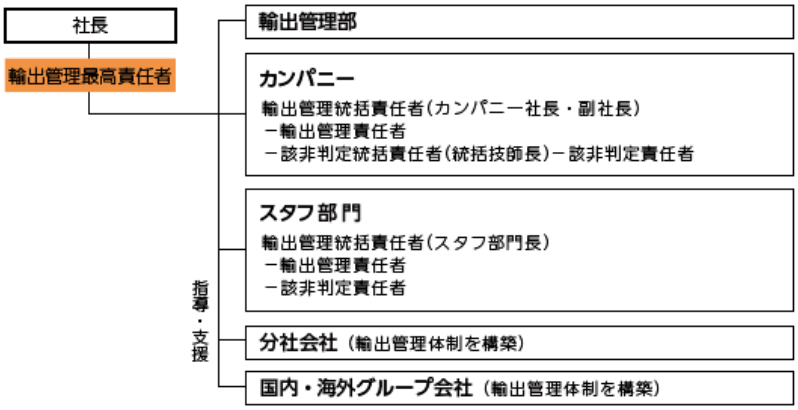
第1章　基本方針
第2章　用語の定義
第3章　輸出管理体制
第4章　管理手続
第5章　教育
第6章　監査
第7章　違反の告知・罰則
第8章　グループ会社

※ ECCP: Export Control Compliance Program

輸出管理に関する体制

東芝の輸出管理体制は、代表執行役またはそれに相当する者を輸出管理の最高責任者に充て、その最高責任者のもとに「東芝ECCP」の運用全般を管理する組織として輸出管理部を置いています。社内カンパニーではカンパニー社長または副社長が、スタフ部門ではスタフ部門長が輸出管理を統括する輸出管理統括責任者として、それぞれの輸出管理体制を構築しています。グループ会社においても輸出管理体制を構築しています。

東芝グループの輸出管理体制



貨物・技術の該非判定

法令により経済産業大臣の輸出許可が必要かどうかを判断する該非判定は、製品の規格、性能を熟知した各部門の技術者が行い、該非判定責任者が承認します。さらに、カンパニー、スタフ部門の輸出管理責任者が法令に照らして再度チェックし、問題ないことを確認します。

取引審査

取引審査は、用途確認や顧客審査を取引部門が行い、カンパニー、スタフ部門の輸出管理責任者が問題ないことを確認します。
さらに、経済産業大臣の輸出許可を必要とする取引、懸念のある国・地域向け取引などについては、輸出管理部が再度厳格に審査を行い、問題ないことを確認し承認します。
取引部門は、経済産業大臣または米国政府の輸出許可が必要な取引の場合には、輸出許可を取得後に取引を行います。

輸出管理監査

スタフ部門とその所管するグループ会社およびカンパニーに対しては、輸出管理部が定期的に監査を行い、法令を遵守し適正に輸出管理が実施されていることを確認しています。カンパニーは、所管のグループ会社に対して定期的に監査を行います。監査での指摘については、改善処置計画を提出させるとともに、その改善実施状況を確認します。

輸出管理教育

輸出管理の重要性を認識させ、かつ「東芝ECCP」および輸出管理規程を周知・徹底するため、輸出管理部はカンパニー、スタフ部門やグループ会社などに対し輸出管理教育（定型教育、専門教育）を行っています。
さらに、東芝の全従業員を対象に毎年ｅラーニング教育を実施しています。2012年度は31,224人が受講しました。

グループ会社に対する指導・支援

国内はもちろん海外の東芝グループ会社は、「東芝ECCP」をモデルに当社と同様の輸出管理を行っています。この実施状況については、輸出管理監査を通じて確認します。
輸出管理部は、カンパニーやグループ会社を集めて輸出管理推進会議を毎月開催し、国際情勢、規制動向、要請事項などを伝達するとともに、情報・意見交換を行っています。カンパニー所管のグループ会社に対しては、カンパニーが輸出管理の指導・支援を行います。
また、海外グループ会社に対する支援強化を目的に、現地の輸出管理実務者を対象として、2010年には中国の杭州で、2012年には中東・アフリカ・シンガポールで情報交換会を開催しました。

パフォーマンス報告　公正な事業慣行

情報セキュリティ管理

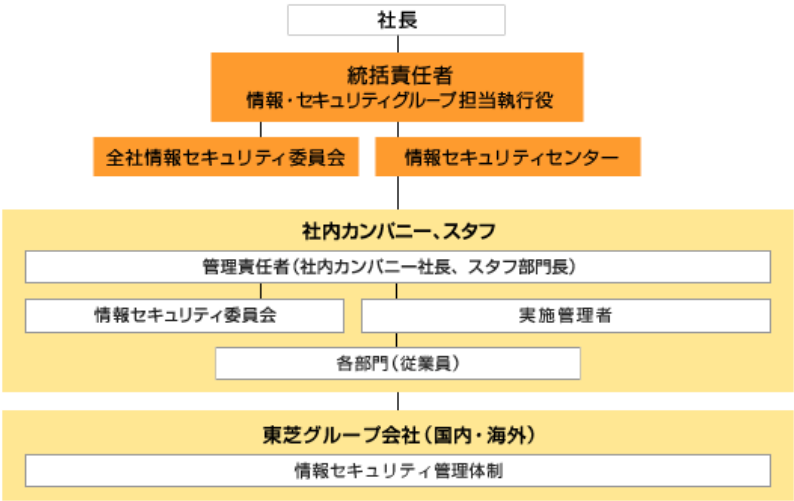
情報セキュリティに関する方針

東芝は、「お客様の情報、経営情報、技術・生産情報など、事業遂行過程で取扱うすべての情報」の財産価値を認識し、会社情報を秘密として管理するとともに、その不適正な開示・漏洩・不当利用の防止など情報の保護に努めることを基本方針としています。この方針は、東芝グループ行動基準の「会社情報・会社財産の保護」の項に規定し、東芝グループの全役員・従業員に周知しています。
東芝は法令や社会環境の変化に対応し、また情報セキュリティをより確実に管理運用するため、関係する規程類を継続的に見直しています。これらの取組みは、国内外グループ会社へ展開し、海外においては現地の事情をふまえた規程づくりと運用を進めています。

情報セキュリティの管理体制

東芝グループは、情報セキュリティを経営課題として取り組むために、東芝の情報・セキュリティグループ担当執行役を統括責任者とし、社内カンパニー社長／スタフ部門長、グループ会社社長など、各組織のトップを責任者とする情報セキュリティ管理体制を構築しています。
情報セキュリティ統括責任者は、定期的に全社情報セキュリティ委員会を開催し全社に係る情報セキュリティを確実にするために必要な審議を行います。情報セキュリティセンター長は、全社情報セキュリティ委員会の事務局を務めるほか、情報セキュリティ統括責任者を補佐します。また情報セキュリティに係る社内規程が円滑、効率的かつ確実に運用されるよう施策を立案し、実行します。
全社情報セキュリティ委員会の各委員は、CRO（Chief Risk-Compliance Management Officer）、情報システム部門、法務部門、人事部門、知的財産部門他、関連スタフの部門長が務め、所管する業務範囲において情報セキュリティを確実にするために必要となる事項について責任を負います。
社内カンパニーにおいては、カンパニー社長が情報セキュリティ管理責任者を務め、各カンパニーの情報セキュリティについて全責任を負います。また、管理責任者は実施管理者を任命し管理体制の運営について責任を負わせています。
また、管理責任者は、所管する東芝グループ会社に対して、東芝と同等レベルの情報セキュリティ管理を実施させるため、指導・支援を行います。

東芝グループ　情報セキュリティ管理体制



情報セキュリティに関する点検・監査

東芝は多様な事業分野を有することから、全社の情報セキュリティを確保するためには、各部門が自律的にＰＤＣＡサイクルを回すことが大切だと考えており、すべての部門は、毎年、社内ルールの遵守状況を自ら点検し、問題点の発見・改善に努めています。
各部門の点検結果や改善活動は、情報セキュリティセンターが評価し、是正が必要であれば指導・支援するとともに、これらの状況を統括責任者に報告します。
また、これらの取り組みは海外を含む東芝グループ全体に展開しており、毎年、東芝のほか国内外のすべてのグループ会社が自主監査を行い、各社の情報セキュリティレベルの向上につなげています。
なお、東芝グループでは、重要な秘密情報を取り扱う事業部門を中心に、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS :Information Security Management System)認証を取得しています。2013年4月現在、東芝を含め、22社（25部門）で認証を取得しています。

情報セキュリティ対策

東芝グループは、4つの視点で情報セキュリティ対策を実施しています（下表参照）。これらの施策は、情報セキュリティセンターが規程やガイドラインに盛り込み、通知や説明会などによって東芝グループ全体に周知しています。

4つの視点で情報セキュリティ対策を実施

対策区分	内容
（1）組織的対策： 体制をつくり、ルールをつくる	・情報セキュリティ関連規程類の定期的な見直し ・体制の構築と維持 ・監査の実施　など
（2）人的、法的対策： ルールを従業員等に守らせる	・就業規則で情報保護義務や罰則など定める ・定期的な従業員教育の実施 ・委託先の情報セキュリティ評価や秘密保持契約の締結　など
（3）物理的対策： ルールの具体化を物理的側面で支援	・情報機器の持出し管理 ・施設立入り制限や、入退室（館）管理 ・重要度の高い情報の施錠管理　など
（4）技術的対策： ルールの具体化を技術的側面で支援	・ウイルス対策やハードディスクの暗号化 ・セキュリティパッチの適用 ・ネットワークファイアウォールの適切な管理　など

特に技術的対策では、年々高度化するサイバー攻撃などによる外部からの不正アクセスや情報の漏洩を予防するため、社外に公開するサーバの保護対策を強化し、社内にウイルスなどが侵入した場合でも迅速に処置できるように社内システムの監視を強化しています。

情報セキュリティ教育

東芝は、社内ルールの徹底を図るために、すべての役員、従業員、派遣社員を対象に、毎年情報セキュリティ教育を実施しています。2012年度は東芝約3万人、東芝グループ全体で約18万人がe-ラーニングや講義を受講しました。
この定期教育のほか、情報セキュリティの推進実務者向けの専門教育を実施しており、2012年度は91人が受講しました。また新卒採用者導入教育の一環として情報セキュリティカリキュラムが組まれており、2012年度も全新入社員が情報セキュリティ教育を受講しました。

秘密情報に関する保護方針

東芝は、情報セキュリティ関連規程を定め、秘密情報の保護を適切に行っています。2005年11月施行の改正不正競争防止法を契機として、東芝では改めて、自社の情報と契約に基づき入手したお客様の秘密情報を適切に管理することを義務づけ、他社情報を自社情報に混入させないなど、ルールを強化しました。
この内容を徹底するため、2006年度の情報セキュリティ教育の際に、全従業員から秘密保持に係る誓約書を取得し、その後の新規採用者からも教育の実施後に誓約書を取得しています。

秘密情報の保護に関する体制

秘密情報の保護に関する体制

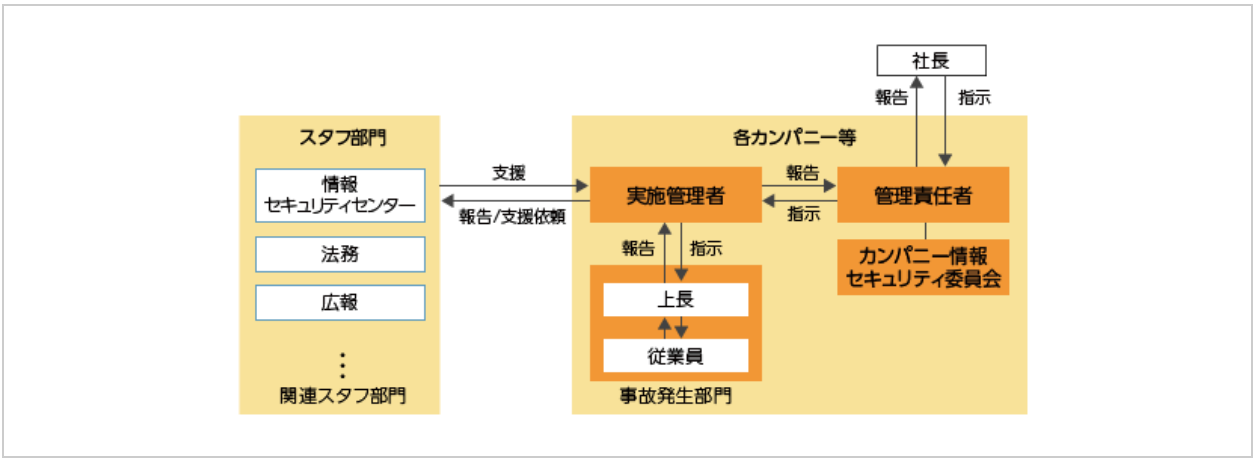
東芝は、情報セキュリティ管理体制を構築し、役割と責任を定め規程に基づいて運用しています。

東芝は、情報セキュリティ関連規程に、「情報を作成し、若しくは第三者から守秘義務や管理義務を負って情報を入手した部門」を情報オーナー部門と定めています。情報オーナー部門長は、情報ごとに機密性、完全性、可用性を勘案して重要性を判断し、取扱方法を定めるなど、秘密情報の保護にあたって重要な役割を担っています。

秘密情報の漏洩など事故時の対応

秘密情報の漏洩など、万が一情報セキュリティ事故が発生した場合、情報セキュリティ事故報告体制に則り、迅速な対応をとっています。

情報セキュリティ事故報告体制



従業員は、会社情報の漏洩等の事故発生又はその可能性を認知した場合、直ちに実施管理者へ連絡します。報告を受けた実施管理者は、原因の究明や再発防止策の検討など、必要な措置を講じます。また法令などに違反するおそれのある重大な秘密情報の漏洩またはその可能性が発生した場合は、該当する法令などに従い、関連スタフ部門において協議のうえ、公表などの対応を実施します。

秘密情報にかかわる事故発生の状況

2012年度、会社が保有する重要な情報の漏洩事故は発生していません。引続き情報セキュリティに係る事故防止に向けて万全の態勢で取り組んでいきます。

パフォーマンス報告　公正な事業慣行

個人情報保護

2012年度の主な進捗・成果

- プライバシーマークの更新審査を受け、電機業界最多となる７度目の認定を取得

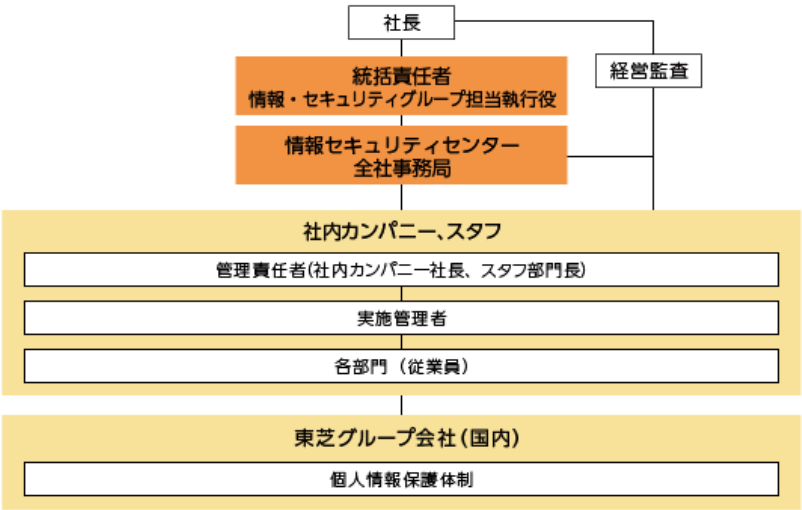
個人情報保護に関する方針

東芝が事業活動を通じてステークホルダーの皆様から取得した個人情報は、皆様の大切な財産です。同時に、東芝にとっても新たな価値創造の源泉となる重要資産です。これらのことを認識して、個人情報の保護に取り組んでいます。
東芝は、個人情報保護を早くから重視しており、2000年にJIS Q15001準拠の「東芝個人情報保護プログラム」を制定し、2001年にはプライバシーマークを取得しました。その後もマネジメントシステムの継続的改善に努め、2013年4月には7回目となる同マークの使用許諾を受けました。

個人情報保護に関する体制

東芝では、2000年5月に、プライバシーマーク取得をめざして規程を制定し、個人情報保護体制を構築してきました。
東芝の個人情報保護に責任を持つ統括責任者を情報・セキュリティグループ担当執行役が務め、全社事務局が統括責任者を補佐して個人情報保護の施策展開を図っています。
社内の各組織においては、社内カンパニー社長／スタフ部門長など組織のトップを管理責任者、総務部門長を実施管理者、企画業務責任者および情報システム責任者を副実施管理者とする体制を構築し、個人情報保護に取り組んでいます。
また、国内グループ会社でも2005年4月の個人情報保護法全面施行に合わせて、同様の体制構築を進め、個人情報保護を実施しています。
海外の東芝グループ会社は、各国の法制度に従って個人情報保護に取り組んでいます。

東芝グループ　個人情報保護体制



個人情報の漏洩など事故時の対応

東芝グループは、個人情報に係る事故の発生に備え、迅速な対応と情報公開を実施する体制を整え、万が一発生した場合は社内手続きに従って対応しています。
個人情報漏洩事故、またはそのおそれのある事案が発生した場合、各部門の実施管理者から情報セキュリティセンターに報告・連絡します。報告を受けた情報セキュリティセンターでは、関連する法令・省庁指針などに従い、本人の権利利益の侵害の可能性を勘案の上、法務部企画・コンプライアンス担当など関連部門と連携して対応します。

個人情報保護・管理に関する点検・監査

東芝グループでは、各部門が自律的にPDCAサイクルを回す事が個人情報や秘密情報を適切に管理するための確実な取組みであると考えています。その中心となるのが部門ごとに実施する自主監査です。各部門は東芝規程の要求事項を記した情報セキュリティ・個人情報保護自主監査チェックリストをもとに自主監査を行い、不十分なところは改善計画を策定し、改善活動を行います。

個人情報保護は、遵法事項として、経営監査部が各部門に実施する経営監査項目の一つになっています。

また、プライバシーマーク取得は個人情報保護の実効性を担保する効果的なアプローチであることから、東芝をはじめ、業務受託によりお客様の個人情報を大量に取り扱う東芝グループ会社など合計23社が取得しています (2013年4月現在) 。

個人情報にかかわる事故発生の状況

2012年度、東芝グループでは個人情報の漏洩事故は発生していません。引き続き個人情報保護に係る事故防止に向けて万全の態勢で取り組んでいきます。

個人情報保護・管理に関する教育

個人情報保護に関する定期教育は、情報セキュリティ教育に合わせて、役員、従業員、派遣社員を対象として毎年実施しています。2012年度も、個人情報取得時の注意点や個人情報保護のポイントを教育内容に織り込み、従業員などの意識啓発を図りました。

お客様の個人情報保護

東芝では、利用目的を明示し、原則としてお客様本人から同意を得て直接個人情報を取得しています。
取得する情報は、ご住所、お名前、電話番号、メールアドレスなどお客様とのご連絡やサービス提供のために必要不可欠である基本的な個人情報が大半です。東芝において保有する個人情報の主な利用目的は、以下のホームページに公表しています。

保有する個人情報は、社内規程に従って適切に取り扱っており、また情報セキュリティ管理体制と一体になって厳重に管理しています。
なお、株主の皆様の個人情報は、株式関連事務を委託している信託銀行において、厳重に管理しています。

従業員の個人情報保護

従業員の個人情報については、利用目的などに同意を得て取得・利用し、人事勤労部門を中心に厳重に管理しています。
採用応募者の個人情報も、利用目的に同意を得た範囲で利用し、適切に保護しています。

委託先での個人情報管理

東芝は、個人情報の取り扱いを外部業者へ委託する場合は、東芝が定める「情報セキュリティ評価基準」に従い、プライバシーマーク取得業者など、適切な委託先を選定しています。
選定した委託先との間では通常の業務委託契約のほか、個人情報保護に関する覚書の締結または誓約書の提出を義務づけています。また委託先の個人情報取り扱い状況を、立入監査などによって定期的に確認しています。

パフォーマンス報告　公正な事業慣行

知的財産の保護

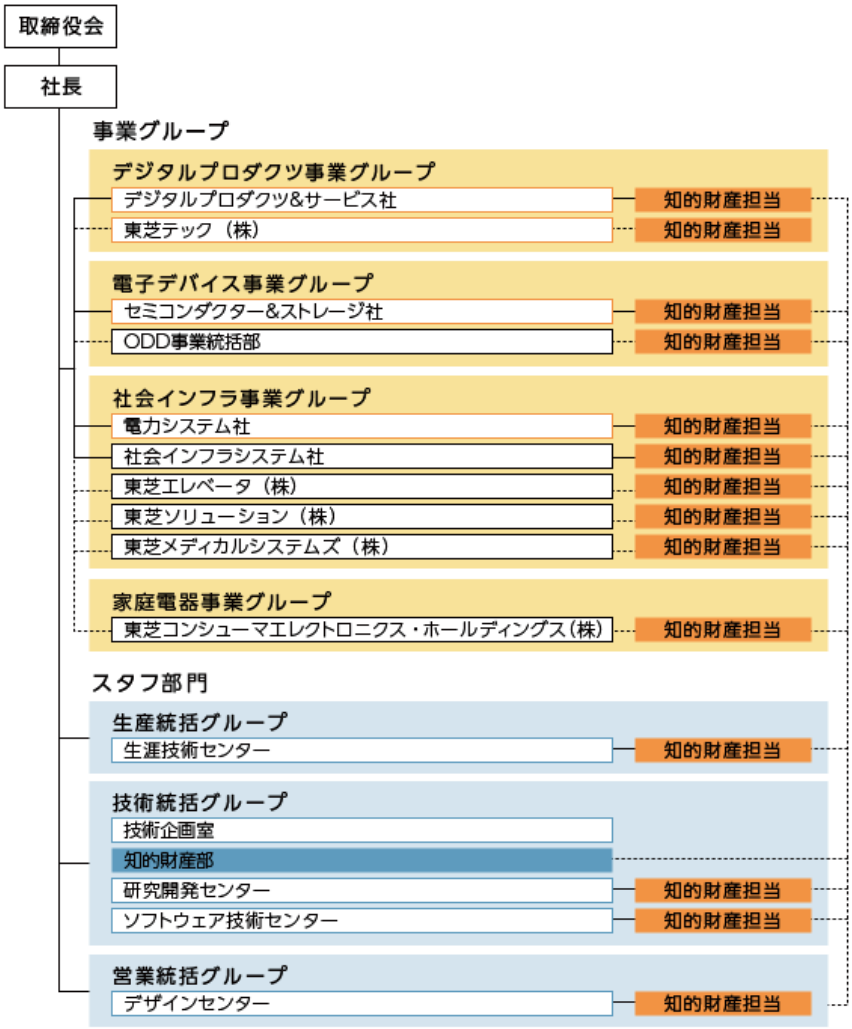
知的財産保護に関する方針

東芝グループでは「知的財産権に関する法令を遵守すること」「会社の知的活動の成果を知的財産権によって保護し、積極的に活用すること」「第三者の知的財産権を尊重すること」を知的財産保護の基本方針として、「東芝グループ行動基準」で定めています。
この一環として、例えば、東芝ブランドを毀損する模倣品に対しては、各国の取り締まり当局と連携して、その排除に努めています。

