



各監査役は取締役会の出席をはじめ、常勤監査役は経営会議への参加や代表取締役と定期的に意見交換を行っています。また内部監査部門や会計監査人からは定期的な監査結果の報告を受け、事業年度の総括は、監査役会に報告されています。

内部監査部門としては、当社の業務執行部門から独立した現在86名のスタッフからなるグローバル監査部が設けられており、当社及びグループ会社の業務の適正性について評価・検証しています。

監査法人は品質管理、監査チームの独立性・専門性、監査報酬、グローバル活動全体を一元的に監査する体制を有しているかなどを総合的に勘案し選定し、監査役及び監査役会は、選定後も定期的に評価を行い良好であることを確認しています。

### 2.1.3 社外取締役の独立性

取締役は2020年7月末現在11名で、うち4名(全体の36%)が独立社外取締役です。独立社外取締役は、少数株主をはじめとするステークホルダーの利益に配慮し、取締役会の意思決定とその過程が企業価値の向上という観点から客観的に見て合理的なものであるかどうかを判断・検証することにより、取締役会の意思決定の妥当性及び適正性の確保に貢献する役割を担っています。

なお、当社における社外取締役及び社外監査役のうち、独立性判断基準の要件のいずれにも該当しない場合には「独立性を有する」と判断しています。

社外役員の独立性判断基準 <https://holdings.fujifilm.com/ja/about/governance/officers#>

### 2.1.4 取締役の多様性

取締役候補者は、各取締役が多様な観点から積極的に意見を交わし、自由闊達な審議を可能とするため、人種、民族、国籍、性別、年齢を問わず、人格及び識見、豊富な職務経験、国際経験、当社グループの事業及び取り巻く経営環境に対する深い洞察力、客観的に物事を分析・判断する能力などに加え、取締役会の多様性などを総合的に考慮して選定しています。

社外取締役候補者は、取締役候補者の選定基準に加えて、第三者の視点から経営を監督するに足る十分な識見、豊富な職務経験、会社経営・財務・会計・法律などの分野における高い専門性、当社の事業領域に関する知見・経験などを総合的に考慮して選定します。なお、2018年6月より女性社外取締役を迎えています。

#### 当社取締役及び監査役に求める専門性及び経験

2020年7月末現在

	候補者 番号	氏名	グローバル 経営	重点事業 及び業界経験	イノベーション ／技術	財務・会計	法務/ リスク管理	ESG(環境・社会 ・ガバナンス)
取締役	1	古森 重隆	○	○	○			○
	2	助野 健児	○	○		○		○
	3	玉井 光一	○	○	○			○
	4	岩崎 孝志	○	○	○			
	5	石川 隆利	○	○	○			
	6	岡田 淳二	○	○		○		
	7	後藤 禎一	○	○				
	8	川田 達男	社外	○	○			○
	9	北村 邦太郎	社外	○		○		○
	10	江田 麻季子	社外	○	○			○
	11	嶋田 隆	社外	○			○	○
監査役	—	三島 一弥					○	○
	1	花田 信夫				○	○	
	—	三橋 優隆	社外	○		○		○
	2	稲川 龍也	社外				○	

※ 各人に特に期待される項目を4つまで記載しています。上記一覧表は、各人の有するすべての知見や経験を表すものではありません。

## 2.1.5 取締役の有効性

取締役会、監査役会への出席状況(2019年4月1日～2020年3月31日)

\*:社外取締役/社外監査役 ◎:議長、委員長

	氏名	取締役会 (開催回数:11回)	監査役会 (開催回数:14回)
取締役	古森 重隆	◎出席率:100%(11/11)	
取締役	助野 健児	○出席率:100%(11/11)	
取締役	玉井 光一	○出席率:100%(11/11)	
取締役	岡田 淳二	○出席率:100%(11/11)	
取締役	岩崎 孝志	○出席率:100%(11/11)	
取締役	後藤 禎一	○出席率:100%(11/11)	
取締役	石川 隆利	○出席率:100%(9/9)	
取締役*	川田 達男	○出席率:91%(10/11)	
取締役*	北村 邦太郎	○出席率:91%(10/11)	
取締役*	江田 麻季子	○出席率:91%(10/11)	
取締役*	貝阿彌 誠	○出席率:100%(11/11)	
監査役	三島 一弥	○出席率:100%(11/11)	◎出席率:100%(14/14)
監査役	杉田 直彦	○出席率:91%(10/11)	○出席率:100%(14/14)
監査役*	小早川 久佳	○出席率:100%(2/2)	○出席率:100%(4/4)
監査役*	三橋 優隆	○出席率:100%(9/9)	○出席率:100%(10/10)
監査役*	内田 士郎	○出席率:91%(10/11)	○出席率:86%(12/14)

※上記出席率は就任期間中に開催された回数を分母としています。

※取締役の任期:1年 監査役の任期:最長4年

※取締役の石川隆利氏は2019年6月27日に就任、監査役三橋優隆氏は2019年6月27日に就任、小早川久佳氏は2019年6月27日で退任

## 2.1.6 取締役の実効性に対する評価結果の概要

当社は、当社グループの持続的な成長と企業価値の向上、社会の持続的発展への貢献のための基盤として、コーポレート・ガバナンスを経営上の重要な課題ととらえ、2015年10月にコーポレートガバナンス・ガイドライン(以下「ガイドライン」)を制定・公表し、その後も、東京証券取引所のコーポレートガバナンス・コードの改定や当社のコーポレート・ガバナンス強化方針を反映した内容に改定してきています。

ガイドラインにおいては、取締役会の役割・責務として、経営の基本方針、戦略及び重要な業務執行にかかる事項の決定並びに業務執行の監督を規定し、その実効性を担保するために、各取締役・監査役による評価・意見聴取などを実施し、取締役会で分析・評価・改善策を審議したうえで、その結果の概要を開示することとしています。

毎年実施している実効性分析評価の結果を踏まえて、年度ごとに下記の施策を講じ定着させることにより、取締役会の審議の充実と実効性の向上に努めています。

- 社外役員に対する事業説明会など情報提供を一層充実(2018年度)
- 社外役員に人材開発、IT戦略、ESG推進に関する取り組み等についての説明会を実施(2019年度)

2019年に開催された取締役会について、取締役と監査役を対象にアンケートと個別インタビューを実施し、実効性についての分析・評価を行いました。

### 1. 実施内容

【評価対象】 : 2019年1月から12月までに開催された取締役会(計12回)

【評価者】 : すべての取締役及び監査役(計15名)

【実施期間】 : 2020年1月から3月まで

【概要】 :

#### 評価項目

- 経営基本方針・戦略の決定、及び重要な業務執行にかかる決定・監督の議案審議に関する項目(新規評価項目として今回より追加)
- 取締役会の構成、審議及び運営に関する項目

#### 評価方法

- 設問及び自由記入によるアンケートの後、アンケートの集計結果を踏まえた個別インタビューを実施し、取締役会にて報告・審議。
- 透明性及客観性の確保を目的に、外部機関にアンケート作成及び評価分析の一部を委託した。

## 2. 分析及び評価結果

- 経営基本方針・戦略の決定、及び重要な業務執行にかかる決定・監督において取締役・監査役が重要視する要素・観点について、取締役会で十分に議論がなされており、取締役会はその役割・機能を適切に果たしている。
- 取締役会の構成は適切であり、その運営はよく管理されている。社外役員への事業説明、議案説明が十分に行われ、取締役会における審議の質の向上に寄与している。今期においては、当社が持続的な成長を図る上で重要な人材開発やIT戦略、ESG推進に関する取り組み等について、社外役員の理解が深まった。

## 3. 実効性向上に向けた施策

今回の実効性評価の結果を受け、以下のような施策を講じることで、取締役会のさらなる審議の充実と実効性の向上に努めてまいります。

- 議案審議において会社の企業理念や経営理念との整合性、全体最適の観点を意識できるような情報提供を行うことで出席者の理解を促進し、取締役会における審議の質を向上させる。
- 重要なM&Aや投資案件の審議において、社内議論の過程に関する情報を提供し、実施後の効果を事後的にレビューする機会を設ける。
- 中長期的観点から経営課題を議論する機会、並びに環境問題及びSDGsを経営の重要課題として議論する機会を増加させる。

### 2.1.7 役員報酬

#### 1. 報酬額の決定プロセス

- 取締役及び監査役の報酬については、株主総会の決議により、それぞれの総額(上限)を決定しています。
- 各取締役の報酬等(業績連動報酬含む)の金額は、指名報酬委員会で審議された報酬・評価制度の仕組みに従い、取締役会の決議により決定します。また、各監査役の報酬の金額は、監査役の協議により決定します。

#### 2. 報酬構成と業績連動内容

- 取締役の報酬は、職位・職責に応じて決定される「固定報酬」と、業績に応じて変動する「業績連動報酬」で構成されており、業績連動報酬は、単年度の業績や目標達成度に連動する短期業績連動報酬及び中長期業績連動報酬であるストックオプション(新株予約権)で構成されています。
- 社外取締役と監査役の報酬は、その役割と独立性の観点から、固定報酬のみで構成しています。
- 使用人兼務取締役に対する報酬額は、各取締役の職位等に応じて決定されています。その報酬には、使用人給与、使用人賞与、ストックオプション費用の計上額が含まれます。報酬総額のうち、割合は以下を目安としています。  
約50%(固定報酬):約15%(短期業績連動報酬):約35%(ストックオプションの付与)  
当該比率は、業績及び評価をすべて標準とし、一定の当社株式の株価を基にして算出しており、業績及び評価並びに当社株式の株価の変動等に応じて変動します。評価は当社の企業価値向上及び持続的な成長に重要なESGの取り組みを指標に加味、実施しています。
- 短期業績連動報酬については、当社の短期的な経営管理の数値目標である「連結売上高」及び「連結営業利益」を単年度業績連動指標として選択し、当該指標の目標達成度及び前事業年度の実績との比較に基づき、基準額の0%~150%の範囲で支給額を変動させることにしています。
- 中長期業績連動報酬としてストックオプションを取締役(社外取締役を除く)に対して付与しています。これは、当社取締役が株価変

動に関わる利害を株主の皆様と共有し、企業価値向上への貢献意欲や士気を一層高めていくことを目標としています。ストックオプションの付与制度は、経営者の企業価値向上のためのインセンティブであり、その割当個数は、各取締役の職位等を勘案し、規程を設け取締役会にて決定しています。

### 3. 指名報酬委員会

指名報酬委員会は、取締役会の諮問機関として2018年6月に設置したもので、メンバー3名のうち委員長含む2名は社外取締役で構成しています。当委員会は、原則年一回以上開催し、CEOのサクセッションプラン及び取締役の報酬等に係る基本方針・手続き等を審議し、審議内容を取締役に報告しています。2019年度は3回開催(いずれも出席率100%)され、主な活動内容は以下の通りです。

- CEOの人材要件の確認
- 経営陣の解任要件の確認
- CEOの後継候補者リストに関わる審議
- 2019年度役員報酬の審議・合意
- 役員報酬設計の見直しに関する審議
- 審議内容の取締役会への報告

#### 取締役の個別報酬(2019年度)

氏名	役員区分	会社区分	固定報酬 (百万円)	短期業績連動報酬 (百万円)	ストックオプション (百万円)	報酬等の総額 (百万円)
古森 重隆	取締役	富士フィルムホールディングス(株)	97	25	169	293
	取締役	富士フィルム(株)	50	14	33	98
	取締役	富士ゼロックス(株)	52	18	—	71
	合計					463
助野 健児	取締役	富士フィルムホールディングス(株)	87	21	85	194
	取締役	富士フィルム(株)	37	10	17	65
	取締役	富士ゼロックス(株)	9	2	—	11
	合計					270
玉井 光一	取締役	富士フィルムホールディングス(株)	24	3	33	62
	取締役	富士フィルム(株)	2	—	7	10
	取締役	富士ゼロックス(株)	82	33	—	116
	合計					188
岩崎 孝志	取締役	富士フィルムホールディングス(株)	28	10	12	50
	取締役	富士フィルム(株)	19	7	12	40
	取締役	富士フィルムエレクトロニクスマテリアルズ(株)	6	—	—	6
	合計					97
石川 隆利	取締役	富士フィルムホールディングス(株)	9	3	—	12
	取締役	富士フィルム(株)	44	14	20	79
	合計					92
岡田 淳二	取締役	富士フィルムホールディングス(株)	16	6	12	35
	取締役	富士フィルム(株)	25	9	2	37
	取締役	富士フィルム富山化学(株)	6	—	—	6
	合計					78
後藤 禎一	取締役	富士フィルムホールディングス(株)	11	3	12	26
	取締役	富士フィルム(株)	39	13	12	65
	合計					91

