

# 社会 / Social

## 人権

### 人権に係る 当社グループの 基本スタンス

東京センチュリーグループにおける人権に係る基本スタンスは、「人権基本方針」のほか「企業行動規範－4. 人権の尊重」、「私たちの行動指針－3. 人権・人格を尊重し、働き甲斐のある職場環境を作ります」に記され、事業活動において人権尊重を推進していくものと表明し、お客さまやサプライヤーなどのステークホルダーの皆さまに対しても、人権の尊重を期待することとしています。投融資に関する方針としては、「環境基本方針」および「人権基本方針」に基づき、環境・社会へ負の影響の大きい事業に対する投融資等を制限することを明記した「東京センチュリーグループ 環境・社会に配慮した投融資方針」を制定し、強制労働・児童労働・人身取引など深刻な人権侵害を引き起こしている事業や、化学兵器・生物兵器・核兵器・クラスター弾など非人道兵器製造に関与する事業への投融資等を禁止しています。

また、役職員共通の与信業務に係る基本姿勢や考え方などを示す「与信業務規範」を遵守し、「人権尊重」の観点を与信取引の判断基準のひとつに掲げ、個々の案件で確認を得ることとしています。

### <東京センチュリーグループ人権基本方針>

東京センチュリーグループは、企業としての社会的責任を常に意識し、自由な事業領域を活かした高い専門性と独自性のある幅広い金融・サービスを提供することで、資源を効率的に活用しながら経済発展を可能にする「循環型経済社会」の実現への貢献を経営理念に掲げています。

東京センチュリーグループは、経営理念に基づき、人権基本方針を定め、事業活動において人権尊重を推進していきます。東京センチュリーグループは、人権尊重を重要な課題と認識し、多様な人材の能力と個性の積極的な発揮を促す風土を醸成し、すべての役職員が専門性を高め、成長と誇りを実感できる企業を目指します。

#### 1. 適用範囲

人権基本方針は、東京センチュリーグループの全ての会社の役職員に適用されます。

さらに、グループ各社のお客さまやサプライヤーなどあらゆるステークホルダーに対し、人権尊重していただくことを期待します。

#### 2. 尊重する国際規範

東京センチュリーは「国連グローバル・コンパクト」に賛同し署名しています。また、「国際人権章典(世界人権宣言・国際人権規約)」、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」、「労働における基本的原則および権利に関する国際労働機関宣言」\*を参照し、人権尊重に取り組みます。

\*結社の自由および団体交渉権、あらゆる形態の強制労働の禁止、児童労働の実効的な廃止、雇用および職業における差別の排除、同一労働同一賃金

#### 3. 法令遵守

東京センチュリーグループは、事業活動を行うそれぞれの国または地域における法令を遵守します。また、国際的に認められた基準等と各地域の法令等に矛盾がある場合には、国際的な基準等を尊重するための方法を追求します。

#### 4. 方針の位置づけ

人権基本方針は、経営会議の審議を経て取締役会で決議し、制定されました。

#### 5. 役職員の人権

東京センチュリーグループは、全役職員の人権を尊重するとともに、お互いに人権と人格を尊重し合い、活力に満ちた働き甲斐のある職場環境の形成に努めています。また、別途定めたダイバーシティ基本方針に基づきダイバーシティ&インクルージョンを推進し、人種、宗教、性別、年齢、性的指向、障がいの有無、国籍にとらわれず、多様な人材が活躍できる企業風土を醸成していきます。

#### 6. 人権デューデリジェンス

東京センチュリーグループは、自社の行う事業や提供するサービスがどの分野においても人権への負の影響を助長する、もしくはそれらに関係する可能性があることを認識し、事業活動による人権への負の影響を防止または軽減するため適切なデューデリジェンスを実施していきます。

### 方針

方針	<p><b>7. 救済措置</b> 東京センチュリーグループは、事業活動による人権への負の影響を引き起こした、または関与が明らかになった場合、影響を受けた当事者の救済に努めています。</p> <p><b>8. ステークホルダーとの対話</b> 東京センチュリーグループは、人権に関する取り組みについて、ステークホルダーと対話していきます。</p> <p><b>9. コミュニケーションと研修</b> 東京センチュリーグループは、全役職員が人権尊重の重要性を理解し、本方針が全ての事業活動に組み込まれるように適切なコミュニケーションと研修を実施していきます。また、コンプライアンスに関する研修を実施のうえ、差別やハラスメントを容認しないことを明確にし、役職員に遵守を徹底していきます。</p> <p><b>10. 情報公開</b> 東京センチュリーグループは、人権基本方針に基づく取り組みについて、ホームページ等で情報公開しステークホルダーに理解していただけるよう努めています。</p>								
企業行動規範  私たちの行動指針 (人権の尊重)	<p>当社は「企業行動規範」および「私たちの行動指針」においても、人権の尊重について、以下のとおり定めています。</p> <p><b>&lt;企業行動規範-4.&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人権の尊重 東京センチュリーグループは、あらゆる人々の人権を尊重するとともに、ダイバーシティを推進し、多様な人材が活躍できる企業風土を醸成します。</li> </ul> <p><b>&lt;私たちの行動指針-3.&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人権・人格を尊重し、働き甲斐のある職場環境を作ります 私たちは、お互いに人権と人格を尊重し合い、差別やハラスメントのない、活力に満ちた働き甲斐のある職場環境の形成に努めます。</li> </ul>								
国連グローバル・コンパクトに署名	<p>当社は、国連グローバル・コンパクト(UNGC)に署名しており、UNGCが提唱する「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」に関わる4分野10原則<sup>*</sup>を支持し、その実現に向けて努力を継続することにより、持続可能な循環型経済社会の実現に貢献しています。</p> <p>※UNGC10原則は、世界人権宣言、労働における基本的原則および権利に関するILO宣言、環境と開発に関するリオ宣言、腐敗防止に関する国際条約に依拠しています。</p>								
人権に関する研修・啓発	<p>人権の方針を含む「企業行動規範」、「私たちの行動指針」に誓約する「コンプライアンス確認書」を全役職員が毎年提出しています。また、「コンプライアンスハンドブック(日本語・英語)」を社内イントラに掲載し、国内外の役職員がいつでも閲覧できるようにしています。加えて、以下のとおり研修・啓発活動を実施し、人権尊重の意識醸成を図っています。</p> <table border="1" data-bbox="409 1567 1457 1828"> <thead> <tr> <th data-bbox="409 1567 759 1612">対象者</th><th data-bbox="759 1567 1457 1612">主なテーマ</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="409 1612 759 1724">全役職員(一斉研修・階層別研修)</td><td data-bbox="759 1612 1457 1724"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 企業活動における人権リスク/ビジネスと人権/当社の人権への取り組み</li> <li>■ ハラスメント(セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、妊娠・出産・育児休業・介護休業等のハラスメント、リモートハラスメント)の禁止、心理的安全性</li> <li>■ 「東京センチュリーグループ 環境・社会に配慮した投融資方針」の理解</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="409 1724 759 1769">各部店の所属員(職場ごと)</td><td data-bbox="759 1724 1457 1769">ハラスメントの禁止～関連法令・防止指針・発生防止の基本姿勢等</td></tr> <tr> <td data-bbox="409 1769 759 1828">グループ会社人権担当者</td><td data-bbox="759 1769 1457 1828">人権に関する基本知識</td></tr> </tbody> </table>	対象者	主なテーマ	全役職員(一斉研修・階層別研修)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 企業活動における人権リスク/ビジネスと人権/当社の人権への取り組み</li> <li>■ ハラスメント(セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、妊娠・出産・育児休業・介護休業等のハラスメント、リモートハラスメント)の禁止、心理的安全性</li> <li>■ 「東京センチュリーグループ 環境・社会に配慮した投融資方針」の理解</li> </ul>	各部店の所属員(職場ごと)	ハラスメントの禁止～関連法令・防止指針・発生防止の基本姿勢等	グループ会社人権担当者	人権に関する基本知識
対象者	主なテーマ								
全役職員(一斉研修・階層別研修)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 企業活動における人権リスク/ビジネスと人権/当社の人権への取り組み</li> <li>■ ハラスメント(セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、妊娠・出産・育児休業・介護休業等のハラスメント、リモートハラスメント)の禁止、心理的安全性</li> <li>■ 「東京センチュリーグループ 環境・社会に配慮した投融資方針」の理解</li> </ul>								
各部店の所属員(職場ごと)	ハラスメントの禁止～関連法令・防止指針・発生防止の基本姿勢等								
グループ会社人権担当者	人権に関する基本知識								
人権リスクの管理	<p>人権リスクは、総合的なリスク管理のなかでコントロールする体制を敷いています。総合的なリスク管理とは、当社グループに係るリスク(人権リスクを含む)を全体として把握・評価し、必要に応じて定性・定量それぞれの面から、適切な対応を行うための体制で、総合リスク管理委員会により実施され、その状況は定期的に経営会議および取締役会に報告しています。</p> <p>人権リスクは、当リスク管理体制のなかで「オペレーションアルリスク」のうちの「人権・職場環境リスク」に分類しモニタリング等を行い、適正性の検証などを行っています。</p>								