知的財産保護に関する体制

知的財産権の保護は、東芝ではスタフ部門の知的財産部が担当し、社内カンパニーや主要グループ会社においてもそれぞれの知的財産権の保護を担当する組織を設置しています。

知的財産保護に関する体制



知的財産の保護に関する点検・監査

事業を営むうえで、第三者の知的財産権を侵害したり、第三者から特許を侵害しているとして訴訟を提起されるリスクがあります。東芝では、このようなリスクを低減し、あるいはなくすために、事業展開にあたっては第三者の特許をはじめ関連する知的財産権を事前に調査し、必要な対策をとっています。
また、ソフトウエアの違法コピーの発生を防止するために、東芝および国内外のグループ会社において、ソフトウエアの適正管理に関する調査を実施しています。

知的財産保護に関する教育

インターネットの普及にともない、第三者の著作物が広く公開され、誰もがコンピュータソフトウェアを含めて他人の著作物を容易にコピーできる環境となっています。著作物の無許可利用を未然に防ぐため、東芝および国内外のグループ会社において役員・従業員への教育を実施しています。

模倣品対策

東芝製品の模倣品を放置することは、東芝のブランド価値や社会的信用を脅かすだけでなく、純正品と誤認したお客様が期待する品質のともなわない製品を購入してしまう恐れがあります。
そこで、お客様に東芝製品を安心して購入いただくために、公的機関とも連携して、東芝の知的財産権を侵害する模倣品の排除に努めています。海外で模倣品が発見された場合には、現地の政府機関を直接訪問して、対策方法について意見を交わすなど、建設的かつ計画的な施策を講じます。中国においては、「TOSHIBA」および「東芝」商標について馳名商標（著名商標）の認定を受けています。
近年は、さまざまな模倣品が発見されてきており、かつ巧妙な事例も増えています。当社は、馳名商標認定も活用しながら、複雑化し、拡大化すると予想されている模倣品問題の抜本的解決をめざして、今後も対策強化を行っていきます。

知的財産にかかわる係争、訴訟、判決の状況

2013年6月末現在、知的財産権に関して、有価証券報告書に記載するような事業等のリスクに該当する事項は、ありません。

パフォーマンス報告　お客様への対応（消費者課題）

品質管理

2012年度の主な進捗・成果

- 日本科学技術連盟による「企業の品質経営度調査」で1位を受賞

品質方針

東芝グループでは「品質方針」に基づいて、安全で安心してご使用いただける製品・システム・サービスをお客様に提供することを最大の使命と考え、お客様視点の品質向上に努めています。潜在リスクへの感度と対処のスピードをあげて、製品事故の撲滅とお客様満足度No.1の実現をめざしています。

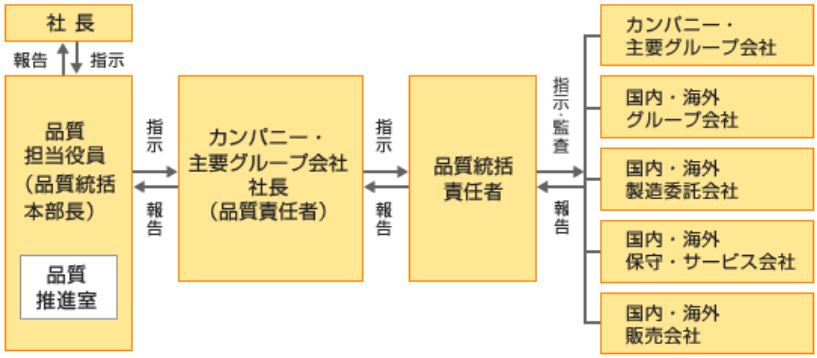
東芝グループ総合品質保証基本方針-行動基準

1. お客様の立場に立った品質の確保を行います。
2. 関連する法令と契約を遵守するとともに、お客様と第三者の権利を尊重します。
3. 全数良品をめざす品質システムを確立し維持します。
4. 全部門、全員参加で品質の作り込みを行います。
5. 真因の追究による本質改善をめざします。

品質推進体制

東芝グループでは、グローバルの品質責任者として「品質統括本部長」を、各カンパニー・主要グループ会社に「品質統括責任者」を設けています。品質統括本部長は、品質統括責任者を集めた会議を定期的に開催し、方針の共有と施策推進の徹底を図っています。品質統括責任者は、製品の企画・開発・生産から廃棄・再資源化に至るライフサイクル全体の品質向上のために、各々が所管する国内外の事業所および調達取引先、保守・サービス会社、製造委託会社を指導・監査しています。

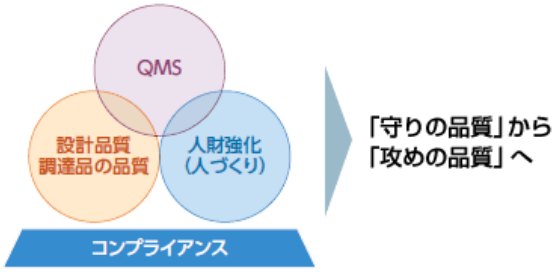
品質管理体制



品質力の強化

「守りの品質」ではなく「攻めの品質」を基本として「品質力」の強化を図っています。取り組みの核となる4本の柱（下図参照）を、QMS（品質マネジメントシステム：ISO9001認証取得だけでなくその成熟度向上をめざす）を中心に、製品不良の主要因となっている設計・調達品の品質改善とQMSを成熟させる人財の強化をその両輪として推進しています。コンプライアンスは、活動全体を支える土台となっています。

「品質力」を高める4本の柱



また、東芝グループでは、品質力の向上に向け、設計品質に関し、DFQ活動（Design For Quality）の取り組み施策として、設計業務を中心にFMEA（Failure Mode and Effects Analysis）活動を推進しています。FMEA活動のさらなる活性化をめざし、活動内容に基づく情報交換ワーキングを進めるとともに、4つの事業においてFMEA活動を定着させるためにインストラクター育成を推進して、上流から、製品不良の未然防止を図っています。

品質向上に貢献できる人財の育成

東芝グループの全部門で「品質向上に貢献できる人づくり」を推進するために「東芝品質教育体系」を整備しています。各部門の役割や立場において必要な品質マネジメントへの意識向上や、信頼性技術・品質管理手法などのスキル向上をめざし、教育プログラムを企画・推進しています。
「品質人財教育」では、製品のライフサイクルにかかわる全部門を対象に、原因分析手法や未然防止手法をはじめとする22種類の品質教育を開発・実施しています。2012年度は、国内外延べ1,354人が受講しました。また、コンプライアンス教育にも力を入れ、電気用品安全法については東芝グループの従業員や海外現地法人駐在員の関係者、約10万3,000人を対象にe-ラーニングを実施しています。

主要な製造拠点の中国で現地教育の強化を推進しています

東芝グループでは、東芝中国社の中国教育学院が中心となって「品質人財」のレベル向上と育成システムの拡充を進めています。2011年度から、従来の「調達品の品質向上」と「品質イノベーション」の教育に加え、多くの事例を教材にした「品質マインドと品質リスクマネジメント」や「調達先監査手法」の講座を加え、2012年度も大連、上海、広州などで実施し、延べ307人が受講。今後も中国でのさらなる品質向上に貢献していきます。

中国教育学院での品質向上教育

重大製品事故の再発防止に向けた情報共有化

東芝グループ各社の2004年以降に発生した重大製品事故事例を集め、2011年に「再発防止ガイドブック」を作成しました。各部門の管理者に配布するとともに、グループ内の品質にかかわる担当者に説明会を実施し再発防止対策強化を徹底しました。さらに、e-ブック化を図り、社内の品質・製品安全関係者がイントラネット上で情報を閲覧できるようにしています。重大製品事故そのものは、製品の品質・安全に対する大きな「警鐘」であると同時に、製品開発・評価における貴重な「知見」となっていることから、今後も東芝グループ全体で、情報を共有して、製品事故の再発・未然防止に努めていきます。

「再発防止ガイドブック」を作成し再発防止を徹底

現場改善および第三者による品質評価

品質向上のためには、現場のプロセスを把握して不良要因を撲滅する必要があります。各プロセスにおける入念な審査・評価・試験はもとより、製品出荷後にもお客様の声などから潜在リスクを発見し、速やかに対策を講じられるよう、東芝では隠れた問題点への「気づき」を強化する「振り返り」などを積極的に実施しています。
また、日本科学技術連盟主催の品質経営度調査にも積極的にチャレンジしています。本調査は、品質経営度を「経営者のコミットメント」、「品質教育と人財育成」、「品質経営の基盤強化」、「日常管理と改善」、「新製品開発」、「顧客対応と品質保証」の６つの視点から評価し、総合的に順位づけを行うものです。

第7回「企業の品質経営度調査」で1位を獲得 優秀企業表彰を受賞

2012年度　第７回「企業の品質経営度調査」では、総合ランキング第1位を獲得しました。「品質経営の基盤強化」では、品質問題の再発防止対策として当社グループのトラブル事例（19例）を品質管理の担当者や技術者が冊子とイントラネット上で閲覧できる仕組みを確立した点が、「新製品開発」では適切な市場ニーズの把握に基づいた火力発電タービンの起動時間を短縮する予測制御技術や停電時でも運転継続ができるエネファームの開発など、独創的な発電技術や省エネルギー技術の開発などが高く評価されました。

※過去、2010年度の第6回調査では4位に入賞

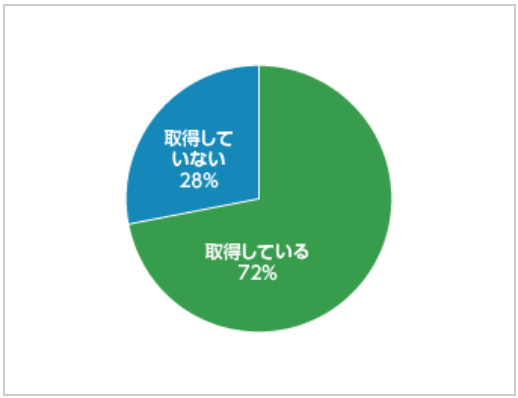
審査委員長の長田洋氏から表彰を受ける齋藤副社長（当時）

表彰状と優秀企業賞盾

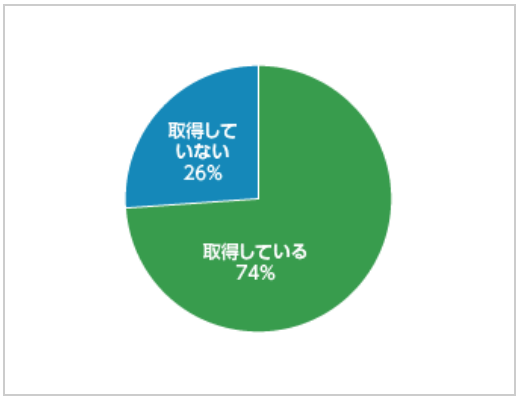
ISO9001：2000の認証取得状況

各事業所、グループ会社単位で、品質マネジメントシステムのISO9000ファミリーをはじめとした品質保証体制を整えています。

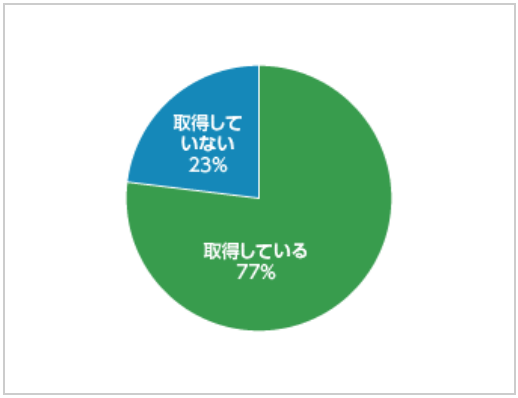
東芝単体



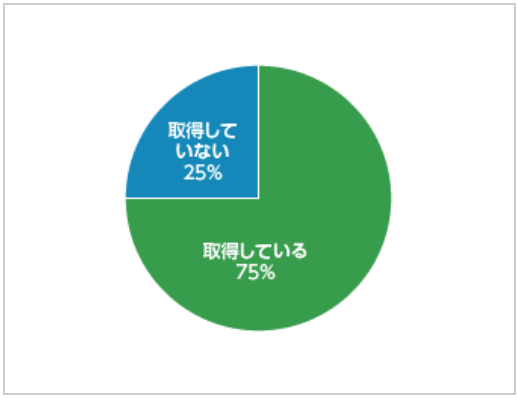
東芝グループ（国内）全体



東芝グループ（海外関係会社）



東芝グループ全体



注1）認証取得比率＝取得部門の従業員数／全従業員数
注2）2013年3月実績

品質に関するサプライヤーへの働きかけ

サプライヤーは東芝グループの重要なパートナーであり、調達品の品質確保は事業運営上ますます重要になっています。調達品質を確保するため、東芝グループの品質保証の考え方・要望事項をまとめた「お取引先様のための東芝品質保証ガイドライン」をサプライヤーに配布し、双方で運用することで調達品質の維持・向上を図っています。東芝グループでは調達品の種類・重要度に応じて、調達、品質、技術の関係部門が連携し、適切な頻度でサプライヤーの監査を実施して調達品質の確保を図っています。

新興国向け製品や生産委託製品の品質確保

新興国市場向けの製品開発が一段と加速しています。各国・地域における品質を適正化して品質問題の未然防止を図るため、東芝グループでは製品の仕様や使用環境、固有トラブル、課題などについて他社製品のベンチマークの結果もふまえたガイドブックを作成しています。
また、昨今の生産形態の多様化にともない、開発・設計を含めて社外へ生産委託するODM（Original Design Manufacturer）や生産のみを委託するEMS（Electronics Manufacturing Service）も増加しています。そうしたなかで製品の品質・安全性を確保するために、考慮すべき事項や管理項目、監査のポイントなどについて各種事例も含めてガイドブックにまとめ、委託先に徹底を図っています。

新興国品質ガイドブック

グローバルODM・EMS活用ガイドブック

品質に関する情報の開示

品質に関する問題が発生した場合は、速やかにお客様にお知らせするために、東芝ホームページの「当社製品をご利用のお客様へ重要なお知らせ」に情報を開示しています。

また、2007年5月14日の改正消費生活用製品安全法施行後、経済産業省は重大製品事故を公表しています。経済産業省が公表している重大製品事故について、東芝グループでは製品起因か否かが特定されず社名が公表されていない事故も含めて積極的にホームページで公開しています。

パフォーマンス報告　お客様への対応（消費者課題）

製品の安全性確保

2012年度の主な進捗・成果

- 「製品安全対策優良企業表彰」で優良企業表彰を受賞

製品安全に関する基本方針

製品安全については「製品安全に関する基本方針」に基づいてその確保に努めています。製品事故を撲滅し、お客様の安全を確保するために、関連法規制の遵守や、お客様への積極的で誠実な情報開示に取り組んでいます。

東芝グループ 製品安全に関する基本方針

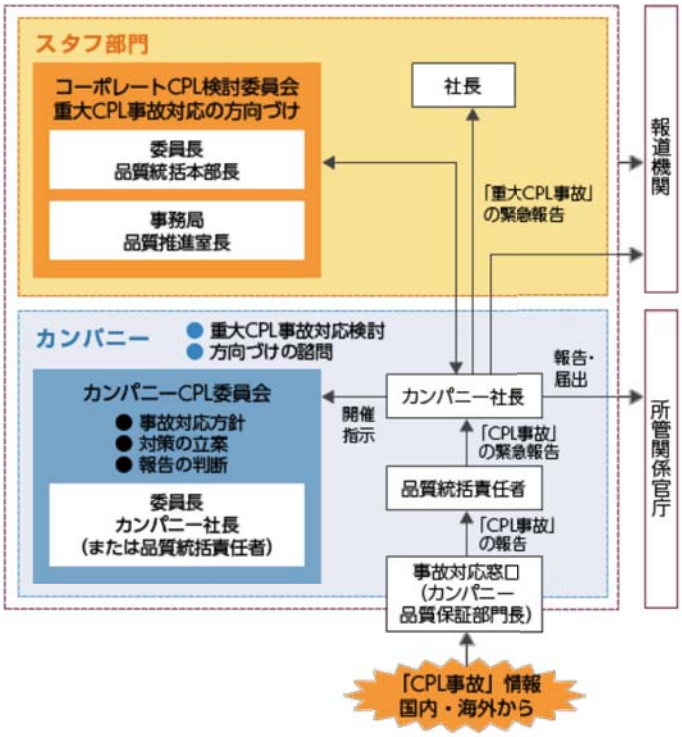
1. 国内外の製品安全に関する法令を遵守します。
2. 製品事故の情報を広く収集し、積極的に開示します。
3. 法令に基づき製品事故を迅速に所管官庁に報告します。
4. 製品に起因する重大事故の場合、製品回収の実施について迅速にお客様に告知します。
5. 安全にご使用いただくため注意喚起や警告表示を行います。
6. 事故原因を徹底的に分析し再発防止に努めます。

製品事故時の速やかな対応

市場で発生した自社製品の事故情報を入手した従業員は速やかに各部門の事故対応窓口に報告し、必要な対応については、経営トップを委員長とする「CPL委員会※1」に諮って決定しています。再発が予想される重大製品事故の場合は「直ちにお客様に危険をお知らせし、使用を中止していただく」「速やかに所管官庁に報告する」「できるだけ早く対策準備を完了する」ことを徹底しています。
2012年度は、製品起因が疑われる事故20件、製品起因か否か特定できない事故25件、製品起因による事故でないと判断した事故2件の合計47件を東芝ホームページの重大事故情報一覧※2に掲載しました（2013年4月9日現在）。
また、事故情報を迅速に収集するために、保守・サービス員が現場で入手した製品事故の情報とその対応状況を速やかに品質保証部門、経営トップに伝達できる情報システムを構築しています。

※1　CPL委員会： CPLはCL（契約に基づく品質保証責任）とPL（製造物責任）を合わせた略称。CPL委員会では、カンパニー・主要グループ会社社長を委員長として、製品事故や品質問題に関する対応を迅速に決定します。
※2　当社製品をご利用のお客様へ重要なお知らせ

東芝グループの製品事故などへの対応体制



重大製品事故の再発防止に向けた情報共有化

東芝グループ各社の2004年以降に発生した重大製品事故事例を集め、2011年に「再発防止ガイドブック」を作成しました。各部門の管理者に配布するとともに、グループ内の品質にかかわる担当者に説明会を実施し再発防止対策強化を徹底しました。さらに、e-ブック化を図り、社内の品質・製品安全関係者がイントラネット上で情報を閲覧できるようにしています。重大製品事故そのものは、製品の品質・安全に対する大きな「警鐘」であると同時に、製品開発・評価における貴重な「知見」となっていることから、今後も東芝グループ全体で、情報を共有して、製品事故の再発・未然防止に努めていきます。

「再発防止ガイドブック」を作成し再発防止を徹底

長期使用製品事故への対応

製品を安全に、正しくお使いいただくために、発煙・発火の可能性がある長年お使いの製品の取り扱いについて、ブラウン管テレビでは、安全確認のお願いや、冷蔵庫では、長期使用による経年劣化の発火・発煙事故防止のために、購入から25年以上経過した製品の使用中止をお願いする啓発チラシの配布など、お客様の安全確保に取り組んでいます。また、長期使用製品安全点検制度・表示制度についてのお知らせも掲載し、お客様のご相談に対応しています。

製品安全教育

2008年度から、東芝グループの製品に関連の深い電気用品安全法（以下、電安法）の管理体制の強化に注力してきました。品質統括責任者および電安法責任者が中心となって、グループ各社の社内規程を改定するとともに、電安法監査項目に全社共通監査項目を反映。また電安法に基づく事業届出状況や技術基準の適合性について一斉点検を実施しています。さらに、東芝グループの従業員や海外現地法人駐在員の関係者を対象にe-ラーニングを毎年実施しており、2012年度は約10万3,000人が受講しています。

活動事例：製品安全情報の共有を活性化

東芝グループでは、社内カンパニーと主要グループ会社の製品安全に関する活動の計画・実績を調査し、その情報を共有しています。情報共有にあたっては「体制」「プロセス」「技術」「人財・風土」「情報」という５つの視点で整理し、目標に対する活動実績の達成度を各々が自己評価しています。
2011年度から、この取り組みの活性化を図るため、各カンパニー・グループ会社の製品安全関係者が集まって交流会を開始しました。担当する製品が異なりますが、それぞれの製品の安全についての考えを共有化することで学ぶことも多く、製品安全の向上に役立てています。この製品安全交流会は、経済産業省主催の製品安全対策優良企業表彰でも、受賞ポイントとして、社外からも高く評価されており、2012年度は4回開催しました。

電磁波の安全性に対する配慮

東芝グループでは、家電製品については社団法人日本電機工業会（JEMA）での活動を通じて、また、携帯電話については社団法人電波産業会（ARIB）での活動を通じて、国際電気標準会議（IEC）での規格化作業などに参画し、最新情報の入手にも積極的に取り組むことにより、これら団体が定めた基準を守るよう電磁波の安全性の管理をしています。

製品安全にかかわる社外からの評価

安全にかかわる法令、規程、ルールをグループ全体に浸透させるとともに、定期的に遵守状況を監視・監査しています。また、品質統括責任者が中心となって、製品安全にかかわるイベントを開催して意識の高揚を図ったり、積極的に社外第三者の評価を受け、事業の安全への取り組みを開示しています。

事例：2012年度製品安全対策優良企業表彰で商務流通保安審議官賞を受賞　東芝グループ

東芝グループは、製品安全対策優良企業表彰（大企業　製造事業者・輸入事業者部門）で 優良企業表彰（商務流通保安審議官賞）を受賞しました。(2012年11月)

審査の評価ポイント

事業間で製品安全情報を共有する取り組みを実施

事業ごとに関連法規制や製品リスクが異なる中で、各事業部門からなる『東芝グループ製品安全交流会』を新たに設置し、他事業の安全対策に関する効果的な手法を共有するなど新たな気づきを増やす取組を行っている。

製品不良の未然防止に向けた評価試験を実施

パソコンやテレビの開発工程において、熱疲労シミュレーションと複合ストレス試験を併用して製品不良を予測し、事故の未然防止を図っている。

品質統括責任者を中心とした製品安全管理体制の構築

製品のライフサイクル全体の品質・安全を統括する『品質統括責任者』を事業ごとに配置し、広範な事業分野に渡って製品安全管理体制を構築するとともに、事業間の連携体制の強化を図っている。

事例：2009年度製品安全対策優良企業表彰で経済産業大臣賞を受賞　東芝テック（株）

製品安全の活動は、グループ各社独自の取り組みも活発です。例えば、東芝テック（株）は、経済産業省主催の製品安全対策優良企業表彰を目標に取り組み、2009年度大企業製造事業者・輸入事業者部門で最優秀賞にあたる経済産業大臣賞を受賞しました。引き続き、グループ全体で、積極的にチャレンジしていきます。

東芝テック（株）が経済産業大臣賞を受賞

パフォーマンス報告　お客様への対応（消費者課題）

製品情報の開示

2012年度の主な進捗・成果

- リコール社告製品の回収加速への取り組み強化

製品の情報・表示に関する方針

適正な製品情報と広告

東芝グループでは「東芝グループ行動基準」に則り、法令、業界自主基準（注1）に基づいて、正確な製品情報の提供と適正な広告表示に努めています。
カンパニー、関係会社の品質部門は、製品提供先となる国が規定している関連安全規格、技術基準（UL規格（注2）、CEマーキング（注3）など）を常に調査し、各規格・基準に従って安全規格の表示をしています。

