

サステナビリティポリシー（持続可能な社会の実現に向けた方針）

株）ZENZEN JAPAN は創業時より旅行業を通じて日本とヨーロッパの架け橋になり、社会に貢献することを大切にしてきました。利益を生み出すだけの企業ではなく、社会に貢献し、これからの持続可能な社会と持続可能な交易、旅行業を実現することを目標とします。そのため、私たちの企業活動から生じる自然環境と社会環境への悪影響を最小限に抑える必要があります。また、すべてのビジネスパートナーをサステナビリティに向けてサポートし、お客様のサステナビリティに対する意識を高めようとして社会的な責任を果たしていきます。

1.持続可能な社会の実現に向けた管理と法令遵守

私たちは、以下の行動によって実践される持続可能性管理に取り組めます。

- 顧客、パートナー、およびサプライヤーに伝達される持続可能な社会の実現に向けた方針を持つこと。
- 会社の活動による社会的、文化的、経済的、環境的な悪影響を軽減することを目的とした、アクセス可能で書面によるサステナビリティポリシーを制定する。
- 観光の持続可能性を支援する外部フォーラムやワーキンググループと協力し、積極的に関与すること。
- 持続可能な慣行に関する会社のパフォーマンスのベースライン評価を実施すること。
- 主要なサプライヤー/パートナーの持続可能性パフォーマンスを特定するために、持続可能性ガイドラインと評価システムを整備する。
- 明確な目標、行動、措置、責任、時間計画を含む持続可能性行動計画を作成する。
- 持続可能性の方針、目的、目標の実施を監視および評価するための文書化された手順を作成すること。
- 公的な報告とコミュニケーションにより、持続可能性における企業の透明性を確保する。
- すべてのスタッフが当社の持続可能性ポリシーを十分に認識し、それを実施および改善することに専念します。
- 私たちは、すべての国内法、規制、および行動規範を遵守することを約束します。

2.内部管理：社会ポリシーと人権

私たちは、以下の原則を含む書面で社会政策を持つことにより、持続可能な内部管理に取り組んでいます。

- 従業員に雇用の自由と契約の終了を通知（最低1か月）とペナルティなしで付与する
- 国内労働法に基づく労働条件と職務記述書を雇用契約に含めること。
- 賃金率は契約書に記載されており、国内法定賃金以上です。

- 合意に基づいて残業時間を決定し、補償すること。
- 国内法に従って医療および賠償責任保険を提供する。
- 従業員に固定の年次有給休暇と病気休暇および無給の年次休暇手当を付与する。
- 国の法的基準に準拠した従業員の健康と安全に関する方針を定めます。
- 関連するすべての場所で応急処置セットと訓練を受けたスタッフを利用できるようにする。
- 雇用に関して国の定めた最低年齢に従うこと。
- 従業員が苦情や期待を表明するための効果的な手順を文書化する。
- 従業員と効果的に伝達される明確な懲戒手続きを持つこと。
- 従業員の満足度を定期的に測定するシステムを用意する。
- 健康と安全の問題に関する役割、権利、責任について、従業員に定期的なガイダンスとトレーニングを提供する。これには、火災および関連する自然災害が含まれます。
- 学生が研修/インターンシップ/見習いに参加する機会を作ること。
- 特別支援を必要とする人の雇用機会を奨励するため、私たちは、以下の慣行を確実に実施することにより、人権を守ることを約束します。
- 労働組合への加入、集団労働交渉、労働組合による組合員の代表を妨げないことを宣言すること。
- （セクター全体の）集団的労働条件交渉構造に参加し、それを遵守する（現地に存在する場合）
- 性別、人種、年齢、障害、民族性、宗教/信念、または性的指向に関する差別、採用、雇用条件、訓練および上級職へのアクセス、または昇進を禁止すること。
- 定期的なトレーニング、教育を通じて、すべての従業員が平等な機会を持ち、自己啓発のためのリソースと機会にアクセスできるようにする。

3.内部管理：社内環境と地域社会関係

私たちは、環境保護を実践し、以下の実践を確実に実施することにより、地域社会との関係を強化することを約束します。

- 使い捨ておよび消費財の使用を積極的に削減する。
- 持続可能な商品やサービス、オフィスやケータリングの供給、景品、商品の購入を支持する。
- 梱包材の量を減らすために、製品をまとめて購入する。
- デフォルトでコピー機と印刷機を両面印刷またはその他の用紙節約モードに設定します。
- 入手可能な場合は、無害、非富栄養性、生分解性で、エコラベルで認定されている洗剤を使用します。
- 環境に優しい紙にパンフレットを印刷する。認定された環境管理システムを利用する印刷会社が、地元で手ごろな価格で利用できる場合。