## 人権侵害への 対応体制 (救済メカニズム)

### (1)当社グループ会社役職員

当社グループでは、ハラスメント行為や人権侵害を含むコンプライアンス違反、コンプライアンス違反懸念を認識したときの対応として、国内外グループ会社で働く全ての役職員(取締役、執行役員、社員、嘱託、派遣社員、出向者、パートタイマー、アルバイト等)および退職後1年以内の退職者等が利用できる内部通報制度を運用しています。

通報者の匿名性確保と通報に係る秘密保持を徹底し、通報を受け付けた事案について調査の結果、人権侵害が認められた場合には、被害者に対し救済措置を講じます。全役職員に対してコンプライアンス・アンケートを毎年行い、その中に人権侵害を含むコンプライアンス懸念事象に関する質問事項を設け、回答された内容によっては必要に応じヒアリングを実施するなど、問題発生の未然防止に努めています。

### (2)お客さま、社外ステークホルダーの皆さま

当社グループでは、事業活動において人権尊重を推進する一環として、お客さま、社外ステークホルダーの皆さま用の人権相談窓口を設置しています。当社グループとのお取引の有無に関わらず、当社グループ会社やその役職員による人権侵害行為にお気付きになられた場合、以下窓口にお知らせください。状況を確認のうえ、結果をご回答いたします。

#### 人権相談窓口

東京センチュリー株式会社 総合リスク管理部 コンプライアンス室

ご相談はこちら <https://www.tokyocentury.co.jp/jp/contact/humanrights/>

東京センチュリーグループでは、事業活動によって生じる人権への負の影響を分析、特定、評価のうえ、その防止または軽減するための是正策を講じていくPDCAを、外部の専門機関の協力のもと実施しています。

### (1) 当社・当社連結子会社の人権デューデリジェンス

当社は、当社および当社国内外連結子会社を対象に、人権デューデリジェンスを実施しました。

#### ○実施方法

ビジネスに係る人権リスクのロングリストを作成したのち、当社グループの事業内容やステークホルダーを考慮して関連の深い項目を絞り込み、認識するべき人権課題を特定のうえ、それら人権課題の現状把握のため、内部通報事案、従業員意識調査やコンプライアンスに関するアンケート結果の分析と、各社へのアンケート調査ならびにインタビューを実施しました。

#### ○把握した課題等と取り組み状況

リスク特定では重大なリスクは識別されておらず、人権に関する方針類、救済メカニズムとしての内部通報制度、有事のコンプライアンス事案や事件・事故の報告制度、人権教育は適切に整備・運営されています。一方で、ハラスメント等に関する課題認識のほか、労働安全衛生、労働時間等の人権リスクについて、当社が親会社として子会社各社の平時の実態を把握する点には課題があり、方針などの子会社各社への周知やモニタリング方法等に改善の余地があることが判明しております。これら課題に対し、周知の強化・工夫や、労災発生状況など人事労務関連のモニタリング項目の見直し・頻度向上、総合リスク管理委員会にて把握・評価のうえ、経営会議、取締役会への報告などを通じて是正を図っています。

### (2) 投融資先の人権リスク評価

大口の投融資の検討、または投融資実行後のモニタリングにあたり、人権リスクを把握・判断するため、「人権リスク評価」を実施しています。評価の対象事項は、人権リスクに対する取り組み体制や、過去の人権侵害事故の発生有無、投融資事業が引き起こす懸念のある人権リスクと、それらの防止・軽減措置策などです。

評価の結果、過去に児童労働、強制労働、人身取引が生じていれば原則投融資不適格として扱い、今後、対象の事業がこれら三つおよび人命に関わる事故を生じさせる可能性の高いことが判明した場合は、低減策の実効性を慎重に検証し投融資判断を行うものとしています。

引き続き、企業活動のさまざまな場面で起こりうる人権課題を検証し、人権への負の影響を防止・軽減していくためのPDCAを継続的に実施していくことで、人権の尊重と持続的な事業の実現に向けた取り組みに努めてまいります。

