人権を尊重した公正な事業活動の実践

方針およびガバナンス —— 01

人権に関する基本的な考え方

イオンの人権基本方針

人権デューディリジェンス推進体制

人権への影響を考慮すべき対象

グループ全従業員を対象とする人権啓発活動を実施

人権デューディリジェンスの取り組みとプロセス —— 03

人権デューディリジェンスの取り組み

人権デューディリジェンスの4つのプロセス

ステップ1　人権課題の特定・評価（リスクアセスメント）

ステップ2　防止・軽減措置の実施

ステップ3　モニタリング

ステップ4　情報公開

グリーバンスメカニズム（救済と苦情処理メカニズム） —— 07

コミュニケーションラインをつなぐ報告制度

お取引先さまホットラインについて

通報時の運用プロセス

通報事例と是正対応

イニシアチブへの参画および有識者・専門機関との連携事例 —— 09

人権を尊重した公正な事業活動の実践

イオンは、いかなる差別にも与しないという姿勢を貫いています。個人の多様な価値観・個性・プライバシーを尊重し、人種・国籍・民族・性別・年齢・出身地・宗教・学歴を理由とした差別を一切行うことなく、イオンの事業活動から影響を受ける全ての人々の人権が尊重される、「イオングループ未来ビジョン」が描く豊かな社会の実現を目指しています。

方針およびガバナンス

人権に関する基本的な考え方

イオンは、小売、ディベロッパー、金融、サービスなど幅広い事業をグローバルに展開するとともに、プライベートブランドの展開など、サプライチェーン全体に関わる多種多様な事業基盤を有しています。こうした事業特性を踏まえ、自社とそのサプライチェーン上で働く人々、ならびにお客さまをはじめ当社事業の影響を受ける国や地域の人々の人権を尊重することをきわめて重要な社会的責任として位置付けています。人権尊重の取り組みを適切に進めることで、事業継続におけるリスクを最小化するとともに、競争力のあるサプライチェーン構築などの機会を最大化し、持続的な企業価値の向上につなげていきます。

また、イオンは、「イオンの基本理念」のもと、2004年に賛同を表明した「国連グローバル・コンパクト」の原則に則り、私たちの事業活動から影響を受ける全ての人々を対象に、人権や労働に関する国内法に加えて、「国際人権章典」や国際労働機関（ILO）の「労働における基本的原則および権利に関するILO宣言」に記された国際的な人権規範を遵守しています。さらに、「OECD責任ある企業行動に関する多国籍企業行動指針」「子どもの権利とビジネス原則」「女性差別撤廃条約」の考え方に基づき、子どもと女性の権利を尊重し、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」を支持し実践しています。

これら一連の取り組みについては、リスクマネジメント管掌を配置し、人権に関する課題への対応およびその効果について進捗管理を実施しています。

イオンの人権基本方針
https://www.aeon.info/humanrights/humanrightspolicy/

イオンの人権基本方針

イオンは、2008年に「イオンの人権基本方針」を策定して以降、社会環境の変化に応じた見直しを重ねてきました。2014年には性的指向・性自認を理由とした差別を行わないことを明記し、2018年には対象範囲をイオンの事業活動に関わる全てのステークホルダーの皆さまへと拡大を図りました。

さらに2023年には、国内法に加えて国際法および国際合意に基づいた人権尊重の取り組みを実践することを明文化。併せて、事業活動による人権への影響に関して人権デューディリジェンスのプロセスを構築し、人権が尊重される社会を実現する方向性を明確に定めています。

《人権尊重に向けたイオンの歩み》

年	出来事
2003	「イオン行動規範」策定 「イオンサプライヤー取引行動規範」策定
2004	「国連グローバル・コンパクト」への賛同表明 「イオン行動規範110番」設置
2008	「イオンの人権基本方針」策定
2013	「ダイバーシティ推進室」設置
2014	「イオンの人権基本方針」改訂 「グローバル枠組み協定」締結
2015	「人権啓発ガイドブック」発行
2018	「イオンの人権基本方針」改訂
2019	「イオンサプライヤー取引行動規範」改定
2021	「お取引先さまホットライン」開設
2022	「イオングループ未来ビジョン」策定
2023	「人権デューディリジェンス委員会」設置 「イオンの人権基本方針」改訂
2024	「人権デューディリジェンス委員会」対象企業の拡大 「イオンサプライヤー取引行動規範管理規定」策定
2025	「イオンサプライヤー取引行動規範」グループ横断的な取り組みを開始 「お取引さまホットライン」対象を全てのお取引先さまに拡大

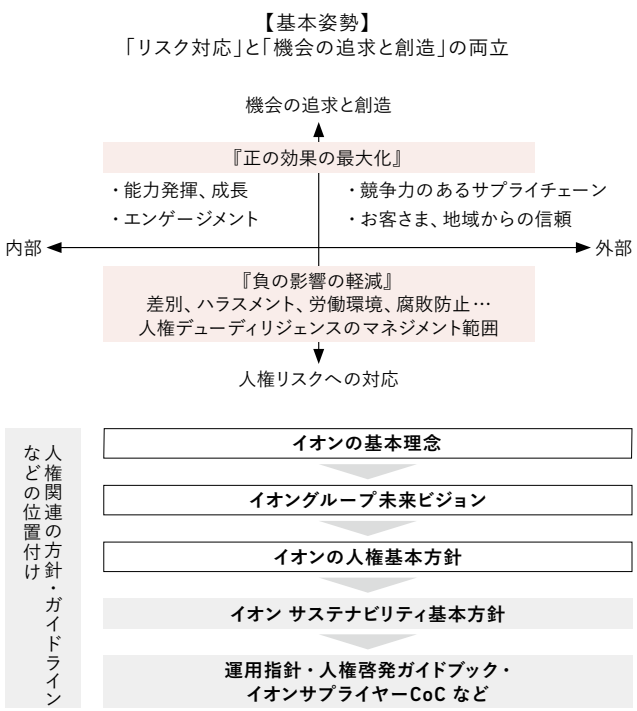
これら基本方針に基づく取り組みの1つとして、サプライチェーン全体の人権を尊重するため、「イオンサプライヤー取引行動規範」（以下、「イオンサプライヤーCoC」）を運用しています。