※ 詳細は有価証券報告書2020参照

[https://ir.fujifilm.com/ja/investors/ir-materials/securities-reports/main/019/teaserItems1/0/linkList/0/link/ff\\_sr\\_2019q4\\_allj.pdf.pdf](https://ir.fujifilm.com/ja/investors/ir-materials/securities-reports/main/019/teaserItems1/0/linkList/0/link/ff_sr_2019q4_allj.pdf.pdf)

## 役員区分ごとの報酬と役員の数(2019年度)

区分	支給人員	固定報酬 (百万円)	短期業績連動報酬 (百万円)	ストックオプション (百万円)	報酬等の総額 (百万円)
取締役(社外取締役を除く)	7名	275	73	325	674
監査役(社外監査役を除く)	2名	43	—	—	43
社外役員	7名	61	—	—	61
計	16名	380	73	325	779

※ 上記金額には執行役員兼取締役に対し、執行役員職務の対価として支給した報酬の金額を含めています。

※ 詳細は有価証券報告書2020参照

[https://ir.fujifilm.com/ja/investors/ir-materials/securities-reports/main/019/teaserItems1/0/linkList/0/link/ff\\_sr\\_2019q4\\_allj.pdf.pdf](https://ir.fujifilm.com/ja/investors/ir-materials/securities-reports/main/019/teaserItems1/0/linkList/0/link/ff_sr_2019q4_allj.pdf.pdf)

## 2.1.8 税務方針

## 富士フィルムグループ税務方針

1. 富士フィルムグループは、「オープン、フェア、クリア」の行動規範に則り、世界各国の税法及び国際的なルール、それらの精神を遵守し、事業を実施している各国へ適時に適正な納税を実施する。
2. 取引に関する十分な事前検討の体制を構築し、税務専門家から助言を受けるとともに、重要な税務事項について社内規定に従った報告及び事前承認を行い、税務ガバナンスの維持・向上を進める。
3. 税務当局との信頼関係を保ち、事前確認制度の申請等を検討・実施し、税務に関する不透明性を回避する。
4. 当社が事業を実施している各国における優遇的な税制上の政策について、立法趣旨を遵守のうえ積極的に活用し、連結キャッシュフローの最大化を目指す。また、租税回避を意図した税務プランニングやタックスヘイブンの使用は行わない。

## 税務に関する管理

富士フィルムグループでは、税務方針に基づく活動と管理を徹底しています。

現在、税務リスクに関する問題は認識されておりません。

- 税務処理・税務指導に関する職務遂行や有価証券報告書の作成は、経理部門を管掌する役員が遂行の責任を担っています。なお、有価証券報告書は独立監査法人の監査を受けています。
- 各監査役はコーポレート・ガバナンスの一翼を担う独立機関であるとの認識のもと、監査役会が定めた監査役監査基準に準拠し、監査方針、監査計画などに従い、取締役の業務執行全般にわたって監査を行っています。

有価証券報告書2020 [https://ir.fujifilm.com/ja/investors/ir-materials/securities-reports/main/019/teaserItems1/0/linkList/0/link/ff\\_sr\\_2019q4\\_allj.pdf.pdf](https://ir.fujifilm.com/ja/investors/ir-materials/securities-reports/main/019/teaserItems1/0/linkList/0/link/ff_sr_2019q4_allj.pdf.pdf)

## 2.2 コンプライアンス&リスクマネジメント

### 2.2.1 基本的な考え方

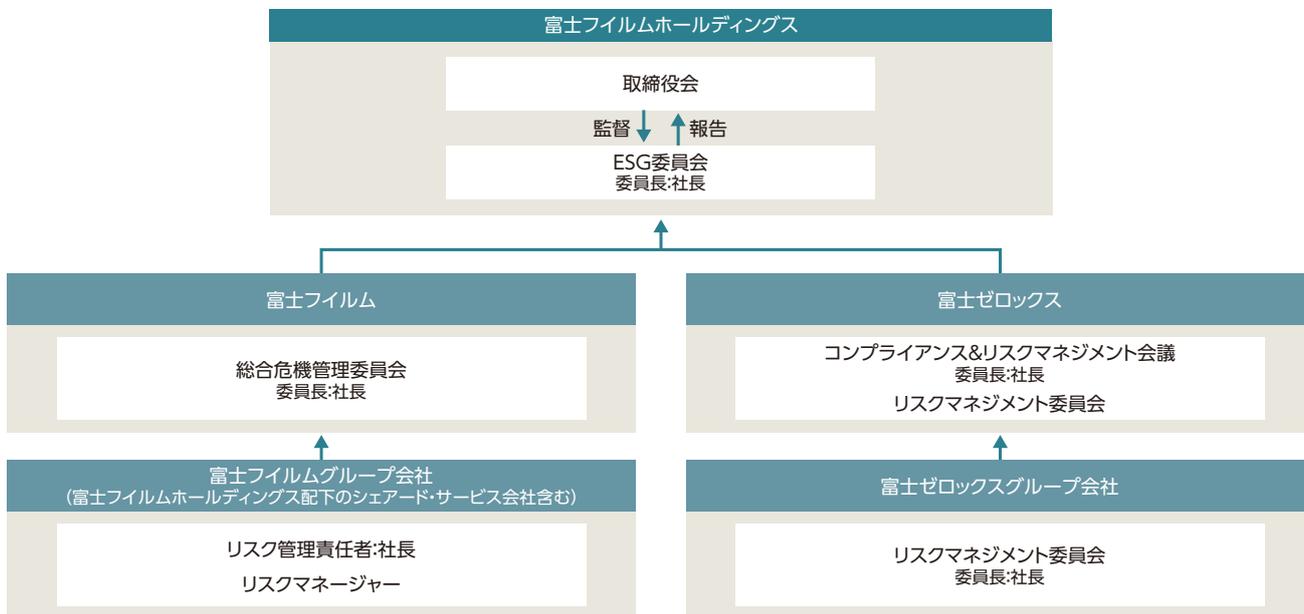
富士フィルムグループでは、コンプライアンスを「法律に違反しないということだけでなく、常識や倫理に照らして正しい行動を行うこと」と定義しています。また、従業員のコンプライアンス意識の欠如が企業にとってのリスクにつながるため、コンプライアンスとリスクを表裏一体と捉え、コンプライアンスとリスクマネジメントを推進しています。

### 2.2.2 コンプライアンスとリスクマネジメントへの取り組み推移

1995-2005年	<p>各社における基盤整備・強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社員行動規範の制定</li> <li>• 担当組織(委員会)の設置</li> <li>• ヘルプライン・通報窓口の開設</li> <li>• 意識調査、説明会などによる従業員の啓発・教育、モニタリングの開始</li> </ul>
2006年-2008年	<p>富士フィルムグループとしての基盤整備・強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 富士フィルムホールディングスのCSR委員会設置</li> <li>• 海外グループ会社への活動拡大</li> <li>• グループとしての企業理念・企業行動憲章の改定、ビジョンの制定と啓発</li> </ul>
2009年-2013年	<p>新たな重点課題への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 腐敗防止規定導入</li> <li>• 大規模地震や富士山噴火の災害想定による全社リスク課題見直し</li> <li>• 反社会的勢力廃除への体制強化</li> <li>• 情報セキュリティ規程、ガイドライン導入</li> </ul>
2014年-2016年	<p>SVP2016の目標達成に向けたさらなる活動推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 富士フィルムグループにおける重要リスクの見直し・明確化</li> <li>• 各種規程・ルールの周知徹底のための施策強化</li> </ul>
2017年-2019年	<p>富士フィルムグループとしてのさらなるガバナンス強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不適切会計問題を教訓とした国内外全従業員のコンプライアンス教育と社長メッセージの伝達</li> <li>• 富士フィルムホールディングスへの直接通報可能な通報窓口の設置</li> <li>• 企業行動憲章・行動規範の改定</li> <li>• 富士フィルムホールディングスのESG委員会設置(CSR委員会からの改組)</li> </ul>

### 2.2.3 コンプライアンス&リスクマネジメント推進体制

富士フィルムグループコンプライアンス&リスクマネジメント体制図

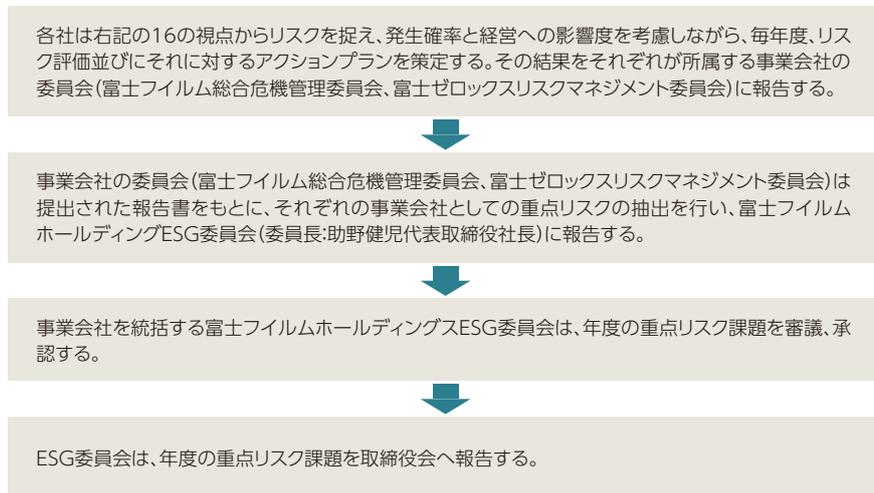


富士フィルムグループでは、各事業会社及び関係会社にコンプライアンスとリスクマネジメントの責任者を配置し、グループとして大事にしている精神、「オープン、フェア、クリア」な企業風土をグループ全体に定着させるため、様々な施策を実施しています。そうした施策の実施状況については、各組織から事務局を通じ、富士フィルムホールディングスのESG委員会に定期的に報告され、さらにESG委員会から取締役会にも定期的に報告されています。取締役会はグループ全体のコンプライアンスとリスクマネジメントを監督する責任を持っており、そのプロセスの有効性を担保しています。

### 2.2.4 リスクマネジメント

富士フィルムグループでは、リスクマネジメント規程に基づき、リスク防止のための課題抽出とリスク事案発生時の対応を実施しています。特に平時におけるリスク防止活動を強化しており、富士フィルムホールディングス配下の全社を対象に、グローバルベースで各社が抱えるリスクの抽出と、それに対するアクションプランの策定を毎年度、以下のプロセスで実施しています。

#### リスクの抽出とアクションプラン策定のプロセス



- | リスク項目                       |
|-----------------------------|
| ① 経済情勢・為替変動による業績への影響        |
| ② 事業別環境変化・競合                |
| ③ 生産活動                      |
| ④ 製品品質・製造物責任                |
| ⑤ 物流                        |
| ⑥ 特許及びその他の知的財産権             |
| ⑦ 企業買収・業務提携等                |
| ⑧ 人材の確保                     |
| ⑨ 内部統制(不正不祥事の防止含む)          |
| ⑩ 情報システム(情報セキュリティ、個人情報保護含む) |
| ⑪ 公的規制                      |
| ⑫ 環境規制                      |
| ⑬ 気候変動                      |
| ⑭ 大規模災害                     |
| ⑮ 事業における透明性の確保              |
| ⑯ 従業員の労働環境の維持・向上            |

