

AI倫理方針

はじめに

ヤマトグループは、物流を通じて人と人、企業と企業をつなぎ、日本の社会インフラを担ってきました。DX推進に伴い、人工知能（AI）は私たちの事業・業務・意思決定において不可欠な技術となっています。私たちは、AIがもたらす可能性を最大限に活かしながら、お客さま・社員・社会・環境に対して責任ある形でAIを活用することを誓います。本方針は、ヤマトグループ全体のAI活用における価値観と行動原則を社会に宣言するものです。

AI倫理の10原則

ヤマトグループは、以下の10の原則に基づいてAIを責任ある形で活用します。

原則	内容
原則1 人間中心	AIは人間の判断・創造性を補助するツールと位置づけます。重要な意思決定には必ず人間が最終判断を行う仕組みを設け、AIの判断を人間がいつでも上書き・停止できる体制を整備します。
原則2 安全性と信頼性	AIの開発・導入・運用のすべての段階において安全性を最優先とします。継続的なモニタリングと性能評価を通じて、AIの信頼性を維持・向上します。
原則3 公平性・差別の排除	AIが性別・年齢・国籍・地域・障がいの有無等によって特定の個人やグループを不当に差別しないよう努めます。定期的なバイアス評価を実施し、問題が確認された場合は速やかに是正します。
原則4 透明性・説明可能性	AIを用いた判断やサービスについて、影響を受ける方が理解できる形で説明できるよう努めます。AIが生成したコンテンツや判断については、その旨を適切に開示します。
原則5 プライバシーの尊重	お客さまおよび社員の個人情報・プライバシーを最大限尊重します。AIにおけるデータの収集・利用・学習にあたっては、個人情報保護法・GDPRをはじめとする関連法令を遵守し、目的外利用を行いません。
原則6 セキュリティ・堅牢性	AIへの不正アクセスや悪意ある操作・情報漏洩を防ぐための技術的・組織的対策を継続的に講じます。自律的な業務処理においては、権限の最小化・ログの完全な記録・緊急停止機能を備えた設計を義務づけます。
原則7 社会・環境への責任	AIの活用が社会全体にとって有益であるよう努めます。AI運用に伴うエネルギー消費・CO ₂ 排出の削減に向けた取り組みを推進します。また、AIが雇用・社会に与える影響を継続的に評価します。
原則8 ガバナンスと説明責任	デジタル統括役員がグループ全体のAI活用を監督します。AIが引き起こした誤りや損害については指定された責任者が調査・是正を行い、影響を受けた方が異議を申し立てられる窓口を設けます。
原則9 AIの用途範囲と境界の明確化	AIが意図された用途の範囲内でのみ動作するよう、利用目的・制限事項・禁止用途を明確に定義します。承認を経していないAIの業務利用（シャドーAI）を禁止し、適正な管理体制を整備します。
原則10 禁止するAIの利用	人を操作・欺く目的のAI、脆弱性を悪用するAI、社会的スコアリングを行うAI、無断でのリアルタイム生体認証・遠隔監視を行うAIを開発・導入・利用しません（EU AI Act第5条が定める禁止行為に準拠）。

ガバナンス体制

ヤマトグループは、事業成長のためにAI活用を促進すること（攻め）、また、AI活用により発生する新たなリスクへのAIガバナンスを強化すること（守り）の両面を重視しています。

本方針の実効性を確保するため、責任あるAI活用に向けて、デジタル部門が中心となり、AIガバナンス関連事項を継続的に統括および推進する体制を確立しています。

デジタル部門を統括する役員は、AI活用・AI倫理・AIリスクについて、コンプライアンス・リスク委員会

および取締役会へ報告する体制を整えています。

適用範囲

本方針は、ヤマトホールディングス株式会社およびグループ各社が開発・導入・運用するすべてのAIシステム、ならびにAIを活用して提供するすべてのサービスに適用します。

関連する方針・規程

- [個人情報保護ポリシー](#)
- [情報セキュリティ確保宣言](#)
- [AI活用方針](#)

お問い合わせ・異議申し立て

本方針に関するお問い合わせ及び、AIの判断により不利益を受けたと感じられる場合は、担当部門またはお客様窓口（カスタマーサービス）にご相談ください。

制定：2026年8月