## 人権 デューデリジェンス

方針	<p><b>&lt;ダイバーシティ基本方針&gt;</b></p> <p>東京センチュリーグループは、高い専門性と独自性を持つ金融・サービス企業として、事業の成長に挑戦するお客さまとともに、事業領域のさらなる拡大とグローバル展開を進めていきます。お客さまの多様なニーズにお応えするため、多様な能力と個性をもつ社員が柔軟な発想と行動力を發揮し、付加価値の高いサービスを提供し続けることができるよう、ダイバーシティを推進してまいります。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 企業風土の醸成</b> 社員一人ひとりがダイバーシティの重要性を理解し、多様な人材が活躍できる企業風土を醸成します。</li> <li><b>2. 多様な人材の活躍推進</b> 人種、宗教、性別、年齢、性的指向、障がいの有無、国籍にとらわれず、多様な人材の採用・育成・登用を推進します。</li> <li><b>3. キャリア形成と能力開発の支援</b> 個人がもつ能力と個性の発揮を促すため、社員一人ひとりのキャリア形成と能力開発を支援します。</li> <li><b>4. 両立支援の充実</b> 社員一人ひとりの事情にあわせ、多様で柔軟な働き方ができるよう、両立支援を充実します。</li> </ol>						
推進体制	<p>多様な人材の能力と個性の積極的な発揮を促し、その活躍を支援するとともに、多様な社員が活躍できる企業風土の醸成を図るべく、2015年4月1日に人事部内にダイバーシティ推進室を設置し、「ダイバーシティ基本方針」に基づき、さまざまな施策に取り組んでいます。</p>						
ダイバーシティ研修	<p>役職員のダイバーシティへの理解を深めるため、ダイバーシティ研修を実施しています。入社時基礎研修での研修実施や全役職員を対象にしたeラーニング研修実施に加え、外部講師を招いたダイバーシティセミナーなどを開催しています。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; background-color: #d3d3d3;">対象者</th><th style="text-align: center; background-color: #d3d3d3;">内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">全役職員</td><td>           ダイバーシティの基礎知識、ダイバーシティへの理解            ダイバーシティ推進×経営戦略            東京センチュリーのダイバーシティ基本方針            多様で柔軟な働き方            仕事と介護の両立、東京センチュリーの介護支援制度            LGBTQ+への理解         </td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">女性社員</td><td>           ダイバーシティへの理解            女性のキャリア形成            視野を広げて問題を捉える重要性の理解            問題解決のアクションプラン立案         </td></tr> </tbody> </table>	対象者	内容	全役職員	ダイバーシティの基礎知識、ダイバーシティへの理解 ダイバーシティ推進×経営戦略 東京センチュリーのダイバーシティ基本方針 多様で柔軟な働き方 仕事と介護の両立、東京センチュリーの介護支援制度 LGBTQ+への理解	女性社員	ダイバーシティへの理解 女性のキャリア形成 視野を広げて問題を捉える重要性の理解 問題解決のアクションプラン立案
対象者	内容						
全役職員	ダイバーシティの基礎知識、ダイバーシティへの理解 ダイバーシティ推進×経営戦略 東京センチュリーのダイバーシティ基本方針 多様で柔軟な働き方 仕事と介護の両立、東京センチュリーの介護支援制度 LGBTQ+への理解						
女性社員	ダイバーシティへの理解 女性のキャリア形成 視野を広げて問題を捉える重要性の理解 問題解決のアクションプラン立案						
LGBTQ+への取り組み	<p>コンプライアンスハンドブックでは、セクシャルハラスメント・パワーハラスメント・マタニティハラスメントなどさまざまなハラスメント行為の禁止、LGBTQ+への差別的言動の禁止について事例を明記して周知徹底しているほか、LGBTQ+について正しい理解を深めるため、全役職員を対象に研修を実施しています。</p>						
グローバル人材の活躍推進	<p>当社グループの海外ネットワークは各有力パートナーとの協業による「アライアンス戦略」により世界30以上の国と地域にまで拡大しております。今後さらなる成長を続けていく上では、グローバル人材の育成が必要不可欠といえます。当社グループは日本国内では外国籍、海外では現地の従業員を継続的に雇用し、国内外で活躍できる人材を育成し登用しております。また、新卒採用における「国際コース」の設置や、若手従業員を対象とした海外トレーニー制度および海外派遣を積極的に推進する他、本社および現地の従業員を対象に各種研修を実施するなど、将来グローバルに活躍できる人材の育成に努めています。</p>						

## 障がい者の雇用促進

当社は、幅広い分野から人材を求める、意欲あふれる人材に活躍の場を提供するため、障がい者の雇用にも積極的に取り組んでおり、障害者雇用促進法に定める雇用者数の基準を満たしています。(2025年6月1日時点の障がい者雇用率2.83%[単体ベース])

障がい者のさらなる雇用促進を図る取り組みとして、2019年4月に知的・精神障がい者を雇用し、千葉県船橋市内に「TCわくはぴ農園」を開園しました。その後、2021年2月と2023年6月に農園を拡張し、2025年3月末現在5チーム18名で活動しています。

「TCわくはぴ農園」では、障がい者がやりがいを感じながら、長期に安心して働ける環境を整備しています。安全・清潔をモットーに設計された農業ハウス内で野菜を栽培し、収穫した野菜を社会貢献活動の一環としてセカンドハーベスト・ジャパンに寄付しております。

セカンドハーベスト・ジャパンは、2002年3月に設立された日本初のフードバンクです。フードバンクとは、食料銀行を意味する社会貢献活動のことをいいます。まだ十分食べられるにもかかわらず、さまざまな理由で廃棄される食品を食品メーカー・卸売業者・農家・個人などから引き受け、児童養護・母子支援・障がい者支援等の福祉施設や生活貧困家庭などに提供しています。また、東日本大震災、能登半島地震等への支援活動なども行っています。

当社は、女性活躍推進法に基づき、女性の活躍を推進し、従業員一人ひとりが多様で柔軟な働き方ができるよう、次の行動計画を策定しています。

### <女性の活躍推進に向けた行動計画<sup>\*</sup>>

## 女性の活躍推進

### 計画期間

2023年4月1日～2028年3月31日

### 定量的目標

- 新卒採用に占める女性比率は40%以上を維持する
- 管理職に占める女性比率は2030年までに30%以上とする
- 有給休暇取得率は70%以上を維持する
- 男性の育児休業取得率は100%を維持する

※本行動計画は、厚生労働省の女性の活躍推進企業データベースにも公表しています。

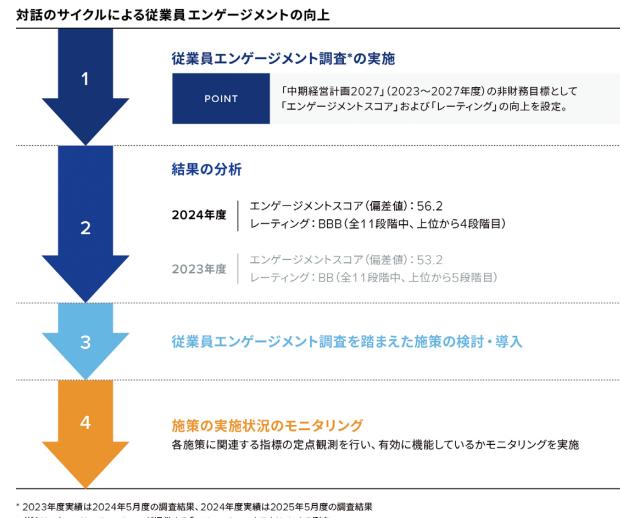
<http://positive-ryouritsu.mhlw.go.jp/positivedb/detail?id=985>