2019年度の重点リスク

下記以外のリスク課題については有価証券報告書を参照

リスク項目	選定理由	対応
個人情報管理	各国の規制強化の状況下、法令違反や情報漏洩事故の影響が大きいため、管理を強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>社内ルールやリスク管理体制の整備</li> <li>各種コンプライアンス・情報セキュリティ・個人情報保護・リスク管理教育の再徹底</li> </ul>
情報セキュリティ	製品、サービス、製造でのICT活用の拡大に伴い、従来の社内システムへの強化が必要	
ヘルスケア事業のコンプライアンス(倫理・透明性の確保)	ヘルスケア事業は、社会及び各国の規制当局から、より高い倫理性、透明性、公正な事業活動が求められており、法令順守はもとより、社会的要請にも的確に応えていく必要がある	
不正・不祥事撲滅	発生事案は減少傾向にあるが、海外を中心に管理強化と教育の継続展開が必要	
労務管理	2019年4月の働き方改革法施行に伴い、勤怠の適正管理と長時間労働防止を徹底	
ハラスメント行為	ハラスメントに対する社会的関心が高まる中、ハラスメント行為防止は必須の課題	

クライシス発生時の対応

グループ各社で発生したクライシス案件に対しては、2. 2. 3.の推進体制のもと、グループのリスクマネジメント規程で定めた手順に従い、各事業会社、及び富士フィルムホールディングスESG推進部に報告されるとともに、発生したリスクが拡大しないよう迅速に対応されています。

各事業会社は当該グループ会社における再発防止策の実行を監督し、グループ内における当該案件の横展開により、再発防止を徹底しています。

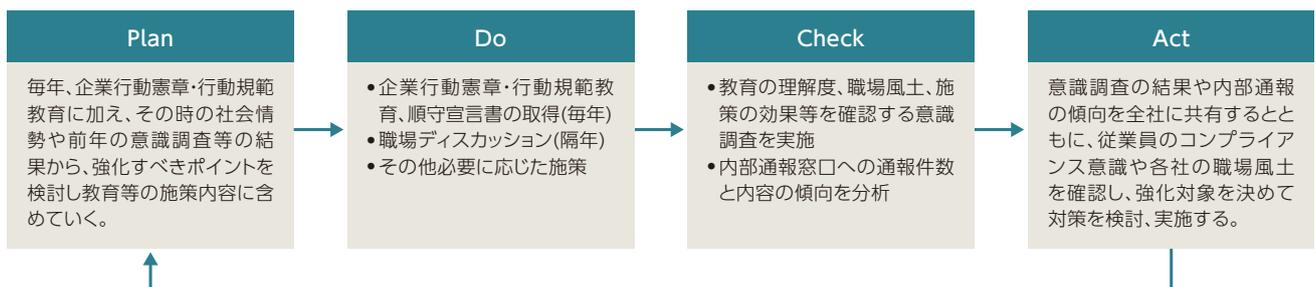
富士フィルムホールディングスのESG推進部は、各事業会社経由で報告された案件を、事務局としてESG委員会に報告するとともに、当該情報などをもとにグループ全体としてリスクマネジメントの強化、推進を図っています。ESG委員会へは、案件の概要だけでなく、重要案件については詳細な内容も含め報告されており、ESG委員会がそれらの情報を取締役会へ四半期ごとに報告することで、グループとしてリスクマネジメントの実効性を担保しています。

2019年度の状況

2019年度において、社外に公表すべき重大なクライシス案件はありませんでした。

2.2.5 コンプライアンス推進のための取り組み

富士フィルムグループでは、従業員のコンプライアンス意識を維持・向上させるために以下の4つのステップでPDCA(Plan-Do-Check-Act)を回す仕組みを取り入れています。



## 1. 企業行動憲章・行動規範

富士フィルムグループは社会情勢、事業内容の変化に伴い、企業行動憲章・行動規範を見直し、改定内容を従業員に周知しています。2019年度4月には、近年の企業の社会的責任に対する考え方の変化等に伴い、よりグローバルな視点で改定を行い、各国の従業員がこれらを正確に理解できるよう、23言語に翻訳し、全24言語で周知しました。

富士フィルムグループ 企業行動憲章 <https://www.fujifilmholdings.com/ja/about/philosophy/conduct/index.html>  
 富士フィルムグループ 企業行動規範 <https://www.fujifilmholdings.com/ja/about/philosophy/law/index.html>  
 富士フィルムグループ 企業行動憲章 行動規範(24言語) <https://holdings.fujifilm.com/en/about/philosophy#24languages>

## 2. コンプライアンス教育

富士フィルムグループでは、従業員へのコンプライアンス意識の浸透を目的として、2019年度より毎年グローバルで企業行動憲章・行動規範についての教育を実施し、併せてその内容につき「理解、順守、行動する」旨の順守宣言を全従業員に求めています。

またハラスメントや不祥事防止等、コンプライアンスやリスクに関する具体的かつ、身近な課題を職場の仲間と議論する「職場ディスカッション」を定期的実施し、行動規範の内容が「自分ごと」となることを目指しています。

また、特定の階層・役割を対象とした教育を実施し、必要な知識が必要な人に必要な時に浸透することで、コンプライアンスの徹底を図っています。

対象	内容	目的
全従業員	企業行動憲章・行動規範とその順守宣言(グローバル)	企業行動憲章・行動規範の理解を深める。行動規範の理解・順守・行動の宣言。
	コンプライアンス全般(不正不祥事の防止、ハラスメント防止、内部通報等)	企業行動憲章・行動規範をベースとして、具体的なコンプライアンス順守の行動に結びつける。
	情報セキュリティ	情報セキュリティのルールを正確に学び、機密情報の漏洩を防止。
新任者(新任役員、新任役職者、新入社員)	コンプライアンス・リスクマネジメント全般	それぞれの階層、役割に沿ったコンプライアンスとリスクマネジメントの意識を植え付け、ふさわしい行動をとる。
各組織のコンプライアンス/リスクマネジメント責任者	リスクマネジメント全般 ハラスメント相談対応、情報セキュリティ等その時に応じたトピックス	グループ全体の方針に沿って、各組織のコンプライアンス/リスクマネジメント活動を推進、指導する。
強化先組織の役職者・従業員	不正不祥事の防止、職場ディスカッション、ハラスメント防止等強化ポイントに集中した内容	各組織の強化すべきポイントを集中して教育し、従業員の知識を深め、意識向上、改善を図る。

## 3. 意識調査

富士フィルムグループでは、従業員のコンプライアンス意識の浸透度、理解度を確認し、行動規範の有効性をレビューするため、意識調査を定期的実施しています。調査結果は、取締役会、ESG委員会、各社経営層へ報告するとともに、各組織と全従業員へもフィードバックして、各組織における教育や施策に反映し、コンプライアンス意識の維持・向上、違反の防止につなげています。

- コンプライアンス意識調査(グローバル) 隔年 目的：コンプライアンス意識全般の浸透度、理解度を確認
- ハラスメント意識調査(国内) 隔年 目的：ハラスメントについての理解度と実態を確認

## 4. 内部通報制度・相談窓口

富士フィルムグループでは、国内外において富士フィルムグループ全従業員が直接、富士フィルムホールディングスに通報可能な窓口(日本語、英語をはじめとする23言語対応)と、国内及び各地域本社に通報する窓口の2通りの内部通報制度を設置しています。

各通報制度は匿名での通報が可能であり、通報者が通報したことが原因で不利益を被らないよう、通報者保護を規定するとともに、制度については、ポスターやイントラネットなどで全従業員に周知し、利用について積極的に働きかけを行っています。

各通報・相談に対しては、各窓口で迅速・適切に対応し、問題解決につなげており、特に内部通報や内部監査などにより、行動規範違反懸念のある事案が発生したことが判明した際は、コンプライアンス部門が中心となり事実関係を捜査し、適切に対応しています。

一方、社外のステークホルダーに対しては、グループ全体として「CSRに関するお問い合わせ」窓口を設置し、問題事項を通報いただける体制を整えています。

## 2.2.6 取り組みの実績

### 1. コンプライアンス教育

- 2019年度4月に改訂した企業行動憲章・行動規範についての教育と順守宣言の要請をグローバルの従業員約8万人に実施し、2020年3月末までに99%の従業員が完了しました。
- 2020年1月～2月に国内の全従業員約47,000人を対象に、各職場でリスクマネジメントの観点を含めたコンプライアンス研修、及び職場の潜在リスクと対策を話し合う職場ディスカッションを実施し、94%の従業員が参加しました。
- 従来、国内のみで実施していた職場ディスカッションにつき、海外への展開を図るべく、不正不祥事の防止をテーマに第一弾として、米州の役職者層に実施しました。
- 2019年4月に新入社員に対し、新社会人としての心構えを含めたコンプライアンス教育、1月に新任役職者に対し、役職者としてのコンプライアンスとリスク管理についての研修を実施しました。
- 2019年9月、各組織のリスクマネジメント責任者に対し、グループのリスク重点課題や責任者としての心得、及び情報セキュリティをトピックスとして研修を実施しました。

### 2. 意識調査

- 2017年12月

コンプライアンス意識調査をグループ従業員93,000人対象に実施しました。

コンプライアンス優先度は90%以上の良好な結果でした。調査結果は社内でも共有し、コンプライアンス意識のさらなる向上につながっています。

- 2018年

前年のコンプライアンス意識調査で、不正、不祥事の懸念あるとの回答があった会社に対し追加調査を実施、重大な事案がないことを確認しました。

- 2019年7～8月

ハラスメント意識調査を富士フィルムグループ国内の69組織の従業員5万人を対象に実施。全社レベルでは、「過去1年間のうち、何らかのセクハラ、パワハラを受けた」と回答した従業員数は、過去2回の調査とあまり変化がなく、こまめな教育や啓蒙活動が必要であることが判明しました。グループ平均値より結果が低かった子会社を強化先として指定し、今後1年間の対策を検討、実施させ、2021年度に再調査を行うこととしました。

### 3. 通報・相談実績

- 2019年度の通報・相談実績136件 (国内112件、海外24件)

通報・相談内容は、人間関係、人事労務、ハラスメントに関する内容が6割を占めており、それぞれ適切に対応されました。

グループとして重大な事態につながる事案はありませんでした。

- 2019年度において、社外に公表すべき重大な行動規範の違反はありませんでした。

## 2.2.7 事業運営において特に重要な法令に関するテーマごとの取り組み

富士フィルムグループは、常にオープン、フェア、クリアな態度・姿勢で事業活動を実践することを原則としており、企業行動憲章・行動規範の第2章(公平な事業活動)では、「公正な競争」、「公正な販売活動」、「公正な調達活動」、「腐敗防止」、「贈収賄の禁止及び贈答・接待の制限」、「輸出入法規の順守」を明記しています。

### 1. 腐敗(贈収賄)防止に関する取り組み

富士フィルムグループでは、上記の企業行動憲章・行動規範の中で、汚職行為には関与しないことはもちろん、調達先や取引先、また公務員や政府関係者との公正さ、癒着関係を疑われる行為はしないことなどを宣言しています。

また、国内外グループ各社で腐敗防止規程を導入し、比較的风险が高いと思われる地域を中心に、実地監査も含め定期的な監査を実施しています。

腐敗防止規程では、不正な目的のために、または社会通念上相当性を欠く態様で、金銭その他の利益を提供や、その申込み、若しくは約束をしないことが定められており、同規程、及び腐敗防止ガイドラインでは、社会通念上相当な範囲での利益提供を行う場合の事前申請及び、承認手続きとその記録、最低年1回の自己監査と富士フィルムホールディングス内の事務局への自己監査実施報告、違反発生時の同事務局への報告等が定められ、各社で適切に運用されています。

