

# 所 見

平成18年6月21日

株式会社 東芝  
代表執行役社長 西田 厚聰 殿

新日本監査法人

代表社員 清水 至 

代表社員 樋澤 克彦 

## ■ 業務の対象及び目的

当業務は、株式会社東芝(以下「東芝」という)からの委嘱を受け、『東芝グループCSR報告書2006』(以下「CSR報告書」という)が、ステークホルダーへの説明責任を果たす報告書であるかどうかについて、「AA1000の基本原則(重要性・完全性・対応性)」の視点から、評価できる点と課題と思われる点を報告することを目的としています。なお、本業務は、保証を目的とするものではありません。

## ■ 実施した業務

当法人は、関係者へのインタビューを中心とした手続により、CSR報告書を次のように評価いたしました。

## 重要性

ステークホルダーが判断、意思決定、行動するために必要なCSR活動に関する情報が報告書に記載されているか

評価できる点:

- \* 東芝は、自らが特定した主要なステークホルダーとコミュニケーションを実施し、ステークホルダーの懸念・関心事項を可能な限り把握しています。
  - ◇ 東芝は、コーポレートCS調査、お客様窓口・コールセンターやサービスサポートの現場等を通じて、お客様の懸念・関心事項を把握しています。把握された事項は、CS推進委員会に報告され、重要な事項についてはCSR推進委員会を通じて取締役会に報告されています。(お客様)
  - ◇ 東芝は、従業員意識調査「TEAMサーベイ」の実施や、従業員相談ルーム、きらめきライフ&キャリア推進室、メンタルヘルスの相談窓口「こころの“ほっと”ステーション」、東芝グループの労使会議を通じて、従業員の懸念・関心事項を把握しています。把握した重要な事項は、男女共同参画アドバイザーコミッティ、人権啓発委員会およびCSR推進委員会を通じて社長および取締役会へ報告されています。(従業員)
  - ◇ コーポレート調達部が東芝の関係会社に対して、また、各カンパニーの調達担当者が取引先に対して、コミュニケーションを取っています。コミュニケーションを通じて把握した重要な事項については、各カンパニーの責任者会議およびコーポレート調達部の責任者会議において報告されており、情報の共有化が図られています。さらに、重要な事項についてはトップへ報告されています。(調達取引先)
  - ◇ 広報室IR担当が、「株主様アンケート」、IRミーティング、海外機関投資家訪問を実施し、また、社長を含めた役員が、可能な限り国内外の機関投資家及びアナリストの訪問取材に対応するなど、株主・投資家とコミュニケーションを取っています。さらに、広報室IR担当が、コミュニケーションを通じて把握した事項を一元管理し、重要性が高い事項については、随時トップへ報告しています。(株主・投資家)
  - ◇ 社会貢献室が、ホームページを通じて社会貢献活動に対する社外のステークホルダーの意見・要望を把握しています。社内のステークホルダーである従業員の意見・要望も、社会貢献室が直接把握しています。ステークホルダーの意見・要望のうち重要な事項については、社会貢献委員会およびCSR推進委員会を通じて、取締役会および社長へ報告されています。(地域社会)
- \* 重要な事項を特定するプロセスにおいて、以下の事項を検討しています。
  - ◇ コンプライアンス等の直接的短期的に財務に影響を及ぼす事項を検討しています。
  - ◇ 東芝グループのCSR方針に関連する事項を検討しています。
  - ◇ 同業他社のCSR活動およびCSR報告書において開示されている事項を検討しています。
  - ◇ ステークホルダーとのコミュニケーションを通じて把握した、ステークホルダーの懸念・関心事項を検討しています。
  - ◇ 国連グローバル・コンパクトに関連する事項、Global Reporting Initiativesサステナビリティレポートガイドラインにおいて指標に掲げられている事項等を検討しています。