## 人材活用

人材育成の方向性	<p>&lt;人材育成の方向性&gt;</p> <p>従業員一人ひとりが個々の人間力を磨きながら成長し、自らを変革し、変化を創造することのできる人材を育成します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>①自己変革力 自らのなりたい姿を実現するために進化を続け「変革する」力を高められること</li><li>②創造力 過去の自分を超えて新しい価値を生み出す「創造力」が豊かであること</li><li>③挑戦心 様々なことに関心・意欲がある「挑戦心」を持ち続けられること</li></ul>
社内環境整備の方向性	<p>&lt;社内環境整備の方向性&gt;</p> <p>当社が持つ高い組織実行力を維持しつつ、個々人が自由な発想力で働くことのできる環境を整備します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>①多様な人材が健やかでやりがいを持ち前向きに働ける組織づくりの整備</li><li>②社会情勢やライフステージ、事業環境の変化に応じた学び・学び直しの場の整備</li><li>③従業員同士のコミュニケーションが円滑に行える職場環境の整備</li></ul>
キャリア形成	<p>当社は、「人材こそが財産であり、企業が持続的に成長する原動力である」と考えています。従業員一人ひとりがもつ能力と個性の発揮を促すため、自発的なキャリア形成と能力開発を支援しており、さまざまな研修を実施しています。</p> <p>〈研修種類〉</p> <p>若年層年次別研修、管理職研修、キャリアデザイン研修、グローバル人材育成(外部研修・海外トレーニー派遣)、能力開発支援</p>
推進体制	従業員一人ひとりの職業人生を通じたキャリアについて、自らが主体となって構想・設計し、実現していくことをサポートしていくため、人事部内にキャリアデザイン室を設置しています。世代ごとに研修と面談、任意で相談ができる窓口を開設して、従業員のキャリア形成に注力しています。
能力開発支援	通信教育受講修了者への補助金支給制度や、業務に関連する資格を取得した者への奨励金支給制度により、従業員の学ぶ姿勢を応援しています。
360度評価	経営基盤の強化の主要施策である「従業員エンゲージメントの向上」の取り組みの一環、また、職場の円滑な人間関係に基づく組織運営を意識したライン管理職の人材育成を目的に、360度評価を実施しています。評価結果は被評価者本人と上司にフィードバックされます。
キャリアチャレンジ制度	従業員が自らの意思でキャリア形成にチャレンジできる機会を提供するキャリアチャレンジ制度(社内公募制度)を導入しています。
TC Biz Challenge	従業員が失敗を恐れず新しい取り組みにチャレンジできるTC Biz Challenge(新規事業提案制度)を導入しています。今後も新しい取り組みへのチャレンジを続けてまいります。

## 従業員エンゲージメントの向上

当社では「中期経営計画2027」において、非財務目標として「エンゲージメント指数」を目標に設定しており、毎年従業員エンゲージメント調査を実施したうえで同指数の測定を行っています。結果の分析を行い、抽出した課題に対する改善策の検討・導入を進め、従業員エンゲージメント指数のさらなる向上を図っています。従業員エンゲージメント調査で得られた意見をもとに、課題分析と今後の取り組みについて経営会議や取締役会において討議を重ね、重要な経営課題として対応を進めています。



当社は、従業員一人ひとりの事情にあわせ、多様で柔軟な働き方ができるよう、両立支援を充実しています。

### <主な両立支援制度>

対象者	制度	対象期間
出産・育児	産前休業	産前6週間
	産後休業	産後8週間
	出生時育児休業(産後パパ育休)	産後8週間(うち4週間)
	育児休業	満2歳6ヶ月未満
	健康診査等通院特別休暇	妊娠～産後1年間(うち必要な日数)
	特別休暇(パートナー出産時)	産前1ヶ月～産後2週間(うち5日)
	看護等休暇	小学校3年生修了まで(子供1人につき年間5日まで、1日・半日・時間単位での取得可)
	時間外勤務免除	小学校就学前
	始業・終業時刻繰り上げ	小学校6年生まで(2時間)
	始業・終業時刻繰り下げ	小学校6年生まで(2時間)
介護	短時間勤務	小学校6年生まで(75分短縮)
	介護休業	通算1年まで分割取得可 [取得回数の制限なし]
	介護休暇	家族1人につき年間5日まで、家族2人以上の場合は年間10日まで(1日・半日・時間単位での取得可、有給扱い)
	時間外勤務免除	家族の介護終了まで
	始業・終業時刻繰り上げ	利用開始から3年間(2時間) [取得回数の制限なし]
	始業・終業時刻繰り下げ	利用開始から3年間(2時間) [取得回数の制限なし]
	短時間勤務	利用開始から3年間(2時間短縮) [取得回数の制限なし]

## 両立支援

## 長時間労働の抑制とワーク・ライフ・バランス

当社は、業務の効率化や残業時間の削減を進めることで、ワーク・ライフ・バランスの向上に取り組んでいます。従業員が健康で快適に働けるように、夏期の定時退社推進やドレスコードの見直し、期間の定めのないクールビズ導入等をすることで、従業員一人ひとりが自身のライフスタイルに合わせて働ける職場環境づくりにも注力しております。また、労働基準法に基づき、労働組合と「時間外勤務および休日勤務に関する協定(36協定)」を締結しています。その他の労働条件等に関しても、当社は労働基準法を遵守しており、2024年度において違反はなく罰則等を受けておりません。なお、当社グループは、各國が定めた法令に従い、従業員に法定最低賃金を上回る生活賃金を支払い、かつ、不当な賃金減額を行っていません。

## 方針

## 健康経営の取り組み

### <健康経営基本方針>

東京センチュリーは、「高い専門性と独自性を持つ金融・サービス企業として、事業の成長に挑戦するお客様とともに、環境に配慮した循環型経済社会の実現に貢献します。」という経営理念のもと、パートナーシップ戦略を推進し、新しいビジネスを創出し続けることによってさらなる成長を果たし、企業価値の向上を目指します。そのためには、当社の最大の財産である人材一人ひとりが心身ともに健康で、個性と持てる能力を存分に発揮し、いきいきと働ける環境を整備することが重要であり、健康管理を経営課題としてとらえ、役職員とその家族の健康保持・増進に取り組みます。

