

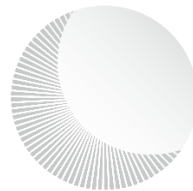
責任ある企業行動およびサプライ・チェーン推進のための 対話救済ガイドライン 企業・投資家向け紹介資料

発行：責任ある企業行動およびサプライ・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)

このガイドライン策定にあたっては、**OECD責任ある企業行動センター**及び**ILO駐日事務所**から助言・支援を受けています。
ガイドラインは、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）**の認証を受けています。

1. 背景

■ 企業に期待される「人権」・「責任ある企業行動」への対応

国連ビジネスと人権に関する指導原則（UNGP）、OECD多国籍企業行動指針、ILO多国籍企業宣言

- UNGPは、2011年の国連人権理事会において採択された人権に関するガイドライン
- それまで人権に取り組む義務があるとされていた「国家」に加え初めて「企業」に対しても責任がある、とした。
- 人権に関する国際的なコンセンサスであり、投資家やNGO、各国政府など、企業を取り巻く様々なステークホルダーが企業に対し、UNGPに基づく取り組みを期待
- OECD多国籍企業行動指針、ILO多国籍企業宣言も、UNGPと一貫した指針を設定

<例>

英国現代奴隷法…UNGPに基づく活動の報告を企業に義務化

CHRB*…UNGPに基づく企業の活動を投資家の投資判断に活用するための評価ベンチマーク *Corporate Human Rights Benchmarkの略

UNGPのポイント		UNGPが企業に求める活動
国家	人権保護の義務は国家にある	—
企業	人権尊重の責任は企業にある ※範囲はサプライ・チェーン全体	①人権方針の策定 ②人権デュー・ディリジェンス
国家 企業	人権侵害が発生した際の救済責任は、各国政府・企業の双方にある	③救済 ⇒苦情処理・問題解決メカニズムの構築・運用

多くの日本企業においては既に内部通報制度が運用されていますが、UNGP、OECD多国籍企業行動指針等では、**サプライ・チェーンを含むステークホルダー全般を対象とした、人権や環境問題を含む課題について、専門家が関与する実効性の高い苦情処理・問題解決メカニズムの導入**が期待されています。

2. 対話救済ガイドラインの概要

■ 趣旨

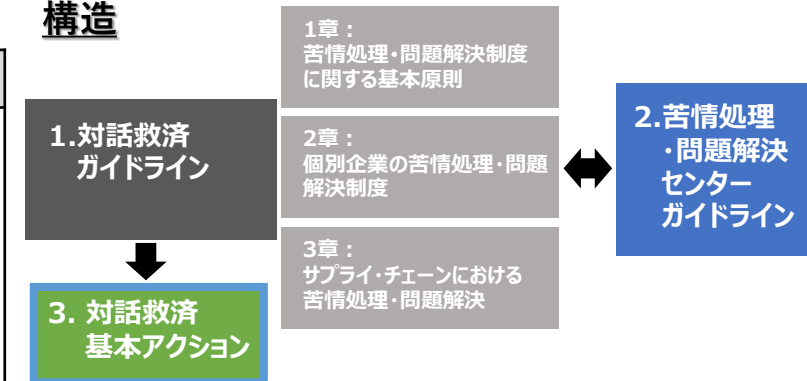
本ガイドラインはUNGPやOECD多国籍企業行動指針、ILO多国籍企業宣言に基づき、日本企業が社会との建設的な対話を進めながら**苦情処理・問題解決制度**を強化し、利用者が必要とする救済へのアクセスがスムーズにできるようにするための要件や基本アクションを整理したもの

（日本企業のSDGs経営、ESG投融資への対応等の効果的な発信、2020年東京オリンピック・パラリンピックの経験から得られる社会的な遺産（“東京2020レガシー”）の発展と日本政府の「ビジネスと人権に関する国別行動計画」の内容の充実に貢献することも意図しています。）

