

誠実な企業経営の継続

For Reliable Management

透明で機能的なガバナンス体制のもとで
社会的責任をしっかりと果たすこと、
それが誠実な企業経営、事業活動の根幹です。

✦ 誠実な企業経営の継続のために

誠実な企業経営なしには、経営理念の実現はもちろん、コスモ石油グループが社会に存在し続けることさえ難しいと言っても過言ではないでしょう。

そして、「誠実」な企業経営は気を緩めることなく継続させていかななくてはなりません。コスモ石油グループではより透明で機能的なガバナンスと業務執行体制を目指して、常にレベルアップに取り組んでいます。社会的責任の推進においても、着実に、確実に取り組んでいけるよう、体制の整備や実行計画を策定するとともに、社員一人ひとりの意識の向上を図っています。

Managing Director's Voice

Naomasa Kondo

グループ全体で自覚し、一人ひとりが取り組むCSR。

コスモの考えるCSRとは？

私たちが企業市民である以上、『安定した収益基盤の確立』と『社会的責任』こそが、追い求めるテーマの両輪。これをグループ全体で、そしてステークホルダーと手を携え、推し進めていった先に、企業価値という成果が実を成す—それが、コスモ石油グループの思い描くCSRの基本像です。

我々はどう実現していくのか？

その第一は、経営計画という大綱の中に、CSRを重要課題と位置付けること。いわば「法」「行動規範」として明文化していくことです。第二に、システムづくり。それもコスモ石油単体ではなく、グループ全体で一体感を持てるシステム作りを進めています。業態も企業風土も多彩な各社ですが、それぞれの個を尊重しながら、大きな連携で結び、目的を共有し、CSRの土壌を一定方向へ耕していくことでシナジー効果を育みます。そして第三が、実行と検証。関係会社のトップによる率先垂範はむろん、ベテラン、新人、そしてできればアルバイトやサプライヤーの一人ひとりが意識を高め、行動に移していけるようにしたいと思います。そのために、今回、本誌『サステナビリティレポート2005』をグループ社員全員に配布しました。本誌をお読みにになった皆さん、ぜひ、読後の感想をお聞かせください。

近藤直正
常務取締役 (CSO担当)



✦ コスモ石油グループのCSR

● 取り組みの2つの視点

社会的責任はすべての企業活動に伴われるものです。そしてすべての企業活動は、現場で働く一人ひとりの社員の行動の集合です。社会的責任を企業としてしっかりと果たしていくには、社員一人ひとりの理解と実践がカギとなります。日々の業務の中で社員が社会的責任を考える切り口として、次の2つの視点を提案しています。

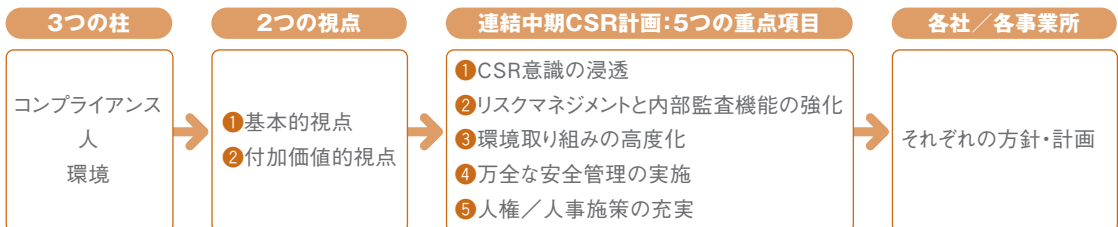
- ① 基本的な視点: 当たり前のことを当たり前にする、やらないことはやらない、不祥事や事故の回避、発生時の影響を最小化にする視点
- ② 付加価値的な視点: 様々なステークホルダーのニーズを積極的に満たし、より魅力的な企業グループになること、そして社会と調和・共生し、ともに持続的に成長していく視点

● CSRの実践に向けて

— 連結計画と各社/各事業所の取り組み —

2005年度から連結中期経営計画の基本方針にCSRの強化を掲げるとともに、その実践に向けてグループ全体で向かう方向、取り組む重点項目を、連結中期CSR計画にまとめ、行動を開始しました。一方、CSRは社員がそれぞれの仕事の現場で社会的責任をきちんと踏まえた行動をとることが基本であり、そして、それぞれの社会的責任の具体的