#### 1. 健康意識の醸成

心身の健康に関する情報を発信し、役職員一人ひとりの自立した取り組みを支援することで、健康を優先する意識を醸成します。

#### 2. 健康課題の把握

健康診断、ストレスチェックを通じ、その検査結果から抽出される課題の把握に努めます。

#### 3. 健康管理と対策

健康課題の一つひとつに対し、改善と是正に向けた対策を講じるとともに、健康に関する情報を適正に管理します。

#### 4. 病気の治療と仕事の両立支援

疾病予防と早期発見のための取り組みを促進するとともに、病気の治療と仕事の両立を支援します。

### <健康経営の取り組み>

#### 1. 健康意識の醸成

- (1) 健康保険組合とのコラボヘルスを推進し、健康増進アプリの提供により健康習慣づくりを支援する。
- (2) 健康への意識を高めるため、産業医・産業保健師と連携しeラーニング等による情報発信を継続する。
- (3) 健康経営の取り組み内容を関係会社に紹介し、相互に情報共有を進める。
- (4) コーポレートサイトを通じて当社の取り組みを社内外に発信する。

#### 2. 健康課題の把握

- (1) 定期健康診断を実施し、受診率100%を目指す。
- (2) ストレスチェックを実施し、受検率100%を目指す。
- (3) 定期健康診断の受診およびストレスチェックの受検の実績について、社内外に公表する。

#### 3. 健康管理と対策

- (1) 定期健康診断の結果、メタボリックシンドロームと診断された役職員への特定保健指導を行う。実施率80%以上を目指し食生活等の改善を図る。
- (2) ストレスチェックの結果、高ストレスと判定された従業員が産業医と面談する機会を設け、あわせて社外の相談窓口の活用を推奨する。
- (3) 心と身体の健康に関する不安や疑問の解消のため、健康相談窓口(人事部、産業医、産業保健師、健康保険組合等)を周知する。
- (4) 従業員一人ひとりの労働時間を適正に管理し、長時間労働を防止する。
- (5) 感染症対策として、在宅勤務、時差勤務、時間休の活用を推奨する。
- (6) 女性の健康課題への対応のため、セミナーの開催や、女性のがん検診費用を補助する。
- (7) 食生活の改善、禁煙支援のための施策を実施する。
- (8) 定期健康診断の結果、再検査・精密検査が必要と診断された役職員の検査費用を補助する。

#### 4. 病気の治療と仕事の両立支援

- (1) 病気の治療をしながら働き続けられるよう、在宅勤務、時差勤務、時間休の活用を推奨する。
- (2) メンタルヘルス休職者に対する復職サポート体制により、円滑な復職を支援する。
- (3) 従業員が安心して家族のために働けるよう、従業員が死亡もしくは高度障がい状態になった場合に、遺児育英年金により子の教育資金等を支援する。
- (4) 病気を早期に発見し治療できるよう、人間ドック・がん検診等の任意検診を推奨し費用を補助する。
- (5) 特別積立休暇制度により、不妊治療と仕事の両立を支援する。

※「健康経営®」は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です。

## 社会貢献活動

ボランティア 休暇制度	<p>2009年にボランティア休暇制度を制定し、①環境保全活動、②地域社会活動、③社会福祉活動、④その他会社が認めた活動、について、社員がボランティア活動を行うための休暇を特別休暇として認めています。</p>
寄付等を通じた 社会貢献活動	<p>東京センチュリーは、経営理念、経営方針に則り、社会的使命・責任を果たし、広く社会の発展・向上に貢献することを目的として、①環境、②社会福祉、③教育、④災害支援の項目を重点分野として寄付を行う取り組み方針があります。</p> <p>2024年度はそれぞれ以下のとおり団体に寄付を行っております。</p> <p>①環境：公益財団法人 日本自然保護協会(森林保全、生物多様性保全、海洋保全等、全国規模の自然保護) ②社会福祉：公益財団法人 がん研究会(がん研究)、社会福祉法人 日本介助犬協会(介助犬の育成・訓練) ③教育：認定NPO法人 カタリバ(子供を取り巻く環境づくり、居場所提供、出張授業、不登校支援プログラム) ④災害支援：社会福祉法人 中央共同募金会(赤い羽根)(災害ボランティア・NPO活動サポート募金)、 認定NPO法人 日本レスキュー協会(災害救助犬の育成・派遣)</p> <p>※カッコ内は各団体の主な活動内容</p> <p>なお、2024年度の寄付金実績の合計は16,537,700円です。2024年度の主な寄付等の詳細はWebサイトご参照 【ご参考】地域社会とともに <a href="https://www.tokyocentury.co.jp/jp/sustainability/esg/social/community.html#anc_FY2024">https://www.tokyocentury.co.jp/jp/sustainability/esg/social/community.html#anc_FY2024</a></p>
災害復興支援	<p>当社は、能登半島地震の影響から店舗改装や休業のため資金支援を必要とするファミリーマートフランチャイズ加盟店を対象に、ファミリーマートと協業で「震災支援パッケージ」を策定し2024年2月から受付を開始しました。本支援パッケージは、これまで約10年間運用しているファミリーマート加盟店向け内装工事の割賦払い等において、期間限定で優遇金利を適用し加盟店の再建を支援するものです。</p> <p>オートモビリティ事業分野では、電気自動車(EV)の取り組みを拡大しており、その一環として、非常時の電源対策となるEVを活用したBCP商品の普及を図っています。令和元年に千葉県が被災した台風15号による長期停電時に当該EVを提供し、社会福祉施設等の非常用電源として活用、復旧サポートに役立つことができました。2023年7月には、ニッポンレンタカーと鹿児島県熊毛郡屋久島町が災害時応援連携協定を締結しました。これは、大規模な地震、風水害等が発生した場合に屋久島空港営業所に配備しているEVを活用し、災害対策本部または避難所等への電力供給を中心に連携を図るものです。</p> <p>その他にも、東日本大震災復興支援として、公益財団法人才イスカを通じて「海岸林再生プロジェクト」への寄付を継続的に行ってています。</p>



## 次世代育成支援

当社グループは国内外で、プロボノ活動等を通じて、次世代育成支援に携わっています。

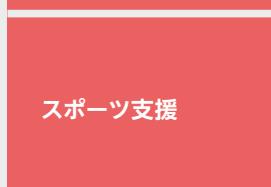
<国内事例> • 大学の業界研究セミナー（金融・リース・サステナビリティ）やキャリアデザイン・セミナーへ社員を講師として派遣

• 中学生の職場体験プログラムの実施

<海外事例> • International Society of Transport Aircraft Trading Foundationが運営する「Diversity and Inclusion Fund」へ寄付を通じて、アフリカの航空関連分野の学生や南米の女性学生に奨学金やキャリア支援を提供

次世代育成支援の一貫として、公益財団法人伊藤忠記念財団への寄付を通じて、子ども文庫の助成や電子図書普及事業を行っています。

※次世代育成支援の詳細は、Webサイト サステナビリティピックスご参照  
<https://www.tokyocentury.co.jp/jp/sustainability/topics/>