■ 概要

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	3. 対話救済基本アクション
個社の苦情処理・問題解決メカニズムのあり方や、手続きのフローを例示しています。また、苦情処理に関し、サプライヤーの協力を得る為の契約書のモデル条項を提示しています。	企業の状況によっては、効率性や信頼性などの観点から、集団的な苦情処理・問題解決制度の整備が有益であると考えられます。そこで、複数の日本企業が利用可能な苦情処理・問題解決メカニズムとして、「苦情処理・問題解決センター」（仮称）を設置・運用する場合の留意点を示しています。	本ガイドラインのエッセンスとして、苦情処理・問題解決メカニズムを導入・強化するために企業に求められる行動を、10のアクションにまとめています。 ※ 7 ページで紹介

構造



■ 期待できる効果

UNGP、OECD
多国籍企業行動
指針の求める
対話・救済

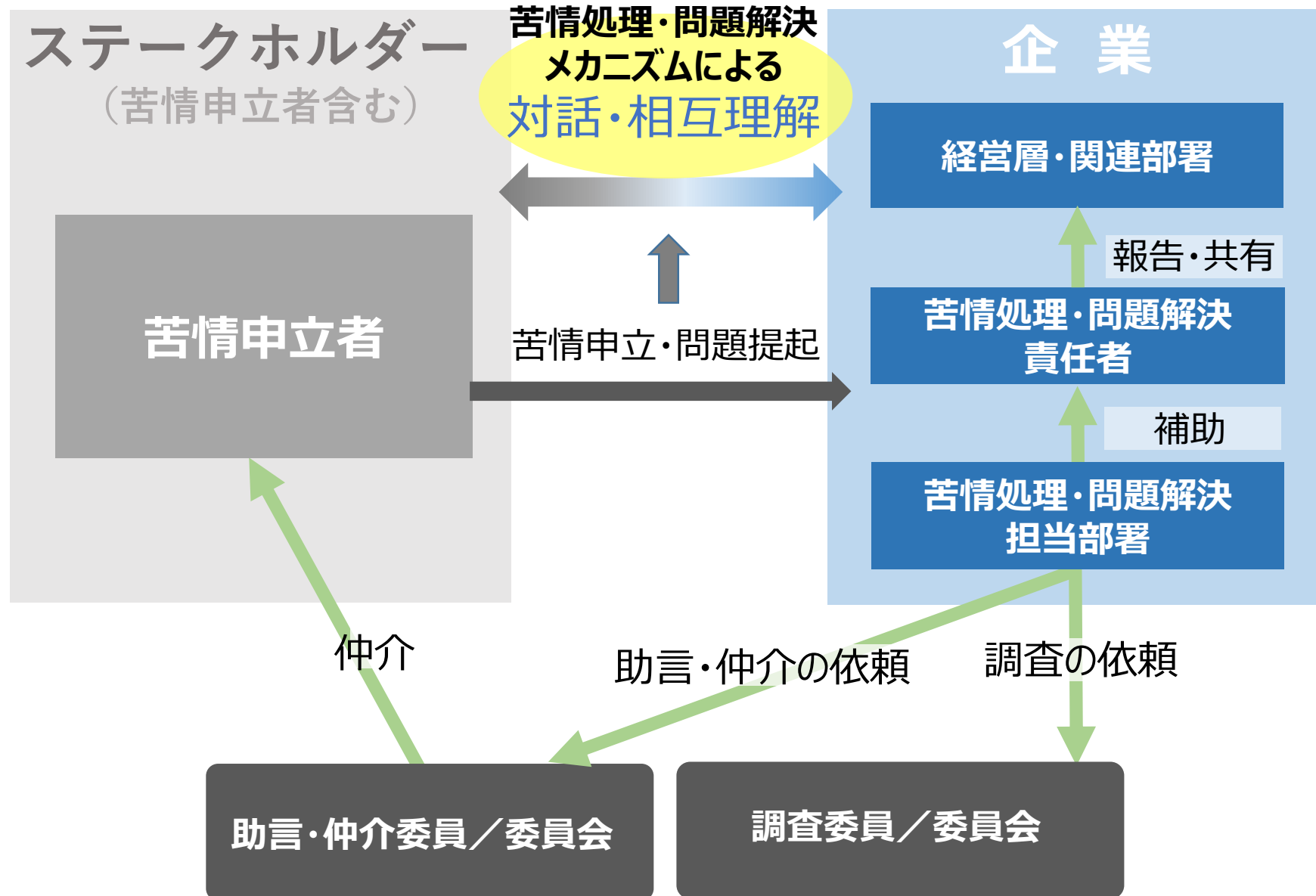
- 企業が設けるべき**メカニズムの要件**や**期待される行動**を理解できる ⇒ **不祥事の防止**にもつながる
- UNGPが企業に求める専門的な基準を企業の実務に落とし込んだときにすべきことが整理されています。
- **海外の機関投資家**を含む**国際社会が期待する水準**がわかる ⇒ **ESG投融資の獲得**にもつながる
- 本ガイドラインは、企業、投資家、市民社会、専門家、公的機関など、マルチステークホルダーによる協議やOECD責任ある企業行動センター、ILO駐日事務所からの助言、パブリックコメントを経て策定されています。
- **サプライヤーとの良好な関係を構築**することができる
- サプライ・チェーン全域を対象とした、対話を重視した苦情処理・問題解決メカニズムのプロセスを解説しています。