このように、イオンは時代に即した見直しを続けながら、「イオンの基本理念」で掲げる人間尊重の経営を推進しています。

イオンサプライヤー取引行動規範 全文
https://www.aeon.info/sustainability/materiality/human-rights/coc/

《目指す姿》

人権戦略において世界トップレベル、アジアを牽引するリーダー



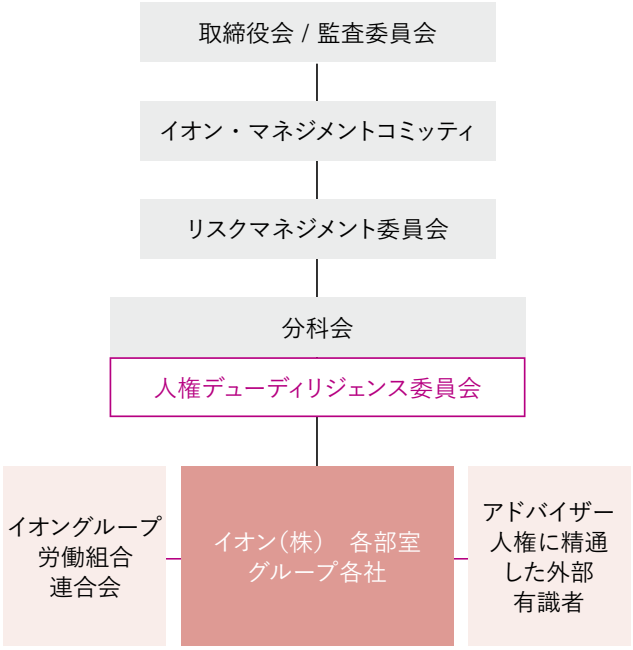
人権を尊重した公正な事業活動の実践

人権デューディリジェンス推進体制

人権デューディリジェンスの推進体制としては、リスクマネジメント委員会の分科会として「人権デューディリジェンス委員会」を設置し、四半期ごとの定例開催に加え、事案に応じて随時開催することとしています。本委員会はリスクマネジメント管掌を委員長とし、グループ主要会社およびイオン(株)の全部室が参加する横断的な体制としています。ここでの議論や取り組みの進捗状況は、リスクマネジメント委員会を通じて定期的に取締役会へ報告しています。

また、人権デューディリジェンス委員会では、グループ共通重点課題についての報告や顕在化している課題への対応に加え、各社の重点課題についてイオン(株)がモニタリングするという運営を行っています。

《人権デューディリジェンス推進体制》



人権への影響を考慮すべき対象

イオンの人権基本方針に基づき、全てのステークホルダーをライツホルダーと位置付け、その人権を尊重することを宣言しています。従業員、お取引先さま、お客さま、地域住民との対話を積極的に行い、全てのイオンピープルが人権への理解を深め、人権が尊重される社会の実現を目指します。また、イオンピープルが人権について正しく理解し実践できるよう、グループ全従業員を対象に継続的な教育・研修を実施しています。

グループ全従業員を対象とする人権啓発活動を実施

人権に関する課題解決に向けた啓発活動を通じて、グループ各社の役員および全従業員が正しい理解と認識を深め、その意識向上を図るとともに、働きやすい職場環境で多様な人材が活躍できる企業を目指しています。

各社に人権啓発推進責任者・推進委員・推進担当者を設置し、自律的に自社内の人権啓発を推進する体制を構築しています。また年初は「人権啓発委員会」を開催し、前年度の振り返りや好事例のグループ内での共有を通じて課題抽出を行い、それらを踏まえた年度方針を決定しています。

さらに、グループ横断の取り組みとして、各社の役員を含む全従業員を対象とした人権研修を実施しています。研修は入社時のオリエンテーションから始まり、在職期間中を通して毎年1回開催しており、2025年度は約48万人が受講しました。加えて、各社の人権啓発推進者を対象とした「人権カレッジ(年6回・12カリキュラム)」を開催し、その受講者が、人権啓発推進の主体となって自社内で教育を展開しています。また、基礎知識習得のツールのひとつとして「人権啓発ガイドブック」も作成しており、各自の啓発に役立てるだけでなく本冊子を活用した独自の研修教材の開発も進めています。



《人権尊重の対象となるライツホルダー》

対象	イオンピープル	お取引先さま従業員	お客さま・地域住民
	・各国グループ従業員 ・各部門別従業員	・調達先の従業員 ・お取引先さまの従業員 ・テナント、販売店の従業員 ・請負先従業員	・お客さま ・周辺住民 ・市民社会の構成員