## スポーツ支援

スポーツ振興の一環として、Jリーグ「川崎フロンターレ」のオフィシャルスポンサーを務めています。また、当社は、ジャパンラグビーリーグワン所属チーム「浦安D-Rocks」とトップパートナーシップ契約を締結。当社連結子会社・TC神鋼不動産は、同リーグ所属の「コベルコ神戸スティーラーズ」とゴールドパートナー契約をしています。さらに当社は「福岡ソフトバンクホークス」とスポンサーシップ契約を締結しています。



## 芸術支援

芸術振興の一環として、三菱一号館美術館の企業会員を継続的に務めています。

文化振興の一環として、公益財団法人渋沢栄一記念財団への寄付を継続的に行ってています。



## 清掃活動 等

当社グループは、地域との共生の一環として、役職員が参加する清掃活動を実施しています。

<国内> 本社（千代田区）周辺にて、早朝の清掃ボランティア活動を実施しています。

<海外> グループ会社が、CSR活動の一環としてスロバキアの動物園施設の清掃や修繕作業に参加しました。

※詳細はWebサイト サステナビリティピックスご参照  
<https://www.tokyocentury.co.jp/jp/sustainability/topics/>

## 労働安全衛生



## 労働安全衛生

当社では、労働安全衛生法に基づき衛生委員会を設置し、産業医・産業保健師監修のもと、健康やメンタルヘルスに関する事項など、毎月テーマを決めて議論を行い、議事録および資料を社内イントラに掲載し、当社役職員が閲覧できるようにして、労働安全・衛生面の意識の向上を図っています。

また、当社グループの子会社である、EPC Japan株式会社では、2024年3月にITADサービス、PCに関わるキッティングサービスおよび中古機器販売の認証登録範囲において、労働安全衛生マネジメントシステム(ISO45001)の認証を取得しています。

EPC Japan株式会社の労働安全衛生基本方針

[https://www.tokyocentury.co.jp/assets/pdf/company/epcjapan\\_occupational\\_health\\_and\\_safety.pdf](https://www.tokyocentury.co.jp/assets/pdf/company/epcjapan_occupational_health_and_safety.pdf)



OHS 796260 / ISO 45001

## 人材関連データ

KPI項目	TC	目標(目標年度)	小分類	2022年度	2023年度	2024年度
新規採用者数に占める女性比率 (各年度の3月31日時点であり、嘱託社員・派遣社員は含めていない)	—		女性	26人	30人	32人
			男女合計	88人	85人	99人
			割合	29.5%	35.3%	32.3%
うち、新卒採用に占める女性比率	40%を維持 (2027年度)		女性	16人	25人	21人
			男女合計	38人	47人	52人
			割合	42.1%	53.2%	40.4%
うち、中途採用に占める女性比率	—		女性	10人	5人	11人
			男女合計	50人	38人	47人
			割合	20.0%	13.2%	23.4%
採用した労働者に占める女性の割合 (中途採用者を含む)	—		総合職	29.5%	25.7%	38.6%
			業務職	—	100.0%	100.0%
			嘱託社員	0.0%	41.7%	0.0%
			合計	29.2%	35.3%	42.6%
男女の平均勤続勤務年数の差異 (各年度の3月31日時点)	—	女性	総合職	9.8年	9.3年	9.1年
			業務職	20.6年	21.2年	21.5年
			合計	16.7年	16.9年	16.8年
		男性	総合職	16.9年	17.3年	16.5年
			業務職	—	—	—
			合計	16.9年	17.3年	16.5年
管理職に占める女性の割合 (各年度の3月31日時点)	30%以上 (2030年)		女性	57人	63人	73人
			男女合計	482人	525人	534人
			割合	11.8%	12.0%	13.7%
役員に占める女性の割合 (各年度の3月31日時点) (役員(非常勤含む)=取締役、監査役、執行役員)	—		女性	2人	2人	3人
			男女合計	38人	36人	36人
			割合	5.3%	5.6%	8.3%
係長級にある者に占める女性の割合 (各年度の3月31日時点)	—		女性	119人	133人	143人
			男女合計	240人	257人	268人
			割合	49.6%	51.8%	53.4%
一ヶ月当たりの平均残業時間 (法定時間外労働)	—		総合職	17.2時間	16.8時間	16.0時間
			業務職	2.5時間	2.6時間	2.5時間
			合計	11.8時間	11.6時間	11.3時間
採用における男女別競争倍率 (中途採用者を含む)	—	女性	総合職	21.8倍	26.9倍	14.1倍
			業務職	—	17.6倍	13.0倍
			嘱託社員	—	1.2倍	—
			合計	21.8倍	20.7倍	14.0倍
		男性	総合職	18.6倍	20.1倍	20.6倍
			業務職	—	—	—
			嘱託社員	17.0倍	1.0倍	1.0倍
			合計	18.6倍	17.3倍	20.1倍

KPI項目	目標(目標年度)	小分類	2022年度	2023年度	2024年度
採用における競争倍率の男女比 (中途採用者を含む)	—	総合職	1.2	1.3	0.7
		業務職	—	—	—
		嘱託社員	—	1.2	—
		合計	1.2	1.2	0.7
労働者に占める女性の割合 (各年度の3月31日時点) (連結ベースでの女性の割合[嘱託社員・派遣社員を除く]は2025年3月31日時点で36.6%)	—	総合職	14.6%	14.7%	16.4%
		業務職	100.0%	100.0%	100.0%
		嘱託社員	31.3%	34.2%	23.1%
		派遣社員	90.5%	92.7%	93.1%
		合計	32.0%	32.7%	33.5%
離職率 (各年度の3月31日時点) (嘱託社員・派遣社員は含めていない)	—	女性	0.9%	1.0%	1.0%
		男性	3.6%	4.0%	4.6%
		合計	4.4%	5.0%	5.6%
介護離職者数	介護離職者 ゼロを維持 (2027年度)	—	0人	0人	0人
障がい者の雇用比率 (各年度の6月1日時点)	法定雇用率 (2.7%)以上の 雇用を維持 (2027年度)	—	2.86%	3.40%	3.26%
定期健康診断受診率	100% (2027年度)	—	100.0%	100.0%	100.0%
ストレスチェック受検率	100% (2027年度)	—	100.0%	100.0%	100.0%
特定保健指導実施率	80%以上 (2027年度)	40歳以上の役職員で 特定保健指導の対象者	80.4%	75.9%	集計中
男女別の採用10年後の継続雇用割合 (2022年度：2011～2013年度新卒採用者) (2023年度：2012～2014年度新卒採用者) (2024年度：2013～2015年度新卒採用者)	—	女性	総合職	60.0%	66.7%
			業務職	66.7%	—
			合計	61.5%	66.7%
		男性	総合職	65.4%	56.0%
			業務職	—	—
			合計	65.4%	56.0%
男女別の育児休業取得率 ※育児休業等と育児目的休暇の取得者の割合	男性の育児休業 取得率 100%を維持 (2027年度)	女性	合計	114.3%	85.7%
		男性	合計	100.0%	100.0%
年次有給休暇の取得率(消化率) (括弧内は平均取得日数)	70%以上を 維持 (2027年度)	総合職	75.4%	79.6%	80.5%
		業務職	88.1%	85.4%	86.1%
		嘱託社員	103.0%	85.6%	87.3%
		合計	78.8%(14.8日)	81.1%(15.2日)	81.2%(15.1日)

