

# 責任ある企業行動及びサプライ・チェーン推進のための 対話救済ガイドライン

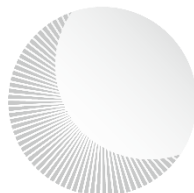
説明資料

2019年12月  
責任ある企業行動及びサプライ・チェーン研究会

幹事協力団体



**Global Compact**  
Network Japan



Business and  
Human  
Rights  
Lawyers Network  
Japan

支援団体

**ビジネスと人権NAP**  
**市民社会プラットフォーム**

Civil Society Platform for Japan's National Action Plan  
on Business and Human Rights (BHR-NAP Platform)

OECD責任ある企業行動センター及びILO駐日事務所からも助言・支援を受けています。

# 対話救済ガイドライン・プロジェクトの概要

## <発行主体>

### 責任ある企業行動及びサプライ・チェーン研究会

企業、投資家、市民社会、専門家、法律家、公的機関などの  
マルチステークホルダー関係者から構成。

## <幹事協力団体>

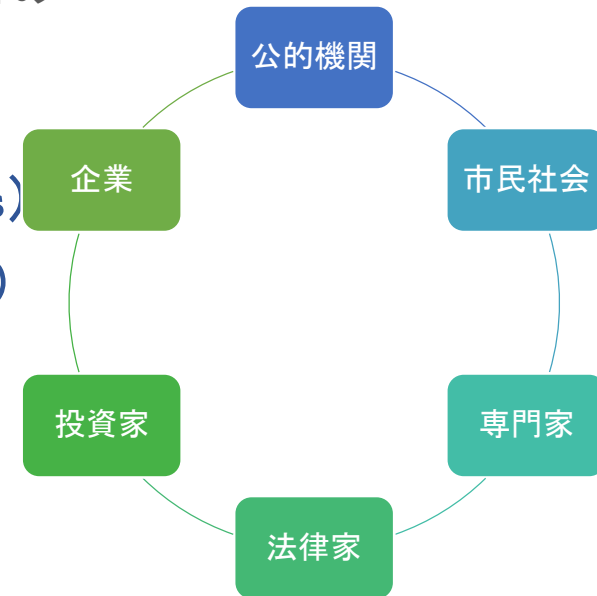
- ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク(BHR Lawyers)
- グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン(GCNJ)

## <支援・助言団体>

- ビジネスと人権NAP市民社会プラットフォーム(BHR-NAP-CSPF)
- OECD責任ある企業行動センター
- ILO駐日事務所

## <認証>

- 東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会より、**東京2020応援プログラム(持続可能性)**として認証