人権デューディリジェンスの取り組みとプロセス

人権デューディリジェンスの取り組み

イオンは、人権デューディリジェンスの取り組み拡大を目的に、2023年度よりグループ会社ごとの取り組みに加え、重点人権課題への対応状況のモニタリングを開始しました。2024年度以降は、グループ全体の「網羅性」を一段と高めるべく、イオンサプライヤーCoCおよびグリーバンスメカニズム（救済・苦情処理メカニズム）の対象範囲を拡大しています。

また、グループ各社が自律的にPDCAサイクルを運用できる体制を整備し、「仕組み化」を推進することで、グループ全体の人権デューディリジェンス体制を一層強化しています。さらに、「ビジネスと人権」に精通した外部有識者の知見を積極的に取り入れ、重点人権課題の選定を行うなど、活動の実効性向上に継続して努めています。

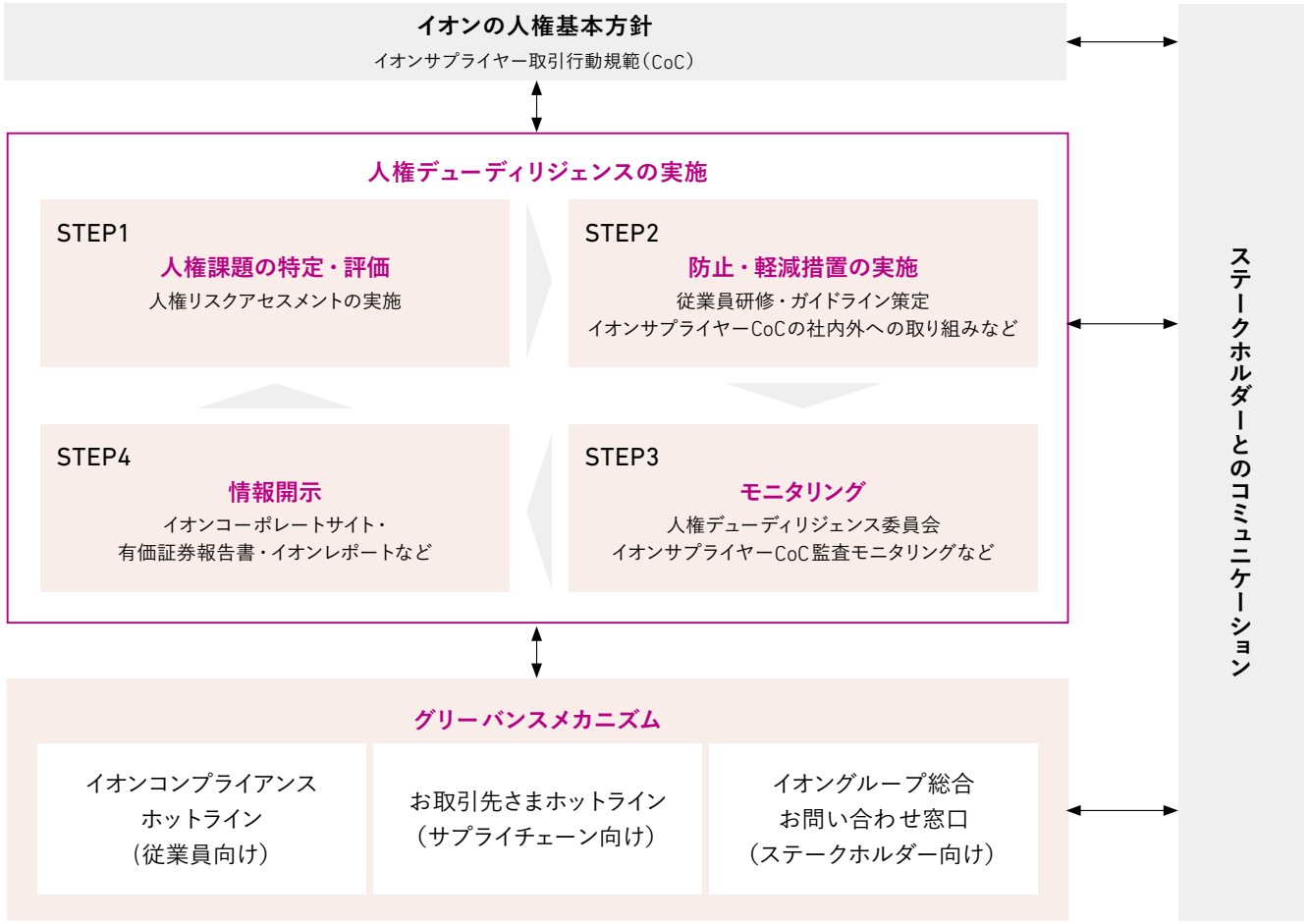
（取り組みの経緯）

2018年度に、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」をはじめとする国際法および国際的な合意に基づき、「イオンの人権基本方針」を改訂し、人権デューディリジェンスの取り組みを開始しました。加えて、イオンサプライヤーCoCの項目の見直しや追加を行うなど、社会の変化に順応し、人権尊重に関する基盤の再構築を行いました。

2019年度以降は、サプライチェーンにおける説明責任を果たすため、NGOの協力を得ながら農産・水産・畜産分野などの原材料に関する調査を開始。2021年度には、お取引先さまの従業員の方々から人権に関する懸念や相談を受け付ける「お取引先さまホットライン」を設置し、グリーバンスメカニズムの強化を図りました。さらに2022年度には、国内グループ企業および仲介業者を対象とした外国人技能実習生の受け入れ実態調査を行いました。

