お取引先様向け
サステナビリティハンドブック

NTT株式会社　KDDI株式会社　ソフトバンク株式会社

2025年　7月　1日

目次

１．お取引先様向け サステナビリティハンドブックについて

２．サプライチェーンでのサステナビリティの必要性

３．サステナビリティに対する通信会社3社の取り組み

① サプライチェーンでのサステナビリティの推進

② サプライチェーンマネジメントへの取り組み

③ 通信会社3社の調達ガイドライン

４．お取引先様にお願いしたい取り組み

５．Appendix

① 用語集

② ケーススタディ

③ Ｑ＆Ａ

1． お取引先様向け サステナビリティハンドブックについて

■ はじめに（ハンドブック発行の背景）

NTT、KDDI、ソフトバンク（以下、通信会社3社）は、通信業界におけるサステナブルなサプライチェーンの実現に向けて、環境や社会課題の解決に共同で取り組んでいます。

この度、その取り組みの一つとして、通信会社3社のサステナビリティの考え方や、お取引様に実施いただきたい取り組みをご紹介したハンドブックを作成しました。

お取引先様と通信会社３社が共同でサステナビリティに取り組むことは、業界全体で社会的責任を果たすことと考え、今回ハンドブックを作成するに至りました。

■ ハンドブックの目的

- 通信会社3社におけるサステナビリティの必要性や考え方について、ご理解を深めていただけます。
- サステナビリティの推進に向けた、具体的な手順や取り組みのご参考としていただけます。

■ ハンドブックの利用イメージ

- サステナビリティの理解・推進、及び関連部署の協力を得るための資料となることを目的としています。
  社内関係部署、意思決定機関等への説明時の参考資料としてご利用ください。
- 貴社のお取引先様やSDGs調査機関などからの要請への準備や取り組みについてご参考としていただけます。
  また、貴社のお取引先様へサステナビリティの理解や協力を要請する際にもご利用いただけます。

2．サプライチェーンでのサステナビリティの必要性　－1

企業には、法令遵守などへの責任はもとより、企業活動を通じて、「企業の社会的責任」に積極的に取り組み、実践していくことが期待されています。
また、繰り返される企業不祥事や不誠実な企業活動に対する批判など、持続可能な社会の形成に向けた企業の取り組みへの関心も高まっています。

サプライチェーンでの劣悪な労働条件等が社会問題化すれば、商品・サービスの提供や販売に大きな影響を受けるリスクがあります。一方、法令の遵守や労働環境の改善による生産性の向上、環境への取組みなどにより、ステークホルダーからの評価につながり、ビジネスにプラスの貢献が期待できます。
よって、開発－生産－販売－サービスからなる、一連の事業プロセスに参画するすべての企業が協力して社会の要請に応えてこそ、サプライチェーン全体でサステナビリティな相互繁栄が実現できるものと考えます。

QCD（品質・価格・納期）
事業を支えるための選定条件

- 品質・価格・納期・安定供給・取引先の経営の安定性・技術開発力

＋

S（サステナビリティ）
サプライチェーン・サステナビリティに向けた選定条件

- 公正で透明性の高い情報開示
- 法令および社会的規範の遵守
- 人権の尊重（雇用と職業に関する不当な差別の徹底、児童労働や強制労働の排除）
- 環境保全活動
- 社会貢献活動

2．サプライチェーンでのサステナビリティの必要性 －2

【事例】 人権や労働安全衛生を無視した事故

ー ファッション史上最悪の事故 「ラナ・プラザ崩落事故」ー

◆ 2013年、バングラデシュの首都ダッカ近郊の縫製工場が入った商業ビル「ラナ・プラザ」が倒壊。死者1,100人以上、負傷者2,500人以上の犠牲者を出す最悪の事故となった。ビルには**世界的アパレルブランドの下請け裁縫工場**が5つ入っており、犠牲になった人の多くは、その工場で働いていた若い女性たちであった。

発生した人権侵害

◆ 事故前日にはビルに亀裂がみつかり、ビルの使用を中止するように警告があったものの、ビルの**オーナーは警告に従わず、縫製工場の経営者も従業員に解雇をほのめかし働かせ続けた**。事故が起きたのはその翌日だった。