# 対話救済ガイドライン策定の趣旨・背景

## <趣旨>

日本企業を主な対象として、

- **企業と社会の建設的な対話の促進**
- **苦情処理・問題解決制度の強化**
- **救済アクセスの確保**

を目的として策定。

## <背景>

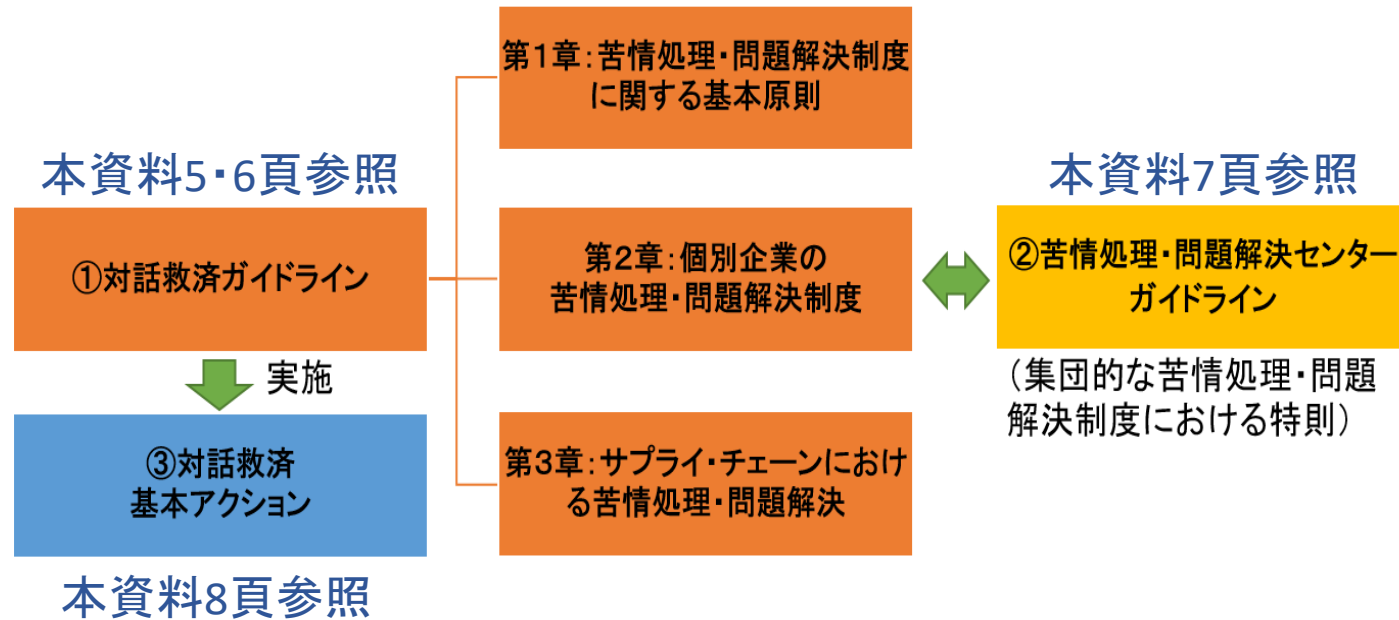
- **東京2020のレガシーの発展**
- **ビジネスと人権に関する国別行動計画の内容の豊富化**
- **日本企業のESG取組の効果的な情報発信**

に貢献することも意図。



The image shows the cover of the report titled "Dialogue and Remediation Guidelines (1st Edition)". At the top right is the Tokyo 2020 Sustainability Program logo. The main title is "責任ある企業行動及びサプライ・チェーン推進のための対話救済ガイドライン (第1版)". Below it is the subtitle "—企業と社会の建設的な対話、苦情処理・問題解決制度の強化及び救済アクセスの確保に向けて". The date is "2019年12月" and the publisher is "責任ある企業行動及びサプライ・チェーン研究会". Underneath, it lists "幹事協力団体" (Co-organizing Organizations) as "Global Compact Network Japan" and "Business and Human Rights Lawyers". It also lists "支援団体" (Supporting Organizations) as "ビジネスと人権NAP 市民社会プラットフォーム" (Civil Society Platform for Japan's National Action Plan on Business and Human Rights (BHR-NAP Platform)). At the bottom, it states: "本ガイドラインの策定にあたっては、OECD 責任ある企業行動センター及びILO 駐日事務所からも助言及び支援をいただいています。"

