



JP-MIRAI 相談・救済研究会

2021/8/24

研究会を受けたJP-MIRAI「相談・救済」の
在り方について（事務局案）

1. 相談体制の概観

原則27 国家基盤型の非司法的苦情処理メカニズム

国（FRESC）

東京・新宿区に所在
（約67%はメール・
電話による相談）

OTIT

技能実習のみ対象
母国語相談（2020）
実績**13,353件**

自治体 ワンストップ窓口

実績統計なし

一般に、集住地
区の自治体の体
制は充実。

相談実績（年換算）
約**98,000件**

<内訳>

情報会議	24%
職業相談	24.5%
人権	12.6%
在留	6.0%
査証	3.4%
労働相談	1.1%

原則29,30 非国家基盤型の苦情処理メカニズム

ASSC社

民間企業の人権DD対
応、関係労働者対象
相談実績

GTN社

個人契約User対象
（主に高度人材、留学）
電話・チャットによ
る相談

相談実績（年換算）
約**12,000件**

NPO・労働組合等

団体により対応範囲
などが大きく異なる

実績統計なし

数多くのNPO等
が集住地区で活
動。

外国人労働数

（厚労省2020）

在留資格	概数
技能実習	40.2万人
技人国	28.2万人
特定活動	4.6万人
留学	30.7万人
身分系	54.6万人
その他	
合計	172.4万人

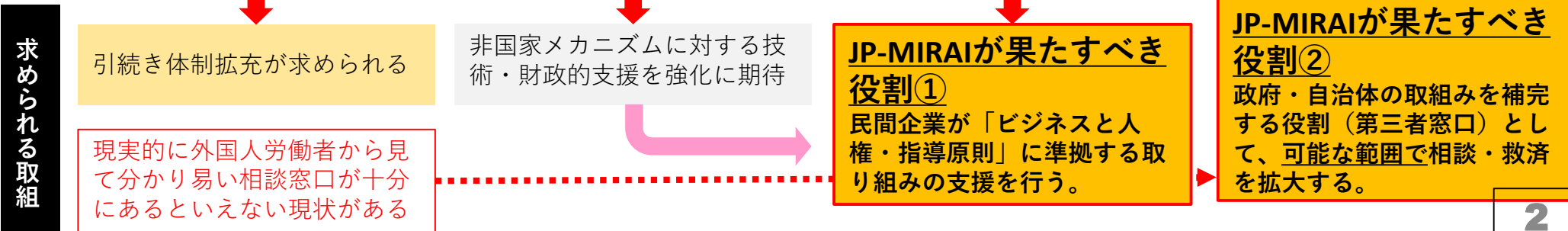
今後も増加

相談件数も今後増加が予想される

2. 『ビジネスと人権指導原則』に照らした対応状況と求められる方向性

	国家の役割	非国家の役割		
指導原則	<p>原則27. 国家基盤型の苦情処理メカニズム</p> <p>国家は、ビジネスに関連した人権侵害を救済するための包括的な国家制度の一部として、司法的メカニズムと並行して、実効的で適切な非司法的苦情処理メカニズムを設けるべき</p>	<p>原則28. 非国家基盤型の苦情処理メカニズムの促進・支援</p> <p>国家は、ビジネスに関連した人権侵害を取り扱う、実効的な非国家基盤型苦情処理メカニズムへのアクセスを促進する方法を考慮すべき</p>	<p>原則29. 企業による苦情処理メカニズム</p> <p>苦情への対処が早期になされ、直接救済を可能とするように、企業は、負の影響を受けた個人及び地域社会のために、実効的な事業レベルの苦情処理メカニズムを確立し、またはこれに参加すべき</p>	<p>原則30. 産業団体又はマルチステークホルダーによる苦情処理メカニズム</p> <p>産業団体、マルチステークホルダー、及びその他が関わる協働型の取組みで人権に関連する基準の尊重を基礎にするものは、実効的な苦情処理メカニズムを備えているべき</p>
現状	<ul style="list-style-type: none"> ● 近年、FRESCやOTITなど公的機関による対応が拡充している。 ● 自治体毎に大きな差があるが、集住地区などにおいてはワンストップ窓口において幅広い対応が行われている。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 現状実績なし 	<ul style="list-style-type: none"> ● 個別の企業（グループ）による対応は困難な状況。 ● サプライチェーンにおける人権問題の軽減にも努力要請 	<ul style="list-style-type: none"> ● 一部業界団体（建設分野）のみ取組みが行われている ● NPOによる取組みが行われている。

