

# 企業等のステークホルダー対応における 助言仲介委員会ガイドライン

2022年3月  
ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク

## ガイドラインの目的・背景

企業には、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」、OECD 多国籍企業行動指針、及び ILO 多国籍企業宣言その他の国際規範（「国際規範」）に基づき、責任ある企業行動及びサプライチェーンの促進のため、人権デュー・ディリジェンスの実施と共に、実効的な苦情処理メカニズムの整備が求められている。

しかしながら、企業がステークホルダーから苦情申立・問題提起を受けた場合や責任ある企業行動及びサプライチェーンやバリューチェーン、インベストメントチェーン等（「サプライチェーン等」）に関する重大な問題を認識した場合、自社のみで対応することではステークホルダーから十分な理解が得られず、またサプライチェーン等におけるサプライヤー、取引先、投資先等（「サプライヤー等」）（一次のみならず、二次以降のサプライヤー等を含む）に対しても十分な働きかけができない場合がある。

このような場合に、企業は、助言仲介委員会に対話救済のサポートを依頼し、企業から独立した立場で、国際規範に準拠した助言を受け、ステークホルダーとの間の対話の促進と、かつサプライヤー等への働きかけの支援を得ることが有益である。苦情処理メカニズムの実効性強化のための実務指針である「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」も、助言仲介委員会の活用の有益性に言及している。

本ガイドラインは、助言仲介委員会が、企業からの独立性を確保しつつ、苦情処理手続の実効性を高める形で対話救済のサポートを行うための基準を明確にするものである。

## ガイドラインの策定プロセス

本ガイドラインは、ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク、グローバル・グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン、ビジネスと人権リソース・センター、及び笹川平和財団において 2020～2022 年に実施された「対話救済プロジェクト」において検討を行い、「責任ある企業行動及びサプライ・チェーン研究会」においても討議の上で、策定したものである。

## 第1条 助言仲介委員会の構成

### 1 委員の人数

企業（その他の団体・組織・業界団体を含む。以下同じ。）から、ステークホルダーとの対話・救済に関するサポートの依頼を受けた者は、必要かつ適切な場合には委員1名以上の助言仲介委員会を構成するものとする。

### 2 特に重大かつ複雑な案件の留意事項

特に重大かつ複雑な案件の処理に関しては、十分な議論・検討を行い、過半数による決定を可能とするため、3名以上から構成される助言仲介委員会を設置するように、企業に対し、助言を行う。

### 3 紛争性のある案件の留意事項

企業とステークホルダーやサプライヤー等との間で紛争性のある案件に関しては、弁護士法の遵守の観点から、弁護士である助言仲介委員会委員が紛争に関する助言・仲介を担当するものとし、また、弁護士以外の助言仲介委員会委員は法律以外の分野での企業に対する助言のみを担当するものとする。

## 第2条 助言仲介委員会の独立性確保

### 1 利害関係者の排除

助言仲介委員会の企業及び苦情申立者からの独立性を確保する観点から、苦情申立・問題提起の対象となっている企業又は苦情申立者と利害関係を有する者は、助言仲介委員会委員に就任することができない。

### 2 利害関係者の定義

「利害関係を有する者」とは、例えば、以下の者をいう。

- ① 助言仲介委員が、苦情申立者本人である場合
- ② 助言仲介委員が、当該苦情又はこれに関連する案件に関して、企業又は苦情申立者を現在代理し、または過去に代理したことがある場合
- ③ 助言仲介委員が、企業の業務執行者<sup>1</sup>又は苦情申立者の配偶者、直系血族、兄弟姉妹又は同居の親族である場合
- ④ 助言仲介委員が、企業又は苦情申立者の顧問弁護士など継続的な委任関係にある場合

### 3 説明事由

助言仲介委員会委員が利害関係者とはいえない場合でも、苦情申立・問題提起の対象となっている企業又は苦情申立者から過去に案件を受任したことがあるなど、職務の公正・中立性に疑義を生じる事由がある場合にはその事実を企業及び苦情申立者に説明するものとする。

---

<sup>1</sup>業務執行を担当する取締役・役員・部長などをいう。

### 第3条 助言仲介委員会の行動基準

#### 1 職務の公正・中立性の保持

助言仲介委員会は、第三者のいかなる命令又は指示も受けず、職務の公正・中立性を保持しつつ公正に手続を進める。

#### 2 機密の保持

助言仲介委員会は、正当な理由なく、手続の係属、内容、結果その他の職務上知り得た事実を他に開示してはならない。退任後も同様とする。

#### 3 国際規範等への準拠

助言仲介委員会が、苦情処理・問題解決手続に関して助言・仲介を行うにあたっては、苦情申立・問題提起の対象となっている企業の行動が、適用法令、企業の行動規範、調達基準、国際規範、国際人権基準（「国際規範等」）に適合しているか否かという観点を考慮する。