注1）家庭電気製品製造業における表示に関する公正競争規約：「景品表示法」の規定により、公正取引委員会が昭和53年に認定。家電業界の運用団体は、公益社団法人 全国家庭電気製品公正取引協議会。同規約は、不当表示の禁止、必要表示事項、特定事項の表示基準等を規定し、一般消費者の適正な商品選択に資するとともに、不当な顧客の誘引を防止し、公正な競争を確保することを目的とする。
注2）UL規格…材料・製品・設備などの規格を作成し、審査・認証する米国の非営利団体アンダーライターズ・ラボラトリー・インク（Underwriter Laboratories Inc.）の発行する安全規格。
注3）CEマーキング…製品が欧州連合（EU）共通の安全規格に適合していることを示すマーク。指定製品にこのマークが無ければEU域内で流通が認められない。

製品の情報・表示に関する教育

広告・表示に関する勉強会の実施

産業政策渉外部、広告部の共催で、社内カンパニーや主要グループ会社などの担当者約150人を対象に、2013年3月に広告・表示に関する勉強会を実施し、広告・表示の規約に関する遵守・徹底を図りました。

広告・表示に関する勉強会

製品安全・品質不具合に関する情報開示

製品・サービスの欠陥やその使用・利用にともなう重大事故が発生した場合は、法に則って所管官庁に速やかに報告します。また、被害の重大性や発生頻度などに応じてお客様にできる限り早くお知らせするために、新聞社告、ホームページなどによって直接お客様に事故情報を開示しています。東芝のホームページには、消費者庁のホームページで公開された当社の製品事故情報を掲載しています。また、製品に起因するか否かが特定できない重大製品事故についても、お客様に注意を喚起するため、積極的に情報を開示しています。
さらに、ホームページ「当社製品をご利用のお客様へ重要なお知らせ」欄に掲載している製品の安全・品質に関わる案件は、携帯サイトでも閲覧できるようにして、伝達手段を拡大しています。

また、リコール社告案件の中で、特に火災リスクの大きいエアコンや、その他クリーナー、ドラム式洗濯乾燥機、電球型蛍光ランプの複合チラシを準備し、修理・点検の際、お客様宅への訪問時に対象製品が無いか確認させて頂くなど、回収の加速に向けた活動も展開しています。

リコール社告案件の複合チラシ

製品を安全に使用していただくための情報提供

あらゆる製品には各種の安全装置が取り付けられていますが、長期間使用した場合や使用環境や条件が変化した場合に、安全装置だけでは十分に安全を確保できない場合があります。
そこで、東芝グループでは、製品を安全にお使いいただくために、取扱説明書に正しい取扱方法をわかりやすく記載するとともに、新聞、ホームページ、チラシ、教育用資料などで注意を喚起するといった情報提供に力を入れています。

東芝製品をお使いのみなさまへの情報公開

東芝製品の節電方法について
AV・デジタル機器、生活家電

東芝製品の修理および停電・復電時のお取り扱いについて
AV・デジタル機器、生活家電

住宅設備機器

システム・エネルギー・社会インフラ

東芝製品の転倒防止策について
AV・デジタル機器、生活家電

活動事例：家電製品の長期使用による事故を未然に防止するための注意喚起

経年劣化による家電製品の事故防止の普及・啓発チラシ家電製品の経年劣化による事故を未然に防止するために、経済産業省は、2008年4月に家電製品の長期使用にともなう 注意点を記載したチラシを全国の自治体回覧板で配布し、消費者に注意を促しました。東芝グループでは、この活動をさらに徹底するために、修理訪問時に注意喚起チラシの配布やホームページによる情報発信などを行うとともに、コールセンター※を設置してお客様からのお問い合わせやご要望に対応しています。また、消費生活用製品安全法が改正され、「長期使用製品安全点検制度・表示制度」が2009年4月1日から施行されました。東芝グループでは、これらの制度の対象となる製品について対応するとともに、対象製品をご愛用のお客様に対して、ホームページで情報を提供し、コールセンター※でご相談に応じていきます。
※ 長期使用の家電製品に関するご相談窓口（フリーダイヤル0120-622-245）

経年劣化による家電製品の事故防止の普及・啓発チラシ

活動事例：エレベーター・エスカレーターの正しい乗り方に関する教育ツールの提供

東芝エレベータ（株）では、幼稚園から小学校低学年のお子様を中心にエレベーター、エスカレーターの正しい乗り方を知っていただくため、全国の幼稚園やマンションなどの集会場をお借りして、安全キャンペーンを開催しています。この活動は地域のご協力と関係者のご支援のもと、お子様や保護者の方々にご参加いただいて30年以上継続しています。
近年はエレベーター、エスカレーターの安全性に対する関心の高まりを背景に参加者数も増加傾向にあります。2012年度も全国の会場で開催し、延べ1,259人名のお子様や保護者の方々に参加していただきました。また、キャラバンカーを使用して、地震時や停電時にエレベーターに乗っていた場合の対応などを実際に体感していただくイベント型の安全キャンペーンも実施しています。さらに、幼児向け雑誌「めばえ」にエレベーター、エスカレーターの正しい乗り方のアニメ版DVDを付録にし、約27万世帯のご家族へ安全啓発を行いました。特に2012年度は本社のある品川区イベント「社会貢献活動しながわ」においてアワードにノミネート表彰されました。また、品川区CSR協議会の講演会における発表など、地域密着型の活動も推進しました。

幼稚園での「昇降機安全キャンペーン」

活動事例：東芝メディカルシステムズ（株）の取り組み

東芝メディカルシステムズ（株）では、医療設備の安心・安全を確保するために、お客様の装置とサポートセンターのコンピュータを通信回線で結び、不具合の原因や画像の状態を調べる「遠隔保守システム」というサービスを推進しています。このサービスは「故障してもすぐ直す、お客様が気づく前に直す、故障する前に直す」をテーマに、迅速な修理と故障の未然防止を可能にする諸機能を日本国内のお客様に提供します。また、海外のお客様向けには、自社の英語版ホームページにおいて、お客様の設備運用ご担当者様などがオンライン上で装置の保守について受講できる「e-learning center」を開設しています。

活動事例：家電製品を安全にお使いいただくためのお知らせ

東芝グループでは、お客様に家電製品を安全にお使いいただくため、ホームページにイラスト付きの正しい 使用方法についてのお知らせを掲載しています。

＜掲載製品＞
冷蔵庫、電気こたつ、電気ストーブ、電気毛布、保温釜など

活動事例：家電製品に関する消費者向け講習会

（株）東芝では、消費生活センターなどが主催する一般消費者向けの講習会に出向き、正しい製品知識と安全な使い方をご説明する活動を継続実施しており、 2012年度は18回開催、約400人が参加しました。

広告・表示に関する法令の遵守状況

2012年度、東芝グループでは、「製造業表示規約」※の遵守徹底により、「景品表示法」の違反事例はありません。

※ 製造業表示規約：「景品表示法」の規定により、公正取引委員会が昭和53年に認定。家電業界の運用団体は、公益社団法人 全国家庭電気製品公正取引協議会。「製造業表示規約」は、不当表示の禁止、必要表示事項、特定事項の表示基準等を規定し、一般消費者の適正な商品選択に資するとともに、不当な顧客の誘引を防止し、公正な競争を確保することを目的とする。

パフォーマンス報告　お客様への対応（消費者課題）

お客様満足の向上

東芝グループCS※ 推進方針

東芝グループでは、2003年に策定した「CS推進方針」に基づき、お客様にご満足いただける製品、システム、サービスの提供やお客様とのコミュニケーションを通じて、お客様満足の向上をめざしています。

東芝グループ CS推進方針

東芝は、お客様の声を全ての発想の原点とし、お客様にご満足いただける製品、システム、サービスをご提供します。

1. 安全で信頼される製品、システム、サービスを提供します。
2. お客様からのご要望、ご相談に誠実、迅速、かつ的確にお応えします。
3. お客様からの声を大切にし、お客様にご満足いただける製品、システム、サービスの開発、改善を実現するよう努力します。
4. お客様に、製品等に関する情報提供を適切に行います。
5. お寄せいただいたお客様の個人情報を保護します。

※　Customer Satisfaction： お客様満足

CS推進体制

CS推進体制は2003年に構築され、より具体的な推進を図るため2007年に「CS委員会」のもとに「CS推進責任者」を設置、現在の形に再構築されました。
CS推進方針に基づく横断的な活動を行うため、下記のワーキンググループ（WG）を設置しています。

アフターサービス対応強化WG

メンバー：国内グループ会社アフターサービス部門
活動内容：アフターサービスの対応品質向上のための施策展開

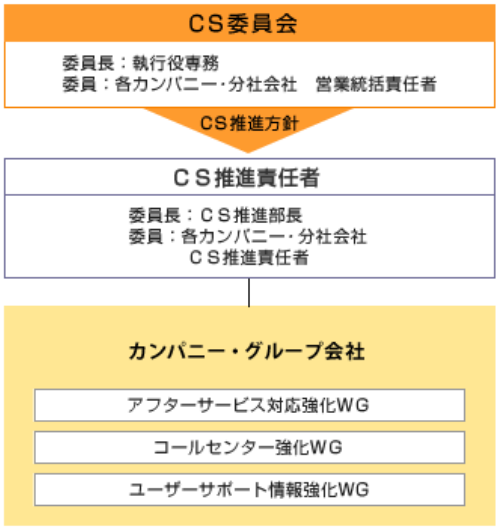
コールセンター強化WG

メンバー：国内グループ会社30以上のコールセンター
活動内容：コールセンターの対応品質向上のための施策展開

ユーザーサポート情報強化WG

メンバー：コーポレートスタッフ部門、カンパニー・グループ会社の製品情報発信部門
活動内容：ユーザーサポート情報（取扱説明書、ホームページなどの製品・サービス関連情報）のVOCに基づく改善を推進

CS推進体制



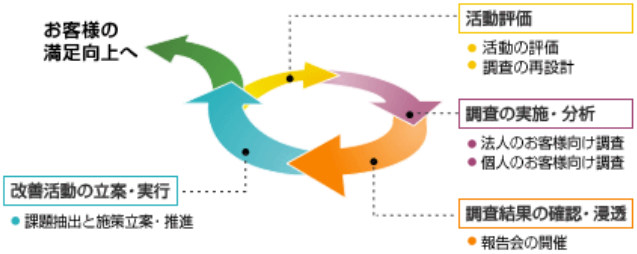
お客様満足（CS）調査

東芝グループでは、継続的に改善・評価・検証するサイクルを繰り返すため、お客様の声をお聞きする「CS調査（VOC調査）」を実施しています。
2005年からはグループ共通の取り組みとし、法人と個人のお客様を対象に製品、価格、修理サービスやその他の企業活動についての「CS調査（VOC調査）」を実施。いただいた貴重なご意見・ご要望は経営トップを含む関係者で共有し、お客様の満足度向上につながるよう、改善活動を実施しています。

取り組みの強化

東芝グループではお客様の満足をいっそう高めることができるよう、お客様の声を有効に活用する取り組みを強化しています。

東芝グループ CS推進サイクル



調査の実施・分析

法人のお客様に向けた定期的な調査を年に1回実施し、競合他社と比較した東芝の位置づけや、お客様の声の変化を継続的に捉え、効果的な改善施策や戦略の立案に役立てています（2013年6月現在、8回実施済み）。
海外新興国市場の成長にともなって、それぞれの地域に適した施策を検討していくために、2011年から新興国における個人のお客様を対象とした調査を強化し、現地での商品開発や販売施策の立案に役立てています。

調査結果の確認・浸透

調査実施事業部門ごとに、事業責任者および営業責任者、技術責任者などを集めて報告会を開催し、お客様の声を幅広く浸透させています。
また、各部門からの要請に応じて、営業部門長会議や代理店会議、全社の技術責任者会議などでも報告を行っています。
全社共通課題は、横断的なプロジェクトを立ち上げるなどして改善を図っています。

改善活動の立案・実行

法人のお客様向け調査：継続して厳しい評価のお客様に対しては必ず改善施策を立案しており、今後確実な改善活動の遂行に向け更に体制を強化していきます。
個人のお客様向け調査：他社も含めた調査対象製品ユーザーの皆様の声をお聞きすることで東芝製品の強み弱み等を把握し、よりお客様のニーズに合った製品の開発に活かしています。

活動評価

過去1年間の改善活動を調査結果に基づき自己採点し、問題点を明確にすることでより効果的な活動につなげています。

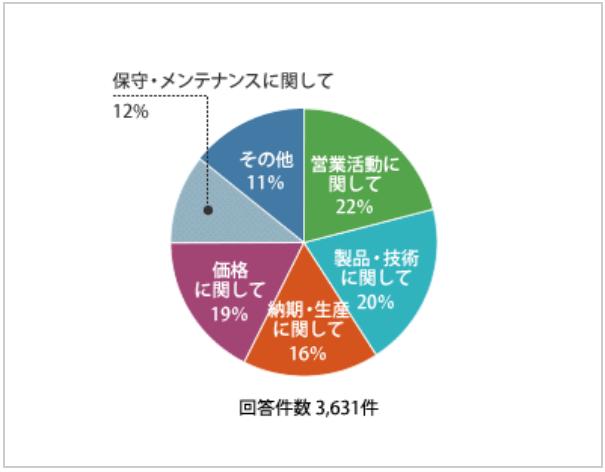
法人のお客様向けCS調査

調査対象	当社の製品・システムを使用されている法人のお客様
調査項目	製品・営業活動・保守メンテナンス体制等に関する満足度・要望事項

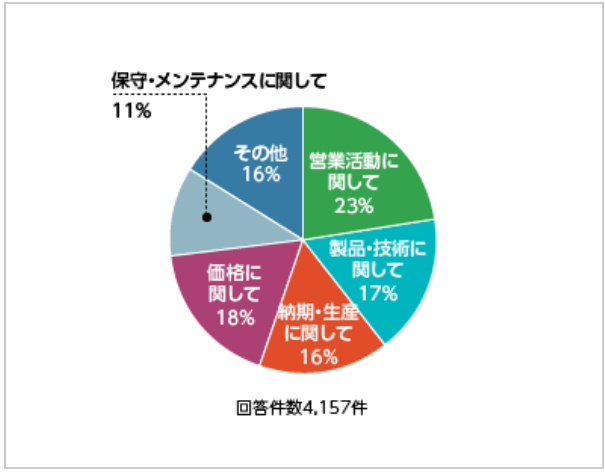
調査の結果

2012年度の調査では、850社を超える会社の 約2,700人のお客様からの声をいただき、その分析結果を営業活動や製品・サービスの改善のほか、お客様への情報提供の充実につなげました。また、自由記述によるご意見・ご要望を4,157件いただきました。これらのご意見・ご要望とご回答いただきました内容を分析し、グループ全体で改善施策を立案し、推進しています。

2011年度調査結果



2012年度調査結果



具体的なご意見・ご要望

営業活動に関して

ニーズにあった提案活動をタイムリーに行ってほしい／従来の枠組みにとらわれない、将来へ向けた提案活動も行ってほしい／技術的な知識をもっと持って欲しい／新製品や技術動向の情報は早くいただきたい／技術や保守など他部門との連携を強化して欲しい／定期的な訪問をして欲しい

製品・技術に関して

ユーザーニーズを汲み取った製品開発をして欲しい／先行技術の提案を強化して欲しい／品質・信頼性の更なる向上をお願いしたい

納期・生産に関して

納品の進捗状況を早めに連絡して欲しい／営業担当者と工場の密な連携をお願いしたい

価格に関して

見積の算出根拠を分かりやすく説明して欲しい／導入時のコストだけでなく、ランニングコストも含めて提示してほしい

保守・メンテナンスに関して

保守サービスメニューの改善など、保守サービスに関する提案も、ニーズにあわせて積極的に行ってほしい／技術レベルの差をなくして欲しい／修理内容は分かりやすく説明して欲しい

調査結果に基づく活動

提案力の強化

(株)東芝 セミコンダクター＆ストレージ社では、「システム提案力」の強化を図るために、営業部門内に専門組織を設立しました。お客様に対する技術窓口として製品領域全般の技術紹介・提案ができる体制を整え、マーケティング機能の強化や、製品領域全般を連携させた付加価値の高いシステム提案などを進めています。

保守サービスの強化

社会インフラシステム事業では、導入後の保守サービスも重要です。お客様からいただいている保守サービスに関するさまざまなご要望にお応えするべく、営業・技術・品質・サービスなどの関連部門が連携して改善に取り組んでいます。

改善体制の強化

鉄道システム統括部では、CS向上に向けた取り組みの強化をめざし、本社部門に加え、保守サービスを行うグループ会社、また2009年度からは代理店担当者に対しても継続的に調査結果を伝え、協力して施策を推進しています。2012年度は、代理店に対してお客様別の具体的なご指摘事項を伝えるなど、調査結果をより詳細に伝えました。

改善体制の強化

東芝情報機器（株）では、2012年度から、より多くのお客様のご意見・ご要望を事業に活かすために、調査の対象範囲を大幅に広げました。PC、システムソリューション事業全般で、お客様ニーズに合わせた営業活動ができるように、社内関係者で調査結果を共有し、改善に努めています。

個人のお客様向けCS調査

調査対象	当社製品をご購入された個人のお客様 当社製品のご購入を検討されている個人のお客様
調査項目	製品・サービス等に関する満足度の評価と自由記述 他

海外調査

東芝グループでは、国内共通のCS調査（VOC調査）を継続して実施、お客様からいただいた声を基に課題を抽出し、改善に取り組んでいます。2012年度には海外についても、市場の成長が著しい特定の新興国のお客様を対象に、現地での家電製品の使い方や生活の実態についての調査を実施しました。大都市にお住まいの方約200世帯からの声をいただき、そのなかからさらに20世帯の方を選び、生の声を直接お聞きしています。 国内外の関係部門で調査結果を分析・共有し、商品企画や販促施策の改善に活用しています。今後は対象地域や対象商品などについて、関係部門と協議を進めていきます。

お客様情報保護に関する方針

（株）東芝では、利用目的を明示し、原則としてお客様から同意を得て直接個人情報を取得しています。 ご住所、お名前、電話番号、メールアドレスなどお客様とのご連絡やサービス提供のために必要不可欠である基本的な個人情報が大半です。東芝において保有する主な個人情報の利用目的は、以下のホームページに公表している通りです。
保有する個人情報は、社内規程に従って適切に取り扱っており、また情報セキュリティ管理体制と一体になって厳重に管理しています。

パフォーマンス報告　お客様への対応（消費者課題）

お客様への対応・サポート

2012年度の主な進捗・成果

- 新興国のアフターサービスCS向上のため、マナー教育を徹底
- エレベータ、ビルファシリティの実機研修棟を府中事業所内に竣工

お客様への対応・サポートに関する方針

東芝グループ従業員は、「東芝グループ行動基準」および「東芝グループCS推進方針」に定められている『お客様からのご要望、ご相談に誠実、迅速、かつ的確にお応えします』を遵守するとともに、1999年に定められた基本姿勢『お客様一人ひとり、一社一社を大切に』に従って対応・サポートを行っています。

規程・マニュアルの整備

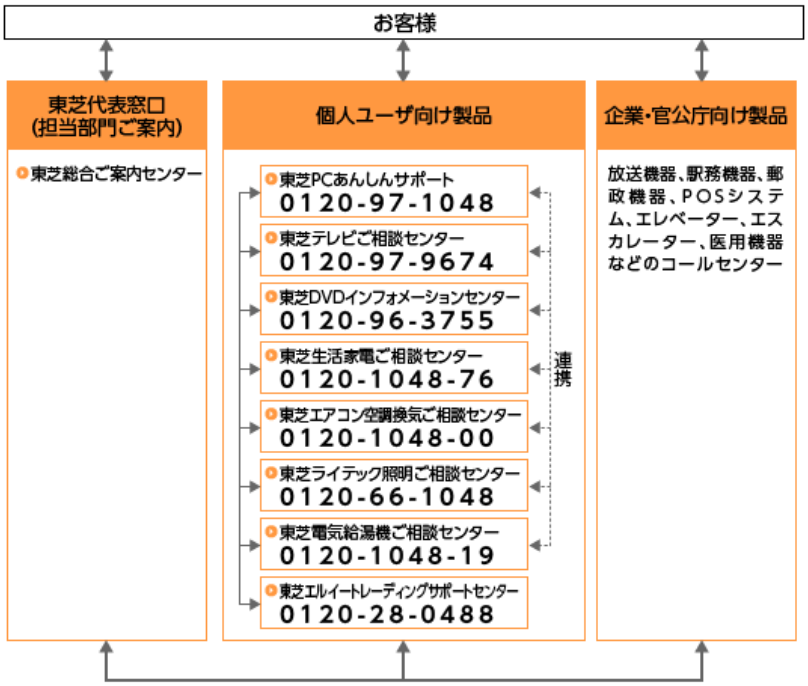
2005年6月に制定された苦情対応に関するマネジメントシステム「JISQ10002」（品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針）に従い、社内規定「苦情対応基本規程」「お客様対応基本マニュアル」を2007年4月に改訂し、運用してきました。今後も必要に応じて随時見直し、社内説明会や社内ホームページなどで浸透を図ることでお客様対応に活かしていきます。

お客様への対応・サポート体制

お客様相談窓口

東芝グループでは、製品、サービス別のコールセンターを世界各国に設置しています。それぞれのコールセンターでは独自の目標を定めて、対応・サポートの品質向上に取り組んでいます。
国内の東芝グループでは、グループ全体でコールセンターの運営や対応品質を高める目的で、各センターの責任者が集まって情報を交換する定例会を2005年度以降、定期的に開催し、電話応対スキル研修や応対者のCS意識調査、応対品質の自己点検などを企画・実施して改善につなげています。

東芝グループのコールセンター体制



修理・サービス対応体制

東芝グループでは、製品・サービス別の修理・サービス体制を整えており、東芝製品を末永く安全にご使用いただくために、修理・サービス品質の向上に努めています。
国内の東芝グループでは、サービス対応の品質を高める目的で、「アフターサービス対応強化ワーキンググループ」を設置して課題の共有と改善への取り組みを進めています。

修理・サービス担当者へのCSマインドの啓発・教育

東芝グループでは、家電製品・エレベーター・医療機器・POSシステム・デジタル複合機・パソコンなどの修理を担当する各社が集まってワーキンググループを設置。課題の共有と改善の取り組みを進めています。

このワーキンググループでは、東芝グループが連携して「一人ひとり、一社一社を大切に」した対応ができるよう、地域に密着した「東芝グループCSサービス会」を設置。フィールドエンジニア向けの合同の教育を開催したり、CS向上につながったサービス事例を共有しています。
新興国ではアフターサービスにおけるCS向上のため、2011年度からCSマインド教育およびマナー教育を開始。2012年度はインド、シンガポール、中国で実施しました。また、コールセンターでのオペレーターの応対品質向上のため、品質基準を策定して管理しています。
これらのほか、中国では日本国内で作成しているサービスマナーについてまとめた冊子を翻訳し、合計2万冊を中国にある6現地法人とサービス認定店へ配布しました。

国内フィールドエンジニア向けの合同の教育

ベトナム　サービス技術者へのCSマインド教育

インドの委託コールセンター(テレビ／パソコン)

インドでのサービス技術者へのCSマインド教育

マナー冊子（中国語版）

お客様への対応・サポートの向上

お客様相談窓口での取り組み

「コールセンター強化ワーキンググループ」では、国内の東芝グループ向けに電話応対スキル研修や応対者のCS意識調査、応対品質の自己点検などを企画・実施しています。また2009年度より社内電話応対コンクールを毎年開催しています。