こうした一連の取り組みを通じて、お客さま、お取引先さま、従業員に向けた通報制度の枠組みの再構築を進め、2024年度には、国内におけるグリーバンスメカニズムの内製化が完了しました。今後は海外拠点におけるホットライン窓口の本格稼働を進め、海外サプライヤーさまに対する救済の仕組みを構築するなど、人権デューディリジェンスの取り組みをさらに拡大していきます。

《イオンの人権に対する取り組みの全体像》



人権を尊重した公正な事業活動の実践

人権デューディリジェンスの4つのプロセス

ステップ1　人権課題の特定・評価（リスクアセスメント）

リスクを特定するにあたっては、イオン㈱各部室およびグループ主要企業を対象に人権リスクアセスメントを実施し、各社の評価結果を集約のうえ、ライツホルダー別やセグメント別などで分析します。その結果およびグループの事業環境を踏まえ、グループ重点人権課題を設定しています。

2026年度のグループ重点課題としては、「サプライチェーン上の人権」「外国人労働者の権利」「ハラスメント」の3点を設定しました。また、グループ各社では、共通の重点課題とは別に、独自の重点人権課題も設定しています。

ステップ2　防止・軽減措置の実施

ステップ1で特定した人権課題に対し、重点課題を中心とした人権への負の影響を防止・軽減する措置をグループ内で進めています。

■ サプライチェーン上の人権尊重

近年のグローバル化のなかで、企業のサプライチェーンも世界中に広がっています。それに伴い、人権に関する課題への対応の重要性は高まっており、企業は自身のサプライチェーン全体に責任を持ち、適切な影響力を行使していくことを求められています。実際に、サプライチェーン上で人権問題が発生したことにより、商品のブランド価値自体が大きく毀損された事例は多くあります。

イオンは、お取引先さま向けの周知や研修などを通じて、イオンサプライヤーCoCやお取引先さまホットラインの理解・浸透を進めています。併せて、国内外のグループの従業員にも研修を実施し、ともに人権尊重を実践できる体制を強化しています。

サプライチェーン上の人権課題への取引行動規範

イオンは「お客さまを原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する。」という基本理念のもと、「お客さま第一」を実践するうえで人権の尊重は重要な責務と認識し、グループ従業員はもとより、サプライチェーンにおいても人権は当然守られるべきものと考えています。

イオンでは、イオンサプライヤーCoCに則り、グローバルに事業を展開する企業として、働く人々の雇用が適切であるか、安全な労働環境か、法令を遵守しているかなどを各国の生産・製造拠点に対して確認し、改善につなげています。現在は、イオンのブランド「トップバリュ」のサプライヤーさまに対しては、監査を通じて課題の改善を推進しており、加えてグループ各社の開発商品についてはサプライヤーさまに対してイオンサプライヤーCoCの遵守をお願いしております。

また、サプライチェーンの人権尊重を目指す一環として、イオンとお取引のある企業さまへ「お取引に関するアンケート」を通じて、イオンの人権基本方針、イオンサプライヤーCoCおよびお取引先さまホットラインの案内を行っています。

従業員へのイオンサプライヤーCoC研修

イオンでは、グループの従業員向けに年1回、イオンサプライヤーCoCに関する教育を実施しています。 2025年度より、イオンサプライヤーCoCの対象を全お取引先さまへ拡大したことに伴い、国内従業員に向けた動画研修を実施し、国内のグループ143社、約48万人が受講しました。2026年度は対象を海外の従業員にも広げ、さらなる取り組みの強化を進めています。

また、仕入れや商品開発に携わる商品部員は、お取引先さまとの商談の中でイオンサプライヤーCoCの趣旨を説明する必要があります。そのためグループ各社では、商品部員向けに新任着任研修や定期的な研修を実施し、より確実な理解と浸透を図っています。

サプライヤーさま向けイオンサプライヤーCoC研修

イオンのサプライヤーさまに向けても、定期的な研修を行っており、2025年度は日本を含む4か国167社に対して実施しました。海外においては、多数の生産拠点を有する中国およびベトナムの会場にて研修を開催しています。

■ 外国人労働者の権利の尊重

イオン独自の「外国人雇用ガイドライン」の策定・運用を進めています。また、各社における就労および生活環境の管理状況や取り組み内容の報告を通じて、グループ全体でナレッジの共有を図っています。

【外国人労働者の権利保護に向けたイオンの取り組み】

イオンでは、外国人労働者の人権保護を強化するため、2022年より事業会社および仲介業者への実態調査を実施しています。2025年度の調査結果では、一定水準の管理がなされていることを確認したうえで、課題をモニタリングし改善を推進しています。今後は、イオン独自の取り組みとして、技能実習・特定技能人材が母国で展開するグループ各社で就労を継続できる橋渡しの体制を整備していきます。

■ ハラスメント

人権研修やコンプライアンス研修を実施し、グループ従業員の知識習得と意識向上を図っています。さらに、より良い職場風土の醸成に向けて「イオングループ未来ビジョン」の浸透活動を推進しており、その一環として、取り組み事例の共有を通じたグループ各社への水平展開を進めています。

また、従業員のメンタルヘルスに関する傾向分析や業態・会社別スコア分析を実施。これらの取り組みを通じて職場の課題を早期に把握し、ハラスメントの未然防止および発生事例の低減を進めています。