KPI項目	TC	目標(目標年度)	小分類	2022年度	2023年度	2024年度
労働者の男女の賃金差異 <sup>*1</sup>	—	全労働者	58.7%	58.1%	61.0%	
男女別の職種 または雇用形態の転換実績	—	職種 転換	総合職 (全国勤務) ↓ 総合職 (首都圏限定)	—	—	—
			総合職 (首都圏限定) ↓ 総合職 (全国勤務)	1人(女性)	—	2人(女性)
			総合職 (全国勤務) ↓ 業務職	—	—	—
			総合職 (首都圏限定) ↓ 業務職	—	—	—
		雇用 形態 転換	派遣社員 ↓ 業務職	—	—	—
			合計	1人	—	2人
男女別の再雇用 または中途採用の実績	—		女性	10人	10人	11人
			男性	41人	40人	38人
			合計	51人	50人	49人
人材確保・育成に向けた投資 (「研修費用」+「研修時間×人件費」+「人材採用費用」)	8億円以上 (2027年度)	—	—	4.0億円	4.8億円	5.7億円
研修費 <sup>*2</sup>	—			70.9百万円	113.2百万円	142.5百万円
社員一人当たり研修費 <sup>*2</sup>	—		全労働者	74千円	109千円	135千円
社員一人当たり研修時間	—			46.5時間	49.1時間	55.2時間
ダイバーシティ研修の実績	—	eラーニング実施回数		5回	1回	1回
キャリアチャレンジ制度(社内公募制度)	—	異動人数		18人	19人	24人
エンゲージメント指數 <sup>*3</sup>	「エンゲージメント スコア」の向上 (2027年度)	全労働者	—	—	53.2 <sup>*3</sup>	56.2 <sup>*3</sup>
	「レーティング」 の向上 (2027年度)	(派遣、他社からの 出向者除く)	—	BB	BBB	

※1. 男女の賃金の差異に関する補足説明

- 当社は男女による賃金体系および制度上の違いはありません。
- 当社はコースおよび資格により異なる賃金水準を設定しておりますが、男女ではコースおよび資格の人員分布に差があり、それに伴う男女の賃金差異が生じております。

※2. 研修費および社員一人当たり研修費には会場費・交通費も含まれます。

※3. エンゲージメント指數は、2023年度より㈱リンクアンドモチベーションが提供する「モチベーションクラウド」で測定しました。

「モチベーションクラウド」におけるエンゲージメント指數は全国平均を50とした偏差値となります。

## 環境・社会に配慮した投融資

### 方針

#### <東京センチュリーグループ 環境・社会に配慮した投融資方針>

東京センチュリーグループは、「環境に配慮した循環型経済社会の実現に貢献する」という経営理念の実現と、社会課題の解決を通じたグループの持続的な企業価値向上を目指すため、当社グループの「環境基本方針」および「人権基本方針」に基づき、環境・社会へ負の影響の大きい事業に対する投融資等を制限することを明記した「環境・社会に配慮した投融資方針」を制定しました。

当方針は、当社グループの事業活動により生じる環境・社会への負の影響をリスクと捉え、真摯に対応すべき経営上の重要課題と認識し、様々なステークホルダーの考え方を踏まえた上で、取締役会で決議し、制定されました。

※詳細は以下のWebサイトご参照

<https://www.tokyocentury.co.jp/jp/sustainability/esg/environment/environmental-and-social-management-policy.html>

## 株主・投資家・顧客向け活動

### IR基本方針

当社は、「経営理念」「企業行動規範」および東京証券取引所「コーポレートガバナンス・コード」の趣旨・精神を尊重し、法令や規則に基づく適正な情報開示を行うとともに、様々なステークホルダーとの間で公正かつ良好な関係を構築しつつ、株主および投資家等との対話を促進し、長期的な視点での企業価値の向上に資することを目的としてIR基本方針を定めています。

IR基本方針には、上記の目的のほかに、対象となる情報開示、情報開示体制、情報開示および株主・投資家等との対話に際しての基本原則、情報開示の方法、株主および投資家等との対話、インサイダー情報の取り扱いなどを記載しています。

※詳細は以下のWebサイトご参照

<https://www.tokyocentury.co.jp/jp/ir/ir-policy/>

原則として、年2回(中間・期末)の配当を実施しています。

当社の配当方針として、長期的かつ安定的に利益還元を行うことを基本とし、持続的な利益成長を果たしたうえで、配当性向の向上を図っていきます。

### 1株当たり年間配当金の推移

### 株主還元

事業年度	2019年3月期	2020年3月期	2021年3月期	2022年3月期	2023年3月期	2024年3月期*	2025年3月期*
年間配当金	124円	136円	138円	143円	143円	52円	62円
配当性向	25.1%	25.9%	34.2%	34.7%	367.1%	35.3%	35.5%

※2024年1月1日を効力発生日とし、普通株式1株につき4株の割合での株式分割を実施しました。

当社は、株主・投資家の皆さまとの対話を積極的に実施し、さまざまなお意見・ご要望を経営陣および従業員へフィードバックするサイクルを軸としたIR活動を推進しています。こうしたIR活動において得られたご意見をもとに、情報開示の拡充や経営課題の改善を実現し、株主・投資家の皆さまとの信頼関係の構築、資本市場からの適切な評価の浸透を図り、中長期的な企業価値向上につなげています。

### 主なIR活動実績

### コミュニケーション

	活動	2023年度実績		内容
		2023年度実績	2024年度実績	
アナリスト・機関投資家向け	決算説明会	4回	4回	四半期ごとに決算説明会を開催 (第1・3四半期はIR担当役員、第2・4四半期は社長による説明)
	個別ミーティング	約260回	約280回	国内および海外のアナリスト・機関投資家との対話
	スマートミーティング	4回	3回	社長およびIR担当役員などによるスマートミーティングを実施
	事業戦略説明会	1回	3回	国内および海外の機関投資家向け事業戦略説明会
	海外ロードショー	3回	3回	社長およびIR担当役員などによる海外機関投資家との面談
個人投資家向け	会社説明会	1回	2回	会社概要や事業戦略、株主還元方針などに関する説明会