#### 4 建設的・実務的な助言行動

助言仲介委員会は、企業に対し、国際規範等に準拠した責任ある企業行動を促進・支援していくことが、企業及びステークホルダー双方にとって中長期的な観点から相互に利益をもたらすという理解の下で、企業とステークホルダーとの間の建設的な対話を促進し、実務的な解決方法を模索することに努める。

### 第4条 助言仲介委員会の職務内容

#### 1 職務内容

助言仲介委員会は、企業から独立した専門的立場で、個別の苦情申立・問題提起に関する案件に関して国際規範等に則った助言を行い、企業と苦情申立者の当事者間の対話を促進し、解決案を提示し、また必要に応じてサプライチェーン等への働きかけを支援する。

#### 2 事実の整理

助言仲介委員会は、企業の担当部署の補助の下、苦情申立・問題提起に関して、企業の関係者（企業及びその役職員、グループ企業、サプライヤー等を含む。以下同じ）及び苦情申立者に対し、当該苦情の対象となっている行為の有無その他関連する事情に関して、事実の調査を行う。

ただし、苦情が重大・複雑であり、助言仲介委員会及び企業の担当部署だけでは十分な調査ができない場合、又は苦情の前提となる事実に関して当事者間に深刻な対立がある場合は、独立した調査機関、個人等に調査を依頼することを企業に助言する。

#### 3 対話の促進

助言仲介委員会は、企業の担当部署の補助の下、当事者間の対話の促進を主導する。

助言仲介委員会が当事者間の対話を促進するにあたっては、各当事者に対し、国際的に認められた人権や責任ある企業行動に関する国際規範等に適合した是正措置を模索するよう

に働きかける。また、各当事者に対し、その立場・主張に拘わることなく、中長期的な観点から相互に利益をもたらさうる建設的・実務的な是正措置を模索するように働きかける。

#### **4 あっせん案の提示**

助言仲介委員会は、企業及び苦情処理者から独立した専門的立場から、あっせん案を提示する。

助言仲介委員会が解決案を提示するにあたっては、国際的に認められた人権や環境、生物多様性等に適した内容とする。また、中長期的な観点から相互に当事者に利益をもたらさうる建設的・実務的な解決方法を模索する。

#### **5 サプライヤー等への働きかけの支援**

苦情申立・問題提起の対象がサプライチェーン等に関わる問題である場合、助言仲介委員会は、企業が、サプライヤー等に対し効果的な働きかけを行うことについても助言・支援を行う。

#### **6 弁護士・依頼者間秘匿特権への配慮**

助言仲介委員会は、必要に応じて企業等の弁護士・依頼者間秘匿特権が維持されるようにその職務を行う。

### **第5条 委任契約書などの文書化**

助言仲介委員会委員に就任する場合、企業との間で、原則として本ガイドラインに準拠した形で業務を実施することを確認する委任契約書等の文書を企業と取り交わす。

ただし、苦情申立者が同意している場合など苦情処理の適正性かつ実効性を損なわない場合に限り、本ガイドラインの内容と異なる事項についても企業との間で合意することができる。

### **第6条 助言仲介委員会委員の報酬規準**

企業が助言仲介委員会委員に支払う専門家報酬は、企業と助言仲介委員会委員との間の協議をふまえて、個別に決定する。

業務時間が一定程度予測可能な案件については、1件（事実の整理、対話の促進、あっせん案の提示）の対応に関して固定の金額を設定することが企業の予測可能性を確保する観点から有益である。一方、業務時間の予測が困難な案件に関しては、時間制報酬を設定することも可能である。

なお、委員の著名性のみを利用する報酬は不適切な場合が多いし、成功報酬による支払は企業が期待する調査結果を導こうとする動機に繋がり、中立性を害する可能性があることから、差し控える。

## 謝辞

本ガイドラインは、ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク、グローバル・グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン、ビジネスと人権リソース・センター、及び笹川平和財団において2020～2022年に実施された「対話救済プロジェクト」における検討や「責任ある企業行動及びサプライ・チェーン研究会」における討議を経て策定したものである。

対話救済プロジェクトの参加団体及び作業部会構成員、「責任ある企業行動及びサプライ・チェーン研究会」委員、その他多くの関係者の皆様に感謝申し上げます。

### 対話救済プロジェクト作業部会構成員（2021年12月当時）（50音順）

- ・植田晃博 笹川平和財団 研究員
- ・氏家啓一 グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン 事務局次長
- ・蔵元左近 ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク 運営委員
- ・佐藤暁子 ビジネスと人権リソースセンター 日本リサーチャー／代表
- ・四方敏夫 LRQA サステナビリティ株式会社（元不二製油グループ本社株式会社）
- ・下田屋毅 ザ・グローバル・アライアンス・フォー・サステイナブル・サプライチェーン（ASSC） 代表理事
- ・高橋大祐 ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク 運営委員
- ・田中竜介 国際労働機関（ILO）駐日事務所 プログラムオフィサー
- ・富田秀実 LRQA サステナビリティ株式会社 代表取締役