2012年度は、11月に第4回「電話応対コンクール」を開催しました。コンクールでは、21センターから選ばれた28人の中から、お客様満足度が特に高いオペレーター（お客様担当）と、お客様の立場に立って工夫を凝らした優秀な応対を表彰。優秀な応対を各コールセンターで共有し、全体のレベルアップにつなげました。

修理・サービス対応での取り組み

活動事例：東芝エレベータ(株)で、迅速な保守サポートと新サービスを展開

東日本大震災の際、東芝エレベータ（株）は、交通網・連絡網が寸断し、絶え間なく余震が続く震災発生当日から巡回を開始。翌3月12日には緊急通行登録車両による全国の支社・支店、製造拠点、ビジネスパートナー、スタッフ、専門技術者が一丸となって、第一陣の支援部隊が東北エリアに到着、設計・製造から保守までの一貫体制と全国規模のサービスネットワーク体制を駆使して被災エレベーターの迅速な復旧に取り組み、現在も継続しています。

また、東日本大震災の余震や、電力需給の逼迫による計画停電の対応に備え、地震時にエレベーターの運行状況をパソコンで一覧できる「地震時運行状況一覧照会」や、遠隔操作でエレベーターを休止させる「計画停電遠隔休止サービス」を2011年9月1日の防災の日から無料で提供しています。

東芝グループでは震災の体験をふまえ、災害時にもお客様対応をストップさせないように、アフターサービスを担当するグループ会社で災害対策マニュアルを改善しました。

活動事例：災害発生時の迅速なサービス対応

東日本大震災では、家電製品の修理サービスを担当する東芝テクノネットワーク（株）の仙台サービスステーションが、建屋被害などによって業務を休止しましたが、通信インフラの回復を待って震災12日後の3月22日に、本格的に業務を再開。この間、コールセンターでの修理受付は継続しました。被災されたお客様からの液晶テレビと給湯機の修理依頼が特に多く、一時は通常の10倍以上になりましたが、迅速に対応すべく、延べ120人以上の全国のフィールドエンジニアが東北地方にシフトして、修理を行いました。また、東芝キヤリア（株）と連携して給湯機専門の臨時サービスステーションを仙台に設置しました。

フィールドエンジニア自身も被災しているなかでの対応に対し、お客様から感謝の言葉をいただきました。

活動事例：東芝メディカルシステムズ（株）

東芝メディカルシステムズ（株）は、2009年2月にお客様へのサービスの充実を図る取り組みの一環として本社に「カスタマーサポート＆トレーニングセンター（CSTC）」を開し、同社のヨーロッパトレーニングセンターおよびトレーニングアカデミー（米国）と連携し、世界各国のサービスエンジニア教育・研修、ユーザートレーニングなどのプログラムを提供しています。全体を仮想病院のように設定した施設内では、各製品の研修室を配置して、個別製品だけでなく、LANを使った画像転送などの研修も実施できます。また、同社製品の導入を予定している世界中のお客様を対象に、実習型の導入トレーニングプログラムなども提供しています。

X線CT装置のサービストレーニング

カスタマーサポート＆センター

活動事例：東芝テクノネットワーク（株）

家電製品の修理やメンテナンスを担う、東芝テクノネットワーク（株）では、技術の向上を図る研修を継続的に実施しています。これに加えて2006年からは、協力会社も含めた日本全国のサービス技術者全員に対しお客様対応品質向上研修を毎年実施しており、2012年度は協力会社を含めたフィールドエンジニアおよび管理者約2,000人が参加しました。このように、毎期テーマを変え、お客様対応の品質向上を目的として実施しています。

従業員のお客様対応教育

お客様満足の重要性の理解、お客様と接する際に必要なスキルなどの修得を目的に、東芝グループ従業員に教育を実施しています。
さらに、「お客様対応基本マニュアル」「お客様からの電話対応応答集」などのマニュアルを整備し、社内説明会や社内ホームページで浸透を図っています。

重要な連絡・トラブル情報へのサポート体制

お客様からの重要な連絡やトラブル情報は、データベースに蓄積、経営トップを含む関係者で共有しています。 対応状況や改善結果を確認し、確実に対応するためだけでなく、再発防止のために活用しています。

お客様への対応に関する点検・監査

主要なコールセンターを対象に、東芝グループ独自の　「コールセンター品質チェックリスト」による自主監査を2005年度から毎年1回継続的に実施しています。重要度が高く、実施度が低い項目を中心に目標値を設定し、応対スキル教育、モニタリングなどの改善施策を進めています。

お客様対応・サポート改善への取り組み事例

活動事例：（株）東芝 デジタルプロダクツ＆サービス社

ご利用者の拡大によるコールセンターの規模拡張や、はじめてパソコンをご利用のお客様にもわかりやすい学習ソフトの添付や、Web掲載の動画コンテンツの充実を図っています。
東芝PCあんしんサポートでは、遠隔支援サービスを利用し、初心者のお客様にもわかりやすく操作方法や設定の方法をご案内しています。

特に、東芝PCあんしんサポートのdynabook.comでは、インターネットに接続されているパソコンの機種情報を使って、機種固有の製品情報やサポート情報など必要な情報のみを表示する「あなたのdynabook.com」を実現しています。
また、動画で学ぶマニュアルも充実させ、アンケート調査では高い評価をいただいています。

あなたのdynabook.com

活動事例：東芝ホームアプライアンス（株）、東芝コンシューママーケティング（株）

東芝の家電製品に対する相談件数の過半を占めるのが、取り扱いに関する相談です。そこで、相談が多い製品については、取扱説明書やホームページ上のFAQ（よくいただくご質問と回答）を改善して、知りたい情報をよりわかりやすく、探しやすく掲載するなどの取り組みをしています。
また、「クリーナー部品(床ブラシ、ホースなど)の購入」に関するお問い合わせが多いことから、2012年度にECサイト(東芝LivingDirect)でクリーナー部品の販売を開始しました。

活動事例：東芝エレベータ（株）

東芝エレベータ（株）では、東芝府中事業所内において、昇降機やビルファシリティー設備の保守サービスおよび、据付工事等における技術員の実機研修による技能向上、ならびにショールーム機能を備えた新しい実機研修棟を竣工しました。近年、建物の高層化により増加している高速エレベーター専用の保守技能向上を図るために高層昇降路が設けられ、高速領域での安全性や快適性を維持するための実機研修を行います。更に当社製エレベーターの遠隔監視からビルファシリティーの設備監視まで24時間、365日のサポート体制で監視を行っている東日本サービス情報センターもこの研修棟内に移転・拡張し、お客様に安心をお届するための様々なテクノロジーを結集しました。また、携帯電話を活用した保守支援システムにより、万が一の故障発生時や大規模地震が発生した際に迅速な復旧ができる体制を構築しています。

東芝エレベータ（株）実機研修棟

活動事例：東芝テックソリューションサービス（株）

POSシステムの保守サービスを担当している東芝テックソリューションサービス（株）では、ご契約いただいているお客様のネットワークを24時間365日体制で監視して、運用サポートや障害復旧、リモートメンテナンスなどのサービスを提供しています。

これらサービスに対するお客様満足を高めるためにご意見・ご要望を収集して、サービス向上や業務改善につなげています。

東芝テックソリューションサービス（株）コンタクトセンター

パフォーマンス報告　お客様への対応（消費者課題）

お客様の声の共有・活用

お客様の声の共有と活用に関する方針

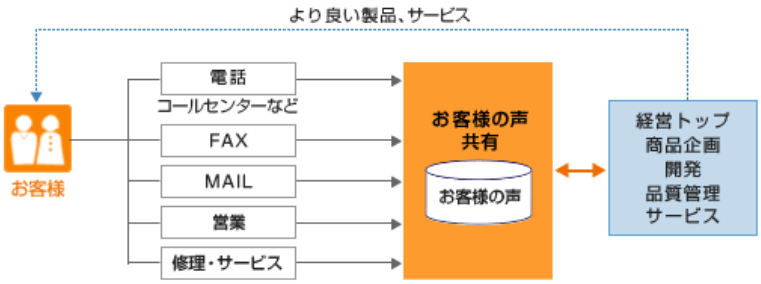
『お客様からの声を大切にし、お客様にご満足いただける製品、システム、サービスの開発、改善を実現するよう努力する』ことを、「東芝グループ行動基準」および「東芝グループCS推進方針」に定めています。

お客様の声を共有・活用する仕組み

東芝グループは、日常の営業活動、修理・サービス活動や電話・インターネットを通じていただいた、製品やサービスに関する苦情やご意見・ご要望について、経営トップを含む関係者で共有し、製品の品質改善や修理サービスの向上に活かしています。
東芝グループの映像・情報機器、家電製品については、製品別に開発・設計部門が定期的に開催する会議で、多く寄せられたお問い合わせについて改善を検討、製品に反映しています。

お客様の声を活かした製品の改善

東芝グループにおいて、国内では家電製品の発売後、営業・コールセンター・サービス担当・ホームページに寄せられるお客様の声（Voice of Customer:VOC）を収集・分析し、企画・品質・営業の各担当者で共有。製品改善に活かす体制が定着しています。
海外でも、気候・風土・習慣が異なる現地のニーズを把握するために、VOCの分析や訪問調査などを実施しています。 2012年度は、ベトナムのハノイ市とホーチミン市でお客様宅への訪問調査を実施しました。日常の暮らしぶりをはじめとして、家電製品についての使用実態やご希望などを直接伺う貴重な機会となりました。いただいた声は商品企画部門、設計部門と共有し、お客様にご満足いただける製品とサービスを提供できるよう開発と改善を進めていきます。



活動事例：取扱説明書の改善

東芝グループでは「取扱説明書をもっとわかりやすく」というお客様の声に基づいて、全社横断的なワーキンググループを設置して改善に取り組んでいます。

定期的なVOC調査で改善の達成度合いを評価するほか、社外の「日本マニュアルコンテスト」※に応募して専門分野の有識者に評価を仰いでいます。2012年度はMFP（複合型コピー機）の活用マニュアルが受賞しました。

MFPの活用マニュアル「かんたん操作ガイド」では、お客様から問い合わせ頻度の高い内容に絞り込み、Q&A形式でまとめています。カラー・イラストを効果的に使用し、全体をまとめて安心感を与えたことが評価されました。

効果的にカラー・イラストを用いたMFP活用ガイド

※　「日本マニュアルコンテスト」とは、一般財団法人 テクニカルコミュニケーター協会が、マニュアル制作技術の向上とマニュアル品質の向上を通じて、安全で分かりやすい製品の使用方法を伝えるマニュアルをユーザーに提供することを目指し、1997年から毎年1回開催。

活動事例：カナダのパソコンサポート ホームページでVOCに基づいて ナレッジ公開

デジタルプロダクツ＆サービス社では、パソコンの使い方に関するコールセンターへのお問い合わせが国内・海外ともに多いことに注目し、ホームページに掲載する情報を充実させています。
例えば東芝カナダ社では、お客様サポートサイト「Ask Toshiba」のリンクを、デスクトップアイコンのほかWebブラウザのツールバーや「お気に入り」メニューなどに予め追加して、お客様がアクセスしやすいように設定。機種別のお問い合わせに対する回答をナレッジデータベースから検索できる機能を備え、お客様の利便性を高めました。この改善によって、電話によるお問い合わせが減少しています。

東芝カナダ社のホームページ「Ask Toshiba」

活動事例：＜レグザ＞をお使いのお客様の声を公開

東芝の社内カンパニーであるデジタルプロダクツ＆サービス社では、お客様からいただいたご意見を、液晶テレビ＜レグザ＞の「おまかせドンピシャ高画質」機能の充実、「ハードディスク録画」機種の拡充、「レグザ番組表」の改善などにつなげています。また、製品選び、使い方の参考にしていただくため、ＶＯＣの一部をホームページ上で公開しています

活動事例：痛みや不安を軽減した「マンモグラフィ（乳房Ｘ線撮影装置）」の開発

マンモグラフィによる乳がん検診受診率の低い理由の一つは、検診時の痛みと心理的な不安です。これらを軽減して女性が安心・リラックスして受診できるよう、診療放射線技師と検診を受ける方々の声も取り入れた装置を開発しました。

東芝メディカルシステムズ（株）では、医療現場と開発現場をつなぐ「アプリケーションスペシャリスト」という職種を設け、医療現場でいただく様々な声を開発に活かしています。

そっと手を置けるアームレスト（特許出願中）や、からだに触る部分の機械的冷たさを感じさせない素材、そして装置の硬さを感じないようなラウンドシェイプなど、人間工学に基づく人にやさしいデザインは「2007年グッドデザイン金賞」をはじめ、「ドイツ・ユニバーサルデザイン賞08」や「ｉF Design Award 08」、「red dot Design Award 08」など、国内外のデザイン賞を数多く受賞しています。

パフォーマンス報告　お客様への対応（消費者課題）

ユニバーサルデザイン

2012年度の主な進捗・成果

- マシンルームレスエレベーターと出し入れしやすい扇風機のパッケージがドイツ・ユニバーサルデザイン賞を受賞

ユニバーサルデザインに関する方針

東芝グループでは、年齢や性別、障がいの違いを越えて、誰もが快適に暮らせる社会の実現に向けて、ユニバーサルデザイン（UD）に取り組んでいます。

2007年にユニバーサルデザイン推進WGが中心になり、東芝グループのUD推進のため、共有すべき「UD理念」「UDビジョン」「UDガイドライン」を制定しています。

東芝グループ　ユニバーサルデザイン理念

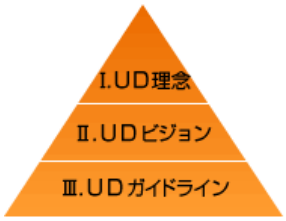
『一人ひとりの安心と笑顔のために、価値ある商品を創造します』
東芝グループは、年齢や性別、障がいの違いを超えて、誰もが安心に快適に暮らせる社会の実現に貢献します。

東芝グループ　ユニバーサルデザインビジョン

"使えない"を"使える"へ、"使いづらい"を"使いやすい"へ
親しみやすく、安心して使っていただける東芝のユニバーサルデザイン。
イノベーションにより、常に使いやすさと利便性の向上をはかり、より多くの方に"使いたい"と思っていただける、魅力ある商品をめざします。

東芝グループ　ユニバーサルデザインガイドライン

・使いやすさが伝わること
・使い方が簡単でわかりやすいこと
・身体的な負担を軽減すること
・利用者や利用環境・状況の違いにかかわらず、有効性を発揮できること
・安全性を追求し心理的な不安を軽減すること



（上記5つの大項目と15のガイドラインからなる）

ユニバーサルデザインの体制

2005年に、ユニバーサルデザイン（UD）推進ワーキング（WG）を発足し、開発ステップへのUDの考え方の組み入れ、社内外への東芝のUD情報提供などを推進しています。

ユニバーサルデザインアドバイザー制度

東芝グループでは、2007年度に障がいのあるグループ従業員を対象に、登録制の「ユニバーサルデザイン(UD)アドバイザー制度」をスタートしました。これは、登録した従業員が、所属部門の壁を越えてUD商品の開発や評価に協力するというものです。2010年度は、新興国を含む海外市場にも対応したUDの推進強化を目的に、制度の対象を外国籍従業員にも拡大しました。
2012年度は、京王電鉄様向けエレベーターの触知文字ボタンの開発について、UDアドバイザーを含めた点字を読むことに不慣れな中途失明者や弱視者による評価を行いました。より多くの方にとって駅のエレベーターを使いやすくするために、ボタンの行き先階表示を、見て読みやすく、触ってわかりやすい触知文字にしました。この触知文字ボタンは2012年8月から京王電鉄調布駅で採用されています。

触知文字ボタン

ボタンを触っての評価

ユニバーサルデザイン商品の開発

家電や住宅設備、情報機器、公共設備など幅広い分野で、使う人の立場・視点になって考える人間中心設計プロセスを応用し、より多くのお客様のご要望を取り入れながら商品を開発しています。取り組みの詳細や商品については、東芝ユニバーサルデザインホームページをご覧下さい。

東芝のユニバーサルデザイン
UNIVERSAL DESIGN

http://www.toshiba.co.jp/design/pr/ud/

活動事例：ドイツ・ユニバーサルデザイン賞2013を受賞

2013年2月にマシンルームレスエレベーター「SPACEL-GR」と「出し入れしやすい扇風機のパッケージ」がドイツ・ユニバーサルデザイン賞2013※の専門家評価によるユニバーサルデザイン賞を受賞しました。

universal design award 2013

受賞の主なポイント

マシンルームレスエレベーター「SPACEL-GR」

- 見て分かりやすい：液晶インジケータ画面デザインは日本で業界初のカラーユニバーサルデザイン認証を取得。多言語で日常と非常時それぞれの情報をわかりやすく表示。
- 触ってわかりやすい：凸文字操作ボタンは文字形状と大きさについてプロトタイピングを繰り返し、視覚障害者団体の評価に基づき最適化を実現。
  ほか、詳細はお知らせのページをご覧ください。

マシンルームレスエレベーターSPACEL-GR

出し入れしやすい扇風機のパッケージ

- 身体的負担を軽減する：小柄な方や腕力のない方でも、安定した楽な姿勢で作業できるよう箱の形を改善。
- 使いやすさが伝わる：広い開口部で、全体を見ながら作業できるので、各パーツの把握が容易。
  ほか、詳細はお知らせのページをご覧ください。

出し入れしやすい扇風機のパッケージ

※ ドイツ・ハノーバー市を本拠地とするユニバーサルデザイン協会およびユニバーサルデザイン有限会社が主催する国際的な賞。ミュンヘン工科大学のフリッツ・フレンクラー教授を審査委員長とする専門家の審査団により選ばれる「ユニバーサルデザイン賞」と、一般消費者100名により選ばれる「ユニバーサルデザインコンシューマフェイバリット賞」があります。

活動事例：「国際ユニヴァーサルデザイン会議2012 in 福岡」に参加

2012年10月に福岡で開催された「国際ユニヴァーサルデザイン会議2012 in 福岡」に企業ブースを出展。ドイツ・ユニバーサルデザイン賞を受賞した出し入れしやすい扇風機のパッケージのほか、重粒子線治療システム、エアコン（ボイスコントローラー）、京王電鉄様向けエレベーター触知文字ボタンを展示しました。家電機器から産業用機器まで幅広い分野で取り組んでいる東芝グループのUDを多くの方にご理解いただくとともに、来場者から直接ご意見をいただいたり、UDの国際的な動向を把握するなど、さらなるUDの推進に努めました。

ユニバーサルデザインの普及活動

東芝グループでは、UDへの取り組みや活動の成果を社会と共有し、情報発信していくことも大切だと考え、国際ユニヴァーサルデザイン協議会や、（財）家電製品協会などにも参画し、社会全体に対するUD普及にも努めています。

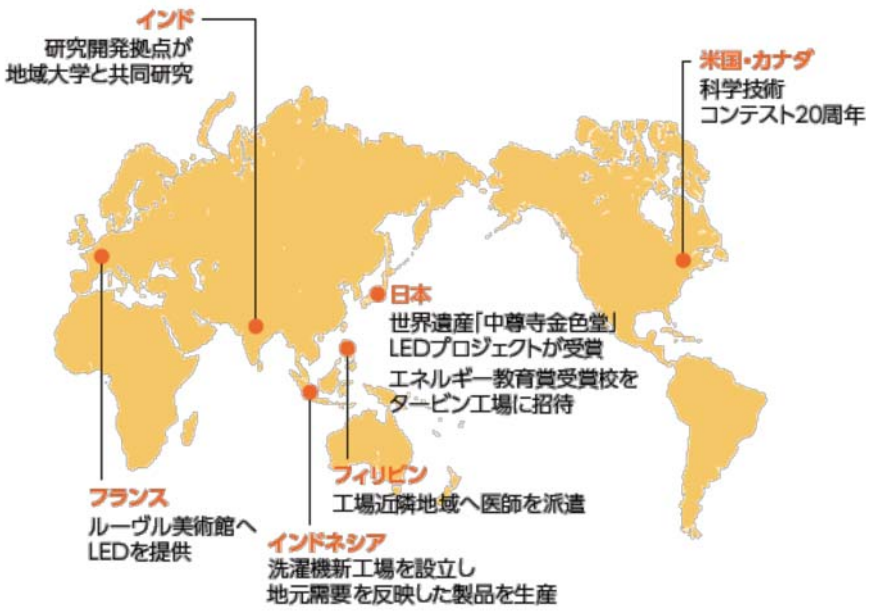
パフォーマンス報告　コミュニティ参画・開発

地域開発・公共政策の支援

事業を営む世界各地で経済や教育・文化の発展に貢献

東芝グループは、事業活動を通じて地域社会の課題解決と発展に貢献するとともに、社会貢献活動を世界各地で展開しています。生産拠点では、経営の現地化、人財育成、現地調達の拡大などに注力。また、途上国や新興国の社会インフラ整備や、地域のニーズに適した製品開発などに取り組んでいます。
東日本大震災による被災地に対しては、現地でのヒアリング、ニーズ分析を実施し、地域コミュニティ復興・発展のための支援を継続しています。

2012年度の主な進捗・成果



地域コミュニティへの影響配慮

環境をテーマにしたコミュニケーションを四日市工場で継続

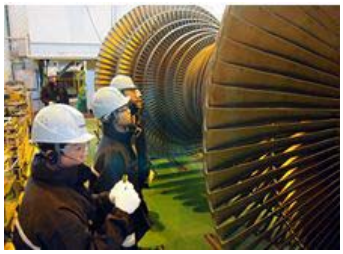
半導体の生産拠点である四日市工場では、1992年の操業開始以来、地元自治会との連絡会を毎年開催。工場から排出される大気や水質の測定データについて説明するとともに、意見交換を行っています。
また、四日市市教育委員会と連携して中学校への出前授業を行っています。授業では、子どもの理科離れを防ぐため、ものづくりに関心を持ってもらおうと半導体製品の仕組みや製造過程などを説明しています。
さらに、子どもたちが自ら考え実践する取り組みを促すことを重視し、近隣小学校へ出向いての環境授業を定期的に開催しています。
これらのほか、工場の環境報告書を日・英の2ヵ国語で作成し、ホームページで広く情報を公開しています。

地元中学校での出前授業

教育および文化支援

「エネルギー教育賞」受賞学校をタービン工場と東芝科学館に招待

（株）東芝は、日本電気協会主催のエネルギー教育賞で最優秀賞（選考委員特別賞含む）受賞校の児童・生徒・教員を事業場などに招き、環境や科学への関心を高めてもらう取り組みを行っています。2013年1月から3月にかけて、2012年度第7回エネルギー教育賞の受賞校、札幌市立宮の森中学校、山形県立東根工業高等学校、岩手県立黒沢尻工業高等学校の教諭・生徒、福島県いわき市小名浜第一小学校の教諭らを、東芝京浜事業所内のタービン工場と東芝科学館に招いて見学会を開催しました。