人権を尊重した公正な事業活動の実践

ステップ3　モニタリング

イオンサプライヤーCoC監査によるモニタリング

トップバリュのサプライヤーさまには、イオンの考え方を説明しご賛同いただいたうえで、外部監査、二者監査、一者監査の3つの形態の監査によりイオンサプライヤーCoCへの適合状況を確認しています。初回以降の継続監査は基本的に2年に1回実施し、不適合事項があった場合は継続的な改善を実施いただいています。

また、イオンはグループ内で専門の監査員を育成しており、特に二者監査では、適合・不適合の確認だけでなく、サプライヤーさまやその製造現場と密にコミュニケーションを図り、パートナーとしてともにお客さまのご期待に応えられる体制づくりに努めています。

■外部監査

トップバリュの商品を新規で生産する海外の工場については、外部の監査機関に監査および評価を委託しています。事前に対象工場にオーディット・ポリシーを送付し、サインバックを受けることを監査の申請条件としています。

監査により発見された課題に対しては工場が改善計画を立て、監査から6カ月後にイオンの認定監査員が工場を訪問し、計画通りに改善が進んでいるかを確認します。

■二者監査

海外工場は2回目の監査以降、国内の工場は初回から、イオンの認定監査員による監査および評価を行う二者監査を実施しています。サプライヤーさまや工場が主体的に管理し、サプライチェーンへも影響力を発揮していただくよう、イオンの監査員が時にはアドバイスを行い、自立管理体制の構築につなげていただく機会としています。

■一者監査

二者監査において、2回連続で優良と評価された工場については、一者監査に移行していただきます。イオンの質問書に基づいてサプライヤーさまに工場の状況をご確認いただき、課題があった場合は改善への取り組みをご報告いただきます。ご提出いただいた質問書はグループ内の監査専門チームにて内容を精査し、改善事項がある場合にはその詳細を確認しています。

なお、一者監査を2回連続で実施した次の監査では、再度二者監査を実施していただく運用を順次進めています。

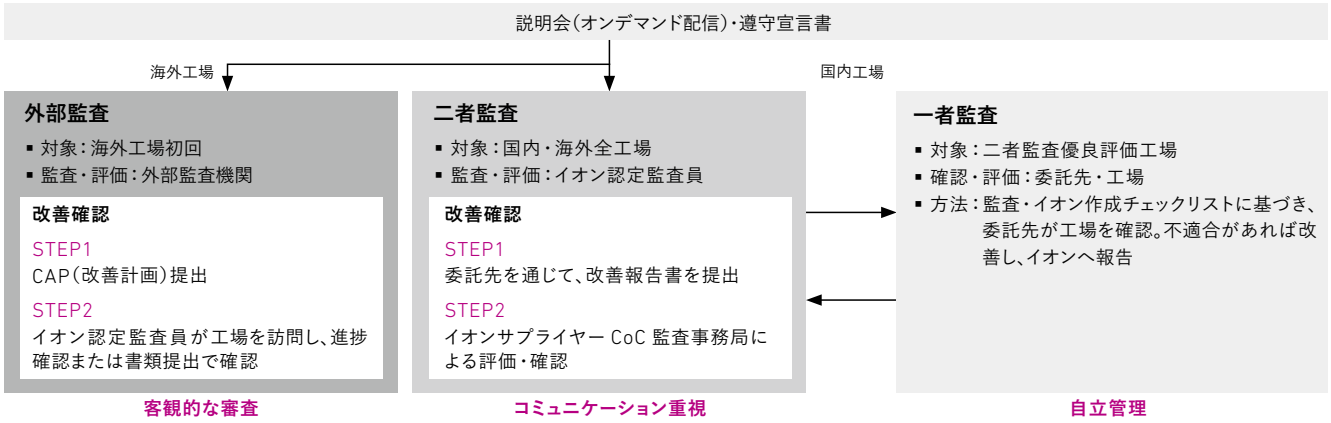
イオンサプライヤーCoC 認定監査員の育成

イオンの認定監査員は、イオンサプライヤーCoC監査を実施するだけでなく、改善のフォローも行っています。特に海外においては、社会環境が年々変化し、国や地域により課題内容も異なるため、地域ごとに監査員のリーダーを育成し、監査における評価や、監査員・商品部員への教育に対して、迅速かつ地域に合った対応ができる体制を整えています。

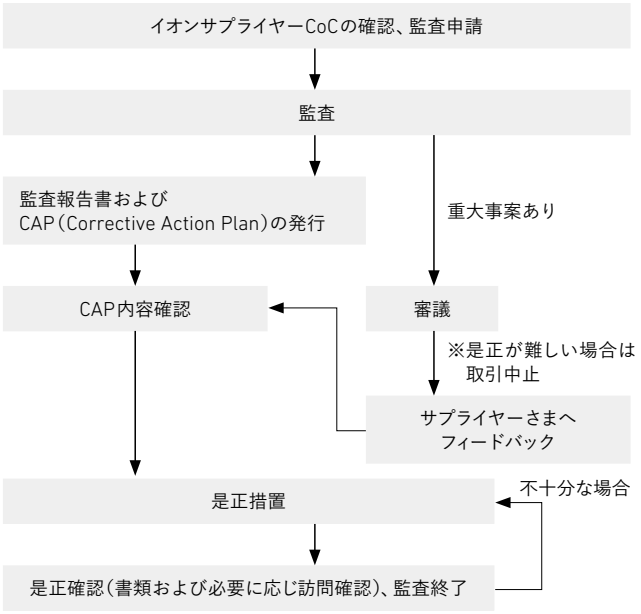
《イオンサプライヤーCoC　監査員数（2026年7月時点）》

日本	中国	ASEAN
6人	15人	9人

《イオンサプライヤーCoC モニタリングの流れ》



《イオンサプライヤーCoC　外部監査フロー》



人権を尊重した公正な事業活動の実践

2025年度のイオンサプライヤーCoC監査

トップバリュの製造委託工場2,101件（2026年2月末時点）のうち、2025年度の監査工場数は約53%の1,123件となりました。今年度の傾向としては、トップバリュにおける多様化するお客さまのニーズに対応したシリーズの展開や商品ラインナップの拡充に伴い、国内の新規工場への二者監査が前年度の60件から122件へと大きく伸長しています。