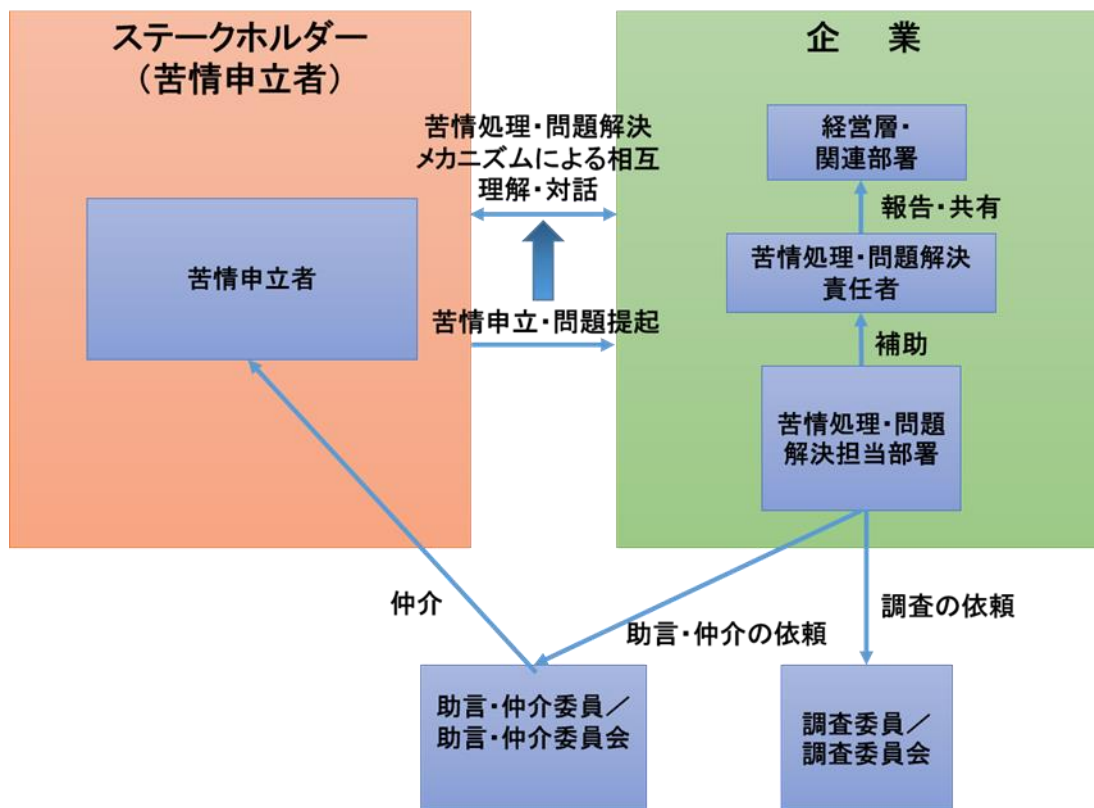
# 対話救済ガイドラインの構造



- ①序論
  - ①対話救済ガイドライン(本文)
  - ②苦情処理・問題解決センターガイドライン(集団的苦情処理・問題解決制度における特則)
  - ③対話救済基本アクション
- の4つの文書から構成。

# ①対話救済ガイドライン(本文)の特徴

第2章は、個別企業の苦情処理・問題解決メカニズムのガバナンス、手続のフローの例などを提示。



(対話によって合意に至らない場合)

(是正措置に異議がある場合)

# ①対話救済ガイドライン(本文)の特徴

第3章は、サプライ・チェーンにおける苦情処理・問題解決の重要視点を示すと共に、サプライ・チェーン契約に導入を検討する苦情処理・問題解決条項のモデル条項を提示。

(苦情処理・問題解決条項)

甲：発注企業、乙：サプライヤー

1(本条項の目的)

甲及び乙は、サプライ・チェーンを通じてステークホルダーとの建設的な対話を促進し、人権救済へのアクセスを確保するための共同の取組を行うことを目的として、本条項に合意する。

2(苦情処理・問題解決の実施及び協力)

乙は、自社の事業及びそのサプライ・チェーン((各段階のサプライヤーを広く含む))における人権への負の影響など責任ある企業行動に関する全ての問題に関するステークホルダーの苦情・申立て(以下「本件苦情・申立て」)を適切に処理すると共に、甲による本件苦情・申立ての処理に協力する。甲による本件苦情・申立ての処理に対する乙の協力の内容としては、以下の事項を含むものとするが、これに限られるものではない。

- ① 甲の求めに応じ、甲が整備又は利用する苦情処理・問題解決制度の広範な周知に協力するなどステークホルダーのアクセスを容易にする措置を実施すること。
- ② 甲に対する本件苦情・申立ての申立者(申立者を正当に支援ないし代理する団体・個人を含む)に対して、申立てを行ったことを理由として報復行為等の不利益な取扱いを行わないこと及び第三者をして行わせないこと。
- ③ 甲による本件苦情・申立てに対する事実の調査に協力するため、甲の求めに応じ、甲に対し必要な情報を提供し、また甲による調査・監査に応じること。
- ④ 甲の求めに応じ、本件苦情・申立てに関し、適切な紛争解決措置を決定すること。
- ⑤ 甲の求めに応じ、本件苦情・申立てに関し、甲に対し紛争解決措置の実施状況を報告し、甲による監査を受け入れること

3(紛争解決に向けた協議)

甲及び乙は、本件苦情・申立ての解決にあたって、甲、乙及びステークホルダーが中長期的に見て相互に利益を得られる建設的・実務的な紛争解決措置を模索すべく、信義に基づいて誠実に協議を行うものとする。

4(是正措置の要求)