企業への影響

◆ この悲劇は**アパレル業界全体の利益追求の姿勢が招いた事故**でした。そして**企業のサプライチェーン上の人権尊重**を考える上で大きな教訓となっている。

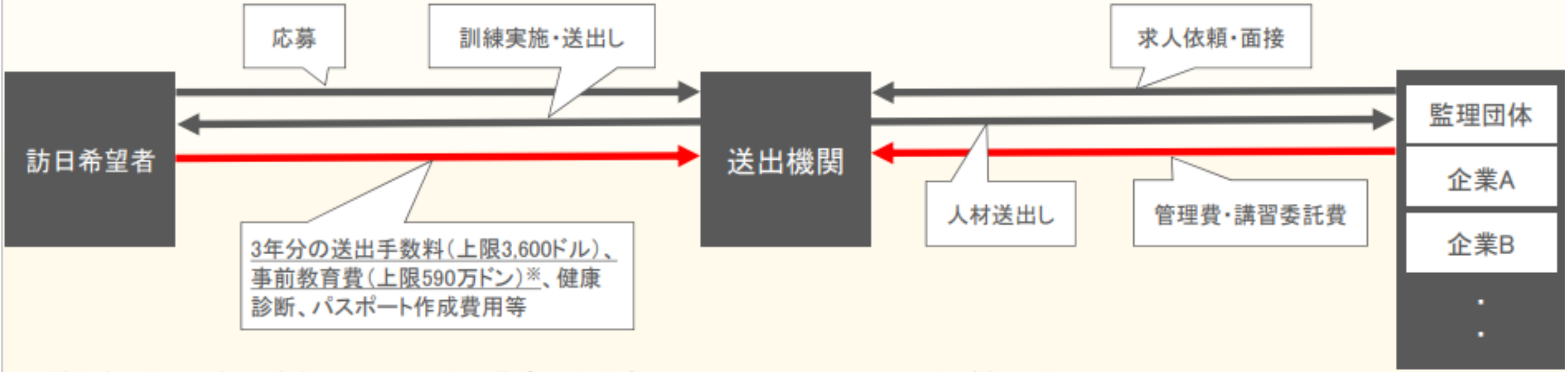
出典：グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン 2020年度人権教育分科会【人権教育資料】

2．サプライチェーンでのサステナビリティの必要性 －3

【事例】 適切な外国人技能実習生受け入れについて
－ ベトナム人技能実習生の受入れに係る留意事項 －

- 技能実習生の失踪等を招く要因は、外国側、日本側双方にあるため、きめ細かい対応が必要
- 高額の訪日費用負担が、外国人技能実習生の失踪リスクを高めている可能性がある

適切な事例（日本・ベトナムの法令で認められた名目・金額のみの負担）



※ 技能実習生に対する手数料は、ベトナム労働・傷病兵・社会省（MOLISA）の通知により、上限額が定められている。

出典:外務省ホームページ（在ベトナム日本国大使館）（https://www.vn.emb-japan.go.jp/itprtop_vi/index.html）
【ベトナム人技能実習生受入企業の皆様へ】ベトナム人技能実習生の受入れに係る留意事項を編集して作成(https://www.vn.emb-japan.go.jp/itpr_ja/20200803ginoujissyu.html)

３．サステナビリティに対する通信会社３社の取り組み　－１

①　サプライチェーンでのサステナビリティの推進

グローバル化が進んだ現代の企業活動では、世界各国の社会的な問題が調達活動にも影響を及ぼすようになってきています。
通信会社3社は自社のみならず、サプライチェーンも含めてサステナビリティの取り組みを強化していくことが、より持続可能な事業活動に結びつくと考えています。
このような考えから、サステナビリティ要件を明記した調達方針、取引基本契約書などを施行し、国内・外のお取引先様に対して、環境や人権、企業倫理などの問題などが起こらないパートナーシップ体制の構築を目指し、協働・協力しながら、サプライチェーンでのサステナビリティのさらなる向上を目指しています。