一方、国内の継続工場への二者監査は前年度の396件から266件へ減少していますが、これは継続監査が2年に1度の実施サイクルとなっていることが要因です。また、海外（中国・ASEAN販売向け）においても、グループの海外事業の取り組み拡大に伴い、今年度は69件の新規工場に対して監査を実施しました。

《イオンサプライヤーCoC監査件数》

（ ）内は一者監査

	年度	2023	2024	2025
監査工場数	国内	659(266)	784(328)	717(329)
	海外〈日本販売向け〉	325(7)	319(14)	295(13)
	海外〈中国・ASEAN販売向け〉	75(0)	128(0)	111(0)
	合計	1,059(273)	1,231(342)	1,123(342)
うち（新規工場）	国内	53	60	122
	海外〈日本販売向け〉	99	91	64
	海外〈中国・ASEAN販売向け〉	42	82	69
	合計	194	233	255
うち（継続工場）	国内	606(266)	724(328)	595(329)
	海外〈日本販売向け〉	226(7)	228(14)	231(13)
	海外〈中国・ASEAN販売向け〉	33(0)	46(0)	42(0)
	合計	865(273)	998(342)	868(342)

監査で確認された重大事案への対応

児童労働、強制労働、贈収賄などの重大不適合が監査で確認された際は、イオン（株）のサプライヤーCoC主管部や関係者が速やかに詳細の報告を受け、迅速に審議を行います。

そのなかで、当該工場の実態を把握して早期是正に向けた対応策を協議するとともに、再発防止の仕組みが構築されるまで製造・発売の保留を検討します。その後、サプライヤーさまでの是正対応を経て、再度審議を行い、対策の実効性を確認します。その結果、是正のめどがつかないと判断された場合は、取引を行わないことも検討します。

2025年度の重大事案は32件でした。そのうち26件が長時間労働に関するもので、再発防止策を講じたうえで、通常時、繁忙期などの勤務記録を再確認し、是正対応について確認を行っています。

《監査で確認された重大事案と対応状況（2025年度）※1》

カテゴリ	外部監査	二者監査 ()内は国内	一者監査 ()内は国内	カテゴリ別件数
衣料	0	0	0	0
家庭用品	4	2	0	6
H&BC	4	1(1)	0	5
食品	5	12(10)	4(4)	21
合計	13	15(11)	4(4)	32

	重大事案項目	是正措置進行中	完了	中止/暫停	件数
国内	時間外労働	5	9	0	15
	労働災害	0	1	0	
海外	時間外労働	4	5	3	17
	最低賃金違反	0	0	1	
	安全衛生	1	0	0	
	不適切な身分証明書管理	0	1	1	
	児童労働※2	0	0	1	
合計		10	16	6	32

※1 1つの重大事案で、複数項目がある場合はそれぞれでカウント

※2 監査で法定の就業最低年齢未満の採用事案が判明しましたが、現在その従業員は法定年齢に達しており、本人の就業継続の意思を確認のうえ工場にて雇用を継続しています。同工場へは年齢確認の徹底と法令遵守を要請しましたが、当社としては今回のお取引を見送りました。

監査指摘事項に対する改善事例

①国内製造委託工場における長時間労働

二者監査により、繁忙期における長時間労働が確認されました。残業管理の属人化や特定の従業員への業務集中が原因であったため、是正措置として、時間外勤務の管理体制の強化、生産計画や工程別の人員配置の見直し、設備導入による生産効率の向上を図りました。その後、繁忙期を含めた勤務実績をモニタリングし、現在は協定労働時間内で適切に運用されていることを確認しています。

②海外製造委託工場における外国籍従業員のパスポート預かり

初回監査で、工場側が外国籍従業員のパスポートを預かっていた事実が判明しました。従業員からの自発的な申し出によるもので、返却要望には全て対応していたほか、監査前にすでに返却が行われており、従業員の行動を不当に制限する意図はなかったことが確認されています。是正措置として、今後はいかなる場合でもパスポートを預からない運用とし、同ルールが適切に遵守されていることを確認しました。

ステップ4 情報公開

イオンは「イオンの人権基本方針」に則り、人権への負の影響に対処するための取り組みの進捗状況について、多くのステークホルダーの皆さまにご覧いただけるよう、イオンコーポレートサイト、有価証券報告書、イオンレポートなどで報告しています。

さらに、自社の取り組みを発信・共有し、外部有識者や多くのステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを通じて客観的なご意見を取り入れることで、今後の人権尊重の取り組みの更なる改善と高度化につなげてまいります。

安全・安心を支える　イオン独自のサプライヤーCoC監査

私たち株式会社生活品質科学研究所の調査・監査部では、トップバリュをはじめとするグループ商品の製造委託工場を対象に品質調査を実施しています。また、トップバリュ商品の製造委託工場を対象にイオンサプライヤーCoC監査を行っています。いずれも、お客さまに安全・安心な商品を継続してお届けするための取り組みです。