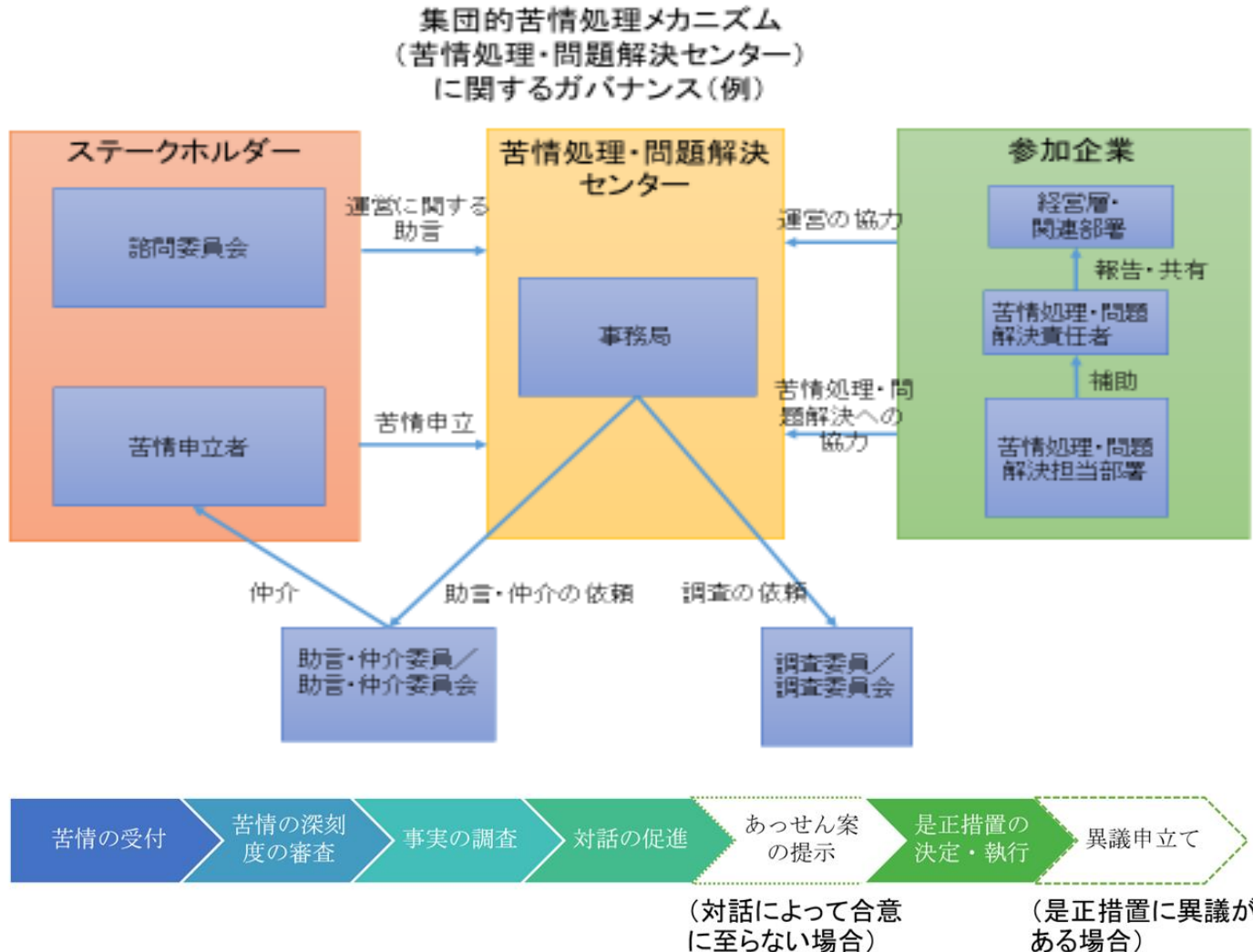
乙に第2項の違反が認められた場合、甲は、乙に対し、是正措置を求めることができる。乙は、甲からかかる是正措置要求を受けた日から〇か月以内に当該違反の理由及びその是正のための計画を定めた報告書を甲に提出し、かつ相当な期間内に当該違反を是正しなければならない。

5(解除)