3. 苦情処理・問題解決メカニズムの特長

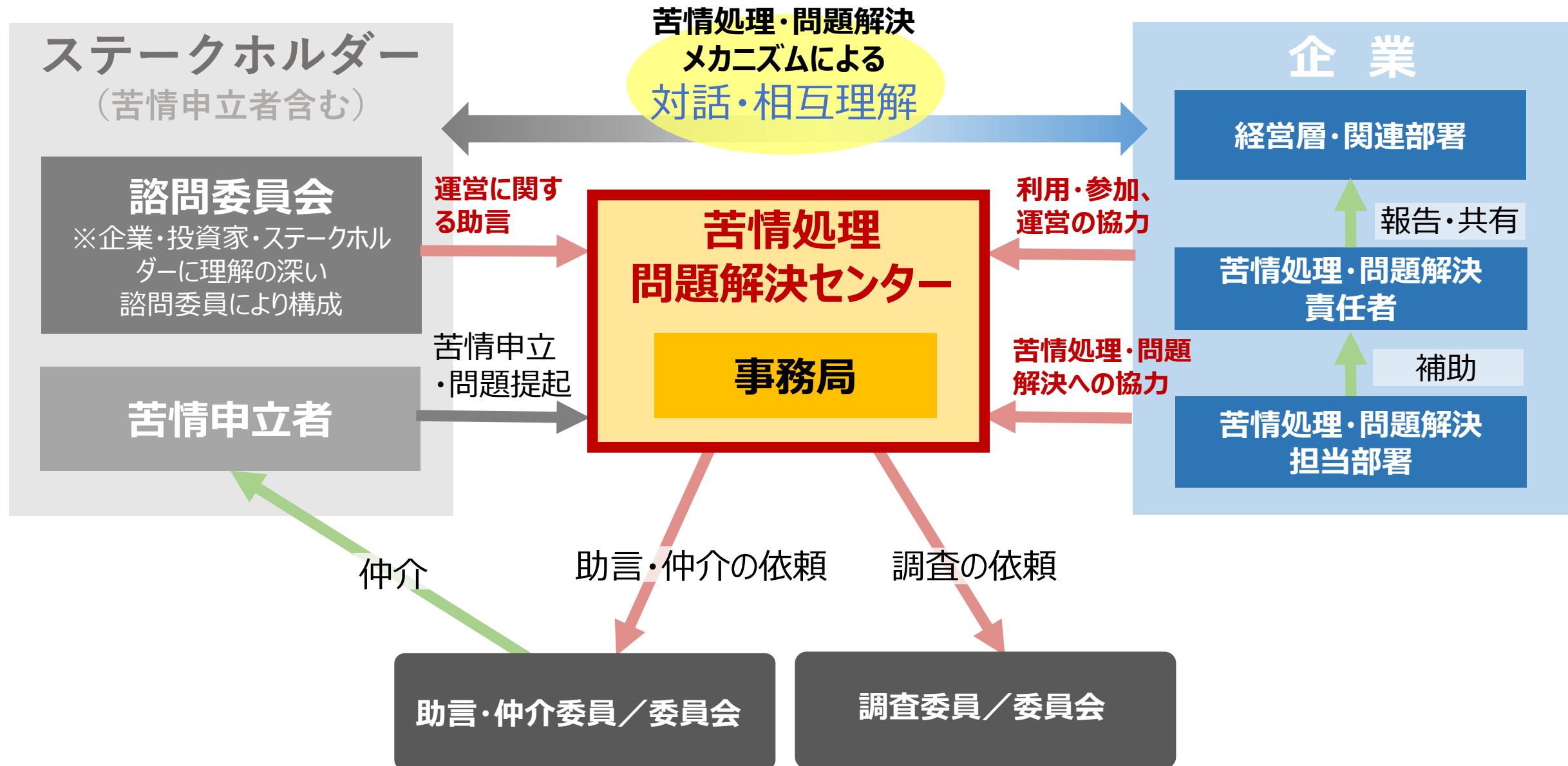
個社、苦情処理・問題解決センター(仮称)で設置・運用される苦情処理・問題解決メカニズムは、既存の内部通報制度やクレーム処理制度と比較して以下の特長・メリットを有しています。