・調達方針・活動規範策定

・調達方針、取引基本契約書への要件開示
・社内、グループ会社への意識啓発・研修

・お取引先様へアンケート実施

・お取引先様の取組状況を確認
・専門機関との連携

・アンケート結果分析

・結果分析、リスク・課題の把握
・業種、企業規模などの課題傾向把握

・お取引先様へヒアリング・視察実施

・ヒアリングを通じて改善提案などの協議・協力
・アンケート、ヒアリング結果の開示

３．サステナビリティに対する通信会社３社の取り組み　－２

②　サプライチェーンマネジメントへの取り組み

通信会社3社はサプライチェーン全体の状況把握、リスクアセスメントの目的で、主要※1お取引先様にアンケートを行い、サプライチェーンでのサステナビリティの重要性をご理解いただけるよう啓発・支援するとともに、課題や取り組み状況の共有をお願いしています。
また、ご回答いただいた結果に基づき、必要に応じて改善依頼、支援を行います。なお、2024年度からは、第三者評価プラットフォームのEcoVadis※2と、通信会社3社共通SAQ※3を導入し、お取引先様とのさらなるエンゲージメント強化に向けて取り組んでいます。

※1）商品、サービス、取引額などの基準で選定
※2）「環境」、「労働慣行と人権」、「倫理」、「持続可能な資材調達」の4つのパートで構成される、サステナビリティ評価サービス
※3）Self-Assessment Questionnaire（自評価調査）

③　通信会社3社の調達ガイドライン

- NTT株式会社　NTT グループ サプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン
  https://group.ntt/jp/procurement/supplier/pdf/NTT_Group_Guidelines_for_Sustainability_in_Supply_Chain_j.pdf
- KDDI株式会社　KDDI グループ持続可能な責任ある調達ガイドライン
  https://www.kddi.com/extlib/files/corporate/csr/society/pdf/2015_soc_14.pdf
- ソフトバンク株式会社　サプライヤー倫理行動規範
  https://www.softbank.jp/corp/aboutus/governance/supply-chain/code/

４． お取引先様にお願いしたい取り組み

サステナビリティの取り組みを進めるためには、企業の方針（目標と価値観）を明確にして、社内周知及びお取引先様との連携を強化していただくとともに、透明性の確保とマネジメントを促進していただくことが重要です。
以下の手順に沿って各社での取り組みを実施いただきますようお願いいたします。（詳細は次項以降を参照）

■ 取り組み手順

①方針・規程作成	②社内周知・展開	③お取引先と共有	④情報公開	⑤透明性確保とマネジメント
事業内容に該当する法令、規範への遵守を明記した方針、規程などを策定する	方針、規程は従業員に周知し、常に閲覧できる状況とする	説明会開催、取引基本契約書への記載などで、お取引先様と共有する	HPやレポートなどを通じて、ステークホルダーに公開する	定期的にアンケートなどでサプライチェーン全体の実態を把握する

● 参考資料

- 責任ある企業行動ガイドライン　～サプライチェーンにおける責任ある企業行動推進のために～
  https://www.jeita.or.jp/cgi-bin/public/detail.cgi?id=769&cateid=1
- 責任ある企業行動ガイドライン　理解のための補助資料
  https://www.jeita.or.jp/cgi-bin/public/detail.cgi?id=838&cateid=1
- 責任ある企業行動ガイドライン　自己評価シート 詳細版
  https://www.jeita.or.jp/cgi-bin/public/detail.cgi?id=837&cateid=1

出典：JEITA 一般社団法人電子情報技術産業協会　https://www.jeita.or.jp/cgi-bin/public/list.cgi?cateid=1

4．お取引先様にお願いしたい取り組み　ー　① 方針・規程の作成

- 行動規範に該当する参考資料に記載した、省庁などが提供する資料や、通信各社の規範・方針などをご確認いただき、インターネットから入手できる、方針・規程の「ひな形」（会社規程の書き方など）を参照にして、貴社の業種・業態に相応しい方針・規程などを策定します。

■ 例

行動規範	方針・規程	参考資料
1．法令遵守・国際規範の尊重	法令順守に関する方針・規程など	出典：経済産業省ウェブサイト https://www.jftc.go.jp/houdou/pressrelease/2023/dec/kyokuso/231221_2_gaiyou.pdf NTT グループ企業倫理規範 https://group.ntt/jp/csr/governance/compliance.html KDDI 内部統制システム構築の基本方針 https://www.kddi.com/corporate/ir/governance/policy/ ソフトバンク 行動規範 https://www.softbank.jp/corp/aboutus/governance/compliance/