原則13b. 企業に求められる行動
a. 企業活動と直接関連する、または取引関係による製品もしくはサービスに直接関連する人権への悪影響については、企業がその惹起に寄与していなくても、回避又は軽減に努めること



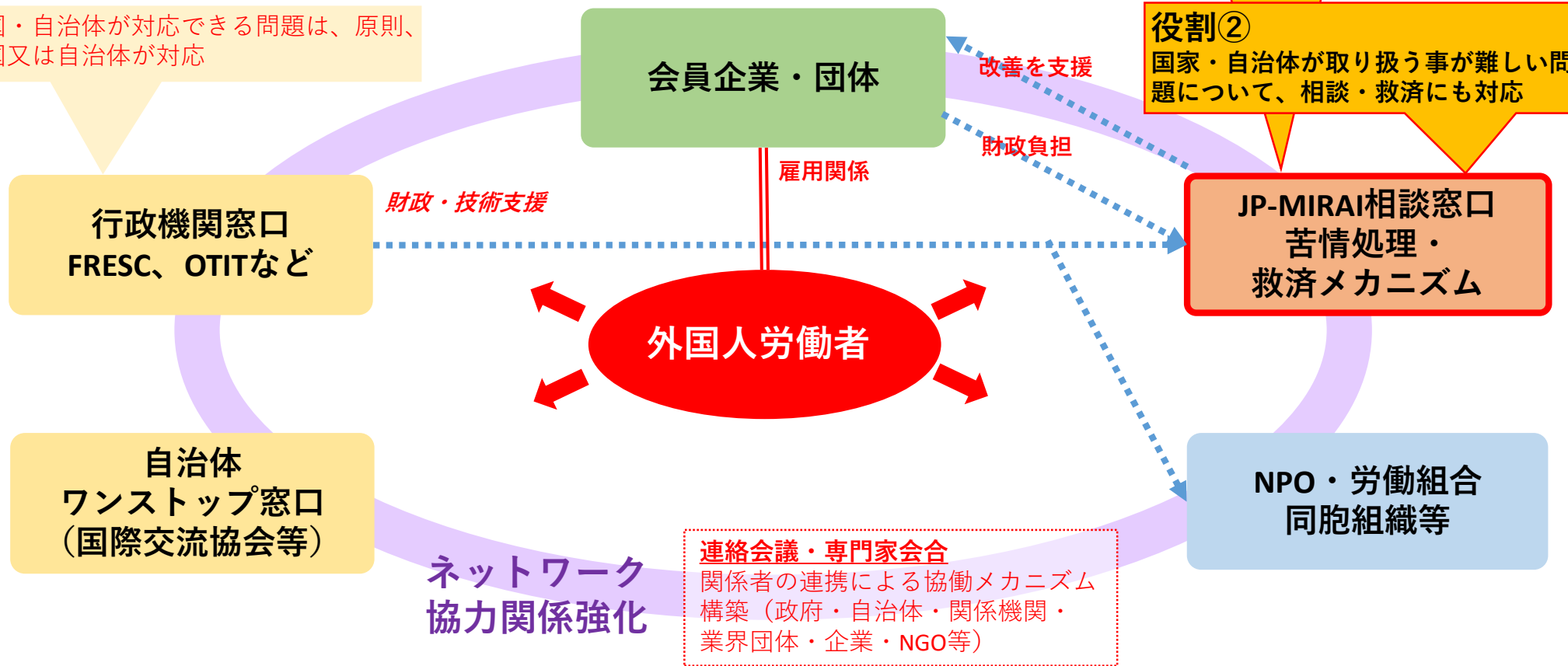
3. あるべき相談・救済体制とは？

～それぞれの特質・強味を生かした協働体制構築に向けて

国・自治体に対応できる問題は、原則、
国又は自治体に対応

役割①
民間企業が「ビジネスと人権・指導原則」に準拠する取り組みの支援

役割②
国家・自治体が取扱う事が難しい問題について、相談・救済にも対応



- (1) (選ばれる日本に向けて、) すべての外国人労働者に開かれたアクセスしやすい仕組みを目指す
- (2) 関係者の連携によるメカニズム構築 (政府・自治体・関係機関・業界団体・企業・NGO等)
- (3) ワンストップかつ専門性高いチームとの連携、中立性・対話による解決の重視
- (4) 公平なコスト負担 (民間 (原則29.) 及び国家 (原則28.))