さらに、代理店等の中間業者との関係についても、取引開始前の事前審査、契約書への腐敗行為禁止条項の折り込み、年1回の報告書の提出を実施しています。

#### 2019年度の状況

- グローバルで各社において自己監査を実施し、問題となる事案がないことを確認、その結果が富士フィルムホールディングスの事務局に報告されました。
- 富士フィルムグループでは過去に腐敗・汚職による事件はなく、当局から腐敗行為で調査を受けた事例もありません。

### 2. 反競争的行為などへの取り組み

富士フィルムグループでは、反トラスト法順守に力を入れて取り組んでおり、反トラスト法の基礎知識や行動基準、注意すべきポイントを記したマニュアルやガイドブックなどを策定し、従業員への定期的な教育を実施するとともに、年に一回の自己監査の仕組みを導入しています。

また下請法(日本法)に対しては、下請取引が多い部門の発注担当者に対し、定期的に講習会を実施するとともに、年1回実施される公正取引委員会または中小企業庁による調査に際し、各部門での下請法順守状況のチェックを実施しています。

#### 2019年度の状況

##### • 反トラスト法

グローバル各社において、自己監査を実施し、違反行為がないことを確認しました。

2003年以降、反トラスト法/反競争行為による罰金の支払いはなく、現在係争中の反トラスト訴訟もありません。

##### • 下請法

2019年度も当局からの書面調査により社内点検を実施し、重大な違反行為がないことを確認しました。

また、10月の国内・消費税率引き上げを受けて、購買システムの整備及び取引先への消費税率変更対応を周知し、違反発生の防止を推進しています。

下請法についても、2019年度に当局から違反を指摘された事案はありません。

### 3. 輸出入管理

富士フィルムグループでは、武器や軍事転用可能な貨物・技術が国際社会の安全を脅かす国家やテロリストなどに渡ることを防ぐため、富士フィルムグループ共通の基本方針である「安全保障輸出管理方針」を策定、法令を順守するのみならず、国際的な安全の維持に貢献することを宣言しています。また、その方針を反映した「富士フィルムグループ安全保障輸出管理規程」を定め、社長を最高責任者とした輸出管理体制のもと、法令に則した輸出管理を行っています。

輸出入管理の趣旨や目的を開示したeラーニング教材を公開し、必要な知識が必要な時に受けられるよう整備しています。

加えて、法令・ルール改正や具体的な輸出入管理方法などに関する説明会も定期的を開催し、従業員の理解を深めています。

さらに、各社各部門に対しては、毎年行う書面監査に加え、実地監査も行い、改善必要点がないか確認しています。

#### 2019年度の状況

2019年度も書面監査と実地監査を行い、重大な違反行為がないことを確認しました。

なお富士フィルムグループでは、過去に輸出入管理に関して、当局から違反を指摘された事案はありません。

安全保障輸出管理方針 <https://holdings.fujifilm.com/ja/sustainability/vision/policy/control>

## 2.2.8 情報セキュリティ

### 1. 基本方針

富士フィルムグループでは、情報セキュリティを経営上の重点リスク課題の一つとして認識し、以下6項目につき、グループ全体の対応方針を「情報セキュリティ基本方針」として定めており、すべての従業員が共有しています。

#### 情報セキュリティ基本方針

わたしたち富士フィルムグループは、オープン、フェア、クリアな企業風土のもと、信頼される企業であり続け、社会への責任を果たすため、事業活動における重要課題の一つである情報セキュリティの維持向上に向け、情報セキュリティ基本方針を定めます。

##### 1. 情報セキュリティに関する各種ルールの整備

当基本方針に従うため、並びに業務を遂行している地域で適用されるすべての法令や規制等を順守するために、規程やガイドライン等のルールを整備し、実施します。

##### 2. 情報セキュリティ管理体制の確立

情報セキュリティ対策を適切かつ確実に実施するため、体制と責任を明確にします。

##### 3. 情報セキュリティに関する教育

情報セキュリティ対策を適切かつ確実に実施するため、情報セキュリティに関する啓発と教育による意識向上と、情報セキュリティに関する諸規程の徹底を図ります。

##### 4. 情報セキュリティ対策の継続的改善

法令や規制の要求事項の変化や技術革新に対応するため、情報セキュリティ基本方針に基づく規程やガイドラインを定期的および必要に応じて見直し、継続的な改善・向上に努め、情報セキュリティ水準の維持・向上を図ります。

##### 5. 会社資産・情報の保全・保護

社員行動規範にもとづき、会社資産および情報の保全・保護に努めます。

##### 6. 法令等の順守

不正競争防止法、個人情報保護法、知的財産法、不正アクセス禁止法等の法令、お客様や取引先様等との契約を遵守します。

### 2. 推進体制

富士フィルムグループでは、ESG関連業務領域を管掌する役員が情報セキュリティコーポレート統括責任者となり、グループ全体の情報セキュリティマネジメントの維持改善に関する役割を担っています。

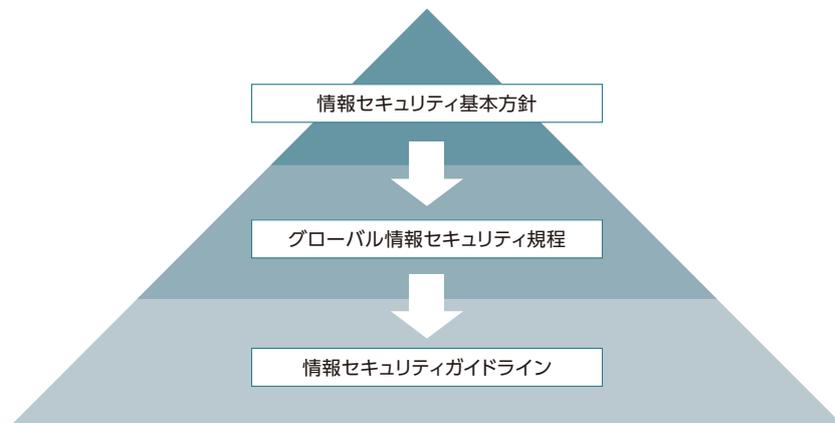
グループ全体における情報セキュリティに関する戦略は、富士フィルムホールディングスの社長を委員長とするESG委員会にて、意思決定されるとともに、ESG委員会から取締役会にも定期的に報告されています。取締役会はグループ全体のコンプライアンスとリスクマネジメントを監督する責任を持っており、情報セキュリティと個人情報保護もその中の重要項目として、そのプロセスの有効性は担保されています。情報セキュリティと個人情報保護に関する取り組みはESG委員会の方針の決定がなされた後、情報セキュリティ統括部門である富士フィルムホールディングスのESG推進部門から、グループ各社に各種施策が展開され、各組織の情報セキュリティ管理責任者が各職場に徹底する仕組みになっています。

### 3. 情報セキュリティマネジメントの仕組み

富士フィルムグループでは、情報セキュリティの国際規格であるISO/IEC 27001に準拠した「グローバル情報セキュリティ規程」、及びグループの「情報セキュリティガイドライン」をもとに、日本、米州、欧州、東南アジア、中国の各地域統括会社を中心とした活動により、全世界均一のセキュリティレベルを確保しています。「情報セキュリティガイドライン」では、例えば情報漏えい防止のために、デバイス

暗号化、アンチウイルス対策ソフトの導入、認証基盤の構築によるID管理とアクセス制御、メールのフィルタリングシステムなどを必須とするなど、グローバルの共通施策として具体的な管理方法を定め、各社がそのルールに則った管理を実施しています。

富士フィルムグループにおける情報セキュリティに関するルールの構造



4. 取り組み概要

(1) 情報セキュリティ教育・訓練の実施

情報セキュリティのレベルを高く維持していくためには、従業員一人ひとりが日々の情報を取り扱う際に必要とされる知識を身につけ、高い意識をもつことが重要です。富士フィルムグループでは、すべての従業員を対象に、情報セキュリティ及び個人情報保護について、eラーニングによる教育を毎年実施しています。

また、標的型攻撃メールなどのサイバー攻撃への教育として、実際に攻撃メールを装った模擬メールを従業員に送付し、受信体験を通してセキュリティ感度を高める「不審メール対応訓練」を2011年より実施しています。

また富士フィルムグループでは、就業規則に情報セキュリティの順守に関する項目を定め、違反した従業員には懲戒処分を科すとともに、他社事例を含めたヒヤリハット事例の共有を通じた注意喚起などを実施しており、情報セキュリティ事故を起こさないよう努めています。

(2) インシデント対応

万一の情報セキュリティ事故に備えて、事故被害拡大を抑制するため、富士フィルム、富士ゼロックスそれぞれに情報セキュリティ・インシデント対応チームを設置しています。

サイバー攻撃発生時には対応手順に沿い、迅速かつ漏れない対応を図る必要があるため、情報セキュリティ・インシデント対応チームとサービス商品などの現場部門との合同による、サイバー攻撃への対応訓練(机上訓練)を毎年定期的実施しています。ここでは、実際の机上訓練実施手順やインシデント対応マニュアルを、訓練シナリオの実施を通じて改善していく活動を進めています。

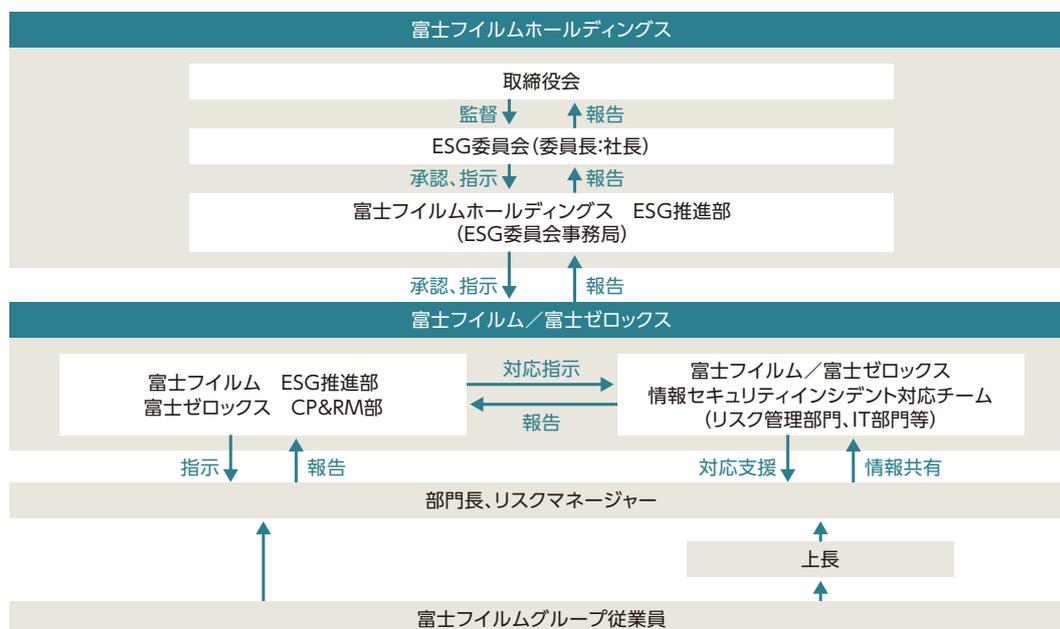
机上訓練実施手順



### (3) セキュリティ事故発生時のエスカレーションプロセス

富士フィルムグループでは、情報セキュリティ事故または疑わしい事象を発見した際のエスカレーションプロセスを定め、適切かつ迅速な事故対応を行い、被害や損失を最小限に抑えるよう努めています。

#### 情報セキュリティ事故の報告手順



### (4) 外部のインシデント対応組織との連携

日々変化するサイバーセキュリティのリスクに対応していくためには、様々な組織のサイバーセキュリティ対応組織が互いに協力し合い、最新の脅威情報や脆弱性情報を共有するとともに、インシデント対応を図る上でのノウハウを交換、対応スキルを向上させていく必要があります。このため、国際的なサイバーセキュリティ対応チームのコミュニティであるFIRSTや日本シーサート協議会に加盟し、外部との協力体制を構築するとともに、これらコミュニティが運営する各種ワーキンググループ活動への積極的な参加により、自社のみならず、ネットワーク社会全体の情報セキュリティの安全性向上に努めています。