- パンフレットの浪費または「インターネットのみ」のポリシーを削減するための測定を実装します。
- エネルギー消費の測定、監視、削減に積極的に取り組む。
- CO2 排出量を計算して補正し、異なる期間を比較します。
- 可能な場合は、すべてのエリアにグリーンエネルギーとエネルギー効率の良い照明を購入します。
- 使用していないときは照明と機器をオフにし、タイマーまたは動きセンサーを備えた自動スイッチオン/オフシステムを使用し、デフォルトで機器を省エネモードに設定します（可能な場合）。
- コストと品質の考慮を含め、新しいアイテムを購入するときは、低エネルギー機器を優先します。
- 水の消費量を削減するための積極的な方針を持ち、ベンチマークの目的で月次または年次で実施および監視する。
- 環境の流れに悪影響を及ぼさない持続可能な水供給を使用する。
- トイレに節水機器を設置し、廃水や収集した雨水を再利用します。
- 廃棄物処理に関する国内法を遵守する。
- 定量的な目標を掲げて、固形廃棄物の削減とリサイクルの方針を策定し、実施する。
- 梱包材の量を減らし、リサイクル不可または非生分解性の梱包材を提供しないように対策を講じます。
- オフィスで使用する飲料水（補充不可）のペットボトルの量を減らすための行動をとる。
- リサイクルできるすべての材料を分離し、収集と適切な廃棄を整理します。
- 可能な限り、印刷およびコピーにインクおよびトナーカートリッジを使用する場合は、廃棄物削減方法を実施してください。
- バッテリーをリサイクルまたは適切に廃棄します。
- 安全に再利用または解放する必要がある排水処理の国内法を遵守します。
- 有害物質の使用を最小化および代替し、化学物質の保管、取り扱い、および廃棄を適切に管理する。
- 地元で入手可能な場合は、内側と外側の両方で無鉛および水性塗料を使用してください。
- 建物からの汚染を最小限に抑えるための慣行を実施する（会社が管理できる範囲で）。
- スタッフに関連する移動を測定および削減し、より持続可能な交通手段を使用します。信頼性の高いローカルで利用可能なプログラムを通じて、削減と補償を目的とした排出量を計算します。
- 従業員に公共交通機関または持続可能な交通手段の使用を財政的に奨励する。

- テレワーク、テレ/ビデオ会議、在宅勤務のポリシー、またはその他の手段により、輸送関連の影響を軽減します。
- 社内の環境慣行に関する彼らの役割と責任について、すべてのスタッフに定期的なガイダンス、トレーニング、情報を提供する。
- 現地で適切で実現可能な持続可能な慣行と資材に基づいて、新しい建物または改修の計画、設計、建設を行う。
- 地元の歴史的、考古学的、文化的、および精神的に重要な財産と遺跡の保護と保全に貢献し、地元住民によるそれらへのアクセスを妨げないこと。

4. パートナー旅行社

弊社にはパートナー旅行代理店はありません。

5. 輸送

ツアーで使用される車両が平均以上の汚染を引き起こさないようにしています。輸送は持続可能な観光の重要な側面であると信じており、平均的な汚染レベルを下げるために最善を尽くしています。

私たちはこれを約束します。

- 目的地への輸送オプションを選択するときは、価格と快適さを考慮して、最も持続可能なオプションを選択します。
- 価格、快適さ、および実用的な考慮事項を考慮して、目的地での移動および小旅行の輸送オプションを選択する際に、より持続可能な代替案を検討し、優先します。
- 持続可能な交通手段、持続可能な宿泊施設、持続可能な活動など、認められた方法論に基づいて、1つ以上の持続可能なホリデー製品/パッケージを統合および/または宣伝する。

6. 宿泊施設

私たちは完全に持続可能な観光のサプライチェーンを実現しようとしています。パートナーの宿泊施設はこれを達成する上で重要な役割を果たし、持続可能な実践に適応するように刺激され、動機付けられます。

- 持続可能性と品質基準に適合する宿泊施設を選択する。
- 地元で所有および管理されている宿泊施設を優先し、選択する。
- 契約およびその他の関連する環境への対応に関する持続可能性の目標と要件を明確かつ積極的に伝える。
- 国際的に認められた（例：GSTC が承認した、グリーンコイン制度を導入している）および/または Travelife 認定で機能する宿泊施設を明確に優先すること。

- 宿泊施設プロバイダーとのすべての契約に、児童労働、腐敗防止および贈収賄、廃棄物管理、生物多様性の保護に焦点を当てた標準的な持続可能性条項を含める。
- 持続可能性に積極的に取り組んでいる宿泊施設にインセンティブを提供する。
- 私たちの宿泊施設のサプライチェーンを通じて、子どもたちの権利が尊重され保護されることを保証します。