タービン工場見学をする札幌市立宮の森中学校の生徒

フランス・ルーヴル美術館：LED照明がルーヴル美術館の至宝を照らす

ルーヴル美術館が環境保全活動の一環として進めている照明改修プロジェクトにおいて、東芝は2010年6月にパートナーシップ契約を締結し、2011年12月にピラミッド、ピラミディオン、およびパビリオン・コルベール、2012年5月にナポレオン広場を東芝製LED照明へ改修。消費電力を約73%削減するなど、環境負荷の低減を実現しました。
また、2013年6月には「モナ・リザ」専用の照明システム、「赤の間」の天井照明を東芝製LEDに改修しました。「モナ・リザ」では、均斉度の向上による絵画の濃淡の忠実な再現や色温度調整システムの開発よる自然光に近い形での見え方、絵画の褐色を防ぐ紫外線・赤外線の抑制を実現。
「赤の間」では、制御電源を搭載し、昼光を採り入れた展示室において絵画の照度を一定に保つことに成功。さらに、消費電力を約60%、照明器具の総重量は約72%の低減を実現しました。
2014年中にはクール・カレ、ナポレオン・ホールについても、東芝製LED照明への改修をめざしています。
こうした「環境負荷の低減と芸術性の両立」がルーヴル美術館のみならずフランス政府からも評価され、2011年12月、社長の佐々木（当時）に「グランド・メセナ褒章※」が授与されました。

※ フランス国の文化の発展に寄与した人物や企業に対し、フランス政府が感謝の意を表するために贈る褒章で、日本人としては2人目の受賞

ルーヴル美術館の歴史的絵画を照らす東芝製LED照明　（上から、モナ・リザ、赤の間）

中尊寺金色堂: LED照明が世界遺産を照らす

東芝は2012年度、世界文化遺産に登録されている岩手県平泉の中心的構成資産である中尊寺に、LED照明設備と太陽光発電システムを寄贈しました。東日本大震災からの復興支援活動の一環として、岩手県への観光集客力の拡大に貢献することをめざす取り組みです。
中尊寺殿から感謝の印として、金色堂内陣巻柱を摸した花器「無量光」を拝受しました。
中尊寺殿と共同で実施した、この「照明改修プロジェクト」は、日本照明賞を受賞しました。

中尊寺殿からいただいた螺鈿細工の花器

アメリカとカナダの子どもたちを対象とした科学技術コンテスト

米国とカナダの幼稚園から12年生（高校3年）までの生徒を対象とした科学技術コンテスト「エクスプロラビジョン・アウォード（EVA）」を、1992年から全米科学教師協会（NSTA）との協働で実施しています。
EVAは、現在の科学技術をもとに20年後に実現可能な技術を予測する、夢のある科学コンテストです。北米における日本企業の科学教育支援活動として非常に長い歴史を持ち、2012年6月に20周年を迎えました。これまでの参加者数は30万人以上、応募件数は90,000件を超えています。 毎年、優秀な提案を行った8チームワシントンD.C.での表彰式に招待しています。各チームが受賞作品を発表する場を設けるとともに、地元選出議員を訪問し、受賞報告をする機会を提供しています。また従業員もイベントの運営やチームの引率などに協力しています。

ワシントンD.C.での表彰式

四国の山村部で小中学生の社会学習を支援

自動車用小型電球を製造するグループ会社のイナン電気（株）は、愛媛県宇和島市の山村部、人口約1万人の津島町で事業を営んでいます。同社は1990年から毎年、地元の小学生に小型電球の製造工程を紹介し、社会学習に協力しています。また、2000年からは毎年、中学生を職場に受け入れ、3日間にわたる体験学習プログラムを提供しています。
従業員数約100人の同社の地道な取り組みは、地域における小・中学生の教育にとって不可欠な活動になっています。

小型電球の製造工程を学ぶ小学生

フィリピンの学校へパソコン、テレビを寄贈

フィリピンの教育環境を向上させるため、Ayala財団が推進するプロジェクトに賛同し、フィリピンの学校にマルチメディア機器を提供しています。2007年度から4年間で、ラグナ州の高校44校に440台のパソコンを寄贈しました。これにより、東芝情報機器フィリピン社が位置するラグナ州内の高校の約35%を支援したことになります。
2012年度からは、3年間で850校の公立小学校にテレビを寄贈しています。2012年度は、303校に1台ずつテレビを寄贈しました。

パソコン寄贈セレモニー

中国で希望工程小学校の建設を支援

中国における東芝のグループ会社は、2001年から「東芝希望工程小学校」の建設を支援しています。2005年からは中国青少年発展基金会と協働で、毎年2校ずつ建設しており、これまでの合計は21校と4校の仮校舎となります。また、開校後もパソコン、図書室および文房具を寄贈するなど継続的に支援を行っています。

希望工程小学校に通う子どもたち

姫路城改修中の見学用にエレベーターを寄贈

世界文化遺産である姫路城では、2010年3月から約3年間にわたる「平成の大修理」が行われています。地域最大の観光資源である姫路城を長期にわたって見学できないことは、地域経済に大きな打撃を与えます。
そこで、東芝グループは兵庫県姫路市に2台のエレベーターを寄贈し、天主までの見学を可能にするとともに、バリアフリーにも貢献しています。

天主の修理状況も内部から見学できるエレベーター

雇用創出と技能開発

インドの火力発電設備工場が稼働し雇用創出と地域開発に貢献

2012年2月から、インド　チェンナイの東芝JSWタービン・発電機社が蒸気タービン本体の一貫生産を開始しました。インド国内のほか、エネルギー需要が拡大する東南アジアや中近東の新興国向けに製品を出荷していきます。

同社は、現地人財による生産を志向して採用と人財育成に注力。2012年2月時点で約200人の現地従業員を2014年までに約500人とする計画です。

工場建設にあたっては、40万m2の敷地を整備し、工場周辺地域の道路、排水設備を整えました。さらに、工場周辺から港までの道路整備などを州政府に対して要請するなど、地域の社会インフラ整備に貢献しています。

チェンナイの蒸気タービン工場

現地従業員が働く生産ライン

ベトナムで新たな雇用を創出する高効率モーター工場を稼動

2010年9月にベトナム・ホーチミン市の東芝産業機器アジア社が開業しました。同社は高効率の産業用モーターを生産し、生産量拡大に対応して、現地従業員の雇用を拡大しています。また、高効率モーター用の精密な部品を現地の企業から調達できるよう、生産開始に先立って日本から従業員を派遣して技術指導をしました。「現地でできるものは現地で」という方針のもと、現地調達率を継続して高めていきます。

できる限り部品を現地調達している生産ライン

タイでJEITAと協働して工業製品デザイナーの育成を支援

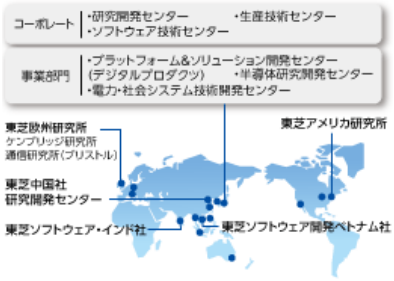
2012年9月、タイ工業連盟（FTI）、一般社団法人 電子情報技術産業協会(JEITA)と協働で、バンコクで工業デザインの中級講座を開催しました。
2012年度で3回目の開催となる本講座では、エンジニアを中心とした現地企業の従業員23人を対象に、東芝本社のデザイナーが、デザイン思考の理解とその体験を目的に、フィールドワークでの課題発見からプロトタイプによるソリューションの提案・検証までの一連のデザインプロセスを指導。工業デザイナー育成を支援しました。

デザイナー教室の様子

地域大学・研究機関との連携

インドに研究開発部門を設立

東芝グループは、研究・開発における市場変化への即応力を高め、地域の人財育成に貢献するため、国内外に研究開発拠点を設け、地域大学・研究機関との連携を行っています。
アジアでは、製造拠点だけではなく、エンジニアリング拠点や開発拠点の現地展開を図り、現地大学・企業との共同研究・開発を進めています。
その一環として、2013年1月、インド（バンガロール）に研究開発部門を設立しました。現地有力校と共同研究テーマを選定し、共同研究に関連したインターンシップを受け入れるなど、産学連携の取り組みを開始しています。



国内外の主要研究開発拠点

地域のニーズに適した製品を開発

インドネシアの新洗濯機工場でニーズに適合した製品を製造

2012年11月、インドネシアに洗濯機工場を新設しました。
東南アジア、中近東の洗濯機市場では、二槽式洗濯機が全体の約40%を占めており、なかでもインドネシアでは約70%を占めていることから、二層式洗濯機から生産を開始しています。
地元のニーズに適合した製品を製造するだけでなく、東南アジア、中近東、日本に洗濯機を供給するグローバル生産拠点の一つとなります。

東芝家電製造インドネシア社　洗濯機工場

中国向けの掃除機を発売

中国の都市部では、美意識の変化やマンションの増加など住環境の変化から、箒（ほうき)、モップに代わって電気掃除機が使用され始めています。

東芝家電製造（深圳）社は、「箒の時代よ、さようなら」をキャッチフレーズとして中国の家庭向けに開発した掃除機を2011年１０月に発売しました。開発に際して、同社では生産、企画、技術が一体となってお客様のニーズを調査・反映するとともに、部品の現地調達率を高め、低価格のモータを搭載することで手頃な価格を実現しています。

タイル、木床に適した馬毛の箒ブラシ

中国で発売した掃除機「VC-B50C」

東南アジアなどに向けた液晶テレビを開発

東芝デジタルプロダクツ＆サービス社は、インドネシア、ベトナム、インドで、液晶テレビの使い方やデザインについてのインタビュー調査を実施し、分析結果を活かした製品を開発しています。
放送波が届きにくい、あるいは弱い地域でも、テレビの画質を落とさず美しく見せる「オートクリーン」機能や、インド・アジア地域の視聴嗜好に合わせた大型スピーカー搭載機種、購入しやすい価格帯の液晶テレビをラインアップに加えるなど、現地ニーズに合わせた仕様・機能を提供しています。
大型スピーカー搭載のアジア向けモデルは、好評につき、日本市場向けの機種にもあらためて採用されました。

地域医療に貢献

フィリピンで工場近隣地域へ医師・歯科医師を派遣

東芝情報機器フィリピン社では、2006年から近隣の貧困地域住民に、医療診断、歯科診断、医薬品を無料で提供しています。
2012年度も医師・歯科医・看護師と多数のボランティア社員から成るチームを派遣する形で活動を実施しました。また診察の待ち時間を利用して、安全衛生や環境保護についての教育啓発にも取り組みました。

派遣医師による近隣住民の検診

CSR経営の推進を支援

タイで中小企業経営者向けのCSRシンポジウムを開催

東芝グループにとって中国に次ぐ海外の生産拠点であるタイで、CSRシンポジウムを2010年11月に初めて開催しました。これは、タイ工業連盟に東芝グループが働きかけて実現したもので、タイ工業副大臣および中小企業の経営者など250人が参加しました。

当日は、東芝の会長 西田が東芝グループのCSR経営方針を紹介するとともに、CSR推進室長がCSR活動について具体例をあげて説明しました。

このほか、タイでは、多数の現地法人がマングローブの植林活動や教育支援など、さまざまな社会貢献活動を実施しています。

東芝グループのCSR経営方針を紹介する会長西田

パフォーマンス報告　コミュニティ参画・開発

社会貢献活動

東芝グループ社会貢献基本方針

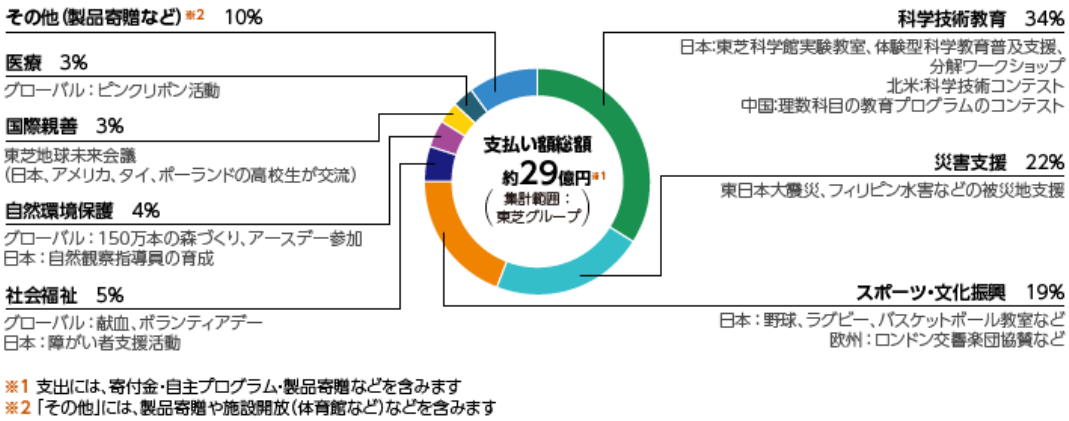
「人と、地球の、明日のために。」という東芝グループスローガンを具体化した基本方針を定めて、社会貢献活動を推進しています。

東芝グループ社会貢献基本方針

1. 東芝グループ経営理念、東芝グループ行動規準に基づき、積極的に社会貢献に努めます。
2. 自然環境保護、科学技術教育、スポーツ・文化振興、社会福祉、国際親善の分野を中心に社会貢献活動を実施します。
3. 従業員のボランティア活動を支援します。

社会貢献活動への支出額分野別内訳

社会貢献活動への支出額分野別内訳（2012年度）



パフォーマンス報告　コミュニティ参画・開発

地域社会とのかかわり

2012年度の主な進捗・成果

- ブラジルの工場設立時、コミュニティへの影響度を調査

地域社会とのかかわりについての方針

東芝グループ行動基準の「社会とのかかわり」で、次の方針を定めています。

東芝グループの基本方針

1. 地域社会との連帯と協調を図り、その一員として責任を果たします。
2. 役員・従業員のボランティア活動等を支援するとともに、公民権の行使について最大限配慮します。
3. 社会への貢献度、目的、公共性等を勘案し、事業活動を行っている国や地域で適時かつ適正な寄付を行います。
4. 社会とのあらゆるかかわりにおいて、ブランドイメージの向上に努めます。

地域社会に対する体制

地域社会への対応窓口は、各拠点・会社の総務部門が担当し、地元自治会などと日常のコミュニケーション活動を行っています。

地域社会とのかかわりについての点検・評価

地域社会と良好な関係を築いているかについて、経営監査で点検しています。また、さらに、製造拠点では、地域への環境に関する影響の有無について、東芝総合環境監査で点検しています。
いずれの拠点においても、地域との良好な関係を維持しています。
さらに、1997年までに（株）東芝の国内事業場全15ヵ所でISO14001の認証を取得し、現在まで維持しています。また、東芝グループ全体についても、対象となる200のすべての拠点においてISO14001認証を取得しています。

地域社会とのコミュニケーション

東芝グループの各社・各事業場では、周辺地域の特性やその事業内容に応じたコミュニケーションを行っています。

2012年度事業場でのコミュニケーション例

- 工場見学（製造ラインや環境施設など）
- 小中高校生の実習の受け入れ
- グラウンドや体育館の開放
- 地域との交流を目的としたお祭り
- 従業員による献血
- 従業員による事業場周辺の清掃

事業進出が地域に与える影響の評価

東芝グループでは、各社・各事業場が世界のさまざまな国や地域で新たに事業を開始する際には、法令を遵守し、行政や地域の方々との対話に努め、拠点を置く地域社会との調和を保つよう配慮しています。また、事業開始後も、事業活動や環境、保全への取り組みなどについて情報を開示して、地域の方々との適切なコミュニケーションに努めています。
2013年5月に開業式を実施したブラジルの東芝社会インフラシステム南米社 ベチン工場では、雇用創出に加え、今後、地域住民や地元小・中学生を招待しての製造ラインおよび安全環境システムに関する見学会や、リサイクル可能な紙・プラスチックなどの地元団体への提供を行っていく予定です。

企業活動によって生じる課題への対処

地域の方々の関心が高い環境への取り組みについては、実際に施設をご覧いただいてご意見を聞く対話会を多くの事業場で積極的に開催しています。東芝の青梅事業所では、対話会の開催を広くご案内するために、青梅市広報・多摩ケーブルネットワークを通じて参加者を募集しました。
タイ東芝電気工業社では、タイ国内での環境保全意識の高まりにともなう地域の方々の関心に応えて「地域交流デー」を企画しました。2010年には近隣の方々50人を事業場に招待して、工場での家電製品の製造プロセスや、周辺環境を保全するための安全・環境システムについて説明しました。
今後も、地域の方々とさらに密接な対話を実施していきます。

東芝青梅事業所での施設見学会

タイ東芝電気工業社での対話会

事業活動による事故の未然防止と対応

各事業場では火災などの事故を発生させないように日頃からそれぞれの国、地域の消防法令、安全関係法令に準拠した方法で、定期的に設備機器、使用する薬品類の保安点検を行い、また、事業場ごとの状況に応じた方法・内容で、防火、防災に関する規程、マニュアル、自主点検チェック表などを作成し防火管理、安全管理を徹底しています。
万が一の火災などが発生した場合を想定し、事業場ごとに迅速な初期消火、情報伝達、周辺地域への被害拡大防止などを目的に定期的な防災訓練を実施しています。

地域の方々も防災訓練に参加し、地震体験車に試乗（北芝電機（株））

雇用創出による地域への寄与

東芝グループは、世界中で約21万人の従業員が働いており、事業場のある地域を中心に、雇用で地域に貢献しています。

納税による地域への寄与

各国の法令に基づき、適正に納税することで、各地域に貢献しています。さらに、従業員が納める地方税は、特に地方工場が存在する地域経済に貢献しています。

「裁判員休暇」制度の設置

東芝では、2009年5月からの裁判員制度開始にあわせ、従業員が同制度に参加しやすくするため、「裁判員休暇」制度を設置しました。
「裁判員の参加する刑事裁判に関する法律」に基づき、裁判所へ出頭する正規従業員を対象とし、給与については１日つき基準賃金１日分を支給します。また、休暇日数は、前記法令に基づき裁判所へ出頭する日数を上限としています。

パフォーマンス報告　コミュニティ参画・開発

政府・自治体・産業界とのかかわり

政府・自治体・産業界とのかかわりについての方針

東芝グループは世界各国で事業を展開するにあたり、社会的問題の改善・解決のために、政府・自治体や産業界と連携・協力を図り、「責任ある企業」として適切な提言・提案・働きかけを行っていきます。

公共政策への提言

政府主催の各種委員会などに参加し、最適な社会の実現に向けて公共政策への提言や支援などをおこなっています。

各種委員会への参画の例

- 情報通信審議会（総務省所管）
  会長：(株)東芝　会長　西田厚聰
- 産業構造審議会　産業競争力部会（経済産業省所管）
  委員：(株)東芝　会長　西田厚聰
- 経済財政諮問会議
  民間議員：(株)東芝　副会長　佐々木則夫

業界団体などへの参画

日本経済団体連合会、日本電機工業会、電子情報技術産業協会、全国家庭電気製品公正取引協議会、家電製品協会、WBCSD(※1)、WEF(※2)その他の団体などにおける活動に積極的に参画し、持続可能な社会の実現や地球環境保全などのさまざまな課題解決に向けて取り組んでいます。

※1　WBCSD：World Business Council for Sustainable Development
※2　WEF：World Economic Forum

業界団体などへの参画の例

- 日本商工会議所・東京商工会議所
  会頭：(株)東芝　相談役　岡村正
- 一般社団法人　日本機械工業連合会
  会長：(株)東芝　相談役　岡村正
- WBCSD
  副会長・理事：(株)東芝　会長　西田厚聰
- 公益社団法人　日本租税研究協会
  会長：(株)東芝　会長　西田厚聰
- 公益財団法人　日本ロジスティクスシステム協会（JILS）
  会長：(株)東芝　会長　西田厚聰
- 一般社団法人　日本経済団体連合会
  副会長：(株)東芝　副会長　佐々木則夫
- 一般社団法人　電子情報技術産業協会
  会長：(株)東芝　副会長　佐々木則夫

パフォーマンス報告　コミュニティ参画・開発

NPO・NGOとのかかわり

NPO・NGOとのかかわりについての方針

環境、人権、社会貢献など幅広い分野のNPO・NGOと積極的な対話を行い、相互の得意分野を生かしたパートナーシップを築いています。

NPO、NGOへの支援・協働の実施にあたっては、社会の課題に対する貢献度、東芝の重点分野との関係性、創造性・先駆性、地域との関係などの基準により審査します。

NPO・NGOに対する体制、点検・監査

NPO・NGOとの対応窓口は、環境、人権、社会貢献などの内容や地域に応じて、所管部門が行なっています。 NPO・NGOへの寄付については、社内規程に基づき適法性と適正性を審査のうえ実施しています。
また、支援内容については、社会貢献委員会で点検しています。

NPO・NGOへの支援・協働

東芝グループでは、国内外のNPOやNGOと協働で、科学教育や災害支援など社会貢献、環境への取り組みなど、さまざまなCSR活動を推進しています。

活動事例：科学教育支援

NPO法人体験型科学研究所と協働し、“技術の東芝”の強みを活かして、子供たちの理数離れや科学・技術への関心の低下という社会的課題の解決に貢献していきます。

東芝体験型科学教育

活動事例：分解ワークショップ

家電製品の仕組みや家電製品に対する理解を深めてもらうことを目的に、小中学生を対象とした「分解ワークショップ」を“世田谷文化生活情報センター 生活工房”と協働で2005年より毎年開催しています。このワークショップには、従業員が「分解博士」としてボランティアで参加。子どもたちは分解博士から工具の使い方などを教わりながら、身近な家電製品を分解して部品や技術、部品のリサイクルについて学習します。

分解ワークショップ

活動事例：東京都の森林整備

2008年11月に締結した「多摩における森林整備に関する東京都と東芝グループとの基本協定」に基づく、八王子市の保安林（24.5ha）の整備を開始しています。
東芝、東京都、ならびにNPO法人「森と人のネットワーク」の3者で運営協議会を立上げ、そこで策定された計画に則って、樹林の複層林化や樹種の転換などにより多様な森林整備を進めるとともに都民・従業員に自然の大切さを体験させる環境教育が可能なフィールドへ整備を進めています。
実際に整備活動を実行するNPO法人「森と人のネットワーク」とは当社従業員で自然観察指導員の資格を持つ従業員たちが結集して立ち上がった団体であり、当地での整備を自らの手で行う他、都民・従業員が参加して開催される観察会・見学会のナビゲーター役も務めます。

森の科学探検隊（東京都八王子市）

活動事例：森の町内会

東芝グループは、青森県と森林の整備活動に協力する包括協定を2009年5月に締結し、この協定に基づいて今後5年間、七戸町、三沢市にある合計約10.5ヘクタールの山林・森林を青森県と協働して整備するとともに、従業員の環境教育の場としても活用することとしました。
そして、環境NPO法人「オフィス町内会」が推進する「森の町内会」のシステムを活用し、三沢市での間伐で産出された産材を製紙会社で紙に加工した後、パンフレットの印刷物およびコピー用紙として再利用していきます。

「オフィス森の町内会」

活動事例：被災地復興支援

東日本大震災への対応と復興支援
東芝グループは、NPO法人「ピースビルダース」およびNPO法人「ICA文化事業協会」を通じて、空気清浄機約1,230台、NPO法人「夢ネット 大船渡」を通じてPC約90台、NPO法人「国際ボランティア事業団」を通じてラジカセ200台を寄贈しました。また、洗濯機、炊飯器、掃除機、電池などもNPO法人を通じて寄贈しました。
さらに、被災地で支援活動を行う認定NPO法人「ジェン」へ1千万円の活動資金提供を行いました。

世界各地の災害に対する復興支援
2011年アメリカ竜巻、2010年パキスタン・中国・インド洪水・土石流、チリ地震、ハイチ地震、2009年スマトラ島西部パダン沖地震、2008年ミャンマー大型サイクロンなどの発生時にも、NPO・NGOを通じて被災者支援を行いました。

活動事例：リユースパソコンの寄贈

経済的な理由で、IT利用が進んでいない団体の情報化を支援するため、2006年からNPO法人「イーパーツ」を通じて福祉団体や市民活動団体に寄贈しています。

活動事例：人権保護団体への支援・協働

アムネスティフィルムフェスティバルに協賛（2013年1月）
公益社団法人アムネスティ・インターナショナル日本が主催する「第４回アムネスティ・フィルム・フェスティバル」に協賛しました。

日時：2013年1月26―27日
主催：公益社団法人 アムネスティ・インターナショナル日本

米国CSR推進団体とのステークホルダー・ダイアログ（2013年4月）

東芝グループが今後CSR活動を推進するにあたって何が重要になるのか。
そしてこれからのグローバルなCSR課題とは何か?
米国のCSR推進団体であるBSRのアジア代表、Jeremy Prepscius氏と話し合いました。

日時	2013年4月
場所	東芝本社
テーマ	・ステークホルダーとの対話を通じた「機会」の提示 ・グローバルなCSR課題

ステークホルダーとの対話を通じた「機会」の提示

大森： CSRに関して機関投資家と話をすると、多くの方がESGの両側面、「リスク」と「機会」について聞きたいと言います。CSRは「リスク」を未然に防ぐだけでなく、企業にとって様々な「機会」も生み出すものと思いますが、Jeremyさんはどうお考えですか?