### (5) セキュリティ監査及び継続的な改善

お客様に当社のソリューションやサービスをご利用いただく際に、安心して情報資産を預けていただけるよう、情報セキュリティ事故の撲滅と、マネジメントの維持向上に努めています。

外部から攻撃を受ける可能性のあるウェブサーバーは、脆弱性テストを半年に1回実施し、必要な対応を実施しています。また、当社が提供する主要なサービスについて、外部セキュリティベンダーによるセキュリティアセスメントを実施するなどにより、客観的なセキュリティ評価も行っています。

リスク管理の視点からも毎年グループ全体で実施しているリスク抽出とアクションプラン策定の中で情報セキュリティについて確認しており、グループ全体としてリスクマネジメントの有効性を担保しています。このように、PDCAの改善サイクルを回しながら、継続的改善を進め、セキュリティレベルの向上につなげています。

## 5. 情報セキュリティに関する事故・違反

富士フィルムグループでは、過去5年間、情報セキュリティに関連し、第三者もしくは規制当局から指摘され、社外に公開すべきと判断した深刻な事案はありませんでした。

## 2.2.9 個人情報保護

### 1. 基本方針

富士フィルムグループでは、国内外の全従業員がいかに行動するかを定めた行動規範の中で、人権尊重の一項目として「個人情報保護」について定めています。この方針は、富士フィルムホールディングスのお取先へのお願いとして、調達先にも展開されており、富士フィルムグループとしてオペレーション全体に適用されています。また、富士フィルムグループで共通の内容を含む個人情報保護方針を各グループ会社で定めており、グループ共通の考え方で個人情報を取り扱っています。

### 2. 推進体制

富士フィルムグループでは、個人情報保護方針をもとに、「個人情報管理規程」で社内の管理方法を定め、ESG推進部長を管理統括者として個人情報保護体制の構築・維持にあたっています。

グループ全体における個人情報に関する方針や目標は、富士フィルムホールディングスの社長を委員長とするESG委員会にて、意思決定されるとともに、ESG委員会から取締役会にも定期的に報告されています。取締役会はグループ全体のコンプライアンスとリスクマネジメントを監督する責任を持っており、個人情報保護もその中の重要項目として、そのプロセスの有効性は担保されています。個人情報保護に関する取り組みはESG委員会で方針の決定がなされた後、個人情報保護の統括部門である富士フィルムホールディングスのESG推進部門から、方針・目標を展開するとともに、その遂行や管理状況の調査・把握、規程内容の従業員への周知徹底、個人情報を取り扱う各組織長に対する指導・助言等を行っています。

特に、社会での個人情報保護に関する意識向上に伴い、リスク管理の視点から個人情報保護については、毎年グループ全体で実施しているリスク抽出とアクションプラン策定の中で確認しており、グループ全体としてリスクマネジメントの体制を構築しています。

### 3. 従業員教育

富士フィルムグループでは、個人情報の取り扱いに関する事故・違反の発生防止には、日々の情報を扱う際に、従業員一人ひとりが必要とされる知識を身につけ、高い意識をもつことが重要だと考えています。そのため、すべての従業員を対象に、個人情報保護について、eラーニングによる教育を毎年実施しています。

また、就業規則において、許可を得ない情報の持ち出しに違反した従業員には懲戒処分を科すことを定めるとともに、他社事例を含めたヒヤリハット事例の共有を通じた注意喚起などを実施しており、個人情報の保護に万全を期しています。

### 4. 個人情報の適切な取り扱い

富士フィルムグループでは、「個人情報保護方針」に基づき、個人情報の取り扱いに関する内部規則を定め、適切な安全管理策を施し、保有する個人情報の保護に努めています。年に一度は、部門ごとに保有している個人情報の棚卸を行い、安全管理措置の確認・是正や保有の必要がない個人情報の削除対応等を行っています。棚卸の実施状況については、コンプライアンス&リスク管理部が各組織の監査を実施しています。

### 5. 個人情報の取り扱いに関する事故・違反

2019年度は顧客の個人情報の取り扱いに関連し、第三者もしくは規制当局から指摘され、社外に公開すべきと判断した深刻な事案はありませんでした。

## 富士フィルムグループにおけるプライバシーマークとISMSの取得状況

2020年3月現在

種類	取得済みの関係会社		
Pマーク※1	富士フィルムメディカル	富士フィルムテクノサービス	富士フィルムイメージングプロテック
	富士フィルムイメージングシステムズ	富士ゼロックスシステムサービス	富士フィルムメディアクレスト
ISMS※2	富士フィルムグローバルグラフィックシステムズ	富士フィルムメディカル	富士ゼロックスマニュファクチャリング
	富士フィルムソフトウェア	富士ゼロックス	富士ゼロックスサービスクリエイティブ
	富士フィルムイメージングシステムズ	富士ゼロックス国内販売会社37社	富士ゼロックスサービスリンク
	富士フィルムイメージングプロテック	富士ゼロックスシステムサービス	富士ゼロックス海外生産会社4社
	富士フィルムビジネスエキスパート	富士ゼロックスプリンティングシステムズ	富士ゼロックスアジアパシフィック
	富士フィルム記録メディア事業部	富士ゼロックスインターフィールド	富士ゼロックス海外販売会社16社

※1 プライバシーマーク:(一財)日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)より、個人情報について適切な取り扱いが行われている企業に与えられるマーク

※2 ISMS:情報セキュリティマネジメントシステム。個人情報はじめとする情報全般の管理体制に関する認証

※3 富士ゼロックス「情報セキュリティ報告書」P18 [https://assets.fujixerox.co.jp/files/2019-10/652f2e3a4bcef5d47b2b3b679cde4a6d/i\\_security2019.pdf#page=18](https://assets.fujixerox.co.jp/files/2019-10/652f2e3a4bcef5d47b2b3b679cde4a6d/i_security2019.pdf#page=18)

## 2.2.10 大規模自然災害への取り組み

気候変動による海水面の上昇や異常気象の発生など、世界的な環境変化に伴い自然災害発生のリスクが高まっています。そのため事業継続計画(BCP)においては、国内では東海・東南海・南海連動型地震(南海トラフ)、首都圏直下型、富士山噴火、集中豪雨、河川氾濫、海面上昇のリスクにつき、広域災害時のグループ対応力のさらなる向上を課題とし、想定被害をもとに対処策を追加、強化しています。とくに近年、国内において増加している集中豪雨に対し、各地域における事前対策を強化するほか、アラートシステムを導入して早期の被害予測と対応を図っています。また米州、欧州、東南アジアなどの海外でも、各地域における自然災害(地震、竜巻、野火など)に対する事業継続計画及び従業員安全対策の強化を図っています。

## 2.3 イノベーションマネジメント

富士フィルムグループは、社会に価値ある革新的な「製品」「技術」「サービス」を生み出し続け、お客様の明日のビジネスや生活の可能性を拡げるチカラになるというコーポレートスローガン「Value from Innovation」の下、様々な領域における社会課題解決に向け、写真や映画フィルムの製造などで培ってきた多彩な技術をベースに、幅広い製品やビジネスを着実に生み出しています。

イノベーション創出においては、当社の重点領域であるヘルスケア事業や高機能材料事業分野を中心に、画期的な新商品・サービスや新規事業や新たな価値創出に向け、活動を進めています。

当社は、社会に対して大きなインパクトをもたらすようなイノベーション実現のためには、社外の方々とのフェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーションに加え、パートナーと対等な共創関係を構築しつつ、しっかりと志を共有することが非常に重要と考え、そのための拠点として2014年に日本で「Open Innovation Hub」を創設しました。2020年7月現在、欧米含め3カ所の拠点到施設を構え、コラボレーティブなオープンイノベーションを加速しています。

また、2018年には次世代AI技術の開発を中心とした拠点「Brain(s)」も設立し、商品・サービスの付加価値向上のための共創を目指しています。

## 2.4 サプライチェーンマネジメント

### 2.4.1 基本的な考え方

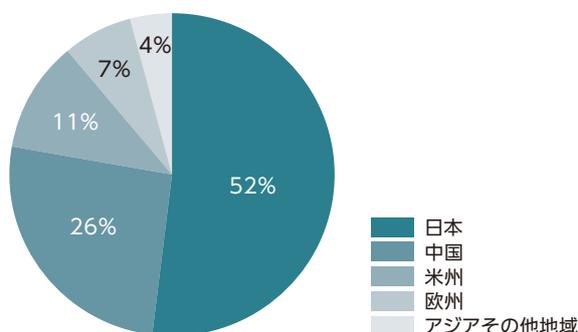
富士フィルムグループは、グローバル企業として多くの原料や資材を調達し、製造過程を経て、世界中のお客様に幅広い製品をお届けしています。当社グループが製造する製品の品質や安全性の確保はもちろんのこと、その原材料や、生産のための資材などの調達ルートであるサプライチェーンの状況についても、適切に管理する責任があると考えています。特に、近年の社会要請に鑑み、調達先を含めた当社グループのサプライチェーン全体で、労働者の人権・安全面も含めた労働環境、また地球環境や、倫理面に配慮したCSR視点での調達活動を推進しています。

富士フィルムグループは、こうした取り組みを通じ、調達先との相互理解と信頼関係に根差したパートナーシップのもと、共に事業リスクを低減しながら、競争力・企業価値を高め、より強いサプライチェーンを構築していくことを目指しています。

### 2.4.2 富士フィルムグループの調達の概要

富士フィルムグループは、化学品、高性能材料、医療・精密・光学・オフィス機器など幅広い分野の製品を製造しています。主な生産拠点は日本、米国、中国、オランダ及びベトナムに所在しています。調達品目は市況品、化学品、機器部品、包装材などと多岐にわたります。地域別の調達額比率としては、日本52%、中国26%、米州11%、欧州7%、アジアその他地域4%となっています。

生産資材の調達額地域別比率



富士フィルムグループは、より良い製品を製造し適正な価格で提供するために、すべての事業において生産と調達のプロセスの最適化を追求しています。具体的な調達戦略として、次の3つの観点を重視し、毎年目標・計画を立て、継続的に改善しながら調達活動を推進しています。

- ①原価改善(価格)
- ②安定調達・安定供給(品質・納期)の継続的な実現
- ③調達の事業継続計画(BCP)

上記観点に含まれる「安定調達」と「事業継続」を実現するためには、自社のみならず、調達先における人権・労働、環境、安全、倫理といったCSRのリスクを把握し、低減することが一つの重要な要素となります。

富士フィルムグループは、事業や扱う製品が多く、調達先の地域特性も様々であることから、調達におけるCSRリスクも多様です。加えて、各事業を取り巻く環境も変化している上、社会からのCSRに関する要請も高まってきています。

富士フィルムグループは、こうした状況を踏まえながら、調達先の選定や定期評価の中にCSR観点を含めるなど、CSRに配慮した調達(CSR調達)に取り組んでいます。一般的に見て、特に日本を除くアジア各国では労働争議の発生頻度が比較的高く、近年は国際世論を背景にした急激な環境規制強化などもあり、工場の操業停止リスクが高いと考えられています。そのため、富士フィルムグループでは、現在、特に中国を含むアジア地域に重点をおいたCSR調達活動に注力しています。

また、富士フィルムグループは、リスクの側面からだけでなく、ポジティブな側面からCSRに取り組むことも大切にしています。例え

ば、サプライチェーンで働く人々の人権が尊重されることで、生産性やモラルが向上し、それが結果として良質な製品やサービスの提供やイノベーションの創出につながると考えています。そのため、調達先にもこうしたポジティブな影響を向上させるCSRの活動に取り組んでいただき、ともに発展することを目指しています。

(CSR調達の具体的な取り組み内容については後述)