\* 重要な事項として、以下のように記載しています。

- ◇ 経営理念をCSRの核とし「人と、地球の、明日のために。」をCSRのめざすべき方向に据え、生命・安全と法令順守を最優先課題として明確に示しています。
- ◇ 東芝グループと自ら特定した重要なステークホルダーとの関わりについて記載しています。
- ◇ CSRマネジメントの推進体制、実践および定期的な点検・監査について記載しています。
- ◇ 欧州の環境規制RoHS指令への対応、海外の重要拠点であるタイでのステークホルダー・ダイアログの実施について、ハイライトで取り上げています。
- ◇ コンプライアンス・リスク管理の推進体制と方針、2005年度の目標に対する実績について記載しています。また、入札妨害事件および流量計データの不適切な変更の概要について記載しています。
- ◇ お客様との関わりでは、お客様満足度向上を重要な事項とし、推進体制、方針、正確な製品情報の提供やユニバーサルデザインの推進等の具体的な取り組みについて記載しています。
- ◇ 株主・投資家との関わりでは、重要な経営情報の適時開示およびコミュニケーションを重要な事項とし、情報開示方針、機関投資家および個人投資家とのコミュニケーションについて記載しています。
- ◇ 調達取引先との関わりでは、公正かつオープンな取引を通じた調達先との相互信頼関係の構築を重要な事項とし、CSR調達方針、調達先へのCSR推進要請および「クリーン・パートナー・ライン」の設置について記載しています。
- ◇ 従業員との関わりでは、人権および多様性の尊重、安心・快適な職場環境の提供を重要な事項とし、障がい者雇用の拡大、女性従業員のステップアップ支援、OSHMSの推進等の取り組みを記載しています。
- ◇ 地域社会との関わりでは、「地球内企業」としての社会貢献活動を重要な事項とし、基本方針、創業130周年を記念した活動、「社会貢献賞」の創設、5つの重点分野に関連する取り組みを記載しています。
- ◇ 環境経営の推進体制、「環境ビジョン2010」「環境ボランティアプラン」の環境経営方針を記載しています。
- ◇ 製品および事業活動における環境負荷低減では、地球温暖化の防止、製品に含まれる化学物質の管理、製品における資源の有効活用を重要な事項とし、「環境調和型製品 (ECP)」の促進、エネルギー使用量および温室効果ガスの削減、PRTR法への対応、廃棄物ゼロエミッション等について記載しています。

## 完全性

### 重要事項に関連する情報を、必要な範囲で完全に把握しているか

評価できる点：

\* 東芝は、以下の方法でCSR活動とその活動が与える影響を把握しています。

- ◇ 自己点検(セルフアセスメントプログラム)による経営監査を実施し、CSR・法令遵守の状況を把握しています。
- ◇ 環境監査を実施し、現場における環境の取り組み状況を把握しています。
- ◇ CSR調査を実施し、海外現地法人におけるCSR推進状況を把握しています。
- ◇ CSRの推進部門による点検・監査を実施し、グループ各社におけるコンプライアンス、環境への取り組み等のCSRの各活動状況を把握しています。

また、これらの把握の方法を、CSR報告書に記載しています

\* CSRレポートの内容とGRIサステナビリティレポートガイドライン2002が要求している指標が比較できるように、ホームページに対照表を掲載しています。

\* 以下の指標は、比較可能(経年・他社)であり、読み手であるステークホルダーが情報を利用し易いように配慮されています。

- ◇ 東芝グループの概要・経済性報告において、2001～2005年度の主要経営指標(連結)、2004～2005年度のステークホルダーへの経済的価値分配を記載しています。
- ◇ コンプライアンス・リスク管理において、2004～2005年度の「東芝グループ行動基準」に関する従業員アンケート結果を記載しています。
- ◇ 従業員との関わりにおいて、2004～2005年度の人事諸制度の活用実績、2004～2005年度の安全健康活動の自己評価の結果を記載しています。また、労働災害発生件数については、東芝グループの1996～2005年度の推移ならびに全国製造業の平均、全国全産業の平均を記載しています。
- ◇ 環境報告において、「環境ビジョン2010」の目標達成に向けた地球温暖化の防止、化学物質管理、資源の有効活用についての2000年～2005年度の各パフォーマンス指標を記載しています。