Jeremy Prepscius
Vice President, Asia-Pacific
Business for Social
Responsibility (BSR)

Jeremy： その通りです。多くの報告書は「機会」についてあまり触れられていません。リスクはもちろん重要です。多くの企業はここからスタートします。しかし、常にリスクだけを意識してしまうと、リスクマネジメント以上のものは得られません。「機会」とは、イノベーションを世界の各地域における考え方やビジネスモデルに関連付け、変化を起こす「機会」のことです。これはとても実現にはハードルの高い課題です。東芝のCSRレポートは紛争鉱物規制などの外部要因との関連性にも触れられているのはもちろんのこと、「機会」についても触れられていますが、もう一歩深めることができると思います。つまり「CSRとイノベーションを併せてどのようにグローバルコミュニティに貢献できるか」ということです。東芝の技術をどのように各マーケットに導入するか、導入した場合としなかった場合のImpact(効果)はどうかを見極めながら事業の方向性を決めていくということが重要になると思います。ここに到れば、私たちはサステナビリティの次のステップを考えることができるのです。

大森圭介
（株）東芝
CSR推進室　室長

大森： Impactとはすなわち、当社が世界をどのように変えることができるか、「機会」をどのように活かしていくことができるかということですね。その点では、たとえばベトナムで、顧客の工場に環境関連技術・システムを導入することで環境負荷を低減させたり、インドのスマートコミュニティ・プロジェクトでは、コミュニティ全体の低炭素化や電力供給の安定化に向けた取り組みを進めるなど、私たち独自の技術やイノベーションを通じて、社会に対してImpactを生み出す可能性があると考えています。

Jeremy： 日本の企業はいろいろなアイデアや技術を持っています。必要なのは、それをさらに広げていくことです。CSRとは、「相手を尊重し、耳を傾け、理解する」という3つのとてもシンプルな考え方のことだと考えます。この3つの実践を通して「機会」を生み出すことができるのです。それぞれのステークホルダーをまず尊重すること。尊重するためには、彼らの意見を聞くことが大切です。そして真の意味での理解をすること。経済や企業、顧客のニーズを理解することに尽きるからです。企業が提供したいものよりも、彼らが必要とするものを提供しなければならない。同じように、国によって異なるステークホルダーは異なるニーズを持っています。インドネシアでは水処理、太陽光発電、インフラの問題があるかもしれません。インドでは過疎地での発電や蓄電、データ構築に課題があるかもしれません。そこで東芝はどのようにこれらのニーズに応えていくのかを「尊重し、耳を傾け、理解する」ことが求められます。そうして「機会」を生み出していくのです。

グローバルなCSR課題

大森： 話は変わりますが、グローバルなコミュニティでは、国連などがイニシアチブをとり「ビジネスとグローバルな人権」が重要なCSRテーマになりつつあると考えています。

Jeremy： 個人的には、CSRとは今も昔も「人権」が根本的なテーマだと思います。ビジネスは世界や人々に様々な影響を与えるからです。しかしビジネスと直接関連づけにくいものとして長い間「人権」という言葉ではあまり語られてこなかったのは事実でしょう。ただし最近は、「多様なステークホルダーが存在し、それぞれに人権が存在する」という考えに原点回帰しているといえます。たとえば企業の従業員のみならずそのサプライチェーンでの人権が尊重されていること、品質の高い安全な製品を提供することも、広い意味での人権です。私の考えでは、今のトレンドは「人権に関して、より体系的なアプローチで異なるステークホルダーの異なる意見を理解する」ことが求められていると思います。ゆっくりとした変化ですが、今ビジネスにとって「人権」はますます重要なテーマになってきていると思います。

大森： 当社としても紛争鉱物問題への対応や、サプライチェーンにおけるCSRの推進という課題に対して、調達取引先や業界団体、NGOなどと対話を重ねながら取り組んでいます。

Jeremy： 社会からの要請は常に変化します。もし5年前に、「電子業界の企業はコンゴ共和国や周辺国で起きている紛争鉱物問題に配慮すべきか」と聞かれたら、私は戸惑っていたでしょう。今日の問いが5年後でもまったく同じ回答を伴うとは限らないのです。しかし「人権」に関して、東芝は国連グローバル・コンパクトに2004年に参加するなど、国際社会に対してその取り組み方針を表明しています。「人権」を理解しエンゲージメントすることは大変なことですが、同時に「人権」はビジネスを行う上で中核でもあります。東芝がグローバルな人権を企業活動に体系的に統合しながら事業を展開していけば、社会と一人ひとりにポジティブなインパクトを与え続けることができるでしょう。東芝のCSRレポートはすばらしい出発点です。しかし、「機会」と、どのようにして価値を創造するか、どのように人々や地域コミュニティの声を聞いていくか、に今後もっとフォーカスしなければならないと思います。ステークホルダーの声はリスクを軽減し、人権問題やサプライチェーンの働きやその透明性を理解すること、機会と価値を見つけるのに役立つのではないでしょうか。「Toshiba's Sustainability Activities」のレポートから「Toshiba's Sustainability Impacts and Visions」へ、つまり「活動」を示す報告書から「インパクトとビジョン」を提示した報告書へと進化させるよう、東芝の更なる取り組みに期待しています。

対話を終えて

当社も会員であるBSRには、東芝グループのCSR活動についてグローバルな視点から継続的に提言を頂いています。
今回、アジア地域の責任者であるJeremy氏に2009年に引き続きご意見を頂くことで、ステークホルダーとの対話を通じて、東芝が社会に与えるインパクトを意識しながら、グローバルな人権などのテーマにどのように対応していくか等、今後取り組むべきCSRの方向性のヒントを頂きました。

（株）東芝 CSR推進室
室長　大森圭介

社外取締役からの意見

東芝グループの経営に対する社外取締役の意見

CSRへの取り組みを含む東芝グループの経営について社外取締役の意見を掲載しています（東芝グループアニュアルレポート2013）。

社外取締役にお聞きします

東芝は、委員会設置会社として、日本企業としてはユニークなガバナンス体制を取っています。私は、現在、指名委員会の委員長と監査委員会の委員を務めておりますが、いずれの委員会においても、また取締役会においても、平等で自由な発言の機会と、互いの意見の尊重という民主的な会議のルールが、しっかりと守られていることを実感します。
さて、佐々木則夫社長が同行された安倍総理大臣のロシア、中東歴訪を引くまでもなく、日本全体が、大きな岐路に立っています。事業のグローバル展開が、東芝の生き残りのために不可避であることも、ようやく、社内に切実感をもって認識されるようになっています。その実現には、社内組織の改編、新しい技術分野への投資と開発、思い切った人事など、大きな変革が必要です。それが社員のモラルを低下なしに行われなければなりません。そして、そのような変革が、株主を初めとする多くのステークホルダーの納得する形で進められなければならない、ということがポイントです。
ガバナンスの観点からは、そのような改革の過程でシステムに緩みや綻びが生じないよう、十分な注意が必要です。CSRについても、社会貢献をしているという自己満足ではなく、社会的なリスクを軽減するものとして株主からのプラスの評価に繋がっているか、という視点を忘れてはいけないと思います。

社外取締役
小杉 丈夫

東芝の社外取締役になって、ほぼ一年が経過しようとしている。世界に広がる、事業的にもきわめて多岐にわたる大企業の本社中枢でのマネジメントがいかに大変か、社外役員ではあるが、実感している。そして、これだけ複雑な大企業のトップ層での経営の基本的ポイントは、「大きな方向性を決めること」、決めた後は「いかに任せるか」、この二点であることもあらためて感じている。それを東芝のマネジメント陣が行われるのを、いかに社外役員としてお助けするか、それがわれわれの役割であろう。
東芝の現在の大きな課題が、成長の加速とグローバル展開の深化であることは、経営陣も感じておられるし、私もそうだと思う。東芝のポテンシャルの大きさをもってすれば、十分に達成可能な課題である。ポテンシャルの大きさとは、技術蓄積の深さであるし、人材の豊さである。それを生かして、大きな戦略の舵を切る時期の取締役会の責任は重い。その責任を私なりに果たしていきたい。

社外取締役
伊丹 敬之

社外取締役にお聞きします

社外取締役
島内 憲

昨年6月に社外取締役に就任して以来、東芝の企業活動と社員の仕事ぶりを間近で見てきました。私の印象を一言でいえば、東芝は日本的な「強さ」、そして「良さ」を備えた会社です。世界に冠たる技術力を持ち、これを支えるトップクラスの人材を擁しています。オール東芝として持てる力を発揮すれば、将来的にも世界をリードすることができるでしょう。もう一つの特徴は、良い意味での生真面目さです。このことは、コーポレートガバナンスの面で如実に現れています。いち早く委員会設置会社に移行するなど、体制整備に努めるのみならず、社外取締役が所期の役割を果たすための工夫など実施面でも積極的な取り組みがなされています。
現在、内外情勢が大きく動いており、東芝を取り巻く環境も目まぐるしく変化しています。こうした中で、東芝の技術力やノウハウに対するニーズが国内、海外双方で増大しており、新たなチャンスが次々と生まれています。日本を代表する企業である東芝が飛躍することは、我が国の長期的繁栄を確保する上でも大きな意義を持っていることは言うまでもありません。
引き続き以上のような問題意識をもって意見を述べさせて頂きます。

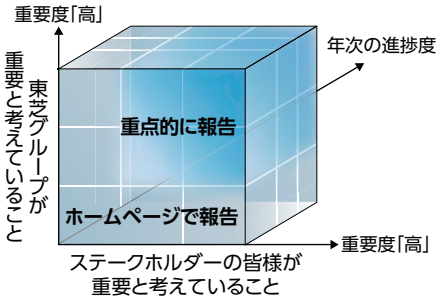
社外取締役
斎藤 聖美

この一年、取締役会や監査委員会などの重要な会議にあたってはかならず事前の説明や情報提供を受け、質疑の時間を十分に与えられた。加えて、監査委員会委員として、直接各事業のトップから現状や問題点を伺う機会を得た。これは新米取締役にとってたいへんありがたいことだった。展示会やセミナー、事業所の視察などを通じて東芝のさまざまな事業に触れ、従業員と懇談をすることも多かった。東芝のスポーツチームの応援も含めてこの一年間　に東芝に関与した日数を拾ってみた。なんと100日を超えている！タテマエにとどまらない情報提供の場をこれだけふんだんに社外役員に設けてくれる企業は少ないのではないか。体裁だけ整え、社外役員は取締役会に出席してくれればそれでよし、とする企業も多いなか、東芝のコーポレート・ガバナンスに対する本気度と社外役員への期待度を実感した一年であった。
東芝の第一印象は「まじめ」。展示会などで接する若い社員の仕事に対する取り組み姿勢はまじめそのもの。じつにすがすがしい。だが逆にそれが仇となってスピード感が損なわれているように感じられた。思い立ったら考える前に行動してしまう中小企業経営者の悲しい性（さが）かもしれないが。
東芝のスポーツチームが戦う試合にお招きいただき応援している間に、熱烈な東芝ファンになってしまった。しかし、それはそれ。経営に関しては、あくまで「社外」の目を保つよう努力して、会社に貢献していきたい。

CSR 報告の方針

2013 年
東芝グループの重要課題と、社会的要請の高い項目について誠実に報告するよう努めています

東芝グループは「CSRレポート」の発行にあたって、「ステークホルダーの皆様と東芝グループの双方が重要と考える事項」という観点で毎年、報告内容を吟味・検討し、その結果を東芝独自の重要性判定指標で検証しています。本レポート（2013年版）ではさらに下記2点の特徴を持たせて編集しました。



事業とCSR重点テーマを
　「社会的課題別」「ISO26000中核主題別」に整理して報告

CSRへの取り組みを含む東芝グループの経営について
社外取締役の意見を掲載

2013年度から、CSR報告の主要メディアをホームページとし、関連する情報のリンクや活動ハイライトを動画で提供するなど、わかりやすくタイムリーな情報更新に努めています。
CSRレポート2013は、ホームページのみの開示となりますが、参照したいページを選んでダウンロードが可能なPDFファイルを用意しました。

報告対象組織

原則として東芝グループ（(株）東芝および国内・海外グループ会社（連結子会社590社））を対象としています。
東芝グループを対象としていない報告は、個々に対象範囲を記載しています。

注）本レポート中の「東芝」は（株）東芝を意味しています

報告対象期間

2012年度（2012年4月1日から2013年3月31日まで）の活動を中心に、一部それ以前からの取り組みや、直近の活動報告も含んでいます。
PDF形式の年次報告版「CSRレポート2013」の記載内容は2013年6月末時点のものです。2013年7月以降にCSRホームページ上で追加・更新などした項目については、当該の項目にその旨を記しています。

報告期間内に発生した重大な変更

2012年8月に、東芝テック(株）による米国IBM社からの事業譲受にともない、持株会社である東芝グローバルコマースソリューション・ホールディングス(株）を設立するとともに、米国に事業法人である東芝グローバルコマースソリューション社を設立し事業を開始しました。

発行時期

2013年6月（次回 ： 2014年6月予定　前回 ： 2012年6月）

参考にしたガイドラインなど

- GRI （Global Reporting Initiative）
  「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第4版」（2013年5月公表後、参照）
  「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第3.1版（G3）」
- 国連グローバル・コンパクト「COP (Communication on Progress) Advanced level」
- 環境省「環境報告ガイドライン2012年版」
- 環境省「環境会計ガイドライン2005年版」
- 「ISO26000」

報告メディアについて

東芝グループはステークホルダーの皆様に対して、「CSRレポート」で非財務情報を、「アニュアルレポート」で財務情報を報告しています。また、非財務情 報のうち環境情報については、特に詳細な情報を提供する責任があると考え、「CSRレポート」とは別に「環境レポート」を発行しています。
これらそれぞれの情報について、ホームページでは常に最新の情報をタイムリーに提供するよう努めています。

アニュアルレポート／投資家情報ホームページ

アニュアルレポートは、事業年度終了後の東芝グループの事業報告と、3年間の中期経営計画を中心に報告しています。
投資家情報ホームページは、東芝の会社情報をタイムリーに提供することをめざしています。また、携帯電話向けサイトも公開しています。

主な掲載項目（投資家情報ホームページ）
IRニュース / 経営方針 / 財務・業績 /
IR資料室 / 株式・債券情報 /
個人投資家の皆様へ

アニュアルレポート
（2013年6月発行）

投資家情報ホームページ
http://www.toshiba.co.jp/about/ir/

環境レポート／環境活動ホームページ

環境レポートは、東芝グループ全体のグローバルな環境経営について、詳細に報告しています。環境活動ホームページは、東芝グループにかかわる環境情報をタイムリーに提供しています。また、東芝グループ会社や事業場のサイトごとの環境情報も公開しています。さらに「ecoスタイルサイト」も公開しています。

主な掲載項目（環境活動ホームページ）
お知らせ情報 / Green Management /
Green of Process / Green of Product /
Green by Technology

環境レポート（PDFファイル）
（2013年7月末発行予定）

環境活動ホームページ
（2013年8月リニューアル予定）
http://www.toshiba.co.jp/env/jp/

ecoスタイルホームページ
http://www.toshiba.co.jp/ecostyle/jp/

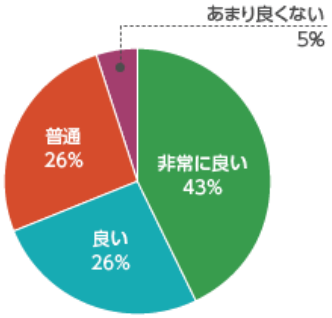
読者アンケート結果

「東芝グループCSRレポート2012」に同封したアンケートに、37人の方から貴重なご意見をいただきました。「CSRレポート2013」編集時に参考にさせていただきました。
ご協力いただきました皆様に厚く御礼申し上げます。
また、以下のアンケート結果も参考にさせていただきました。

- （株）シータス&ゼネラルプレス様より、「CSRレポートを読む会」ワークショップに参加された方からのアンケート結果（26人）
- （株）ブレインズ・ネットワーク様より、「CSRアンケート」結果（200人）

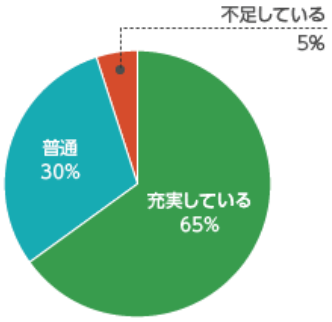
評価結果

1.東芝グループの報告書をどう評価されますか？

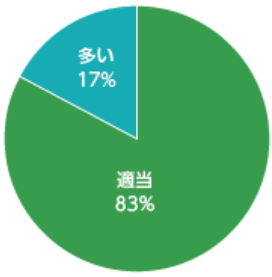


2. この報告書についての評価をお聞かせください。

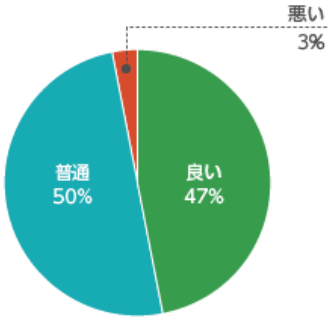
2-1 内容



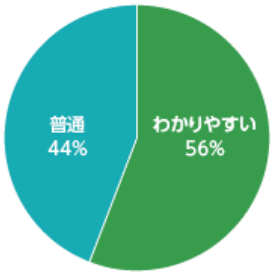
2-2 ページ数



2-3 デザイン



2-4 わかりやすさ



主なご意見、ご感想

- ISO26000の中核主題をベースに情報開示していてわかりやすい。
- ネガティブ情報、社員に対しての理解浸透度、CSRサプライチェーンマネジメントについて具体的情報開示を希望する。
- KPIによる社会的、継続的な進捗管理とトピックスによる重点的な部分の記述がバランスよく記載されており読みやすい。
- 東芝のスマートコミュニティプロジェクトの取り組み状況が一目でつかむことができた。スマートシティの2年先の実証が得られる成果を期待したい。
- スマートコミュニティでは、多くの企業の参加があり、東芝グループがその中核を担っていることは想像できるのですが、もう少し具体性がほしい。
- 福島原発事故について、事故の責任をどのように考えるかなど、情報開示を求めます。
- 2011年度の目標・計画に、原発事故のことが言及されていない。

CSRレポート2013で改善した主な項目

- ＩSO26000の７つの中核主題の推奨項目と東芝グループの取り組み状況を照合し、中核主題に沿った報告を継続しました。
- ステークホルダーの関心度が高い人権問題、サプライチェーンCSRなどについて、掲載内容の充実を図りました。
- 「サプライチェーンでのCSR推進」「スマートコミュニティの実現へ」「東日本大震災からの復興支援(継続報告)」を活動ハイライトに取りあげ、画像やムービーを活用して、わかりやすく報告しました。
- 「事業と重点テーマ」ページで、「ISO26000」と「社会課題」の観点で事業を通じた東芝の取り組みを説明しました。
- 「主要評価指標(KPI)の実績と評価」を整理し、見やすくしました。
- 海外投資家への訪問、米国CSR推進団体であるBSRとのダイアログなど、海外ステークホルダーからの意見も取り入れて編集しました。
- マイナス面の情報開示も積極的に行いました。
- 「福島第一原子力発電所　廃炉に向けた取り組み」について、活動ハイライトの中で紹介しました。

GRIガイドライン対照表

当社はサステナビリティ報告にあたって、GRI (Global Reporting Initiative)の「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第3.1版」を参照しています。 「東芝グループCSRレポート2013」のレポーティングに関して「B+」と自己評価をしています。

■C:CSRホームページ
■E:環境ホームページ
■IR:IR ホームページ
■O:その他ホームページ

*中核指標
報告状況 ○:全て、△:一部、×:未報告 (2013年6月時点での評価)

項目	指標	報告状況	ホームページ掲載箇所
1 戦略および分析			
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性とその戦略に関する組織の最高意思決定者(CEO、会長またはそれに相当する上級幹部)の声明	○	■C:トップコミットメント ■E:トップコミットメント ■IR1:社長メッセージ ■IR2:社長インタビュー
1.2	主要な影響、リスクおよび機会に関する記述	○	■C1:トップコミットメント ■C2:事業と重点テーマ ■C3:主要評価指標(KPI)実績と計画 ■E1:トップコミットメント ■E2:環境ビジョン2050 ■E3:第5次環境アクションプランの進捗 ■IR1:社長メッセージ ■IR2:社長インタビュー

項目	指標	報告状況	ホームページ掲載箇所
2 組織のプロフィール			
2.1	組織の名称	○	■C:事業概要
2.2	主要なブランド、製品およびサービス/またはサービス	○	■C1:事業概要 ■C2:事業と重点テーマ
2.3	主要部署、事業会社、子会社、および共同事業などの組織の経営構造	○	■C:事業概要(事業体制) ■IR1:組織図 ■IR2:連結子会社・持分法適用会社 ■O1:会社概要(組織図) ■O2:会社概要(事業グループ)
2.4	組織の本部所在地	○	■C:事業概要
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	○	■C:事業概要
2.6	所有形態の性質および法的形式	○	■C1:事業概要 ■C2:ステークホルダーとのかかわり
2.7	参入市場(地理的内訳、参入セクター、顧客/受益者の種類を含む)	○	■C1:事業概要 ■C2:事業と重点テーマ
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 ・従業員数 ・純売上高(民間組織について)あるいは純収入(公的組織について) ・負債および株主資本に区分した総資本(民間組織について) ・提供する製品またはサービスの量	○	■C:事業概要 ■IR1:財務・業績 ■IR2:財務ハイライト

2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 ・施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更 ・株式資本構造およびその資本形成における維持および変更業務(民間組織の場合)	○	■C:報告期間内に発生した重大な変更 ■IR:沿革
2.10	報告期間中の受賞歴	○	■C:社外からの評価