な中身は、業務特性や職種によって、少しずつ違ったものになるはず。そこで、グループ全体で共通して取り組む連結中期計画とあわせて、関係会社や事業所、部門単位でもそれぞれの方針や推進体制、実行計画をつくり、取り組む動きをはじめます。



❖ コンプライアンス

“誠実な企業経営”を継続し、社会的責任を果たしていくためには、もっとも“当たり前”のこととして、コスモ石油グループの全社員がコンプライアンスを重視し、日々の業務の中で徹底していかなくてはなりません。コンプライアンスは法令などの社会的規範やコスモ石油グループ社員がとるべき行動をまとめた「コスモ石油グループ企業行動指針」の遵守はもちろん、より良い社会にしていこうという個々人の良識へのコンプライアンスも含まれます。

このようなコンプライアンスは、業務フローの見直しや業務監査、リスクマネジメント活動など、“仕組み”を整えることでより効果を高めることができますが、最終的には個々人の倫理観やモラルによって支えられるものといえます。

コスモ石油グループでは、日々“仕組み”を見直し、向上させると共に、企業倫理委員会を中心にその推進に取り組んでいます。

● コスモ石油グループ企業倫理委員会

「経営理念」や「行動指針」の維持推進、コンプライアンス意識の浸透を図るため、取締役会に直結する「企業倫理委員会」（委員長：代表取締役社長）を設置しています。委員会ではこれらの活動を行うため、毎年、方針や実行計画を策定し、実績に対しては取締役会によるチェック＆レビューを受けています。

● コスモ石油グループ企業行動指針

企業活動のあらゆる場面において守らなくてはならない行動指針を纏めたものです。企業行動指針は、コスモ石油グループの役員および社員、そして雇員や派遣契約・パートタイム契約者にも準用されます。

参照

データ編 p58

● コンプライアンスの推進

・企業倫理推進責任者の設置

当社では部長及び事業所長が、関係会社では社長が、企業倫理推進責任者となり、それぞれの場所で企業倫理、コンプライアンスの推進を図っています。

・コスモ石油グループ企業倫理相談窓口（ヘルプライン）の設置

2003年4月に、社内外の方々が当社の業務・経営等に関する法律や倫理上などの問題を相談できる窓口を設置しました。相談という行為が相談者の不利益にならないよう、相談者の匿名性を保証しているほか、2004年度からは外部専門家への相談窓口も設置しました。

・意識の浸透

全事業所研修（コンプライアンス研修）や社内教育プログラムに則った研修に加え、浸透度チェックのためのアンケートを毎年実施しています。また、行動指針は日本語だけでなく、英語やアラビア語訳も用意しています。2005年度は啓発用のテキストを作成する予定です。

❖ コーポレートガバナンス

“誠実な企業経営”を実現していく土台として、コンプライアンスに基づくコーポレートガバナンス体制の構築を図っています。コスモ石油グループでは経営の一層の透明性と効率性を追求するため、ガバナンスの仕組みとして監査役制度を採用するとともに、経営の意思決定と執行を担う組織を明確に分離し、また、業務執行から独立した立場での内部監査機能の充実を図っています。

● 取締役会

代表取締役会長以下、すべての取締役および監査役が出席します。経営の管理ならびに監督、最高意思決定機関として役割を果たします。

● 経営執行会議

ガバナンス強化を目的に2004年7月に新設。代表取締役社長が議長となり、常務以上の役員および監査役が出席します。業務執行に関するすべての意思決定を行います。

● 評価・選考会議

取締役報酬配分等並びに役員候補選考案等についての審議を行なう「評価選考会議」を2004年7月から新設、これまでに4回開催しました。

● 内部監査

業務執行に関し、コスモ石油では内部監査を行う専門部署（監査室）を設置し、業務監査を実施しています。その結果は経営に報告されると同時に、該当部署にフィードバックされます。部署は指摘された事項を優先事項として対応し、迅速な業務改善を図っています。2005年度からの連結中期CSR計画では、グループ会社の内部監査機能の強化を目標のひとつに掲げており、順次取り組みを開始しています。また、コスモ石油単体では、従来の監査項目にCSRの切り口からのテーマを追加し、取り組み状況の内部チェックを行っていきます。