## 2.4.3 調達における方針と体系

### 1. 調達に関わる方針・規範の体系

富士フィルムグループの調達に関わるCSRの主な方針・規範の体系は次の通りです。



### 2. 富士フィルムグループの調達方針

当社はグループ共通の調達方針として、「富士フィルムグループ調達方針」を掲げています。当社は、当社グループの製品製造に携わる調達先にCSR(環境、人権・労働、環境、安全、倫理)の重要性を理解していただき、共に課題解決に取り組んでいくことが重要と考え、調達先の選定・評価の基準にCSRの視点を取り入れています。

富士フィルムグループ調達方針 <https://holdings.fujifilm.com/ja/sustainability/vision/policy/procurement>

### 3. 調達におけるお取引先(調達先)へのお願い (サプライヤー行動規範)

富士フィルムグループは、社会的責任や企業倫理の重要性を認識した事業活動を、自社のみならず、調達先にも理解いただき、共に発展していくことを目指しています。そのため、「調達におけるお取引先へのお願い」として「富士フィルムグループ 企業行動憲章 行動規範」を調達先にも周知し、順守を依頼しています。

また、調達先には、自社従業員や協力事業者(富士フィルムグループにとっての2次サプライヤーを含む)に対して周知することも依頼しています。

調達におけるお取引先へのお願い

<https://holdings.fujifilm.com/ja/sustainability/vision/policy/procurement>

富士フィルムグループ 企業行動憲章 行動規範

[https://asset.fujifilm.com/holdings/files/2019-09/3c568852df4f7fea9aa5a8a9b40ec82/aboutphilosophy\\_01\\_FF\\_CoC\\_2019\\_Japanese.pdf](https://asset.fujifilm.com/holdings/files/2019-09/3c568852df4f7fea9aa5a8a9b40ec82/aboutphilosophy_01_FF_CoC_2019_Japanese.pdf)

富士フィルムグループ 企業行動憲章 行動規範(24言語)

<https://holdings.fujifilm.com/en/about/philosophy#24languages>

## 「富士フィルムグループ 行動規範」の要素

人権の尊重	人権の尊重、ダイバーシティの尊重と推進、差別の禁止、いじめ・ハラスメント行為の禁止、プライバシーの保護、ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の両立)の推進、強制労働・児童労働の禁止、労働安全衛生と健康推進、労働基本権の尊重
公正な事業活動	積極的なコミュニケーション、情報開示、公正な競争、公正な販売活動、公正な調達活動、腐敗防止、贈収賄の禁止及び贈答、接待等の制限、役員・従業員の立場での思想・宗教活動の禁止、反社会的勢力との断絶、輸出入法規の順守、財務報告の正確性と適正な納税、品質保証、製品・サービスの安全確保、責任あるマーケティング
会社資産・情報の保全、保護	会社資産の有効活用、会社資産の不正利用の禁止、利益相反の禁止、インサイダー取引の禁止、秘密情報の保護、他者の知的財産の保護、個人情報の保護、危機管理
環境の保全・保護	気候変動への対応、循環型社会への貢献、化学物質の安全確保と有効活用、地域の環境保全と地域社会とのパートナーシップ

## 4. 調達先向けCSR調達ガイドライン

富士フィルムグループは、調達先に順守いただきたいCSR項目についてより深く理解いただくため、「富士フィルムグループ 行動規範」における重要な項目の解説や、取り組みにおけるチェックポイントをガイドラインにまとめ、調達先に周知しています。当該ガイドラインは、電子電機業界の企業が中心となって組織している国際的な枠組み、RBA\*が制定しているサプライヤー行動規範の項目をすべて網羅しています。

\* RBA=Responsible Business Alliance(責任ある企業同盟)

## 参考:調達先向けCSR調達ガイドラインの要素

## 1. 人権・労働 (Social)

拘束労働・児童労働の防止、不当な差別とプライバシー侵害の防止、外国人の人権への配慮、職場での暴力・性的虐待・セクハラ・過剰な懲罰の防止、合理的な賃金の提供及び適正な労働時間・休日の管理、労働者の団結権及び団体交渉権の保障、職場・作業における労働災害の防止、病気・怪我の治療及び健康管理に関する諸制度の整備、保健衛生施設及び福利厚生制度の充実、人材育成の推進(キャパシティ・ビルディング)、第三者認証取得の推進

## 2. 環境(Environment)

地球温暖化の抑制、製品における省資源化(天然資源の使用抑制)の推進、リサイクル及び廃棄物の適正な処理、化学物質の適正な管理、その他の環境保全の推進、行政手続の遵守、EMSの第三者認証取得の推進

## 3. 企業倫理(Governance)

企業倫理・コンプライアンスの管理体制、汚職・腐敗の防止、知的財産の保護、公正な調達取引の確保、問題提起・内部通報制度の整備、情報セキュリティ体制の整備

## 4. 取引先の取引先(当社の二次取引先に該当)への展開

上記3項目それぞれについて、取引先の取引先にも展開・推進することを要請している

富士フィルム CSR調達ガイドライン

[https://asset.fujifilm.com/www/jp/files/2019-12/606af108fac2f84c91383df8358bbb3c/about\\_sustainability\\_procurement\\_index\\_pdf\\_02.pdf](https://asset.fujifilm.com/www/jp/files/2019-12/606af108fac2f84c91383df8358bbb3c/about_sustainability_procurement_index_pdf_02.pdf)

富士ゼロックス CSRマネジメントガイドライン

[https://www.fujixerox.co.jp/company/csr/svp2030/governance\\_supply/supplychain.html](https://www.fujixerox.co.jp/company/csr/svp2030/governance_supply/supplychain.html)

## 5. その他の基準等

上記以外にも、調達先には、富士フィルムホールディングスの環境方針などに基づいて、各事業会社から個別事項の取り組み要請を行っています。

特に環境課題の解決のためには、当社だけでなくサプライチェーン全体で、GHG排出削減やエネルギー使用量の削減など、気候変動

対策に取り組む必要があります。そのため、当社グループが保有する省エネルギー等に関する技術や知見を活用した支援など、調達先での課題解決に向け、今後も調達先との連携を進めていきます。

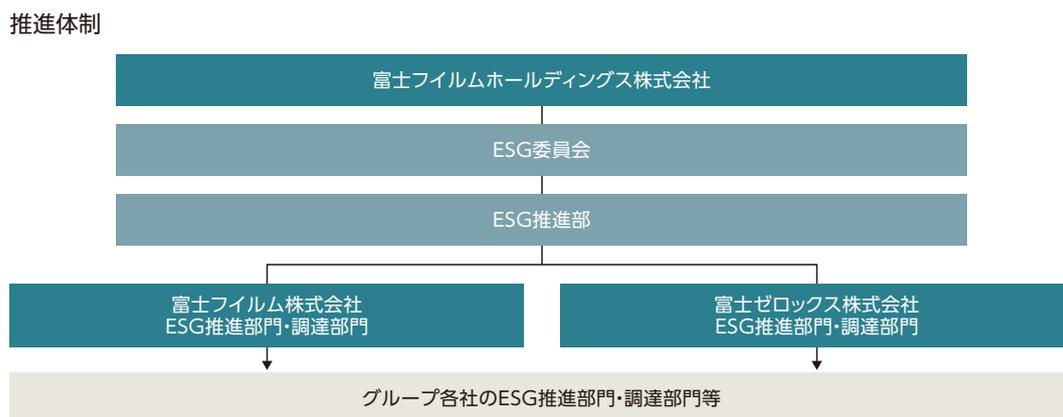
- 環境方針  
富士フィルムグループ グリーン・ポリシー(環境方針) <https://holdings.fujifilm.com/ja/sustainability/vision/policy/green>
- 環境に関する調達先への要請事項  
富士フィルム グリーン調達基準 <https://www.fujifilm.co.jp/corporate/environment/procurement/greening/basic.html>
- 富士ゼロックス グリーン調達基準 <https://www.fujixeroc.co.jp/company/policy/purchase>
- 人権に関する方針  
人権声明 <https://holdings.fujifilm.com/ja/sustainability/vision/policy/statement>

### 2.4.4 CSR調達の推進体制

富士フィルムグループのCSR調達活動は、富士フィルムホールディングスESG推進部が富士フィルム・富士ゼロックスと連携して活動方針・計画を策定していますが、そのうち、経営に関わる重要事項は、社長を委員長とする富士フィルムホールディングスESG委員会で承認、決定されています。

ESG委員会で承認、決定された事項はもちろん、ESG推進部が策定した活動方針・計画については、グループ各社のCSR推進部門・調達部門に展開され、各社で推進されています。

CSR調達活動に関わる推進体制と各組織の主な役割は次の通りです。



#### 各組織の役割

組織	主な役割
富士フィルムホールディングス株式会社 ESG委員会(委員長は社長)	重要事項の審議及び決定
富士フィルムホールディングス株式会社 ESG推進部	グループ全体の活動方針・計画の策定、グループ各社の活動支援、外部向けお問い合わせ窓口*の運営
富士フィルム株式会社・富士ゼロックス株式会社のESG推進部門・調達部門	グループ全体の活動方針・計画について、関係部門への周知、同方針・計画を踏まえた活動の企画、自社内、及びグループ会社における活動の支援
グループ各社のESG推進部門	グループ全体の活動方針・計画の周知や、自社内における活動の支援
富士フィルム株式会社・富士ゼロックス株式会社・グループ各社の調達部門等	富士フィルムグループの調達方針や環境方針に基づく調達先へのCSR活動取り組みの依頼、調査、現地訪問等による取り組み状況の確認、改善のアドバイス・支援

\* 調達先からの相談や苦情を含む富士フィルムグループのCSR活動に関するお問い合わせに対応しています。

富士フィルムホールディングス サステナビリティに関するお問い合わせ <https://holdings.fujifilm.com/ja/contact>

## 2.4.5 サプライチェーンにおける持続可能性向上のための取り組み

### 1. CSR調達活動のサイクル

富士フィルムグループは、CSR調達活動の推進のため、①調達関連方針の展開(サプライヤー行動規範含む)、②調達先のリスク評価、③CSR(環境・人権や労務管理・企業倫理)リスクのある調達先への改善依頼・支援という一連の活動について、「CSR調達推進プログラム」と位置付け、以下のように4つのステップから成るサイクルで推進しています。

#### CSR調達の活動サイクル



#### 各ステップにおける活動内容

##### ①富士フィルムグループのCSRの考え方の周知

富士フィルムグループのCSRの考え方やお願い事項を調達先に理解・実践していただくために、行動規範や調達方針等をウェブサイトで公開するだけでなく、サプライヤー説明会にて調達方針や基準を直接説明し順守を要請しています。さらに、行動規範を定期的に調達先に送付し、受領書をいただくことで、周知の徹底を図っています。

##### ②調達先評価

調達金額や調達品の特性などから重要と判断した調達先(クリティカル・サプライヤー)<sup>※1</sup>、または中国やアジアなどの高リスク地域<sup>※2</sup>にある調達先のCSRリスク状況や課題を把握するため、定期的にCSRリスク診断や、調達先による自己評価(セルフチェック)<sup>※3</sup>を実施しています。

##### ③調達先への改善要請と支援、④調達先による改善活動

上記2のセルフチェックや日常の調達においてリスクがあると判断した調達先(ハイリスク・サプライヤー)に対して、個別に再確認を行い、改善要請や支援を実施します。中でも中国・アジアの調達先については、当社専門チームが現地でCSR取り組み状況を確認し、改善アドバイスを実施する専門訪問診断を行います。この診断結果を元に調達先で改善を進め、サプライチェーン全体で富士フィルムグループのCSRを順守していきます。

※1 重要な調達先(クリティカル・サプライヤー)とは、富士フィルムグループの競争力や事業継続にとって大きな影響を与える調達先を指します。富士フィルムグループは、調達先ごとの調達金額、調達先の代替可能性、取引の継続性などの要素を考慮して重要な調達先を特定しています。