	<p><b>私たちの行動指針 (お客さまの信頼)</b></p>	<p>当社は「私たちの行動指針」において、お客さまの信頼について、以下のとおり定めています。</p> <p><b>&lt;私たちの行動指針&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>お客さまの信頼と評価を得るために創造を続けます</b> 私たちは、お客さまの課題解決のため、高度な専門知識と先見性を持ってニーズに即した最適な商品・サービスを提供し、お客さまからの信頼と評価を得られるよう努力します。</li> <li>・<b>個人情報・お客さま情報の管理を徹底します</b> 私たちは、業務上知り得た個人情報およびお客さまの情報について、社外への漏えいや目的外の利用を防止するため、管理を徹底します。</li> </ul>
<p><b>顧客</b></p>	<p><b>金融商品の 勧誘方針</b></p>	<p><b>&lt;金融商品の勧誘方針&gt;</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 法令の遵守</b> 社会規範および金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法等の法令を遵守し、お客さまにご満足いただける適正な業務を行います。</li> <li><b>2. 適切な勧誘</b> お客さまの知識、経験、購入(投資)目的、および財産状況等に応じた適切な金融商品をお勧めいたします。また、商品のご説明に際しては、お客さまにとってご無理のない場所、時間帯、方法によることを心掛けます。</li> <li><b>3. 重要事項の説明</b> お客さまご自身の判断でお取引いただくため、商品内容やリスク内容など重要な事項を十分にご理解いただけるよう、説明に努めます。</li> <li><b>4. プライバシーの保護</b> お客さまに関する情報については、適正かつ厳正に管理いたします。</li> <li><b>5. 教育・研修</b> 当社の社員は、お客さまの信頼と期待を裏切らないよう、知識技能の修得、研鑽に努めます。</li> </ol> <p>以上の方針は、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づく、当社の勧誘方針です。</p>
<p><b>顧客責任</b></p>		<p><b>&lt;顧客責任&gt;</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 方針・基本的な考え方</b> 世界のさまざまな地域において、金融・サービス事業を中心とした企業活動を行っている東京センチュリーグループでは、「事業活動を通じて社会的・倫理的課題の解決に取り組んでいくことが、持続可能性(ステナビリティ)を保ち、さらなる成長に繋がる」と考えております。 「お客さまとの連携や、グループの総力の結集をもって、あらゆる可能性を追求しながら、グローバルに最良の商品・サービスを提供し、お客さまの事業発展に貢献します。」と定めている当社グループの「経営方針」に加え、「企業行動規範」、「私たちの行動指針」、「勧誘方針」にもとづき、お客さまにとって最適かつ、満足していただける商品・サービスを提供するため、管理体制のさらなる整備や教育訓練プログラムの実施により、顧客である「お客さま」に対する責任を果たしてまいります。</li> </ol> <p>当社グループは、リース事業という特性上、法人向け取引が中心です。なお、個人向けオートリース、個人向けレンタカーなどの消費者に直接アクセスする商品・サービスにおいては、安全に関する法律や規制、品質基準を順守し、安全性や品質向上の取り組みを推進しています。万が一、当社グループの提供した商品・サービスに品質上の問題が生じた場合には、迅速に対応し、原因究明・再発防止に努めます。</p> <p>当社グループは、ステナビリティ経営を標榜しており、グループの「経営理念」・「経営方針」にもとづき顧客責任を果たしてまいります。</p>

## 2. 的確かつ高品質な商品・サービス提供

当社グループは、取り扱う商品・サービスに関する法令を順守し、お客さまの事業の発展を実現するため的確かつ高品質な商品・サービスを提供いたします。

「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に定められた「金融商品」の提供に関しては、「金融商品の勧説方針」を定めており、本勧説方針に従って活動します。

上記、「金融商品」以外の、商品・サービスの提供については、お客さまに対し、的確かつ高品質な商品・サービスを提供する旨を定めた「企業行動規範」に従って活動します。

金融商品の勧説・契約の締結等の活動、顧客管理、商品・サービスの安全・安定な提供等が適正に行われるよう、役職員に対して責任ある事業活動・コンプライアンスに関する教育訓練プログラムとしてeラーニング等を実施し、お客さまからの信頼と評価を得られるよう努力します。

「金融商品」の販売事例として、第二種金融商品取引業者である当社は、日本型オペレーティング・リース事業において、お客さまに投資家としての出資のご案内をしています。

## 3. 責任ある広告・マーケティング

個人オートリース、個人向けレンタカーなど、消費者に直接、商品・サービスを提供するビジネスについては、広告表現が消費者に与える影響を十分認識しております。安心・安全を最優先し、社会的な責任を十分考慮した責任ある広告・マーケティングの取り組みを行っています。消費者の立場を重視し、常に事実にもとづく表現を基本とし、商品・サービスの特性や品質などを誤認させるような表現は用いません。また、ステークホルダーとの双方向の対話を通じて、社会からの期待や要請を受け止め、適切に事業活動に反映していきます。

## 4. 金融商品の勧説・販売に係る管理体制

### (1) 内部管理体制

内部管理部門は、金融商品取引法その他関連法令等および社内規則などに則った適切な金融商品取引業務の運営を確保するために、日常の金融商品取引業務運営全般に関し、モニタリング・検証・指導を行い、必要に応じて改善策の策定などを実施します。

金融商品取引業務に係る営業活動が法令等に準拠し適正に遂行されているかどうか常時監査する等、適切な業務運営を確保するための内部管理を行う「内部管理責任者」は、重大な問題などを確認したときは、経営陣および内部管理部門の統括的な責任と権限を有する「内部管理統括責任者」に対して、適切に報告を行います。

### (2) 営業管理体制

金融商品の勧説・契約の締結等の活動、顧客管理が適正に行われるよう指導・監督する「営業責任者」は、営業社員を指揮監督し、金融商品取引業務に係る営業を統括すると共に、必要に応じて、金融商品取引業務に関する事項について経営会議に報告等を行います。

営業社員は、金融商品取引業務に係る広告等および景品類の提供を行う場合、関連規程等を順守するほか、「内部管理統括責任者」から任命を受けた「広告審査担当者」の審査を受け、事前に承認受けます。

### (3) 苦情への対応

顧客から取引についての苦情等の申立てがあった際には、役職員は苦情処理対応手続に従って対応し、紛争解決機関を利用する場合は、紛争解決機関が定める規程を順守し、苦情処理、あっせんの手続にしたがって紛争の解決に努めます。

ご意見・苦情等についてはこちらから

<https://www.tokyocentury.co.jp/jp/contact/comment/>

苦情等の申立て人が当該苦情等に関して第三者機関への案内を希望したときは、役職員は紛争解決機関を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供するなどの方法により、当該苦情等の最終的な解決が図られるよう努めます。

## 5. 目標およびKPI

お客さまの事業の発展を実現するため、的確かつ高品質な商品・サービスを提供し、お客さまと強固な信頼関係を構築します。的確かつ高品質な商品・サービスを持続的に提供するための従業員研修プログラムを実施します。

※研修プログラム受講状況等の詳細は、Webサイトご参照

[https://www.tokyocentury.co.jp/jp/sustainability/esg/social/responsibilities.html#anc\\_kpi](https://www.tokyocentury.co.jp/jp/sustainability/esg/social/responsibilities.html#anc_kpi)