項目	指標	報告状況	ホームページ掲載箇所
3 報告要素			
報告書のプロフィール			
3.1	提供される情報の報告期間(会計年度/暦年など)	○	■C:CSR報告の方針 ■E:編集方針
3.2	前回の報告書発行日	○	
3.3	報告サイクル(年次、半年ごとなど)	○	
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	○	■C:東芝グループのCSR・環境などに関する問い合わせ
報告内容の範囲および報告組織の範囲			
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス ・重要性の判断 ・報告書内のテーマ優先順位付け ・組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定	○	■C:CSR報告の方針 ■E:編集方針
3.6	報告書のバウンダリー(国、部署、子会社、リース施設、共同事業、サプライヤー(供給者)など)	○	
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項を明記する	○	
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび/または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由	○	
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤	○	■C:ステークホルダーへの経済的価値分配 ■E1:第5次環境アクションプランの進捗 ■E2:環境負荷全容 ■E3:環境会計
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由(合弁/買収、基本となる年/期間、事業の性質、測定方法の変更など)	○	■C:業績 ■IR:財務ハイライト
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更	○	■C:報告期間内に発生した重要な変更
GRI報告内容インデックス			
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	○	■C:GRIガイドライン対照表
保証			
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する	○	■C:社外取締役からの意見 ■E:第三者評価

項目	指標	報告状況	ホームページ掲載箇所、冊子掲載箇所
4 ガバナンス、コミットメントおよび参画			
ガバナンス(統治)			
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造(ガバナンスの構造)	○	■C:企業統治 ■IR1:コーポレートガバナンス ■IR2:コーポレート・ガバナンス
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す(兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、このような人事になっている理由も示す)	○	■C:企業統治 ■IR1:コーポレートガバナンス ■IR2:コーポレート・ガバナンス ■O:役員一覧
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび/または非執行メンバーの人数を明記する	○	■C:企業統治 ■IR1:コーポレートガバナンス ■IR2:コーポレート・ガバナンス
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	○	■C1:情報開示とIR ■C2:従業員・お客様との対話 ■C3:リスク・コンプライアンス(通報制度) ■IR:株主総会
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬(退任の取り決めを含む)と組織のパフォーマンス(社会的および環境的パフォーマンスを含む)との関係	○	■C:企業統治（役員報酬制度） ■IR1:コーポレート・ガバナンス(役員報酬制度) ■IR2:コーポレート・ガバナンス(役員報酬制度) ■E:業績評価制度
4.6	最高統治機関が利益相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	○	■C1:企業統治 ■C2:東芝グループ行動基準
4.7	経済・環境・社会的トピックに関する組織の戦略を導くため、最高統治機関のメンバーの資質および技能を判断するためのプロセス	○	■C:企業統治
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション(使命)およびバリュー(価値)についての声明、行動規範および原則	○	■C1:経営理念体系 ■C2:東芝グループ行動基準 ■C3:主要評価指標(KPI)の実績と計画 ■E1:環境ビジョン2050達成のために ■E2:第5次環境アクションプランの進捗
4.9	組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	○	■C1:コーポレート・ガバナンス ■C2:CSRマネジメント(CSR推進体制)
4.10	最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	○	■C:コーポレート・ガバナンス
外部のイニシアチブに対するコミットメント			
4.11	組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	○	■IR:事業等のリスク ■C1:リスク・コンプライアンス ■C2:品質管理 ■C3:製品の安全性確保 ■E:環境性能No.1製品の創出(Green of Product)
4.12	外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	○	■C1:CSR関連団体への参加 ■C2:事業概要(支持をしている主なCSR関連の国際的憲章) ■C3:トップコミットメント(国連グローバル・コンパクトに則したCSR経営) ■C4:ISO26000の活用
4.13	組織が以下の項目に該当するような、(企業団体などの)団体および/または国内外の提言機関における会員資格 ・統治機関内に役職を持っている ・プロジェクトまたは委員会に参加している ・通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている	○	■C1:事業概要(主なCSR関連の会員団体) ■C2:政府・自治体・産業界とのかかわり ■C3:CSR関連団体への参加

ステークホルダーの参画(ステークホルダー・エンゲージメント)			
4.14	組織に参画したステークホルダー・グループのリスト ・コミュニティ ・市民団体 ・顧客b ・株主および資本提供者 ・サプライヤー(供給者) ・従業員、その他の労働者および労働組合	○	■C:ステークホルダーとのかかわり
4.15	参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	○	■C:ステークホルダーとのかかわり
4.16	種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	○	■C:ステークホルダー・ダイアログ
4.17	その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	○	■C1:CSR報告の方針(ステークホルダーと東芝グループの双方が重要と考える事項という観点で毎年、報告内容を吟味・検討し、その結果を東芝独自の重要性判定指標で検証) ■C2:ステークホルダー・ダイアログ

項目	指標	報告状況	ホームページ掲載箇所
5 マネジメント・アプローチとパフォーマンス指標			
経済			
マネジメントアプローチ			
	経済的パフォーマンス	○	■IR1:東芝の戦略
			■IR2:中期経営計画
	方針	○	■IR1:経営方針
			■IR2:社長インタビュー
	追加の背景状況情報	○	■IR:投資家情報
経済パフォーマンス			
EC1.*	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払いなど、創出および分配した直接的な経済的価値	○	■IR1:財務・業績
			■IR2:財務ハイライト
			■C:ステークホルダーへの経済的価値分配
EC2.*	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会	○	■IR1:中長期ビジョン
			■IR2:中期経営計画
			■E:環境ビジョン2050
EC3.*	確定給付年金制度の組織負担の範囲	○	■C:東芝企業年金制度
			■IR:固定負債:未払い退職及び年金費用
EC4.*	政府から受けた高額な財務的支援	×	-
市場での存在感			
EC5.	主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した標準的新入社員賃金の比率の幅	×	-
EC6.*	主要事業拠点での地元のサプライヤー(供給者)についての方針、業務慣行および支出の割合	△	■C1:サプライチェーンにおけるCSR推進
			■C2:事業を営む世界各地で経済や教育・文化の発展に貢献
EC7.*	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合	△	■C:地域開発・公共政策の支援

間接的な経済的影響			
EC8.*	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフ	○	■C1:社会貢献活動
			■C2:被災地への支援
EC9.	影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述	△	■E:環境会計
環境			
マネジメントアプローチ			
	環境的パフォーマンスについてのマネジメント・アプローチ	○	■E:コンプライアンス マネジメント
	環境的パフォーマンスについての目標		■E:第5次環境アクションプランの進捗
	環境的側面についての方針	○	■E:基本方針
	組織の責任	○	■E:体制
	研修および意識向上	○	■E:教育・人材育成
	監視およびフォローアップ	○	■E:環境監査
	追加の背景状況情報	○	■E:コンプライアンス マネジメント
原材料			
EN1.*	使用原材料の重量または量	○	■E:環境負荷全容
EN2.*	リサイクル由来の使用原材料の割合	△	■E:製品の資源有効活用
エネルギー			
EN3.*	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	○	■E:環境負荷全容
EN4.*	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	○	■E:環境負荷全容
EN5.	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	○	■E1:第5次環境アクションプランの進捗
			■E2:温室効果ガス総排出量の削減
			■E3:エネルギー起源CO_2排出量の削減
			■E4:製品輸送にともなうCO_2排出量の削減
			■E5:従業員の出張に伴うCO_2排出量の削減
			■E6:再生可能エネルギーの利用
			■E7:電気自動車の導入
			■E8:企業活動におけるサプライチェーンGHGを全カテゴリで見える化
			■E9:製品の地球温暖化防止
EN6.	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの結果としてのエネルギー必要量の削減量	○	■E1:エクセレントECP
			■E2:製品の地球温暖化防止
			■E3:製品の環境効率とは
			■E4:エネルギー技術による温暖化防止
EN7.	間接的エネルギー消費量削減のための率先的的取り組みと達成された消減量	○	■E1:エネルギー技術による温暖化防止
			■E2:再生可能エネルギーの利用
水			
EN8.*	水源からの総取水量	○	■E1:環境負荷全容
			■E2:水資源の有効活用
EN9.	取水により著しい影響を受ける水源	×	-
EN10.	水のリサイクルおよび再利用量が総使用水量に占める割合	○	■E1:環境負荷全容
			■E2:水資源の有効活用

生物多様性			
EN11.*	保護地域内あるいはそれに隣接した場所および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域に所有、賃借、または管理している土地の所在地および面積	○	■E:生物多様性保全への取り組み
EN12.*	保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明	○	■E:生物多様性保全への取り組み
EN13.	保護または復元されている生息地	○	■E:生物多様性保全への取り組み
EN14.	生物多様性への影響を管理するための戦略、現在の措置および今後の計画	○	■E:生物多様性保全への取り組み
EN15.	事業によって影響を受ける地区内の生息地域に生息するIUCN(国際自然保護連合)のレッドリスト種(絶滅危惧種)および国の絶滅危惧種リストの数。絶滅危険性のレベルごとに分類する	△	■E:生物多様性保全への取り組み
放出物、排出物および廃棄物			
EN16.*	重量で表記する直接および間接的な温室効果ガス	○	■E1:環境負荷の全容 ■E2:温室効果ガス総排出量の削減 ■E3:エネルギー起源CO_2排出量の削減 ■E4:製品輸送にともなうCO_2排出量の削減 ■E5:従業員の出張に伴うCO_2排出量の削減 ■E6:再生可能エネルギーの利用 ■E7企業活動におけるサプライチェーンGHGを全カテゴリで見える化
EN17.*	重量で表記するその他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量	○	
EN18.	温室効果ガスを削減するための率先的取り組み、および達成された削減量	○	■E1:エネルギー起源CO_2排出量の削減 ■E2:製品による地球温暖化の防止 ■E3:エネルギー技術による地球温暖化防止
EN19.*	重量で表記するオゾン層破壊物質の排出量	○	■E:オゾン層破壊物質の管理
EN20.*	種類別および重量で表記するNOx、SOxおよびその他の著しい影響を及ぼす排気物質	○	■E1:環境負荷の全容 ■E2:大気・水環境負荷物質の管理
EN21.*	水質および放出先ごとの総排水量	○	■E1:環境負荷の全容 ■E2:大気・水環境負荷物質の管理
EN22.*	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量	○	■E1:環境負荷の全容 ■E2:廃棄物総発生量の削減
EN23.*	著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量	○	■E:土壌・地下水の浄化
EN24.	バーゼル条約付属文書Ⅰ、Ⅱ、ⅢおよびⅧの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入、輸出、あるいは処理の重量、および国際輸送された廃棄物の割合	×	-
EN25.	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する	○	■E:生物多様性保全への取り組み

製品とサービス			
EN26.*	製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度	○	■E:環境性能No.1製品の創出(Green of Product)
EN27.*	カテゴリー別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合	△	■E1:環境負荷全容
			■E2:グローバルで使用済み製品を再資源化
			■E3:国内での使用済み製品を再資源化
法令遵守			
EN28.*	環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	○	■E:環境法令遵守
			2012年度:環境法令の違反はない
輸送			
EN29.	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響	△	■E1:環境負荷全容
			■E2:製品輸送にともなうCO_2排出量の削減
その他全般			
EN30.	種類別の環境保護目的の総支出および投資	○	■E:環境会計
社会			
労働			
マネジメントアプローチ			
	労働側面のパフォーマンスについての目標	○	■C:主要評価指標(KPI)の2012年度実績および2013年度計画
	労働側面についての方針	○	■C1:人権にかかわる方針・体制
			■C2:公正な評価・処遇
			■C3:多様性の推進
			■C4:人財の育成
			■C5:安全と健康
	組織の責任	○	■C1:人権にかかわる方針・体制(人権の尊重・差別に関する体制)
			■C2:公正な評価・処遇(公正な評価・処遇の推進体制)
			■C3:多様性の推進(人財の多様性確保に関する推進体制)
			■C4:安全と健康(安全健康推進体制)
	研修および意識向上	○	■C1:人権にかかわる方針・体制止(人権を尊重するための教育)
			■C2:公正な評価・処遇(公正な評価・処遇のための教育)
			■C3:人財の育成(グローバル人財の育成/キャリアを形成する制度)
			■C4:多様性の推進(人財の多様性を尊重するための教育・研修)
			■C5:多様な働き方の支援(働き方の多様性を尊重するための教育・研修)
			■C6:安全と健康
	監視およびフォローアップ	○	■C1:従業員の人権配慮
			■C2:公正な評価・処遇(公正な評価・処遇のための教育)
			■C3:人財の育成(従業員の声を聞く仕組み(人財の育成に関する点検・監査)
			■C4:安全と健康(安全健康の点検監査)
			■C5:サプライチェーンにおけるCSR推進

	追加の背景状況情報	○	■C1:人権にかかわる方針・体制
			■C2:雇用の安定
			■C3:公正な評価・処遇
			■C4:人財の育成
			■C5:多様性の推進
			■C6:多様な働き方の支援
			■C7:安全と健康
雇用			
LA1.*	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力	△	■C1:雇用の安定(東芝グループ従業員の内訳)
			■C2:事業概要(地域別従業員数の内訳)
LA2.*	従業員の総離職数および離職率の年齢、性別および地域による内訳	×	
LA3.	主要な業務ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが、正社員には提供される福利	△	■C:多様な働き方の支援(東芝企業年金制度)
労働/労使関係			
LA4.*	団体交渉協定の対象となる従業員の割合	△	■C:従業員の人権配慮(労働組合との関係)
LA5.*	労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間	△	■C:雇用の安定(労使間の対話)
労働安全衛生			
LA6.	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合	○	■C:安全と健康(安全健康推進体制)
LA7.*	地域別の、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死亡者数	△	■C:安全と健康(東芝グループ会社の休業災害発生度数率)
LA8.*	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	○	■C:安全と健康(健康管理の充実)
LA9.	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	△	■C:安全と健康(安全健康推進体制)
教育研修			
LA10.*	従業員カテゴリー別の、従業員あたりの年間平均研修時間	×	-
LA11.	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	○	■C:人財の育成
LA12.	定常的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の割合	○	■C:公正な評価・処遇
多様性と機会			
LA13.*	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体(経営管理職)の構成およびカテゴリー別の従業員の内訳	△	■C:多様性の推進
LA14.*	従業員のカテゴリー別の、基本給与の男女比	○	男女を問わず適正な処遇を実施し、性別による基本給与の差はありません
人権			
マネジメントアプローチ			
	人権側面のパフォーマンスについての目標	○	■C:主要評価指標(KPI)の実績と計画
	人権側面についての方針	○	■C1:人権にかかわる方針・体制(人権の尊重・差別に関する方針)
			■C2:サプライチェーンでの人権配慮
	組織の責任	○	■C:人権にかかわる方針・体制(人権を尊重するための体制)

	研修および意識向上	○	■C:人権にかかわる方針・体制(人権を尊重するための教育)
	監視およびフォローアップ	△	■C1:従業員の人権配慮(従業員の相談窓口の設置)
			■C2:サプライチェーンでの人権配慮
	追加の背景状況情報	○	■C:人権にかかわる方針・体制
投資および調達慣行			
HR1.*	人権条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた重大な投資協定の割合とその総数	×	-
HR2.*	人権に関する適正審査を受けた主なサプライヤー(供給者)および請負業者の割合と取られた措置	○	■C1:サプライチェーンでの人権配慮
			■C2:サプライチェーンにおけるCSR推進(人権・労働、安全衛生に関するCSR調査)
HR3.	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間	△	■C:リスク・コンプライアンス(コンプライアンス教育)
差別対策			
HR4.*	差別事例の総件数と取られた措置	×	-
組合結成と団体交渉の自由			
HR5.*	結社の自由および団体交渉の権利行使が著しいリスクに曝されるかもしれないと判断された業務と、それらの権利を支援するための措置	○	■C1:人権にかかわる方針
			■C2:従業員の人権配慮
			■C3:サプライチェーンにおけるCSR推進(人権・労働、安全衛生に関するCSR調査)
児童労働			
HR6.*	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、児童労働の防止に貢献するための対策	○	■C1:サプライチェーンでの人権配慮
			■C2:サプライチェーンにおけるCSR推進(人権・労働、安全衛生に関するCSR調査)
強制・義務労働			
HR7.*	強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、強制労働の防止に貢献するための対策	○	■C1:サプライチェーンでの人権配慮
			■C2:サプライチェーンにおけるCSR推進(人権・労働、安全衛生に関するCSR調査)
保安慣行			
HR8.	業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合	×	-
先住民の権利			
HR9.	先住民の権利に関係する違反事例の総件数と取られた措置	×	-
評価			
HR10.	人権に関するレビュー及び/又は影響評価を受けている事業拠点の割合と総数	×	-
改善			
HR11.	公式の苦情処理メカニズムを通して取り扱われ、解決された人権に関する苦情の件数	×	-
社会			
マネジメントアプローチ			
	社会側面のパフォーマンスについての目標	○	■C:主要評価指標(KPI)の実績と計画
	社会側面についての方針	○	■C1:リスク・コンプライアンス(リスク・コンプライアンスの考え方)
			■C2:社会貢献活動(社会貢献基本方針)
			■C3:地域社会とのかかわり(地域社会とのかかわりについての方針)

	組織の責任	○	■C1:リスク・コンプライアンス(リスク・コンプライアンス体制)
			■C2:社会貢献活動(社会貢献推進体制と活動実績)
			■C3:地域社会とのかかわり(地域社会に対する体制)
	研修および意識向上	○	■C1:リスク・コンプライアンス(コンプライアンス教育)
			■C2:社会貢献活動
	監視およびフォローアップ	○	■C1:リスク・コンプライアンス(コンプライアンス状況の点検・監査)
			■C2:地域社会とのかかわり(地域社会とのかかわりについての点検・評価)
	追加の背景状況情報	○	■C1:公正な競争・取引
			■C2:輸出管理
			■C3:情報セキュリティ管理
			■C4:知的財産の保護
			■C5:コミュニティ参画・開発
コミュニティ			
SO1.*	地域社会参画、影響評価及び開発プログラムの実施に関わっている事業拠点の割合	△	■C:地域社会とのかかわり
			■E1:生物多様性/事業所での取り組み(Green Management))
			■E2:化学物質の管理/化学物質排出量の削減(Green of Process)
			■E3:環境リスクへの対応/土壌・地下水の浄化(Green of Process)
SO9.*	重要な潜在的あるいは顕在化したマイナスの影響を地域社会に与える事業拠点	△	■C:地域社会とのかかわり(事業進出が地域に与える影響の評価)
SO10.*	重要な潜在的あるいは顕在化したマイナスの影響を地域社会に与える事業拠点で実行された予防策と緩和策	○	■C:地域社会とのかかわり(企業活動によって引き起こされる課題への対処)
不正行為			
SO2.*	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数	○	■C:リスク・コンプライアンス
SO3.*	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合	○	■C:リスク・コンプライアンス(コンプライアンス教育)
SO4.*	不正行為事例に対応して取られた措置	○	■C:リスク・コンプライアンス(コンプライアンス違反時の対応)
公共政策			
SO5.*	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動	△	■C: 政府・自治体・産業界とのかかわり(公共政策への提言)
SO6.	政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額	×	-
競争抑止的な行為			
SO7.	反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果	○	■C:リスク・コンプライアンス (2012年度　法的措置の事例はありません)
法令遵守			
SO8.*	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	○	■C:リスク・コンプライアンス

製品責任			
マネジメントアプローチ			
	製品責任側面のパフォーマンスについての目標	○	■C:主要評価指標(KPI)の実績と計画
	製品責任側面についての方針	○	■C1:品質管理(品質方針)
			■C2:製品の安全性確保(製品安全に関する基本方針)
			■C3:製品情報の開示(製品の情報・表示に関する方針)
			■C4:お客様満足の向上(東芝グループCS推進方針)
			■C5:お客様への対応・サポート(お客様への対応・サポートに関する方針)
	組織の責任	○	■C1:品質管理(品質推進体制)
			■C2:製品の安全性確保(製品事故などへの対応体制)
			■C3:お客様満足の向上(CS推進体制)
			■C4:お客様への対応・サポート(お客様への対応・サポート体制)
	研修および意識向上	○	■C1:品質管理(品質管理教育)
			■C2:製品の安全性確保(製品安全教育)
			■C3:製品情報の開示(製品の情報・表示に関する教育)
			■C4:お客様への対応・サポート(従業員のお客様対応教育)
	監視およびフォローアップ	○	■C1:品質管理(品質管理に関する点検・監査、品質力強化の取り組み)
			■C2:お客様満足の向上(CS推進に関する点検・監査)
			■C3:お客様への対応・サポート(お客様への対応に関する点検・監査)
	追加の背景状況情報	○	■C:ユニバーサルデザイン
顧客の安全衛生			
PR1.*	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合	○	■C1:品質管理
			■C2:製品の安全性確保
			■E:環境性能No.1製品の創出(Green of Product)
PR2.	製品およびサービスの安全衛生面の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	△	■C:製品情報の開示(製品安全・品質不具合に関する情報開示)
製品とサービスのラベリング			
PR3.	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合	△	■C:製品情報の開示(製品の情報・表示に関する方針)
			■E:環境性能No.1製品の創出(Green of Product)
PR4.	製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	○	■C:製品情報の開示(広告・表示に関する法令の遵守状況) (2012年度 違反はありません)
PR5.	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	○	■C:お客様満足の向上(お客様満足(CS)調査)
マーケティング・コミュニケーション			
PR6.*	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム	○	■C:製品情報の開示(適正な製品情報と広告)
PR7.	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	○	■C:製品情報の開示(広告・表示に関する法令の遵守状況) (2012年度 違反はありません)

プライバシーの尊重			
PR8.	顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数	○	■C:個人情報保護(個人情報にかかわる事故発生の状況) (2012年度　該当するクレームはありません)
遵守			
PR9.*	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額	○	製品・サービスの提供および使用の法規制に関する違反はない

*中核指標 報告状況 ○:全て、△:一部、×:未報告　(2013年6月時点での評価)

国連グローバル・コンパクト対照表

東芝は「国連グローバル・コンパクト」署名企業として、GC原則の実行状況報告「コミュニケーション・オン・プログレス（COP）」を実施しています。「国連グローバル・コンパクト」は、国連が提唱する「人権・労働・環境」についての普遍的原則です。

■C：CSRホームページ
■E：環境ホームページ
■IR：IR ホームページ
■O：その他ホームページ

(2013年6月時点での評価)