※2 富士フィルムグループは、地域別環境・社会リスク情報、地域/国別法規制情報などをもとに、調達におけるCSR観点でのリスク領域を特定しています。

※3 セルフチェックの分野と主な項目

分野	要素
人権・労働	方針、法規制モニタリング、強制労働、外国人の人権、児童/若年労働、差別・ハラスメント、懲戒、労働時間の管理(長時間労働の抑制等)、賃金(最低賃金の確保、超過勤務時間の手当等)、労働条件、団体交渉権、サプライヤー管理
環境	方針、法規制モニタリング、温暖化防止、資源の使用抑制、リサイクル及び廃棄物の適正な処理、汚染防止、許認可、マネジメントシステム、サプライヤー管理
安全衛生	方針、法規制モニタリング、保護具、機械安全、化学物質管理、防災、健康診断、食堂及び寮の安全衛生、マネジメントシステム、サプライヤー管理
倫理	公正取引、法規制モニタリング、コンプライアンス調査、腐敗防止、知的財産権、公正取引、内部通報、苦情処理、情報セキュリティ、サプライヤー管理
BCP	事業継続計画(BCP)

## 2. 2019年度の活動概要

### (1) 富士フィルムグループのCSRの考え方の周知

2019年4月に改定した「調達におけるお取引先へのお願い」(=「富士フィルムグループ 企業行動憲章 行動規範」)を、国内外の調達先に再周知し、うち398社から受領書を回収しました。

### (2) 調達先評価

国内外の重要な調達先に対しセルフチェックを実施しました。疑義のある回答内容については個別に再確認を行い、当社グループのサプライチェーンにおける課題設定につなげています。回収率は全体として前年度から改善しましたが、うち海外では依然として改善の余地があるため、次年度はさらなる向上を図っていきます。なお、セルフチェックで大きなリスクが発見された場合には、調達先に対して改善の依頼や支援を実施することにはしていますが、2019年度においてはそのような事案はありませんでした。

### (3) 調達先への改善要請と支援

#### ① 専門訪問診断

当年度のセルフチェックやQCD、環境への取り組み、経営状態等の観点から、中国・ベトナムに所在する51社をリスク評価の必要性の高い調達先と特定しました。このうち、当社グループの拠点が調達先39社に対し専門チームによる実地確認を実施。特に環境・安全分野において環境破壊や事故につながる懸念のあるリスクなどが発見され、該当の調達先すべてに対し改善を要請しました。また、調達先におけるその他のCSR課題に関しても、これまでの活動で培った知見を生かして改善のためのアドバイスを実施しました。発見された問題に対しては、調達先の立てた改善計画に基づき進捗を確認し、改善状況確認のための再訪問も実施しています。

#### ② 教育・キャパシティビルディング

富士フィルムが半年ごとに実施している国内調達先向けの化学物質管理教育説明会において、CSRの重要性や当社グループのCSR調達の取り組みに関する説明を実施し、理解を促しました。

富士ゼロックスシンセン(FXSZ)では、労働者の労務管理や健康管理体制の構築方法の共有などを目的に、職業健康管理セミナーを実施しました。FXSZでの活動の知見を生かし、2019年度に本格的なCSR調達活動を開始した富士フィルム蘇州(FC)でも、特に重要性の高い調達先32社を対象にCSRの説明会を実施し、CSRの重要性や当社グループのCSR調達の取り組みに関する理解を促しました。

#### ③ 調達先との協業を通じた課題解決の支援

当社グループは、国際的な重要課題の一つである気候変動対策にサプライチェーン全体で取り組むために、調達先との連携を進めています。具体的には、サプライヤー説明会を通じて当社の気候変動の取り組みに関する方針の理解を促しています。また、富士フィルムエンジニアリングがもつ技術や知見を活用し、GHG排出削減やエネルギー使用量削減など、調達先における課題解決に向けた支援活動を開始しています。

### CSR調達活動実績データと数値目標 (KPI)

活動分類	項目	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度目標	
行動規範周知と受領書回収	受領書提出依頼社数	-	-	398	400	
	受領書回収率	-	-	98%※1	90%以上	
CSRセルフチェック	依頼社数	635	408	263	400	
	回答回収率	88%	86%	98%※2	90%以上	
	適合率90%以上の社数の率	(最重要項目)	96%	94%	87%※3	
		(重要項目)	69%	75%		
専門訪問診断	実施社数	49	46	39	対計画実施率 100%	
	対計画実施率	100%	100%	76%		

※1: 富士フィルム 96%、富士ゼロックス 100%

※2: 富士フィルム 96%、富士ゼロックス 99%

※3: 2017年度及び2018年度は富士ゼロックスの値。2019年度からは最重要項目と重要項目の区分を廃止の上、富士フィルムグループ全体での率を算出。

## 2.4.6 富士フィルムグループの生産拠点におけるCSRの取り組み

### 1. 顧客による監査

当社グループが調達先となっている顧客からの監査に対しては、都度適切に対応しています。2019年度も、国内外拠点において顧客による監査が複数実施されましたが、いずれの監査でも取引の継続性に影響を及ぼすような問題は発見されませんでした。

### 2. 自社生産拠点の自己診断

自社の国内外8拠点においてCSRセルフチェックを実施し、全拠点が適合率100%であることを確認しました。RBAセルフアセスメント(7拠点)においても、すべての拠点がグリーン評価を維持しています。

また、当社フィリピンの生産拠点とその委託先会社に対し、現場訪問によるCSRの取り組み診断を行いました。結果、いずれも女性従業員に妊娠検査を課していることが判明。当該検査は勤労上の配慮を目的とするものではあったものの、一方で従業員の雇用機会均等や処遇における公平性を損なう事態につながる恐れがあるため、国際的な規範に鑑みて当該検査の廃止を要請しました。同時に、他のグループ会社についても同様の検査実施の有無を調査し、問題がないことを確認しました。

### 3. 中国での活動展開強化

2019年6月、中国蘇州において、環境・CSR調達をテーマとした富士フィルムと富士ゼロックス合同の会議を開催。当社グループの中国拠点及び東京本社から12社33名が出席し、環境・CSR調達の目標計画や各拠点における活動状況の共有、調達先におけるCSR潜在リスクと対策に関する討議等を実施しました。ここで共有・討議された内容は、今後の活動展開における課題設定にもつなげていきます。

## 2.4.7 紛争鉱物への取り組み

### 1. 方針・取り組みのフレームワーク

富士フィルムグループは、鉱物採掘が紛争や人権侵害の要因となる「紛争鉱物<sup>※1</sup>」の問題について、紛争や人権侵害に直接・間接に加担しないことを明確に宣言しており、当社グループのサプライチェーン全体で責任ある調達を行うために、経済協力開発機構(OECD)の「紛争地域および高リスク地域からの鉱物の責任あるサプライチェーンのためのデュー・デリジェンスガイダンス」の5ステップに則って管理をしています。

責任ある鉱物調達に関する富士フィルムグループの考え方 <https://holdings.fujifilm.com/ja/sustainability/vision/policy/procurement>

#### 取り組み内容

OECDの5ステップ	富士フィルムグループの取組内容
①強力な管理システムの構築	対象鉱物との関係が強い製品が多いドキュメント事業においては、外部動向を把握し適切な鉱物来歴調査を行うための社内体制を調達・営業・本社部門によって構築しており、毎年、年間計画を策定して調査を実施。本スキームをグループ全体に展開中。
②リスクの特定と評価	毎年、RMI <sup>※2</sup> が定めるサプライチェーンの鉱物来歴調査、結果検証、原産国特定を実施。ドキュメント事業では、毎年OEM製品供給先へ調査結果を報告。また、光学・電子映像事業、グラフィックシステム事業、記録メディア事業などその他の事業においても多くの顧客企業から紛争鉱物調査の要請を受け、それらすべてに対して適切に対応。
③特定されたリスクに対する戦略の策定と実施	紛争地域産鉱物を使用している可能性は認められたが、武装勢力の介入情報はなし。紛争地域には人権に配慮して採掘する企業や団体もあるため、当社は紛争地域産鉱物の一律排除は実施せず。
④独立した第三者機関による監査の実施	富士フィルムグループは、事業会社である富士フィルムと富士ゼロックスがJEITA <sup>※3</sup> の「責任ある鉱物調達検討会」に参加、人権侵害に加担しないための合理的かつ効果的な仕組み(RMAP <sup>※4</sup> )を他社と共に検討。調達先には、RMIなどが第三者監査を経て認証している紛争フリー製錬所の使用を呼びかけ。
⑤サプライチェーンのデューデリジェンスの方針と実施状況の開示	紛争鉱物問題に関する富士フィルムグループの方針、取り組み内容、取り組み結果をホームページにて開示。

※1 採掘によって得られる資金が非人道的な用途に使われたり、採掘現場で人権侵害が起こっているとして問題視されている鉱物(タンタル、タングステン、スズ、金)のこと。

※2 RMI=Responsible Minerals Initiative(責任ある鉱物イニシアチブ)

※3 JEITA=一般社団法人電子情報技術産業協会

※4 RMAP=Responsible Minerals Assurance Process(責任ある鉱物保証プロセス)

## 2. 紛争鉱物への取り組み実績と目標

2019年度、ドキュメント事業では、調査対象の調達先のうち98%の調達先から回答を回収しました。調査の結果、RMIが認識している製錬／精製業者331社を特定し、このうち250社がRMAPの認証を取得していることを確認しました。(2020年3月31日時点)。

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度目標
紛争鉱物の来歴調査における調達先からの回答回収率	100%	99%	98%	95%以上
紛争鉱物の来歴調査における認証フリー製錬所比率	46%	55%	76%	認証フリー製錬所比率の継続的な向上

### 2.4.8 用紙調達の取り組み

富士フィルムグループは、森林資源の保全を目的として、紙及び紙原料の調達に関する方針を定め、責任ある紙・紙原料調達を実施しています。特にドキュメント事業では、プリンタ・コピー用紙等の「紙」を主要商材の一つとして販売していることから、環境・人権に配慮・管理された森林資源から調達された原料を用いることで森林破壊や人権侵害に及ぼさないことを宣言し、用紙調達について「調達先に対する環境・健康・安全に関する調達規程」を制定しています。この規程では、調達する用紙自体に対する基準に加え、原材料の調達先に関する選定基準を定めており、原材料の調達先には事業活動を通じて生物多様性保全や地域住民の権利尊重等に取り組むことを求めています。

また、既存調達先における当社の要求事項の順守状況確認、及び新規調達先の選定のために、調達担当役員を議長とする「CSR用紙調達委員会」を毎年1回開催しています。

#### 用紙調達基準の要素

##### (1)「用紙に対する調達基準」

- ①持続可能な森林管理がなされていること
- ②再生パルプは原料古紙の供給元が明らかであること
- ③使用する化学物質は安全が確認されていること
- ④用紙製造は、無塩素漂白処理で行っていること
- ⑤生産工場は環境管理システムを保持していること

##### (2)「用紙の調達先企業に対する取引基準」

- ①環境:操業する国及び地域の法令を順守していることはもとより、保護価値の高い森林の保護や森林生態系に配慮した操業を行っていること
- ②地域住民の権利:周辺住民の権利(生活権や居住権等)が守られているとともに、周辺住民の権利に重大な影響を与える可能性がある場合に、当該住民に対して十分な対話を行っていること
- ③企業倫理:労働者の人権が守られていること、公正な取引が慣習的に行われていること、反社会的勢力や団体との関係を断っていること

#### 用紙調達の取り組みのKPI

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度目標
国内外の共通用紙調達における用紙調達基準をすべて満たしている取引先社数比(富士ゼロックス)	100%	100%	100%	100%

### 2.4.9 物流におけるCSR調達の取り組み

日本の物流業界では、インターネット通販の普及に伴い2017年頃より宅配の取扱個数が急増したこと等により、ドライバーの長時間労働や過労死、車両整備の不良による環境・安全問題が大きな社会問題となっています。