■ 取り組み手順

作成責任者選定

作成責任者を選定し、行動規範に該当する、社内資料の照合や確認を行い、不足している方針・規程類を明確にする

情報収集

行動規範に関連する省庁が提供する資料、通信各社の規範・方針を確認し、該当する「ひな形」をインターネットで参照する

方針・規程作成

業種・業態に相応しい加筆・修正を加えて、方針・規程類を作成し、社内の承認を得る

4． お取引先様にお願いしたい取り組み　ー　① 方針・規程の作成

行動規範	方針・規程	参考資料
1.法令遵守・国際規範の尊重	法令順守に関する方針・規程など	出典：経済産業省ウェブサイト https://www.meti.go.jp/policy/economy/business-jinken/index.html NTT グループ企業倫理規範 https://group.ntt/jp/csr/governance/compliance.html KDDI 内部統制システム構築の基本方針 https://www.kddi.com/corporate/ir/governance/policy/ ソフトバンク 行動規範 https://www.softbank.jp/corp/aboutus/governance/compliance/
2.人権・労働	人権・労働に関する方針・規程など	出典：厚生労働省ウェブサイト https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/zigyonushi/model/index.html NTT グループ人権方針 https://group.ntt/jp/newsrelease/2021/11/10/pdf/211110ca.pdf KDDI グループ人権方針 https://www.kddi.com/extlib/files/corporate/kddi/philosophy/human-rights/pdf/human_rights.pdf ソフトバンク人権ポリシー https://www.softbank.jp/corp/aboutus/governance/human-rights/

４． お取引先様にお願いしたい取り組み　ー　① 方針・規程の作成

行動規範	方針・規程	参考資料
3.安全衛生	労働安全に関する方針・規程など	出典：東京労働局ウェブサイト　2-5作成例　安全衛生管理規程 https://jsite.mhlw.go.jp/tokyo-roudoukyoku/jirei_toukei/pamphlet_leaflet/anzen_eisei/leaflet1.html NTT Social Challenge 9 新しい働き方・ 職場づくり https://group.ntt/jp/csr/wellbeing/challenge09.html KDDI 労働安全衛生の推進 https://www.kddi.com/corporate/sustainability/society/employee/safety/ ソフトバンク 健康経営の推進 https://www.softbank.jp/corp/philosophy/human-resource/wellness/
4.環境	環境に関する方針・規程など	出典：環境省ウェブサイト https://www.env.go.jp/earth/SMEs_handbook.pdf NTT 環境エネルギービジョン https://group.ntt/jp/environment/management/vision/ KDDI 環境憲章 https://www.kddi.com/corporate/sustainability/environment/management/ ソフトバンク 環境マネジメント https://www.softbank.jp/corp/sustainability/esg/environment/management/

４． お取引先様にお願いしたい取り組み　ー　① 方針・規程の作成

行動規範	方針・規程	参考資料
5.公正取引	公正取引に関する方針・規程など	出典：中小企業庁ウェブサイト https://www.chusho.meti.go.jp/keiei/torihiki/chizai_guideline.html NTT 贈収賄防止ハンドブック https://group.ntt/jp/csr/governance/pdf/anti_bribery_handbook_20220524.pdf KDDI コンプライアンス https://www.kddi.com/corporate/ir/governance/compliance/ ソフトバンク 汚職贈収賄防止方針 https://www.softbank.jp/corp/aboutus/governance/compliance/anti-bribery/
6.品質・安全性	品質に関する方針・規程など	出典：総務省ウェブサイト https://www.soumu.go.jp/main_content/000902968.pdf 出典：厚生労働省ウェブサイト https://www.meti.go.jp/product_safety/producer/jigyouhandbooktebiki.pdf NTT 通信サービスの安定性と信頼性の確保 https://group.ntt/jp/csr/data/esg/pdf/sustainability_report_2020_059-061.pdf KDDI 製品・サービスへの責任 https://www.kddi.com/corporate/sustainability/society/products/ ソフトバンク 規格の認証取得状況 https://www.softbank.jp/corp/aboutus/profile/standards/