-契約に、子どもの性的搾取に関する一般的な否認およびゼロトレランスポリシーを記載した条項があること。

-宿泊施設のサプライヤーが子供の性的搾取を防止するための適切な措置を講じていない場合、旅行会社が契約上の合意を早期に終了できるようにする契約にこの側面に関する専用の条項があること。

-子どもの権利、性的搾取の防止、疑わしい事件の報告方法について従業員を訓練する。

-子どもの性的搾取の防止における関係者の支援、協力、および関与。

- 地元の芸術、建築、または文化遺産の要素を組み込んだ宿泊施設やレストランとの取引を優先します。
- 契約した宿泊施設が近隣の企業への食料、水、エネルギー、ヘルスケア、土壌などの基本サービスの完全性の提供を危うくする場合、宿泊施設との協力を終了する。

7. ツアーとアクティビティ

私たちは動物と地域社会の福祉を非常に高く評価し、わずかな足跡しか残さないツアーを目指しています。私たちは、コミュニティと自然環境の信頼性を保護し、野生生物に害を及ぼし、環境を汚染することに対して強く反対しています。

私たちは以下の点をコミットします。

- 地元の文化、自然、環境を尊重することに焦点を当てたオプションツアーや活動中の行動基準についてお客様に助言する。
- 行動規範、代表的なエージェント、ソーシャルメディア、電子メール、ディスカッション、会議を通じてこの情報を配布することにより、契約およびその他の関連するエクスカージョンプロバイダーに持続可能性の目標と要件を伝え、訪問者への悪影響を最小限に抑え、楽しみを最大化します。
- 人間、動物、植物、水やエネルギーなどの天然資源に害を及ぼす、または社会的、文化的に許容できないオプションツアーを提供しないこと。
- 地方、国内、および国際法に準拠して適切に規制された活動を除いて、野生生物が捕獲されているツアーを提供しない。
- 野生生物種の利用が持続可能で、地域、国内、および国際法に準拠することを保証する規制活動の一部でない限り、野生生物種を収穫、消費、展示、販売、または取引する企業に関与していない。

- 機密性の高い文化的遺跡、遺跡、または生態学的に影響を受けやすい目的地でお客様を案内するための熟練したおよび/または認定されたガイドを持っていること。
- サービスや商品の購入、伝統的な工芸品や地元（食品）の生産方法、または社会プロジェクトへの訪問によって、地域社会に直接関与して支援するツアーや活動についてお客様を促進し、助言する。
- 保護地域への訪問や環境保護プロジェクトなど、地域の環境や生物多様性をサポートする遠足や活動について、お客様を促進し、助言する。

8. ツアーリーダー、現地の代表者、ガイド

観光事業に従事することで、できるだけ多くの地元の方を巻き込むことを目指しています。私たちは、地域社会を支え尊重する公正で安全な労働環境を擁護します。

私たちはこれにコミットします。

- すべての従業員が労働条件や職務の説明を含む書面による雇用契約を締結し、契約条件を完全に理解するようにします。
- 同等の能力がある場合は、現地のツアーリーダー、現地の代表者、現地のツアーガイド、ポーター、ドライバー、料理人、およびその他の現地スタッフと協力し、必要に応じてトレーニングを提供することを優先します。
- 現地パートナーが、適用されるすべての国際的、国内的、および現地の法律と規制、業界の最低基準、およびその他の関連する法的要件のうち、より厳しい要件に準拠していることを確認します。
- ツアーリーダー、現地の代表者、ガイド、ポーター、および当社が契約したその他の現地スタッフに、法的最低額または関連する業界基準以上の生活費を支払うこと。
- ツアーガイド、ホスト、および契約中の他の従業員が資格を持ち、定期的にトレーニングを受けていることを確認します。
- ニュースレター、契約書、電子メール、またはトレーニングと説明会のニュースレター、参考資料、補足資料によって、サステナビリティポリシーの関連する側面について現地の従業員に通知し、それを遵守するようにします。
- 地元のツアーガイドとホスト向けのトレーニングプログラムで、特別な持続可能な旅行モジュールを提供します。主な責任ある観光の側面に注目が集まり、その後、従業員に期待される役割が示されます。このモジュールには、目的地とその関連する持続可能性の側面に関する知識も含まれます。
- ツアーリーダー、現地の代表者、ガイドが、目的地の持続可能性に関する問題（動植物の保護、文化遺産、資源の使用など）、社会的規範と価値観（ヒント、着付けのコードや写真など）、人間についてクライアントに通知します。権利（例：性的搾取）；
- 雇用されたツアーリーダーと地元の代表者に、子どもの性的搾取を回避するためのトレーニングを行う。これには、児童虐待の排除に関する要件を確認する方法に関するトレーニングが含まれます。