## 課題と思われる点

- \* 東芝は、CSR活動とその影響の把握範囲を、海外を含むグループ会社に拡大していますが、以下に挙げた事項については、国内のグループ会社のみにとどまっています。今後は、これらの事項に関して、活動とその影響の把握範囲を可能な限り拡大することが望まれます。
  - ◇ 「東芝グループ行動基準」に関する従業員アンケートは、国内の従業員が対象となっています。今後は、海外を含むグループ会社の従業員へ拡大することが望まれます。
  - ◇ 国内においては、「ファクターT」のステークホルダー・ダイアログ、業界団体との意見交換を通じて、環境に関するステークホルダーの関心事を積極的に収集・把握していますが、今後は、海外においてもステークホルダー・ダイアログを実施し、環境に関する懸念・関心事を把握することが望まれます。
  - ◇ 環境パフォーマンスデータの測定範囲は、海外を含むグループ会社まで拡大していますが、現状では、海外のグループ会社においては、決して精度が高いわけではありません。今後は、より一層精度を上げることが望まれます。
  - ◇ 製品のリサイクルに関連するパフォーマンスデータは、国内のみの測定にとどまっています。今後は、積極的に対応している海外のリサイクルにまで測定範囲を拡大することが望まれます。
  - ◇ 2006年度より、「CSR・遵法」の分野を含む経営監査の自己点検(セルフアセスメントプログラム)を国内グループ会社に対して開始しました。今後は、海外を含むグループ会社に対しても実施する計画を立て、現状の把握の対象範囲を拡大することが望まれます。
  - ◇ 安全健康活動の自己評価結果、労災件数推移の把握範囲、OHSAS取得範囲は、国内のグループ会社にとどまっています。今後は、海外を含むグループ会社へ拡大することが望まれます。

## 対応性

### ステークホルダーの懸念・関心事等の重要な事項に対応し、かつ、その対応を記載しているか

#### 評価できる点:

- \* 東芝は、CSR推進委員会を設置し、環境、法令遵守、人権・従業員満足、お客様満足、社会貢献に関連する重要な事項への対応策を審議、決定しています。CSR推進委員会において決定した対応方針は、地球環境会議、リスク・コンプライアンス委員会、男女共同参画アドバイザリーコミッティ、人権啓発委員会、CS推進委員会、社会貢献委員会を通じて、各カンパニー、グループ会社へ伝えられ、関連各部門において、対応方針に添った具体的な活動計画を策定し、推進しています。
- \* 東芝は、重要な事項の是正・改善措置として、2006年度の実施計画を策定し、以下のように記載しています。
  - ◇ 東芝グループ行動基準の改定と徹底、コンプライアンス徹底のための教育実施、通報制度の運用拡大を計画しています。
  - ◇ 東芝グループCS調査実施、コールセンター強化、お客様の声分析システム「CALL」の活用と製品品質の改善、よりわかり易い製品情報の提供、ユニバーサルデザインのさらなる推進を計画しています。
  - ◇ 株主に対する情報開示の強化策として、年4回の株主通信の発行を計画しています。
  - ◇ 障がい者雇用の促進、多様性ある組織づくり、ワーク/ライフバランスの充実、メンタルヘルス対策の積極推進を計画しています。
  - ◇ 調達先のCSR推進状況をモニタリングする仕組みの改善を計画しています。
  - ◇ 社会貢献活動プログラム数の拡大、東芝らしい独自性のある活動の推進を計画しています。
  - ◇ 「環境ビジョン2010」と「第4次環境ボランティアプラン」の着実な実行、東南アジア地域総括会社への環境部の設置を計画しています。
  - ◇ 環境調和型製品創出活動の新分野への適用拡大、製品含有化学物質の管理徹底を計画しています。
  - ◇ 温暖化対策の深耕、使用済み製品のリサイクル実施拡大、全サイトでのゼロエミッションの推進、化学物質の水域・大気への排出削減を計画しています。
  - ◇ マスメディアを通じた環境への取り組みの紹介、国内外の展示会への出展の拡大を計画しています。
- \* 東芝は、以下の方法を採用することにより、多様なステークホルダーのニーズに対応したCSR報告書の提供に努めています。
  - ◇ CSR報告書を冊子だけでなく、ホームページにも開示しています。
  - ◇ 「冊子/ホームページ対照表」を作成しています。
  - ◇ 音声読み上げソフトへ対応しています。
  - ◇ カラーユニバーサルデザインの認証を取得しています。

#### 課題と思われる点:

- \* 東芝は、「東芝グループCSR活動の2006年度活動計画」および「東芝グループCSR中期計画」(2006~2008年度までの中期的なCSR戦略ロードマップ)を策定し、生命・安全、法令遵守、地球環境、顧客満足、人権・従業員満足、社会貢献活動、調達先へのCSR徹底に関する目標を設定しています。今後は、これらの中期計画(目標)をCSR報告書に開示することが望まれます。

以上