今後とも社会環境や事業計画などの変化に対応する最適なガバナンス体制の構築を図ってまいります。

✦ リスクマネジメント

“誠実な企業経営”を実現していく上で、リスクマネジメントもまた、その土台となる取り組みです。

“安定した収益”を上げることができなくなるかもしれない、“社会的責任”を果たせなくなるかもしれない社内外の“リスク”を洗い出し、経営陣がそのリスクを把握するとともに、未然回避と影響最小化の視点から対応を施し、リスクの極小化を図ることを目指しています。

● リスクマネジメント活動

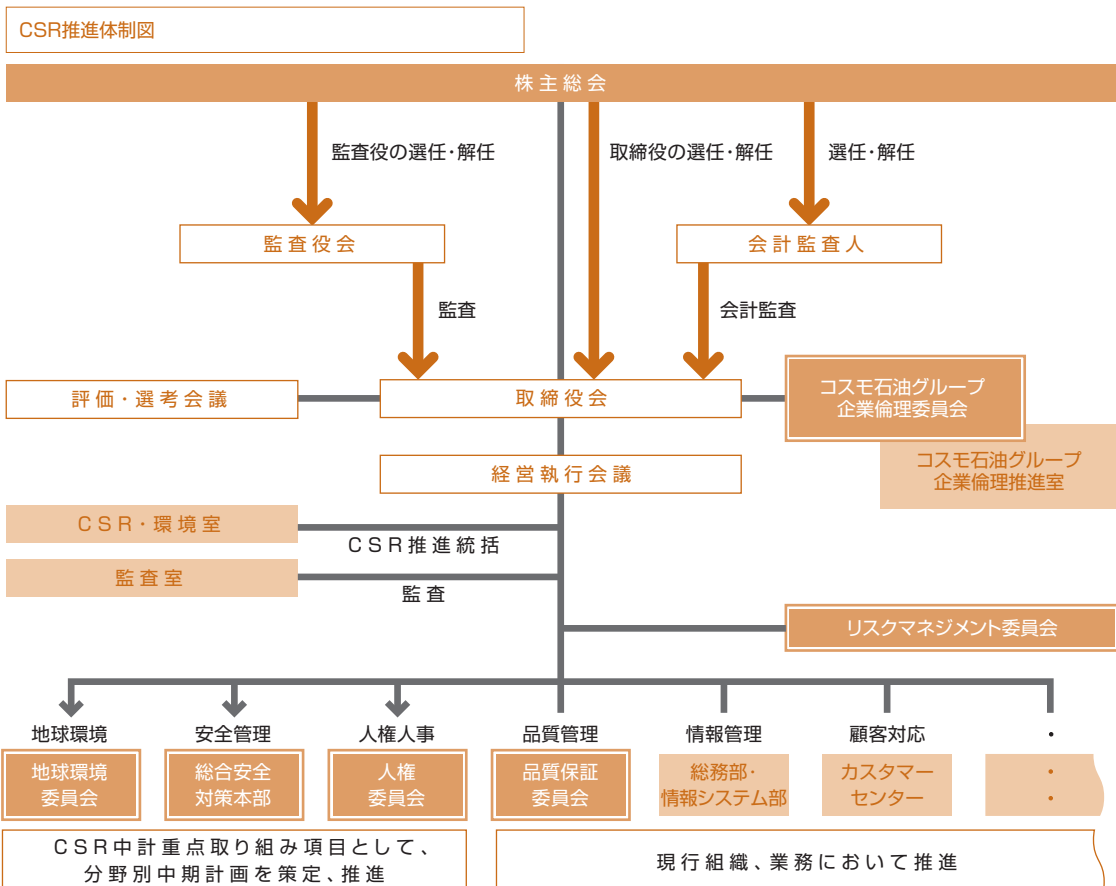
コスモ石油では2003年度から、毎年リスクの洗い出し→分析→対応→モニタリング→評価のサイクルを全社的に実施しています。これまでに社内規程類の体系的整備を行ったほか、不測の事態への検討および体制整備などを行ってきました。2005年度からは、グループ会社での自己管理型リスクマネジメント活動の導入を連結中期CSR計画の目標に掲げ、取り組んでいます。