前項の甲の乙に対する是正措置の要求にかかわらず、乙が相当な期間内に第2項の違反を是正せず、その結果当該条項の重大な違反が継続した場合、甲は、本取引基本契約又は個別契約の全部若しくは一部を解除することができる。ただし、乙が当該違反を是正しなかったことに関し正当な理由がある場合は、この限りではない。

## ②苦情処理・問題解決センターガイドラインの特徴

集团的に苦情処理・問題解決センターを設立・運用する場合のガバナンス、手続のフローの例などを提示。



### ③対話救済基本アクション

苦情処理・問題解決制度の強化にあたって実施できる基本的なステップを10の行動として提示。

- 1 国際人権やサプライ・チェーンを含む責任ある企業行動に関する苦情を受け付けます。
- 2 企業内で苦情処理・問題解決責任者と苦情受付・対話の対応部署を指定します。
- 3 苦情申立受付・対話の窓口を設置し、外部に開示します。
- 4 苦情処理・問題解決の手続を定め、外部に開示します。
- 5 苦情処理・問題解決における利益相反関係を防止します。
- 6 苦情申立者に対する報復行為等の不利益な取扱いを防止します。
- 7 苦情処理や対話の状況を可能な範囲で開示します。
- 8 苦情処理や課題解決にあたってステークホルダーとの対話や独立専門家の活用を行います。
- 9 ガイドラインを参考としながら、苦情処理・問題解決制度を定期的に見直し、改善します。
- 10 苦情処理や対話の状況を、経営層を含む企業内で共有します。

※必要に応じて、集团的な苦情処理・対話の手続（苦情処理・問題解決センターなど）を活用します。

# 歓迎メッセージ

国内外、各界から、ガイドラインの歓迎・期待のメッセージをいただいています。

## 川村 明 弁護士（公社）日本仲裁人協会理事長、国際法曹協会元会長、アンダーソン毛利・友常・法律事務所顧問

近年、企業環境がグローバル化し、サプライチェーンも国境を越えて伸び切ると、企業が気を配らなければならないリスク管理とコンプライアンスの領域は飛躍的に拡大し、その中身は単なる法規遵守を越えて深化することが求められています。途上国における過酷な労働条件下で生産された商品の倫理的正当性が問われたり、SOX法が、社会というステークホルダーのための企業倫理遵守を求めたのもその現れと言えます。この度発表された「対話救済ガイドライン」は、その不確実性のグローバル環境に企業が現実的に対応するための手法を提示するものだと言えるでしょう。これがますます磨かれ、深化して、企業のグローバル化を支えていくことに期待します。

## 銭谷 美幸 氏 第一生命保険株式会社 運用企画部長兼責任投資推進部部長 エグゼクティブ・サステナブルファイナンス・スペシャリスト

「対話救済ガイドライン」は、サステナブル社会を強く希求する世の中にあって、企業に求められる「ビジネスと人権」を考えるうえで欠かせない社会との対話・苦情処理・問題解決に向けた指針を提示しています。既にSDGs課題解決に向けて取り組まれる多くの日本企業経営者の皆様にとっても、また初めてこのテーマに関心を持つ方にもわかりやすく解説したガイドブックとなっています。海外投資家の間では既にジェンダーダイバーシティやサプライチェーン等における人権視点を踏まえた企業行動が欠かせないとの認識が広まっています。ESG投資を推進する日本の機関投資家として多くの方に是非参考にしてほしいと期待しています。

## 松原 稔 氏 リそなアセットマネジメント株式会社 責任投資部長

投資家としてガイドラインに参画させていただきましたことに心から感謝申し上げます。金融、中でも投資家を取り巻く環境におきまして、気候変動、サプライチェーンリスク(人権)は大きな 이슈です。特に人権にかかる問題は世界の投資家も注目しており、当社も2020年から当ガイドラインに即したサプライチェーンにおける様々な諸問題解決に向けた対応をサポートさせていただく予定です。企業のみならずみなさまにおかれましては、こうした取り組みに関心を高めていただきますとともに、より多くの企業が当ガイドラインを参照いただきますようお願い申し上げます。)