富士フイルムグループの商品物流業務を担う富士フイルムロジスティクスは、1次取引先である物流協力会社に対するCSR調達活動を2009年度から継続しています。物流協力会社にはCSRセルフチェックの実施を依頼し、セルフチェック適合率が90%未満の協力会社には、富士フイルムロジスティクスが訪問して不適合項目について改善アドバイスを行っています。2019年度は123社がCSRセルフチェックを実施しました。

#### 国内商品物流におけるCSR調達の取り組みのKPI

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度目標
CSRセルフチェック適合率90%以上の社数比	97%	100%	97%	100%

### 2.4.10 サプライチェーン領域において連携しているイニシアチブ

当社は、生産・調達において進化する世界レベルの要求に応えつつ、自信をもってお客様に製品を提供するためにも、世界の動向を的確にとらえるべく、各種イニシアチブに参加しています。現在サプライチェーン領域において参画しているイニシアチブは次の通りです。

- 「アーティクルマネジメント推進協議会(JAMP)」

富士フイルムは、化学物質等の情報を適切に管理し、サプライチェーンの中で円滑に開示・伝達する仕組みの普及を目指す当協議会に参加。

- 国連グローバル・コンパクト(UNGC)、グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン(GCNJ)

富士ゼロックスは、2002年に「国連グローバル・コンパクト(UNGC)」に署名し、2019年もAction Platform on Decent Work in Global Supply Chainsに参加しました。(2020年6月からは富士フイルムホールディングスとして署名)

また、グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン(GCNJ)では、サプライチェーン分科会、ヒューマンライツデューデリジェンス分科会で活動しています。

- JEITA「責任ある鉱物調達検討会」

富士フイルム、及び富士ゼロックスとして、日本のIT/エレクトロニクス産業の業界団体「電子情報技術産業協会(JEITA)」の「責任ある鉱物調達検討会」に参加しています。

- 国際労働機関 (ILO)

富士ゼロックスは、2019年、ILOからの「アジアにおける責任あるサプライチェーン」プロジェクトへのCSR事例提供の要請に対応しました。

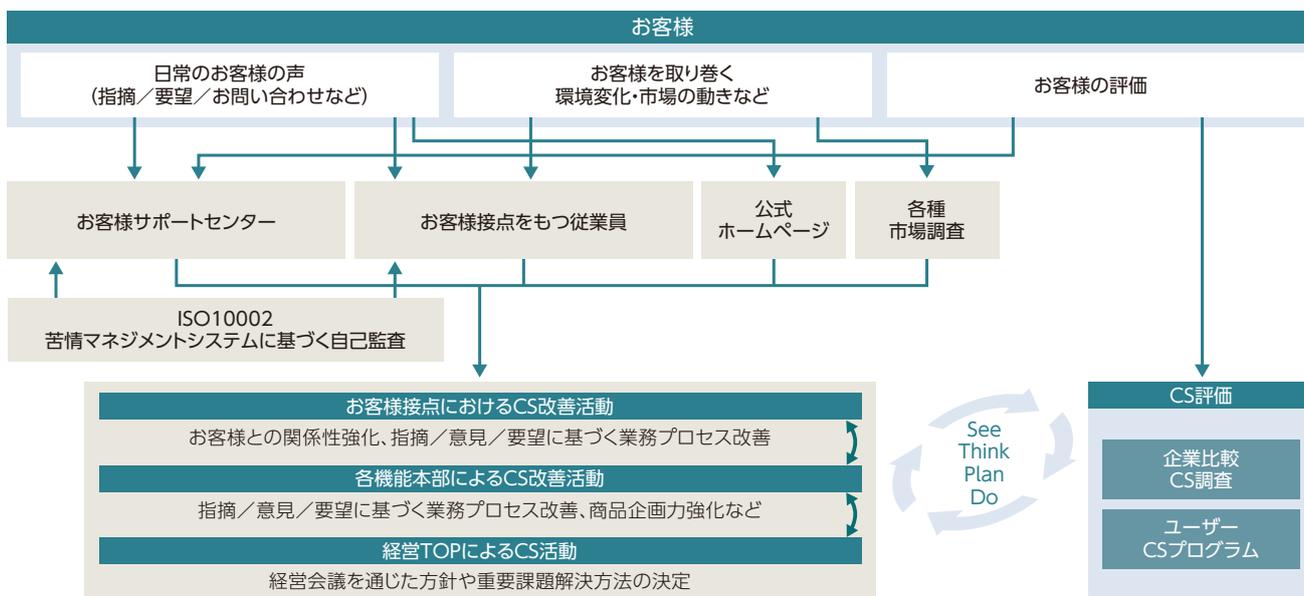
## 2.5 顧客対応マネジメント

### 2.5.1 顧客対応の基本的な考え方

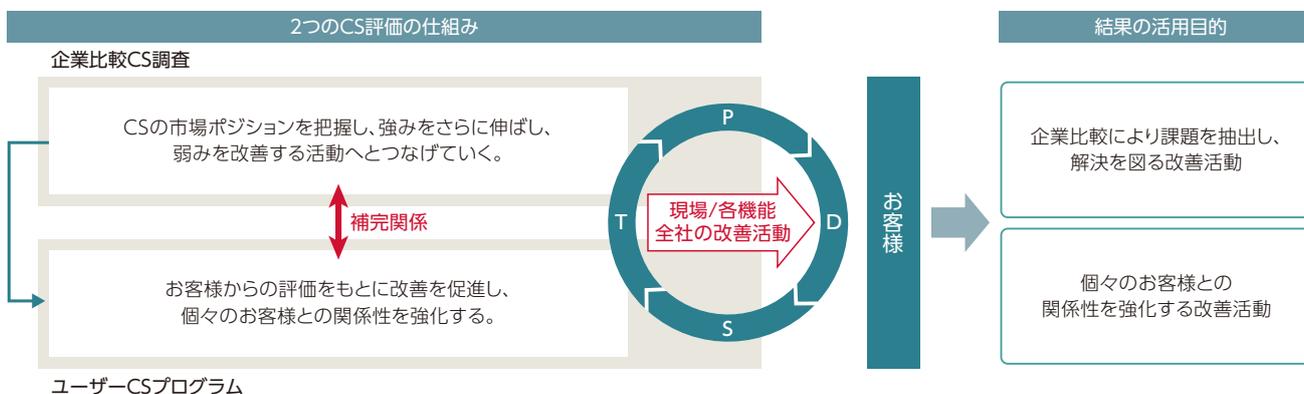
富士フイルムグループは、企業理念でうたっているように、「顧客満足 (CS:Customer Satisfaction)」を経営の基本とし、お客様にとって安全・安心で魅力ある「最高品質の商品、サービス」の提供を目指しています。お客様に満足していただくためには、お客様の多様な声を拾い上げ、商品・サービスに効果的に反映できる仕組みが重要です。そのため、お客様との接点となる窓口でのコミュニケーションを大切に、迅速・親切・的確・公平を基本とした対応を図るとともに、お客様の声を正しく把握し、業務プロセスや製品開発の改善につなげる体制を構築しています。

### 2.5.2 顧客対応の取り組みに関する体制

お客様とのコミュニケーションの仕組み



#### CSプログラム (CS調査に基づく改善活動)



### 2.5.3 顧客満足度向上に向けた取り組み

#### 1. 自社及び、販売流通ネットワークへの教育研修の実施

富士フイルムグループは、当社のカスタマーエンジニアに加えて、特約店などの社外パートナーも対象とした研修を展開しています。商品・サービス研修では、お客様へ高水準で均質なサポートを提供するために、全パートナーに対して、各種商品・サービスの導入や設置、メンテナンス、修理対応や使用説明に必要なスキルと知識を習得する研修を実施しています。また、地域別の顧客満足度調査結果の情報共有や、それらの向上に向けた保守サービスや営業活動の研修も展開し、当社グループと社外パートナーが一丸となって、グローバルにさらなる顧客満足度の向上を目指します。

#### 2. オンラインサービス

顧客によるオンラインサービスの利用状況

単位(%)

	2017年度	2018年度	2019年度	2019年度に定めた目標
オンライン顧客(オンラインサービス/売上プラットフォームを使用している顧客の比率)	74.7	79.3	83.4	82
オンライン売上(直接販売、宣伝広告などを通じた売上の比率)	4.8	4.9	4.9	5.0

※ オンライン顧客:富士ゼロックスの国内複合機のオンラインによるリモートメンテナンス契約を締結している顧客の割合

※ オンライン売上:特にオンライン売上を強化しているイメージング、ライフサイエンス、ドキュメント分野におけるオンライン売上から算出

#### 3. 顧客満足度調査の実績

##### (1) 顧客満足度調査の実施

アフターサービスが重要な写真関連製品、デジタルカメラとメディカルシステム、ドキュメント事業の顧客満足度を測定しています(5段階評価で、上位2つを選択した顧客の割合を明示)。

##### ① 顧客満足度調査の評価推移

単位(%)

	2017年度	2018年度	2019年度	2019年度に定めた目標
顧客満足度の比率(顧客満足度指数)	83.5	85.1	86.3	86
当社の全売上におけるデータカバー比率	73	77	77.6	

##### ② 上記①のデータの内、各事業領域の顧客満足度評価

単位(%)

事業領域	2017年度	2018年度	2019年度
イメージング事業(デジタルカメラなど写真関連)	85.2	89	89
ヘルスケア&マテリアルズ事業(メディカル製品)	80	78	79
ドキュメント事業	93.2	91	92

##### (2) 顧客満足度調査に関する2019年度の受賞履歴

- J.D. パワー“法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度2年連続No.1<コピー機/プリンター部門>”

(J.D. パワー2018年法人向けテクニカルサポートコールセンター満足度調査。調査は従業員5名以上の企業から回答を得た結果。 <http://jdpower-japan.com>)

#### 4. ヘルスケア事業における取り組み

当社事業の柱の一つであるヘルスケア事業は、人々の命に直結する大変重要な分野です。

富士フイルムグループでは、事業活動の基盤として、全従業員に対し、「富士フイルムグループ企業行動憲章・行動規範」を周知徹底しているほか、ヘルスケア事業を念頭に、以下のような取り組みを行っています。

### (1) 医療サービスへのアクセス向上に向けた取り組み

富士フィルムグループでは、重点分野の一つとして「健康」を挙げ、当社グループの製品・サービス・技術を提供することを通じ、人々の生活の質のさらなる向上に寄与することを目指しています。中でも「医療サービスへのアクセス向上」を重点課題とし、様々な地域へ検診の仕組みの普及、開発途上国における結核の早期発見診断システムの開発など、幅広い取り組みを行っています。

<https://holdings.fujifilm.com/ja/sustainability/activity/health/priority-issue-2>

### (2) 事業の公正性、及び透明性確保に向けた取り組み

#### ① 公正な競争に基づく営業活動

富士フィルムグループは、ヘルスケア事業において、医療機関等との関係の透明性及び信頼性を確保することが非常に重要と考えています。当社グループが行うあらゆる活動は、日本医療機器産業連合会、医療機器業公正取引協議会及び日本製薬工業協会など業界団体が定める「倫理綱領」、「企業行動憲章」、「プロモーションコード」、「公正競争規約」といった規程やガイドラインに加え、富士フィルムグループの「企業行動憲章」、「行動規範」、及びヘルスケア事業を行うグループ各社における自社規程などの関係諸規範及びその精神に従って行われています。

また、2020年7月には、ヘルスケア事業において、特に重視しなければいけない法規制などの視点を加え、関連するグループ会社を対象とした「富士フィルムグループグローバルヘルスケア行動規範」を制定しました。各社の従業員はこれらを順守し、公正な競争に基づいて事業を進めています。

#### ② 情報公開

富士フィルムグループが高い倫理性を担保した上で企業活動を行っていることにつき、社会から広く理解を得ることを目的とし、ヘルスケア事業における資金提供等について定期的に情報公開を行っています。