４． お取引先様にお願いしたい取り組み　ー　① 方針・規程の作成

行動規範	方針・規程	参考資料
7.情報セキュリティ	情報セキュリティに関する方針・規程など	出典：IPA　中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン https://www.ipa.go.jp/security/guide/sme/ug65p90000019cbk-att/000055520.pdf 出典：IPA　付録2：情報セキュリティ基本方針（サンプル） https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.ipa.go.jp%2Fsecurity%2Fguide%2Fsme%2Fug65p90000019cbk-att%2F000072146.docx&wdOrigin=BROWSELINK NTT グループ情報セキュリティポリシー https://group.ntt/jp/g_policy/ KDDI セキュリティポリシー https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/security/ ソフトバンク 情報セキュリティポリシー https://www.softbank.jp/corp/security/
8.事業継続計画	事業継続計画（BCP）に関する方針・規程など	出典：中小企業庁ウェブサイト https://www.chusho.meti.go.jp/bcp/index.html https://www.chusho.meti.go.jp/bcp/download/bcppdf/bcpguide_07.pdf Social Challenge 6　安心安全でレジリエントな社会へ https://group.ntt/jp/csr/cultures/challenge06.html KDDI 災害対策への取り組み https://www.kddi.com/anti-disaster/ ソフトバンク リスクマネジメント https://www.softbank.jp/corp/aboutus/governance/riskmanagement/

4．お取引先様にお願いしたい取り組み　ー　② 社内周知と展開

- 作成した方針・規定は、社内の浸透を図るために、社内研修を通じて従業員に方針や規程の内容を明確に伝え、関心を喚起します。そして、従業員間の情報共有を促進し、理解度を確認するためのテストやアンケートを行い成果を評価します。

■ 取り組み手順

社内承認	社内研修	情報開示	理解度確認
経営陣が方針・規程を支持し、模範となる行動を示す	方針・規定の重要性や内容を従業員に周知し、教育、研修を行う	社内報やイントラネットを活用して、常時参照できる環境をつくる	部門間や従業員間でのディスカッションや、テストなどで理解を深める

● 参考資料

- サプライチェーンにおける望ましいCSR活動のあり方
  https://www.ungcjn.org/common/frame/plugins/fileUD/download.php?type=contents_files&p=elements_file_823.pdf&token=c457372948a1a9f9b5565c5941dd69386e297f8e&t=20240315133914

- CSR調達入門書
  https://www.ungcjn.org/common/frame/plugins/fileUD/download.php?type=contents_files&p=elements_file_3487.pdf&token=21659eaa411a03d0ce2c02e9f8200ba327ad3ed8&t=20240315133708

出典：グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク　https://www.ungcjn.org/

4．お取引先様にお願いしたい取り組み　ー　③～⑤ 情報開示とパートナーシップ

- 作成した方針・規定を、ステークホルダーに共有するため、HPなどで資料を開示します。
  また、お取引先様には、浸透の確認を行う為、定期的にアンケートやヒアリングなど、双方向のコミュニケーションを通じて信頼と協力関係を構築し、共に持続可能な成長を達成することを目指します。

■ 取り組み手順

情報共有	コミュニケーション	SAQの依頼	評価と改善
HPや取引契約書などで、ステークホルダーに情報を開示する	お取引先様との定例会などで、方針・規程の浸透をはかる	お取引先様に、方針や規程に関するSAQを依頼し、自己評価を求める	SAQ結果に基づいて、必要な場合は改善を協議し、対応を実施する

● 参考資料

- 責任ある企業行動ガイドライン　自己評価シート 詳細版
  https://www.jeita.or.jp/cgi-bin/public/detail.cgi?id=837&cateid=1

出典：JEITA 一般社団法人電子情報技術産業協会　https://www.jeita.or.jp/cgi-bin/public/list.cgi?cateid=1

- CSR調達 セルフ・アセスメント質問表（共通SAQ）
  https://www.ungcjn.org/activities/help/index.html

出典：グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク　https://www.ungcjn.org/