CoC監査では、良好な労働環境が安全・安心の土台になるという考えのもと、「イオンサプライヤー取引行動規範」に基づき、人権に関わる内容を含む13項目のチェックリストで確認します。具体的には、労働時間、賃金、福利厚生、虐待、ハラスメント、差別の有無、安全衛生などを点検します。

国内の監査には、製造委託先さまにセルフチェックいただく一者監査（書面）と、イオンの認定監査員が訪問して実施する二者監査があります。二者監査では、現場の確認と従業員インタビューを通じて、時間外労働や不利益な制度の有無、相談窓口の整備状況などを一つひとつ確認します。技能実習・特定技能人材として在留資格を持つ外国籍の方には、必ずお話を伺うようにしています。

監査結果は「適合」から「是正事項」まで段階的に整理し、指摘があった場合は“監査して終わり”にはしません。原則3カ月以内の是正報告を受け、改善が定着するまで確認します。何をどのように是正すべきかを具体的に伝え、完了するまで伴走することを重視しています。

また、長時間労働など重大な事案が確認された場合は、関係者間で原因を共有し、是正計画の実効性を議論します。工場側の工夫だけでなく、発注のあり方なども影響する場合もあります。委託先企業、工場現場、そしてお客さまを含む「WIN-WIN-WIN」を持続させることが取り組みの根幹です。

こうした監査を支えるため、私たちは認定監査員の育成も進めています。座学とチェックリストの読み合わせから始め、複数回の現場同行、知識テストと模擬監査を経て、認定監査員立ち会いのもとで実務を経験します。最終承認を経て、新たな認定監査員が生まれるイオン独自の仕組みです。

サプライチェーンが複雑化する中、リスクはサプライチェーンの川上にある原材料の生産現場にも及びますので、今後は原材料の生産現場まで視野を広げ、サプライチェーン全体の良好な環境づくりにつなげていきます。



株式会社生活品質科学研究所
商品サポート本部　調査・監査部
部長　葛西 雅之

グリーバンスメカニズム（救済と苦情処理メカニズム）

コミュニケーションラインをつなぐ報告制度

お客さま、お取引先さま、従業員、ステークホルダーなど、各方面よりご意見を承るため、イオンでは3つの通報・相談窓口を運用しています。

①イオンとお取引のある全てのお取引先さまとその従業員を対象とした通報窓口「お取引先さまホットライン」
②グループ各社で働く国内外全ての従業員を対象とした通報窓口「イオンコンプライアンスホットライン」
③お客さま・ステークホルダーなどよりご意見を承るための窓口「イオングループ総合お問い合わせ窓口」

お取引先さまホットラインについて

イオンでは、お取引先さまやサプライチェーンで働く方々からの人権に関する通報窓口として、「お取引先さまホットライン」を設けています。人権侵害などの相談に対しては、お取引先さまと協働した調査や是正等を通じて、相談者の救済に取り組んでいます。

同ホットラインは、2020年度にトップバリュ製品のサプライチェーン（原材料調達から製造、在庫管理、配送、販売など、製品やサービスがお客さまの手に届くまでの全プロセス）に関わる企業や組織に所属する従業員の方を対象とした苦情処理メカニズム（救済措置）として開設しました。

その後、2024年度よりグリーバンスメカニズム再構築の一環として、「お取引先さまホットライン」の通報窓口を内製化しました。

また、2025年度より窓口の対象を「トップバリュ」製品に限らず、商品・サービスに関わるイオンの全お取引先さまへ拡大しました。2025年7月には、グループ各社の開発商品の製造委託工場へポスターを配布し、グループ内の商談スペースなどにも掲示することで、広く周知を図りました。

《お取引先さまホットライン通報内容内訳》

内容	2023	2024	2025	合計
法令違反	1		6	7
児童労働				
強制労働				
労働時間	1	2	5	8
賃金および福利厚生	2	2	7	11
ハラスメント	3	5	30	38
虐待				
差別			1	1
結社の自由および団体交渉の権利				
安全衛生			4	4
環境		1		1
商取引		2	17	19
誠実性および透明性	2	3	19	24
合計	9	15	89	113

1つの通報で、複数項目がある場合はそれぞれでカウント

人権を尊重した公正な事業活動の実践

その結果、2025年度は同ホットラインに81件の相談が寄せられ、件数が大幅に増加しました。すべての通報については、グループ各社と連携して、是正・改善を実施しています。

今後は、通報内容の傾向分析に基づく注意喚起や教育による未然防止活動に加え、調査・是正における各社の対応スキルの向上に向けた、グループ全体でのナレッジ共有を推進していきます。加えて、ベトナムをはじめとする海外拠点においてホットライン窓口の本格稼働を進め、海外サプライヤーさまに対する救済の仕組みを構築します。

《お取引先さまホットライン通報時のフロー》



通報時の運用プロセス

通報の際は、イオン(株)が一次窓口となり、内容に応じてグループ各社へ連携する仕組みとしています。調査や解決の進め方をイオン通報窓口およびサプライヤーCoC主管部で検討し、グループ各社と連携して対応します。

また、2025年度より全てのお取引先さまへ対象を拡大したことに伴い、グループ各社に対し、通報時の運用プロセス・留意事項を徹底するとともに、人権デューディリジェンス委員会など各種会議体を通じて、ケーススタディの事例共有やディスカッションによる研修を実施しています。