9.目的地

私たちは、目的地でのプラスの影響を最大化し、マイナスの影響を最小化して、事業を展開する場所の持続可能な開発を確実にすることを目指しています。

私たちはこれにコミットします：

- 新しい目的地の選択プロセスで持続可能性の側面を検討し、場合によっては、主流ではない別の目的地を提供する。
- 観光が構造的に局所的な悪影響をもたらす目的地を選択しない（会社の関与が明確な相殺効果をもたらさない限り）。
- より持続可能な輸送手段を通じて到達可能な新しい目的地の選択を検討する。
- 法に基づく空間計画、保護地域、および遺産規制に準拠する。また、地方自治体、地方自治体の目的地管理戦略を使用します。
- 宿泊施設と地元の生産者との関係を改善するイニシアチブをサポートします。
- 持続可能性、目的地の計画と管理、天然資源の利用、社会文化的問題に関する地方政府への影響とサポート（可能な場合は、他の旅行会社や利害関係者と共に）。
- 保護地域および生物多様性の高い地域を含む生物多様性の保全を、財政的貢献、政治的支援、製品提供の統合を通じて支援する。
- CITES 条約および IUCN の「レッドリスト」に示されているように、絶滅のおそれのある動植物種を含むお土産を宣伝しない。または歴史的および考古学的アーティファクト（法律で許可されている場合を除く）。

10.顧客とのコミュニケーションと保護

お客様の福祉と情報は私たちにとって非常に重要です。私たちは、お客様への明確で継続的なコミュニケーションと高い保護を保証します。

予約する前に、次のことを約束します。

- 顧客のプライバシーが侵害されないようにします。
- マーケティングおよび広告メッセージの関連基準と自主行動規範を遵守し、提供される以上のものを約束しない。
- 持続可能性の主張を含め、会社とその製品およびサービスに関して、製品と価格の情報を明確、完全かつ正確にします。
- 持続可能性の側面を含む目的地情報を提供します。これは、事実が正しく、バランスが取れており、完全です。
- 目的地に到達するためのさまざまな輸送オプションの環境への影響についてクライアントに通知し（これらがパッケージに含まれていない場合）、可能な場合は持続可能な代替案を提供します。

- ロゴまたはその他のメッセージを使用して、（認定された）持続可能な宿泊施設、遠足、パッケージ、および/または輸送オプションを宣伝します。それらが消費者に認識され、「より良い」オプションとして提示されることを保証する。

- 宿泊施設、小旅行、パッケージの休日、交通機関のオプション（利用可能な場合）に関する持続可能な代替策について顧客に通知します。

- 持続可能性への取り組みと行動について、（潜在的な）直接顧客に明確に通知します。

予約後および旅行中に、次のことを実行します。

- 休日の目的地の自然環境、地元の文化、文化遺産に関する情報を消費者に提供する。

- 目的地の持続可能性の主要な側面と問題について消費者に知らせ、前向きな貢献をする方法に関する推奨事項を受け取ります。

- 渡航先の安全衛生問題に関連するリスクと予防策について顧客に通知します。

- 連絡先と電話番号を緊急事態に備えて恒久的に利用できるようにします。

- 緊急事態に対処する方法について、担当者をトレーニングし、ガイドラインを利用できるようにします。

- 商業的、性的またはその他の形態の搾取および嫌がらせ、特に子供および青年に関する情報を顧客に提供する。

- 目的地の絶滅危惧動植物の資料を含む歴史的または宗教的遺物および物品の購入、販売、輸入、輸出に関する適用法についてクライアントに通知する。

- 地元のレストランやショップ（適切な場合）を使用するようにクライアントを動機付けます。

- 可能であれば、目的地での持続可能な交通手段についてクライアントに知らせます。

- CITES、火薬、銃剣、麻薬、肉などの武器、農産物の購入が禁止されている知的財産権、動植物に侵入するソフトウェアをコピーすることをクライアントに通知します。

旅行後、次のことを実行します。

- サービスと製品の改善のために、クライアントの満足度を体系的に測定し、その結果を考慮します。

- 持続可能性をクライアントの満足度調査の不可欠な部分として含める。

- クライアントからの苦情があった場合に備えて、明確な手順を用意します。

2026 年 7 月 10 日

株式会社 ZENZEN JAPAN

〒110-0015 東京都台東区東上野 1-20-6

島田ビル 302