5．用語集

用語	意味
BCP	事業継続計画（Business Continuity Plan）の略。企業が、テロや災害、システム障害や不祥事といった危機的状況下に置かれた場合でも、企業が損害を最小限に抑え、事業の継続や復旧を図るための計画
CSR	企業の社会的責任（Corporate Social Responsibility）の略。企業が活動に対して、環境や次世代への配慮などを実践し、ステークホルダーや社会全体に対して自発的に貢献する責任のこと
GCNJ	グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンの略。国際連合が企業に呼びかけた持続可能な社会を目指すための国際的なイニシアティブ「グローバルコンパクト」に賛同する日本企業や団体が参加する
JEITA	一般社団法人電子情報技術産業協会。電子機器などを管轄している業界団体。サプライチェーン全体のCSRを具現化するためのモデル行動規範となる『責任ある企業行動ガイドライン』を策定
サイバー攻撃	パソコンやサーバーなどに対し、ネットワークを介してシステムの破壊や情報の改ざん、窃取など意図的に行われる悪意ある行為。データの盗難、破壊、改ざんが含まれる
サステナビリティ(Sustainability)	持続可能性。環境、社会、経済の健全さを長期にわたり維持するための思想や取り組み
サプライチェーン・サステナビリティ	サプライチェーンにおいて環境や人権といった社会的要請に配慮しながら、持続可能な調達を達成するための取り組み
サプライチェーン	製品の原材料・部品の調達から販売に至るまでの一連の流れを指す

5．用語集

用語	意味
サプライチェーンマネージメント	製品の原材料調達から最終的な消費者への配送までの一連のプロセスを効率的に管理する手法
ステークホルダー	企業やプロジェクトに関わり、影響を受けるまたは与える個人や団体。株主、従業員、顧客、サプライヤー、地域社会などが含まれる
マネジメントシステム	組織の目的や戦略を効率的、効果的に達成するための枠組み。方針、プロセス、手順が含まれる。組織の運営を統制し、継続的な改善を促進することを目的としている
強制労働	奴隷、債務労働、拉致または誘拐、人身取引などがある。また、脅迫、賃金の不払い、身体的・心理的な拘束といったこともこれにあたる
苦情処理メカニズム	人権の侵害を受けた事例について通報を受け付け、適切に対応し、その状況を是正・改善する組織的メカニズム
国際行動規範	国家や企業、個人が国際社会における行動や行為を行う際の指針や基準を設けるための一連のルールや規則を指します
児童労働	雇用または就業の最低年齢が義務教育を修了する年齢を下回ってはならず、いかなる場合にも15 歳（発展途上国では移行期間として14歳）を下回らないよう定められています
人権デューデリジェンス	自社の事業活動やサプライチェーン全体で人権侵害などのリスクを特定し、遵守しているかを確認するプロセス。企業の社会的責任を果たす上で不可欠であり、企業の法的責任を管理する上で効果的な手段

5．ケーススタディ

社会課題	ケーススタディ
人権問題事例	■ 違法の事象：労働基準法違反、過労自殺
	• 社会の反応：従業員労働問題への関心と企業への社会からの批判など
	• 事業の影響：従業員の士気低下、取引先の喪失など
	• 事故予防策：労働基準法徹底、管理者教育、内部通報窓口の設置など
環境問題事例	■ 違法の事象：エンジン排ガスや燃費試験不正
	• 社会の反応：顧客の信頼低下、社会からの批判など
	• 事業の影響：訴訟費用や罰金、対象品のリコール、販売停止など
	• 事故予防策：内部監査などコンプライアンス強化、環境への取り組み強化など
セキュリティ事故事例	■ 違法の事象：個人情報流出
	• 社会の反応：情報流出による顧客不安、プライバシー懸念など
	• 事業の影響：顧客の喪失、経営者辞任など
	• 事故予防策：情報セキュリティ対策の見直し、従業員教育徹底など

5．Q&A -1

Q 非製造業（コールセンター、人材派遣業など）でも環境問題に取り組まねばならないのでしょうか？

A

- 環境問題は地球規模で深刻化しており、非製造業でも環境問題への社会的責任を果たさなければならないことはもちろんですが、取引先の企業でも環境問題を含むサステナビリティを重視する傾向が強くなっており、関係性強化にも繋がる重要な取り組みです。

- 照明のLED化・省エネOA機器導入・ペーパーレス・リサイクル促進などで、環境問題へ取り組むことができます
- 打合せを、出張・外出から、リモート会議を取り入れることにより、温室効果ガスの削減につながります
- 同業界の取組み事例などを参考とする事をお勧めします