特に、公益通報者保護法の観点より通報者保護を第一優先とすることや、お取引先さまへ調査を依頼する場合には報復の禁止などを明確に伝えたうえで、協力の要請を行うことを徹底しています。

通報事例と是正対応

①ハラスメント、工場の衛生管理ルール違反に関する通報

お取引先さま社内におけるパワーハラスメント、および工場内の衛生管理に関する通報が寄せられました。当該お取引先さまに対しては、通報者の特定や不利益な対応を行わないことを明確に伝えたうえで、関係者へのヒアリング、お取引先さま社内の調査を実施しました。その結果、特定の従業員に対する不当な叱責や休職者への不当な人事異動を伴うハラスメント行為が確認されました。また、工場内で定められた衛生管理ルールを逸脱する行為が常態化している事実も判明しました。

これを受け、当該お取引先さまに対し早期の是正を要請しました。その結果、ハラスメントの行為者に対する厳正な処分が実施されるとともに、衛生管理ルールの徹底に向けた具体的な再発防止策が策定され、職場環境の正常化に向けた改善が図られました。

②飲食テナントにおける不適切な原材料使用に関する通報

通報により、「イオンのテナント店舗のオペレーションにおいて、社内規定違反に該当する原材料が使用されている」との指摘が寄せられました。事前に、通報者にお取引先さまへの通報内容開示のご了承をいただいたうえ、当該お取引先さまの本部に対し、速やかな事実確認および詳細な調査の実施を要請しました。その結果、通報内容は事実であることが確認され、直ちに該当行為の是正措置が行われました。

また、本件は当該店舗における属人的な判断やルールに対する認識不足を原因とする個別事案でしたが、本事象を注意喚起として水平展開し、当該お取引先さま全店舗でのルール再点検や従業員教育など、全社的にわたる再発防止策が講じられました。

③お取引先さま工場内のサービス残業の常態化に関する通報

「お取引先さまの製造工場内でのサービス残業が常態化している」との指摘が寄せられました。通報者の匿名性確保と不利益取り扱いの禁止を確約したうえで、関係者へのヒアリングを行いました。その結果、労働時間の記録と実態に乖離があり、客観的な労働時間の把握や労務管理体制が不十分であったことから、結果として未払い賃金が発生している実態が判明しました。

これを受け、当該お取引先さまにて速やかな未払い賃金の精算が行われました。再発防止の対策として、始業前や終業後の就業に関する運用ルールの再構築が行われるとともに、従業員の皆さまへの定期的な説明および社内掲示等を通じた周知徹底が図られました。あわせて、適正な労働時間管理が継続されるよう、本部によるモニタリング体制の強化も行われました。

イニシアチブへの参画および有識者・専門機関との連携事例

イオンは、国際的な人権規範を支持・遵守するとともに、グローバルなイニシアチブへの参画や外部専門家などとの連携を通じて、客観的かつ実効性の高い人権尊重の取り組みを推進しています。

項目			内容
イニシアチブおよび協定への参画	2004年	「国連グローバル・コンパクト」への賛同表明	日本の小売業として初めて賛同を表明。人権、労働、環境、腐敗防止の4分野・10原則を支持し、ステークホルダーの人権を尊重する経営の基盤としています。
	2014年	「グローバル枠組み協定」の締結	国際的な産業別労働組合組織と協定を締結し、グローバルレベルでの労働基本権の尊重と労使対話を推進しています。
	2020年	The Consumer Goods Forum (CGF)社会的サステナビリティワーキンググループへの参画	消費財流通業界のグローバルネットワークであるCGF社会的サステナビリティワーキンググループに参画し、強制労働の撲滅など業界共通の課題解決に向けた連携を行っています。
外部有識者・専門機関との連携	2016年	専門機関による外部監査の実施	従来の外部監査を見直し、イオンサプライヤーCoCの外部監査をビューローベリタスジャパン株式会社に委託し、客観性と透明性を確保しています。
	2023年	外部有識者を通じた人権デューディリジェンスの高度化	「人権デューディリジェンス委員会」において、株式会社オウルズコンサルティンググループをアドバイザーとしてお招きし、「ビジネスと人権」に精通した外部有識者の知見を積極的に取り入れ、客観的な視点から重点人権課題の選定及び是正活動を行っています。

外部有識者コメント

イオンの人権への取り組みにおいて、今年特に注目すべきはグリーバンスメカニズムの進展です。2024年に国内での内製化を完了し、2025年度からは窓口の対象を全ての取引先へ拡大するとともに、製造委託工場へのポスター配布などを通じて現場への周知を徹底しました。取引先まで含めて救済の仕組みを実際に動かすことは容易ではありません。寄せられた案件にはグループ各社が連携して是正にあたり、その結果を報告・開示と従業員教育へ還元している点も高く評価できます。

これは、サプライヤー取引行動規範の適用範囲がトップバリュから取引先へと拡大したことと軌を一にします。社会的な要請に応え、自ら守ることのできる対象を着実に広げており、取引先の裾野の広さを踏まえれば、その影響力は計り知れません。

また外国人労働者の人権保護を進めるとともに、技能実習・特定技能人材が母国のイオングループ各社で就労を継続できる橋渡しの体制整備にも着手しました。アジアに事業基盤を持つイオンならではの貢献といえます。

こうした積み重ねが人権尊重の実践をさらに前へ進めていくものと期待しています。



株式会社オウルズコンサルティンググループ
代表取締役CEO　羽生田 慶介 さま