GC原則		ホームページ掲載箇所
人権		
原則1	企業はその影響の及ぶ範囲内で国際的に宣言されている人権の擁護を支持し、尊重する。	■C：人権にかかわる方針・体制 ■C：従業員の人権配慮（労働組合との関係） ■C：サプライチェーンでの人権配慮 ■C：多様性の推進 ■C：安全と健康 ■C：リスク・コンプライアンス（コンプライアンス教育） ■C：情報セキュリティ管理 ■C：サプライチェーンにおけるCSR推進 ■C：品質管理 ■C：製品の安全性確保 ■C：製品情報の開示 ■C： 政府・自治体・産業界とのかかわり（公共政策への提言） ■E：環境性能No.1製品の創出(Green of Product)
原則2	人権侵害に加担しない。	■C：人権にかかわる方針・体制 ■C：従業員の人権配慮（労働組合との関係） ■C：サプライチェーンでの人権配慮 ■C：リスク・コンプライアンス（コンプライアンス教育） ■C：サプライチェーンにおけるCSR推進 ■C： 政府・自治体・産業界とのかかわり（公共政策への提言）
労働		
原則3	組合結成の自由と団体交渉権を実効あるものにする。	■C：従業員の人権配慮（労働組合との関係） ■C：雇用の安定（労使間の対話） ■C：リスク・コンプライアンス（コンプライアンス教育） ■C：サプライチェーンにおけるCSR推進 ■C： 政府・自治体・産業界とのかかわり（公共政策への提言）
原則4	あらゆる種類の強制労働を排除する。	■C：人権にかかわる方針・体制 ■C：サプライチェーンでの人権配慮 ■C：リスク・コンプライアンス（コンプライアンス教育） ■C：サプライチェーンにおけるCSR推進 ■C： 政府・自治体・産業界とのかかわり（公共政策への提言）
原則5	児童労働を実効的に廃止する。	■C1：サプライチェーンでの人権配慮 ■C：リスク・コンプライアンス（コンプライアンス教育） ■C：サプライチェーンにおけるCSR推進 ■C： 政府・自治体・産業界とのかかわり（公共政策への提言）
原則6	雇用と職業に関する差別を排除する。	■C：多様性の推進 ■C：リスク・コンプライアンス（コンプライアンス教育） ■C：サプライチェーンにおけるCSR推進 ■C： 政府・自治体・産業界とのかかわり（公共政策への提言） ■C：地域開発・公共政策の支援

環境		
原則7	環境問題の予防的なアプローチを支持する。	■C： 政府・自治体・産業界とのかかわり（公共政策への提言） ■E：環境活動
原則8	環境に対して一層の責任を担うためのイニシアチブをとる。	■C:製品情報の開示 ■C： 政府・自治体・産業界とのかかわり（公共政策への提言） ■E：環境活動
原則9	環境を守るための技術の開発と普及を促進する。	■C： 政府・自治体・産業界とのかかわり（公共政策への提言） ■E：環境活動
腐敗防止		
原則10	強要と賄賂を含むあらゆる形態の腐敗を防止するために取り組む。	■C：リスク・コンプライアンス ■C： 政府・自治体・産業界とのかかわり（公共政策への提言）

ISO26000対照表

東芝はCSR報告にあたって、ISO/DIS26000の照会原案を基にして7つの中核主題に基づく報告様式を取り入れています。また、中核主題に沿って取り組み状況を評価し、CSRへの取り組みおよびCSR報告の拡充を図っています。

■C：CSRホームページ
■E：環境ホームページ
■IR：IR ホームページ
■O：その他ホームページ

報告状況 ○:全て、△:一部、×:未報告　　(2013年6月時点での評価)

中核主題	課題	説明	報告状況	掲載箇所
6.2　組織統治			△	■C:CSRマネジメント ■C:企業統治 ■C:ステークホルダーとの対話事例 ■C:ステークホルダー・ダイアログ
6.3　人権				
6.3.3	デューディリジェンス※	自分の組織やその関係組織（取引組織）が人権を侵害していないかを確認し、侵害している場合はその是正をすること	△	■C:人権にかかわる方針・体制
6.3.4	人権に関する危機的状況	政治が腐敗している場合や、法律で保護されていないような取引関係など、特定の状況では人権を侵害する行為が見過ごさやすいため、特別の注意を払うべきであること	△	■C:人権にかかわる方針・体制
6.3.5	加担の回避	組織が人権侵害に加担することや他の者の人権侵害によって利益を得ることなど、人権侵害によって不当な利益を得ることに加担すること	△	■C:人権にかかわる方針・体制
6.3.6	苦情解決	人権が侵害されたときに、それを組織に伝えることができる制度を確立することで、人権に関する苦情を解決すること	△	■C:人権にかかわる方針・体制 ■C:従業員の人権配慮
6.3.7	差別および社会的弱者	組織に関係するすべての人に対する直接的・間接的の差別を禁止し、不利な状況に立たされやすい社会的弱者の機会均等と権利の尊重に特に配慮すること	△	■C:人権にかかわる方針・体制 ■C:従業員の人権配慮
6.3.8	市民的および政治的権利	自由な言論、表現、政治への参加など、人として、社会の一員としての尊厳をもった生活を送るための権利を尊重すること	△	■C:人権にかかわる方針・体制
6.3.9	経済的、社会的及び文化的権利	人が生きていく上で、精神的・身体的に健康で幸せな生活を追求するための権利を尊重すること	△	■C:人権にかかわる方針・体制
6.3.10	労働における基本的原則及び権利	ILOが定める基本的権利（結社の自由、団体交渉権、強制労働の撤廃、児童労働の撤廃、差別の撤廃）	○	■C:人権にかかわる方針・体制 ■C:従業員の人権配慮 ■C:サプライチェーンでの人権配慮

6.4　労働慣行				
6.4.3	雇用及び雇用関係	労働を通じた社会・組織・労働者の利益のための雇用制度、雇用関係の構築のために雇用主及び従業員双方が権利をもち、義務を果たすこと	○	■C:雇用の安定 ■C:公正な評価・処遇 ■C:多様性の推進
6.4.4	労働条件及び社会的保護	労働者に対して国際労働基準と一致した労働条件を保障すること、及び病気・ケガ、妊娠、老齢などの原因によって財政困難に陥った場合に、国など社会からの保護が受けられるようにすること	○	■C:多様な働き方の支援 ■C:安全と健康
6.4.5	社会的対話	政府、雇用主（組織）、及び労働者の代表が、雇用主と労働者それぞれの優先事項・要望を考慮した組織の方針・解決策を検討・協議するための仕組みを提供すること	○	■C:雇用の安定 ■C:人財の育成
6.4.6	労働における安全衛生	労働者にとって身体的・精神的に安全で健全な環境・条件を整えるとともに、労働者の異議・要望が取り入れられる仕組みをもつこと	○	■C:安全と健康
6.4.7	職場における人材育成及び訓練	組織が、人が能力・技術を磨くことで成長し、各人がめざす経済的、社会的、文化的生活水準の維持・向上を可能にするための機会を提供すること	○	■C:人財の育成
6.5　環境				
6.5.3	汚染の予防	大気への排出、排水、廃棄物、有毒・有害化学物質の排出、及びその他の原因による汚染を防止すること	○	■E:環境負荷の全容 ■E:大気・水環境負荷物質の管理
6.5.4	持続可能な資源の利用	電気、燃料、原料及び加工材料、土地、及び水の使用に責任をもち、持続可能な資源の利用を促進すること	○	■E:エネルギー技術による地球温暖化防止 ■E:廃棄物総発生量の削減 ■E:水資源の有効活用 ■E:再生可能エネルギー
6.5.5	気候変動緩和及び適応	温室効果ガスの排出削減のための取り組みを行うこと、及び気候変動に関連する損害を回避、または最小限に抑えるための対策を講じること	○	■E:温室効果ガス総排出量の削減 ■E:エネルギー起源CO_2排出量の削減 ■E:製品輸送にともなうCO_2排出量の削除 ■E:従業員の出張にともなうCO_2排出量の把握 ■E:再生可能エネルギー ■E:エネルギー技術による地球温暖化防止 ■E:電気自動車の導入 ■E:企業活動におけるサプライチェーンGHGを全カテゴリで見える化
6.5.6	環境保護、生物多様性及び自然生息地の回復	人間の活動によって変化してしまった環境を保護し、自然生息地及び生態系の回復のための取り組みを行うこと	○	■E:生物多様性保全への取り組み

6.6　公正な事業慣行				
6.6.3	汚職防止	贈収賄や、利益相反、詐欺行為、マネーロンダリング、不正商取引など、私的な利益を上げるために自分の権限を乱用することを防止すること	○	■C:リスク・コンプライアンス ■C:公正な競争・取引 ■C:サプライチェーンにおけるCSR推進
6.6.4	責任ある政治的関与	過度な政治への関与や不正操作、脅迫・強制を避け、社会全体の利益になるよう、社会正義に基づいて政治に関与すること	△	■C:リスク・コンプライアンス ■C:政府・自治体・産業界
6.6.5	公正な競争	不当な価格協定、談合、ダンピングなど、組織間の自由な競争を妨げる行為を行わないこと	○	■C:リスク・コンプライアンス ■C:公正な競争・取引
6.6.6	バリューチェーンにおける社会的責任の推進	自組織のみならず、取引先など、関係する組織にも、社会的責任を推進すること	○	■C:サプライチェーンにおけるCSR推進 ■C:輸出管理
6.6.7	財産権の尊重	知的財産まで含めた財産権を尊重し、その権利を侵害するようなことをしないこと	○	■C:リスク・コンプライアンス ■C:公正な競争・取引 ■C:知的財産の保護
6.7　消費者課題				
6.7.3	公正なマーケティング、情報及び契約慣行	消費者が正しく判断できるように、十分な情報提供、虚偽や隠ぺいをしないこと、また、社会的影響及び環境的影響に関する情報を提供すること	○	■C:製品情報の開示
6.7.4	消費者の安全衛生の保護	消費者のリスクを最小限に抑えた安全な製品・サービスを提供し、安全な使用のための情報提供をすること。また、販売後にリスクが現れた場合や重大な欠陥があったことが分かった場合は、適切な手段によってリコールを行う仕組みをもつこと	○	■C:品質管理 ■C:製品の安全性確保 ■C:製品情報の開示
6.7.5	持続可能な消費	ライフサイクル全体を考慮しながら、社会的・環境的に有益な製品・サービスを消費者に提供すること。また、消費者が意思決定をするための情報を提供すること	○	■C:品質管理 ■C:製品情報の開示 ■C:サプライチェーンにおけるCSR推進 ■E:エクセレントECP ■E:レポート・ホームページ ■E:広告
6.7.6	消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決	製品・サービスを販売後に、適切な使用方法やパフォーマンスが不完全な場合も返品、修理、保守などの適切な救済を受けられること。また、アフターサービスやアドバイスなどの仕組みを提供すること	○	■C:お客様満足の向上 ■C:お客様への対応・サポート ■C:お客様の声の共有・活用

6.7.7	消費者データ保護及びプライバシー	消費者個人に関するデータについて、取得する情報の種類やデータ取得・使用・保護の方法を限定することで、消費者のプライバシーを守ること	○	■C:情報セキュリティ体制 ■C:個人情報の保護 ■C:お客様満足の向上
6.7.8	必要不可欠なサービスへのアクセス	水道など生活に必要不可欠なサービスについて、合理的な猶予期間を与えることなくサービスを打ち切らないことなど、生活困窮者に配慮すること	△	■C:お客様への対応・サポート
6.7.9	教育及び意識向上	消費者が自らの権利や責任を十分に知り、より良い判断のもとに購入の意思決定をし、責任を持って消費できるように、消費者の教育、意識向上に努めること	○	■C:品質管理 ■C:製品の安全性確保 ■C:製品情報の開示
6.8　コミュニティへの参画およびコミュニティの発展				
6.8.3	コミュニティへの参画	公共の利益、コミュニティの発展に貢献すること、及び地域の組織やステークホルダーとの協調関係を強化することなどを目的にし、コミュニティに参加しかかわること	○	■C:地域開発・公共政策の支援 ■C:地域社会とのかかわり ■O:社会貢献活動 ■C:政府・自治体・産業界 ■C:NPO・NGO ■C:リスク・コンプライアンス ■C:公正な競争・取引
6.8.4	教育及び文化	教育の質を向上させ、教育を受ける機会を広げるなど、教育の普及・改善を行うこと。また、文化の保護、振興を行うこと	○	■C:地域開発・公共政策の支援 ■C:地域社会とのかかわり ■O:社会貢献活動
6.8.5	雇用創出及び技能開発	雇用の創出を行うこと、及び自組織の活動が雇用に与える影響について検討すること。また、雇用を促進するため、人々の技能の開発に貢献すること	○	■C:地域開発・公共政策の支援 ■C:地域社会とのかかわり
6.8.6	技術の開発及び技術へのアクセス	コミュニティの発展のために技術開発に貢献すること。また、より有効な人的資源の利用や技術の普及のために、技術を導入すること	△	■C:地域開発・公共政策の支援 ■C:地域社会とのかかわり
6.8.7	富及び所得の創出	生産性の向上や、起業プログラムの実施など幅広い取り組みを通じて、コミュニティにおける富、所得の創出に貢献すること	△	■C:地域開発・公共政策の支援 ■C:地域社会とのかかわり
6.8.8	健康	自組織の活動・サービスによる健康への悪影響を最小限に抑えること。その他健康的なライフスタイルの向上や疾病の防止などを通じ、コミュニティの健康衛生水準の向上に貢献すること	△	■C:地域開発・公共政策の支援 ■C:地域社会とのかかわり

6.8.9	社会的投資	コミュニティにおける生活の向上のため、インフラやその他の事業にリソースを投資すること	△	■C:地域開発・公共政策の支援
				■C:地域社会とのかかわり
				■C:政府・自治体・産業界とのかかわり
				■C:NPO・NGOとのかかわり

※デューディリジェンス：組織の決定や活動が社会・環境・経済に与える負の影響を調査・把握すること。

社外からの評価

項目	評価・対象	組織	時期
CSR全般(SRI：社会的責任投資の評価含む)			
CSR格付 Dow Jones Sustainability Indexes	構成銘柄約300社に選定(2000年から14年連続)	(株)東芝	2013年9月
CSR格付 Oekom社(ドイツ)の社会的責任格付	世界のITメーカー19社中"Prime"に認定	(株)東芝	2011年6月
インテグレックス(日本) 「企業の誠実さ・透明性」調査	総合評価6位(上場企業600社以上の中での調査)	(株)東芝	2013年3月
日本コーポレート・ガバナンス研究所	「第11回(2012年度)企業統治インデックス(JCGIndex)」調査 6位	(株)東芝	2013年3月
東洋経済新報社による約1000社のアンケート調査による「CSR企業ランキング」	2012年度総合順位7位(人材活用1位、環境6位、企業統治・社会性6位)	(株)東芝	2013年3月
IR			
ゴメス・コンサルティング	優秀企業：金賞	(株)東芝	2012年3月
大和インベスター・リレーションズ(株) 「インターネットIR表彰」	最優秀賞(8年連続)	(株)東芝	2012年11月
	「特別賞」英語IRサイト	(株)東芝	2012年11月
日興アイ・アール（株） 「2012年度　全上場企業ホームページ充実度ランキング」	総合2位	(株)東芝	2012年11月
品質			
日本科学技術連盟(日本経済新聞社協賛) 「企業の品質経営度調査」	総合第1位 関連ページ：ニュースリリース	東芝グループ	2012年10月
製品安全対策優良企業表彰 (大企業　製造事業者・輸入事業者部門)	優良企業表彰(商務流通保安審議官賞) 関連ページ：ニュースリリース	東芝グループ	2012年11月

お客様			
ドイツ・ユニバーサルデザイン賞2013	ドイツ・ユニバーサルデザイン賞　マシンルームレスエレベーター「SPACEL-GR」	東芝グループ	2012年度
	ドイツ・ユニバーサルデザイン賞　「出し入れしやすい扇風機のパッケージ」	東芝グループ	2012年度
日本マニュアルコンテスト2012	冊子マニュアル　活用マニュアル第1部門　優良賞「デジタル複写機 e-STUDIO256/356/456 かんたん操作ガイド」	東芝テック画像情報システム（株）	2012年度
従業員			
経済産業省が表彰する「平成24年度 ダイバーシティ経営企業100選」	受賞企業の1社に選定	(株)東芝	2013年3月
日本経済新聞社 2012年「働きやすい会社」調査	総合第３位	(株)東芝	2012年9月
厚生労働省労働基準局長 表彰	受賞　東芝テック(株) 静岡事業所　第五種無災害時間記録(3,550万時間)を達成	東芝テック(株) 静岡事業所	2012年5月
サプライチェーンCSR			
香港生産力促進局 香港環境施策・優秀社アワード2012	「輸出貿易部門」第1位(金賞)を受賞	東芝国際調達香港社	2012年度
環境活動			
日本経済新聞社 第16回環境経営度調査　企業ランキング	1位(製造業部門)	(株)東芝	2012年度
第9回エコプロダクツ大賞	エコプロダクツ部門　エコプロダクツ大賞推進協議会特別賞(優秀賞) 低被ばく化技術(AIDR 3D)搭載X線CT診断装置(Alexion™ TSX-032A 他9機種)	東芝メディカルシステムズ(株)	2012年度
第9回エコプロダクツ大賞	エコプロダクツ部門　エコプロダクツ大賞推進協議会特別賞(節電優秀賞) 太陽光発電および蓄電池を備えた建物における直流配電網構築システム「スマートDCオフィス」	(株)東芝、大成建設(株)	2012年度
第9回エコプロダクツ大賞	エコサービス部門　エコプロダクツ大賞推進協議会会長賞(優秀賞) 『新世代　ECHONET　Lite対応クラウド型　HEMSシステム』	東芝ライテック(株)	2012年度
平成24年度省エネ大賞	製品・ビジネスモデル部門　省エネルギーセンター会長賞 ドラム式洗濯乾燥機「ZABOON」TW－Z9500、TW－Z8500、TW－Q900	東芝ホームアプライアンス(株)	2012年度
2012年度“超”ものづくり部品大賞	ecoチップ	(株)東芝　研究開発センター	2012年度
第9回LCA日本フォーラム表彰	奨励賞 「東芝グループにおけるウォーターフットプリントの実践」	(株)東芝	2012年度
第9回LCA日本フォーラム表彰	奨励賞 「LCAを活用した医療機器分野における環境経営の推進」	東芝メディカルシステムズ(株)	2012年度
平成24年度科学技術分野の文部科学大臣表彰	科学技術賞(開発部門) 家庭エアコン用可変気筒式ツインロータリーコンプレッサーの開発	東芝キヤリア（株）　コンプレッサー事業部設計部、コンプレッサー事業部企画部	2012年度

社団法人産業環境管理協会の機関誌論文賞	「環境管理」における2011年優秀論文賞 「事業活動による生態系影響の見える化－東芝グループの取り組み	(株)東芝　環境推進部	2012年度
平成24年度リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰	経済産業大臣賞　廃液の有効利用と全従業員への3R活動の徹底	(株)東芝　セミコンダクター＆ストレージ社　大分工場	2012年度
平成24年度リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰	リデュース・リユース・リサイクル推進協議会会長賞 ゼロエミッション達成に向けた再資源化率の向上	(株)東芝　青梅事業所	2012年度
平成24年度リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰	リデュース・リユース・リサイクル推進協議会会長賞 NANDフラッシュメモリ製造に伴う3R活動	(株)東芝　セミコンダクター＆ストレージ社　四日市工場	2012年度
昆山市企業環境緑レベル取得/昆山市十佳グリーン発展外商投資企業	環境保全活動	東芝照明(昆山)有限会社	2012年度
2012 Asia’s Best Employer Brand Awards	環境に貢献したベスト管理実務	東芝タイ社	2012年度
Green Pavilion Award	環境管理の姿勢とエコプロダクツ	東芝タイ社	2012年度
杭州経済技術開発区2012年度危険廃棄物管理先進企業	危険廃棄物管理に関する環境保全活動	東芝情報機器杭州社	2012年度
浙江省グリーン企業(緑色企業)	持続的にクリーン生産を推進する企業としての環境保全活動	東芝情報機器杭州社	2012年度
The corporate social responsibility award 2012(CSR award 2012)	2010年から2012年までのCSR活動と成果	東芝家電ベトナム社	2012年度
2012年度日本機械学会賞(技術)	高効率可変気筒ロータリコンプレッサの開発	東芝キヤリア(株)	2012年度
エネルギー管理優良事業者 中部経済産業局長表彰	省エネ推進	(株)東芝　四日市工場	2012年度
グリーンアップル賞	国際部門　銀賞 第5製造棟における環境配慮	(株)東芝　四日市工場	2012年度
Don Emilio Abello省エネルギー表彰	テクノロジーと技術双方の省エネルギー化促進	東芝情報機器フィリピン社	2012年度
エネルギー管理功績者	九州経済産業局長賞 エネルギー管理者として多数の省エネ施策を立案/実行、社内外への発表/報告による省エネ技術普及活動を行った功績	(株)東芝 セミコンダクター&ストレージ社	2012年度
大連市2011年度可持続発展報告賞	最優秀報告賞 環境保全活動およびその結果の情報公開	東芝大連社	2012年度
2011-2012年度大連市環境宣伝教育仕事先進団体	環境宣伝教育	東芝大連社	2012年度
2012年度大連市環境保護ボランティアー先進団体	環境保護ボランティアー活動	東芝大連社	2012年度
大連市2012年固体廃棄物綜合整治工作”先進企業”	固体廃棄物綜合管理業務	東芝大連社	2012年度
第16回環境コミュニケーション大賞	環境報告大賞(環境大臣賞) 東芝グループ環境レポート2012	(株)東芝	2012年度
第16回環境コミュニケーション大賞	環境テレビCM部門最優秀賞　LED ルーヴル美術館広告/環境テレビCM部門優秀賞 LED 10年カレンダー	(株)東芝	2012年度
第65回広告電通賞	総合　(LED電球「10年カレンダー」広告、家電と我が家の物語広告、スマーボ広告)	(株)東芝	2012年度
第32回新聞広告賞　新聞広告賞	LED電球「10年カレンダー」広告	(株)東芝	2012年度
第52回消費者のためになった広告コンクール 経済産業大臣賞 ほか多数			2012年度

フジサンケイグループ広告大賞 メディアミックス部門優秀賞	LED照明「東芝LED　at　ルーヴル美術館」広告	(株)東芝	2012年度
日経広告賞　部門賞　ほか多数			2012年度
日経BP広告大賞	優秀ライフスタイル広告賞　LED 10年カレンダー	(株)東芝	2012年度
第91回ニューヨークADC賞	ポスター部門シルバー　LED 10年カレンダー	(株)東芝	2012年度
第51回ビジネス広告大賞	ビジネス広告大賞　ほか CTスキャナー　シリーズ広告	(株)東芝	2012年度
第28回読売広告大賞	生活設計部門　優秀賞 「家電と我が家の物語コンテスト」広告	(株)東芝	2012年度
製品技術			
内閣府 平成25年春の科学技術に関する紫綬褒章	閉ループ学習に基づく高音質音声合成技術の開発	(株)東芝　研究開発センター　技監 赤嶺 政巳	2013年4月
(公財)大河内記念会 第59回大河内賞	大河内記念生産特賞 LSI原版製造用電子ビーム描画装置の開発と実用化	(株)東芝 (株)ニューフレアテクノロジー	2013年3月
(公財)新技術開発財団 第45回市村賞　市村産業賞　貢献賞	大電力無線機器の狭帯域化を実現する送受信超伝導フィルタの開発	(株)東芝	2013年4月
(公社)発明協会 平成25年度全国発明表彰	日本経済団体連合会会長発明賞 オゾン法化学除染技術の発明	(株)東芝	2013年6月
(公財)電気科学技術奨励会	第60回電気科学技術奨励賞 裸眼3Dテレビの開発と実用化	(株)東芝	2012年11月
(一社)日本電機工業会 第62回電機工業技術功績者表彰	重電部門優良賞 大規模太陽光発電システムのエンジニアリング技術の実用化	(株)東芝	2013年3月

人と、地球の、明日のために。

株式会社 東芝

〒105-8001 東京都港区芝浦1-1-1

お問い合わせ先

CSR推進室
TEL : 03-3457-2395　FAX : 03-5444-9222

お問い合わせ受付ページ
URL http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/contact

本報告書はホームページでご覧いただけます
URL http://www.toshiba.co.jp/csr

2013年6月発行