参考

■SDGsに取り組む中小企業等の先進事例の紹介
出典：関東経済産業局ウェブサイト
https://www.kanto.meti.go.jp/seisaku/sdgs/sdgs_senshinjirei.html

■中小企業のための SDGs 活用ガイドブック
出典：独立行政法人 中小企業基盤整備機構ウェブサイト
https://www.smrj.go.jp/org/policy/sdgs/fbrion0000002t1z-att/sdgs_guide_all_20220120_1.pdf

5．Q&A -2

Q 中小企業でも人権デュー・デリジェンスに取り組まねばならないのでしょうか？

A

- 人権デュー・デリジェンス（Due Diligence）とは、企業活動における人権リスクを抑える取り組みのことです。デュー・ディリジェンスとは「相当な注意」を意味し、事業活動全般に及ぶ重要な取り組みです。

- 企業は、従業員や取引先を含む人権侵害を把握し、予防策を講じる必要があります
- サプライチェーン全体の対応が求められ、リスク（過重労働、過度な低賃金、性別・障害など境遇による差別）を把握し、リスクを軽減・防止するため環境整備、管理などの対応策を実施する必要が有ります
- 従業員面談、お取引先との意見交換を定期的に実施するなど、コミュニケーションを通じた実態の把握が重要です

参考

■責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン
出典：経済産業省ウェブサイト
https://www.meti.go.jp/press/2022/09/20220913003/20220913003.html

5．Q&A -3

Q 社内のコミュニケーションは十分取れていますが、苦情通報窓口の開設は必要でしょうか？

A

- 苦情通報窓口がない場合、問題の早期把握が出来ず、法的問題が発生する可能性があります。 また、ステークホルダーからの申告や苦情に迅速に対応を行う為、苦情処理窓口設置および対処基準の策定が重要です。

- 公益通報者保護法に則った、通報者を適切に保護するために必要な体制の整備義務が定められています
- 従業員数により、通報を担当する従事者の指定が義務化又は、努力義務とされています
- 正当性・公平性・透明性などの要件を満たすため、第3者機関を通報窓口とするなどの考慮も必要です

参考

■消費者庁　公益通報者保護法と制度の概要
出典：消費者庁ウェブサイト
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whisleblower_protection_system/overview/

■経済産業省　責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン
出典：経済産業省ウェブサイト
https://www.meti.go.jp/press/2022/09/20220913003/20220913003-a.pdf

5．Q&A -4

Q

（通信会社３社からの）アンケートの対応可・否や、結果（受審スコア）は、今後の取引に影響が出るのでしょうか？

A

- 将来的に、EcoVadisや通信業界共通SAQの受審スコアが、取引の基準に盛り込まれる可能性はありますが、現時点で確定した条件はありません。

- 受信スコアにより、お取引先様にヒアリングを通じて詳細の確認や改善提案などの支援活動を行い、一定期間内に改善・是正されていない場合は、取引の停止を検討する場合があります
- アンケートは、サプライチェーンの取り組み把握を同一基準とするため、将来的に第三者機関を利用したアンケート（EcoVadisなど）の受審比率を高める検討しています

参考

■通信業界共通SAQ

https://group.ntt/jp/newsrelease/2023/07/19/230719a.html

https://news.kddi.com/kddi/corporate/newsrelease/2023/07/19/6851.html

https://www.softbank.jp/corp/news/press/sbkk/2023/20230719_01/

改訂履歴

版数	発行日	改訂履歴	備考
Ver_1.0（初版）	2024年7月1日	新規発行	お取引先様向け サステナビリティハンドブック
Ver_1.1	2025年7月1日	会社名表示変更	会社名変更（日本電信電話株式会社→NTT株式会社） ※合わせてロゴ変更を実施

【問合せ先】

・NTT株式会社　技術企画部門　プロキュアメント戦略担当

E-mail：procurement-soukatsu@ntt.com

・KDDI株式会社 購買本部　サステナブル調達担当

E-mail：koubaicsr@kddi.com

・ソフトバンク株式会社 CSR調達窓口

E-mail：grp-supplychain@g.softbank.co.jp