● リスクマネジメント意識の徹底

2004年度は、潜在リスクを想定し、会社に与えるインパクトや頻度を考慮した役員層のセミナーやシミュレーション訓練を実施しました。今後、様々な階層にあった教育や訓練を展開し、経営でも現場でも、リスクに対する感度の高い風土の醸成を図ります。

● リスクマネジメント委員会

リスクマネジメント活動の実効性の向上や、グループ横断的なリスク評価・対応を行うことを目的に、2005年7月にリスクマネジメント委員会を設置しました。





✦ 製品の信頼確保

安全性の確保や環境負荷の低減はもちろんのこと、使用実感などお客様のニーズや社会のニーズに応える製品を提供するため、コスモ石油グループでは「企業行動指針第1章（消費者・ユーザーとの関係）」の中で品質に関する指針を定め、高品質の製品開発に向けた研究開発を行うとともに、部門横断的な品質保証体制を敷き、日々、製品の品質向上、そして信頼確保に努めています。

● 行動指針

- 消費者志向に徹し、品質・価格・安全性・環境保全等の点で消費者ニーズに応える良質な品質・サービスを開発し、継続的に供給する。
- 製品の研究・開発・製造・保管・運搬・販売などにあたっては、製品の品質維持と安全性確保を重視する。

● 品質保証推進体制

品質保証を円滑かつ継続的に行うため、品質保証方針・計画・その他関連事項の決定機関として、品質保証委員会を本社に設置しています。また、品質保証を機能的かつ迅速に実施するため、委員会の下部組織に品質保証連絡会、品質保証ミーティングを設置し、委員会で定められた方針に則り、製品の研究・開発・製造・保管・運搬・販売の各段階で一貫した品質管理を実施しています。また、コスモ石油グループの燃料油に関しては、お客様に対して保証する品質を定めた「商品規格」を、対象となるお客様の属性に従い、3種類に分類して策定しています。

● 製油所でのISO取得

製油所では、主要製品について品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001の認証を取得することにより、持続性、客観性、透明性を重視した品質保証活動を推進しています。

✦ 社員の意識向上

社員一人ひとりがCSRを意識し、業務の中で実践されてはじめて、「企業グループとして社会的責任を果たしている」ということができます。ここでいう「社員」には、役員や社員だけでなく、お客様やサプライヤー・株主などのステークホルダーと接する、すべての人が含まれます。意識向上を図るために、コスモ石油グループでは次のような取り組みを進めています。

- 階層別人事教育：これまでコンプライアンスや環境対応など、分野別に研修を実施してきましたが、2004年度からこれらをCSRという切り口から整理し、総合的な研修を開始しました。
- 社内報：毎号「わかりやすくCSRを説明する」ことを目的に、専門の記事を掲載しています。
- ミーティング：CSRは知るだけでなく、理解して自発的に実践していくことが重要です。連結中期CSR計画を進める中で、なるべく多くのディスカッションの場を事務局と、あるいは職場内で設け、それぞれの職場でのCSRを深めています。

トラブルと再発防止策について

コスモ石油グループでは社会的責任を果たし、社会と調和、共生することを目指して、コンプライアンスの徹底や企業活動の透明性の向上に取り組んでいます。しかし残念なことに、社会へ不安を引き起こすような事件が発生しました。コスモ石油グループは原因究明を進めるとともに、全グループ員の意識向上や、設備投資などの対策を行い、再発防止に努めてまいります。

【千葉製油所での油流出】

2005年5月12日、千葉製油所の製造施設から漏洩した油の一部が、海上へ流出しました。流出量は最大約60ℓと推定されます。

●対策

海上へ流出した油が、東京湾排水口に面している養老川護岸沿いから河口付近に油膜として点在していることを確認したため、オイルフェンスを展開し拡散防止するとともに、油回収作業を実施し、翌日、関係当局の了解を得て、オイルフェンスを撤去し対応を完了しました。