## Carine Smith Ihenacho 氏 Chief Corporate Governance Officer, ノルウェー銀行インベストメント・マネジメント(世界最大の政府系ファンドのノルウェー政府年金基金を運営)

“Japan Responsible Supply Chains Committee has drafted comprehensive Engagement and Remedy Guidelines for Promoting Responsible Business Conduct and Supply Chains. We believe that the document’s principle based approach provides valuable and comprehensive guidance to companies” (仮訳: 責任ある企業行動及びサプライ・チェーン研究会は、包括的な責任ある企業行動及びサプライ・チェーン推進のための対話救済ガイドラインを起草した。我々は本文書のプリンシプル・ベース・アプローチは、企業に対し貴重で包括的なガイダンスを提供するものと確信している。)

# 歓迎メッセージ

国際機関からもガイドラインの歓迎・期待に関するメッセージをいただいています。

## 田口晶子氏 国連国際労働機関(ILO) 駐日代表

今回のガイドライン策定に参画でき、非常にうれしく思っております。グローバルサプライチェーンを通じて、日本の企業が世界中で働く人々をつながりを持つようになり、企業の適切で勇気ある行動が他国の経済的・社会的進歩に貢献することも報告されています。責任ある企業行動を実現するためには、デューディリジェンスとともに、これを補完するものとしてのステークホルダーとの対話・協働が決定的に重要な役割を果たします(ILO多国籍企業宣言10項(e))。これは、職場の生産性を向上させ、未然に労使紛争を防ぐことにもつながり、ひいてはSDGの目標8に掲げる持続可能な経済成長とディーセント・ワークの推進にも大きく貢献します。このガイドラインでは、ILOの国際労働基準に関するガイド文書である多国籍企業宣言も引用されています。ガイドラインが多くの関係者に参照され、実施されることを期待しています。

## Cristina Tébar Less氏 OECD責任ある企業行動センター長

The OECD Guidelines for MNEs and related tools and instruments on Responsible Business Conduct, reflect internationally agreed expectations for business to address their adverse impacts on people and the planet across their supply chains. Meaningful stakeholder engagement, enabling and supporting access to remedy, and legitimate remediation mechanisms, including corporate level grievance mechanisms, are critical components of supply chain due diligence and recognised in the OECD Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct. The OECD Centre for Responsible Business Conduct commends the efforts of the Global Compact Network Japan and the Business and Human Rights Lawyers Network in developing the “Engagement” and “Remedy” Guidelines for the Promotion of Responsible Business Conduct and Supply Chains, and looks forward to continued collaboration. (仮訳: 責任ある企業行動に関するOECD多国籍企業行動指針及び関連ツール・文書は、企業がサプライチェーンを通じた人々及び地球に対する負の影響に対処するための国際的に合意された期待を反映しています。意義のあるステークホルダーとの対話、救済へのアクセスの確保・支援、及び正当性のある是正メカニズム(企業レベルのグリーンバンスメカニズムを含む)はサプライチェーン・デューディリジェンスの重要な要素であり、「責任ある企業行動のためのOECDデュー・ディリジェンス・ガイダンス」においても認識されています。OECD責任ある企業行動センターは、GCNJとBHR Lawyersの「対話救済ガイドライン」策定の取組を称賛し、引き続き協働することを期待しています。)

# 対話救済ガイドライン掲載ウェブサイト： <https://www.bhrlawyers.org/erguidelines>

## 詳細情報の問い合わせ先：

ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク事務局  
(担当 弁護士 蔵元左近 ・ 弁護士 高橋大祐)

Email: [bhrlawyers.japan@gmail.com](mailto:bhrlawyers.japan@gmail.com)

〒153-8902 東京都目黒区駒場3-8-1 東京大学9号館304B  
持続的平和研究センター気付

TEL: 03-5465-8842

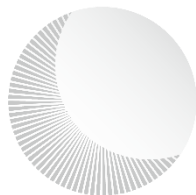
グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン事務局

TEL: 03-5412-7235

幹事協力団体



**Global Compact**  
Network Japan



Business and  
Human  
Rights  
Lawyers Network  
Japan

支援団体

**ビジネスと人権NAP**  
**市民社会プラットフォーム**

Civil Society Platform for Japan's National Action Plan  
on Business and Human Rights (BHR-NAP Platform)

OECD責任ある企業行動センター及びILO駐日事務所からも助言・支援を受けています。