	内部通報制度	クレーム処理制度	苦情処理・問題解決制度
利用者 (通報可能な者)	役員・従業員に限定されていることが一般的	消費者に限定されていることが一般的	ステークホルダー全般 (サプライヤーの技能実習生を含む)
対象案件	法令・社内規範に関連する問題に限定されていることが一般的	商品・サービスの質・内容に限定されていることが一般的	責任ある企業行動に関わる全ての問題 を対象とする (サプライ・チェーンにおける人権の保護や環境保全、個人情報保護等の問題を広く含む)
問題解決の実効性	企業とステークホルダー間の二者の対立構造となり、問題の実効的解決を図れないことがあり得る	企業とステークホルダー間の二者の対立構造となり、問題の実効的解決を図れないことがあり得る	独立した専門家が積極的に関与 し、企業とステークホルダー間の 対話と相互理解を促す ことで、 問題の実効的解決を図る ことが可能

4. 個別企業の苦情処理・問題解決メカニズムの例



5. 苦情処理・問題解決センターのメカニズムの例



6. 対話救済基本アクション

本ガイドラインのエッセンスとして、苦情処理・問題解決制度の強化にあたり実施できる基本的な「10の行動」

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

対話救済基本アクション

01. 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。
02. 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。
03. 苦情申立受付・対話の窓口を設置し、外部に開示します。
04. 苦情処理・問題解決の手続を定め、外部に開示します。
05. 苦情処理・問題解決における利益相反関係を防止し、公平性を確保します。
06. 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。
07. 苦情処理や対話の状況を可能な範囲で開示します。
08. 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。
09. 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。

7. Messages

国内外、各界から、本ガイドラインの歓迎と普及の期待に関するメッセージが届いています。

※以下はその一部

銭谷 美幸 氏 第一生命保険株式会社 運用企画部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おいて、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がっています。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 り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。）

7. Messages

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。

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とながか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

グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン事務局

TEL: 03-6803-8155

〒150-0001東京都渋谷区神宮前5-53-70

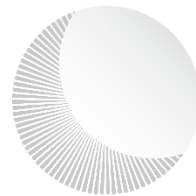
国連大学本部ビル3F

発行：責任ある企業行動およびサプライ・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)

このガイドライン策定にあたっては、**OECD責任ある企業行動センター**及び**ILO駐日事務所**から助言・支援を受けています。

ガイドラインは、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）**の認証を受けています。