

The diagram illustrates the relationship between three human rights principles. At the top, a red banner reads 'ステークホルダーエンゲージメント' (Stakeholder Engagement). Below this, three boxes are arranged in a triangle, connected by double-headed arrows. The top-left box is titled 'JR九州グループ 人権基本方針の策定 (指導原則16)' (JR Kyushu Group Human Rights Basic Policy Formulation (Guideline 16)) and contains the text: 「JR九州グループ人権基本方針」において、すべてのステークホルダーの人権の尊重を表明しています。 (In the 'JR Kyushu Group Human Rights Basic Policy', we state our commitment to respecting the human rights of all stakeholders.) The top-right box is titled '救済メカニズムの構築 (指導原則22)' (Construction of Remediation Mechanism (Guideline 22)) and contains the text: グループ及び取引先の従業員やお客さま、地域の皆さまから、人権問題に関する通報や相談を受け付ける窓口を設置しています。 (We have established a window to receive reports and consultations regarding human rights issues from employees and customers of the group and its business partners, and from the community.) The bottom box is titled '人権デュー・ディリジェンスの実施 (指導原則17)' (Implementation of Human Rights Due Diligence (Guideline 17)) and contains the text: 「JR九州グループ人権基本方針」に基づき、人権デュー・ディリジェンスを実施しています。 (Based on the 'JR Kyushu Group Human Rights Basic Policy', we are implementing human rights due diligence.)

ステークホルダーエンゲージメント

**JR九州グループ
人権基本方針の策定**
(指導原則16)

「JR九州グループ人権基本方針」において、すべてのステークホルダーの人権の尊重を表明しています。

救済メカニズムの構築
(指導原則22)

グループ及び取引先の従業員やお客さま、地域の皆さまから、人権問題に関する通報や相談を受け付ける窓口を設置しています。

人権デュー・ディリジェンスの実施 (指導原則17)

「JR九州グループ人権基本方針」に基づき、人権デュー・ディリジェンスを実施しています。

```

graph LR
    A[人権リスクの  
特定] --> B[予防・軽減策の  
実施]
    B --> C[取り組み効果の  
追跡・調査]
    C --> D[情報開示]
    D --> A
  
```

人権リスクの
特定

予防・軽減策の
実施

取り組み効果の
追跡・調査

情報開示

当社グループが優先して対応すべき人権リスク

被害の深刻度	人権侵害の発生可能性	リスク項目
高	低	差別 (男女間不平等含む)
高	高	安全を脅かす事象 ハラスメント プライバシーの侵害 長時間労働
低	低	サブライチェーン上の人権侵害 相談窓口への不信感
低	高	

健全な企業運営 — 人権推進 —

予防・軽減策の実施(2024年度の主な取り組み)

■ カスタマーハラスメント防止に向けた取り組み

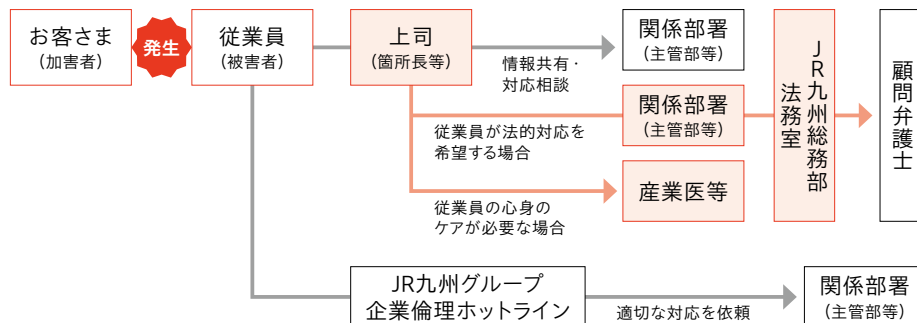
安全の確保やお客さまの立場に立った安心・快適なサービスの提供はもとより、法令遵守や人権・環境等に配慮した事業活動を通じて、企業の社会的責任を果たし地域に貢献していきたいと考えています。そのうえで、従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働き続けられる職場環境を整備することが大切であると考えています。このような考えのもと、2024年9月に「JR九州グループカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、社内外に公表しました。

カスタマーハラスメントと判断される言動を認めた場合には、従業員を守るために毅然とした対応を行い、必要に応じて商品・サービスの提供やお客さまへの対応を中止します。また、基本方針の策定に伴い、従業員が顧問弁護士に相談できる仕組みを整備するとともに、全従業員にカスタマーハラスメントの基本的な知識や相談フローについて周知を図り、対応マニュアルを整備しました。

「JR九州グループカスタマーハラスメントに対する基本方針」(2024年9月版)

web https://www.jrkyushu.co.jp/company/esg/human_rights/pdf/240920_customer_harassment.pdf

■ カスタマーハラスメント発生時の対応フロー



■ サプライチェーン上の人権侵害への対応

取引先に対して、「調達の基本方針」の周知のほか、当社グループの人権推進の取り組みを、あらゆる機会を通じて説明しています。2024年度は、資材及び建設取引先430社に説明し、理解と支持を求めました。



協力会社への人権推進の取り組み説明

■ 救済窓口の体制の見直し

当社グループ及び取引先従業員の人権侵害の救済窓口として「JR九州グループ企業倫理ホットライン」を設置していますが、窓口の独立性と調査の透明性・公正性を担保するため、2025年2月に窓口を一本化し、社外の専門会社に委託しました。

P.68 内部通報制度

■ 人権意識の向上に向けた取り組み

人権侵害を「しない、させない、見逃さない」との考えのもと、全役員・従業員に教育及び啓発を行っています。また、社外研修等も活用しながら、人権について定期的に考え、学ぶ機会を創出しています。

取り組み効果の追跡・調査

■ アンケート調査

当社グループ及び取引先における人権侵害の発生状況や人権推進に係る取り組みへの理解・支持状況の把握を目的にアンケートを実施しています。2024年度は、従業員及びグループ会社、資材取引先460社に実施しましたが、2025年度以降は取引先の対象を拡大することになっています。

■ 外国籍労働者へのヒアリング

定期的に現地を訪問し、技能実習生をはじめとした外国籍労働者の就労・居住環境の確認とヒアリングを実施しています。



外国籍労働者へのヒアリング

情報開示

人権推進の取り組みについては、JR九州ホームページ等で開示しています。

人権の尊重

web https://www.jrkyushu.co.jp/company/esg/human_rights/