●原因

事故当日、漏洩元の製造施設では、定期整備に備えて、運転停止後の装置内滞油を回収するための水押し作業（装置に工業用水を導入し、装置内の滞油を工業用水で押し出し、タンクへ回収する作業）中でありましたが、当該施設内での使用水量が急激に増加したため、工業用水系の圧力が低下し、装置内の滞油が工業用水系へ逆流し、排水系統へ漏洩しました。

●再発防止策

●工業用水系への逆流防止策

①水押し作業はすべてポンプで昇圧させて供給する方法に統一するとともに、油系と工業用水系接続部の一部配管を撤去し、完全に縁切りすることにより、油の工業用水配管への逆流を防止しました。

②水押し作業用として、ポンプ保護のため工業用水系統のオリフィス流量計を適切なサイズに変更しました。

●東京湾排水口からの流出防止策

①油回収機器をガードベースン※1に常設し、万一の油漏洩時には迅速に油を回収できるようにしました。

②オイルフェンスの展開をより迅速にできるように、保管場所を東京湾排水口近くに変更しました。

●教育訓練の実施

今回の事故を教訓として、関連する作業標準の改訂および注意点を文書化して保安教育時に周知・教育するとともに、油流出防止用資機材の操作に関する実地訓練を徹底し、迅速な対応ができるよう努めます。

※1 排水の流れを安定させ、一時的に貯水するための排水溜め槽

【コスモ・ザ・カード不正使用】

2004年10月29日、コスモ・ザ・カード取扱業務の一部を委託している会社から、該社社員がコスモ・ザ・カードを不正に使用しているとの連絡を受けました。当社といたしましては、このことを重く受けとめ、翌日10月30日に顧問弁護士（村上泰弁護士）を含む対策本部（本部長：常務取締役近藤直正）を設置し、外部の不正調査支援サービス会社の協力のもと、全容解明に向けた調査をすすめた結果、次のとおり判明しました。

●不正使用の概要

コスモ・ザ・カード取扱業務の委託先会社社員が、不在または住所不明等により会員本人に受領されずにカードセンターに返送されたコスモ・ザ・カードを、不正に使用してキャッシングサービスを利用して現金を引き出していたものです。

●不正に使用されたコスモ・ザ・カードの範囲

調査の結果、不正使用された可能性のあるカード数は2,054件であることが判明しました。

会員に被害が及ぶものではありませんが、該当する会員の皆様に対しましては、個別にご通知いたしました。

●再発防止について

内部監査のみならず外部の専門家による監査を行い、カードセンターの業務運用、管理方法を改め、同様の事件が再発しない体制を整え、2005年6月14日対策本部を解散し、日常業務の中でのマネジメントを実施しています。

【当社系列SSでのクレジットカードお買い上げ伝票の盗難について】

2005年6月26日夜間、奈良県天理市の当社系列のサービスステーション店頭におきまして、売上金等の入った回収袋が盗難に遭いました。盗難に遭った回収袋には、SSでお買い上げの伝票控えが254枚（うちクレジットカード78枚）含まれていました。また、2005年7月12日未明、東京都町田市の当社系列のサービスステーション店頭におきまして、クレジットカードでお買い上げいただいたお客様の伝票控え（合計152件）の盗難事件が発生いたしました。

盗難にあったクレジットカード伝票上にはお客様の氏名、カード番号、有効期限などの情報が記載されておりました。

●対応

事件発生後直ちに管轄警察に被害届を提出するとともに、対象となるカードホルダーのお客様を全員特定し、被害が及ばないようにご連絡を申し上げ、個人情報の不正利用を未然に防ぐ手続きを実施いたしました。

●再発防止について

POS伝票に記載される会員番号の一部非表示化およびカード有効期限の非表示は、コスモPOSの現行機種・V-POSで実施しておりますが、これを旧型であるC-POSにおいても実施し、万が一、伝票の紛失や盗難にあってもお客様に影響が及ばないように対応いたしました。