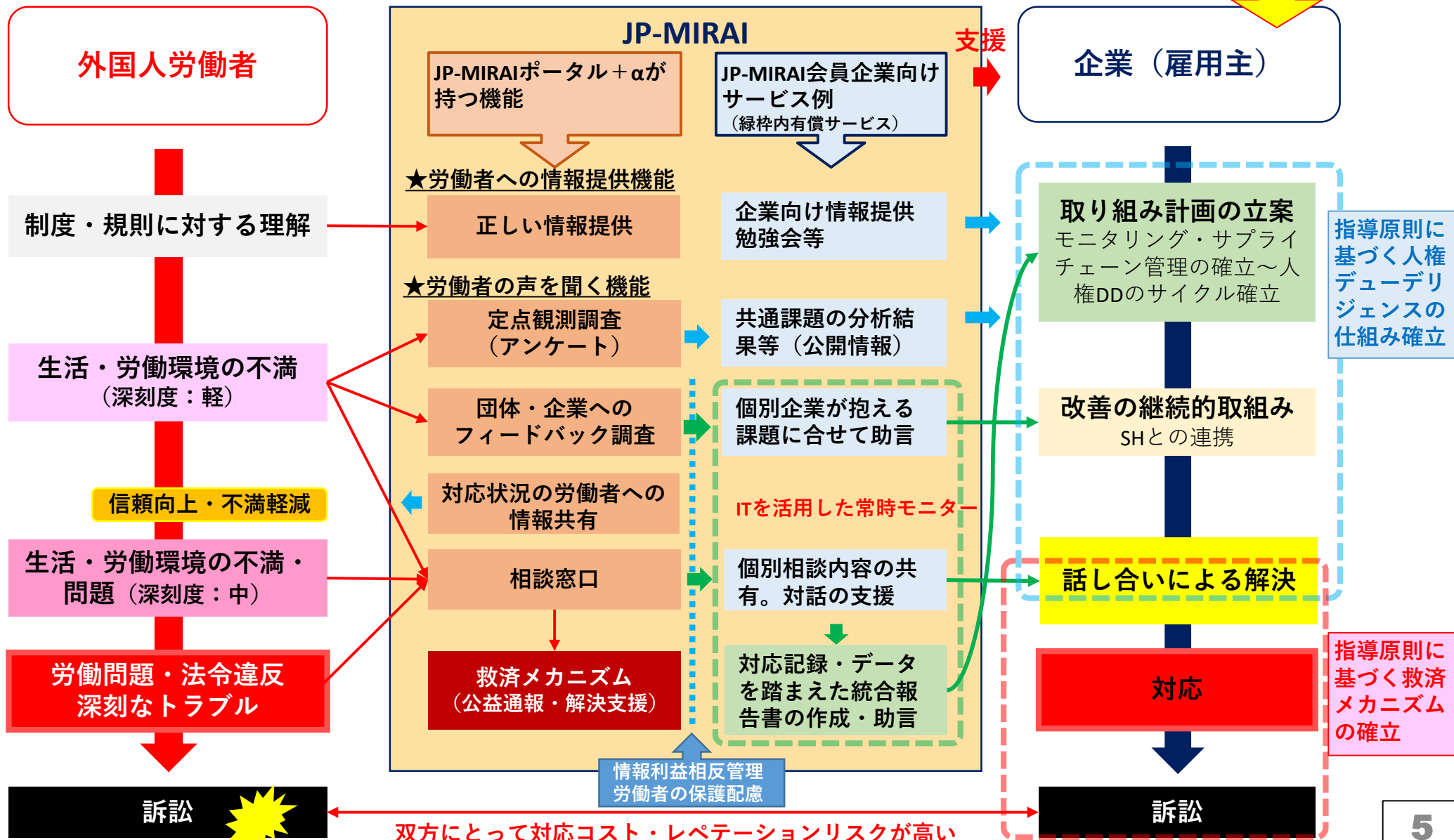
JP-MIRAI相談窓口
満たすべき条件

相談・救済研究会（まとめ）



原則19. 人権への負の影響を防止し、また軽減するために、企業はその影響評価の結論を、関連する全社内部門及びプロセスに組み入れ、適切な措置をとるべきである。

5. 企業の人権デューデリジェンスと救済のプロセス ～JP-MIRAIの役割



6. ロードマップ（段階的拡大案） ～実施状況、資金・体制によりタイムラインは変化

	フェイズ1 (暫定運用・試行)	フェイズ2 (本格運用)	フェイズ3 (拡大)
タイムライン	2022年～	2023年～	2024年～
対象者	パイロット活動に参加する 外国人労働者等	JP-MIRAI会員企業・団体に 関係する外国人労働者等	全ての外国人労働者 (積極的オープン)
対象者規模	2～3万人	20万人	100万人？
取り組み方針	一部会員企業（及びSC傘下企業）・団体に所属する労働者にユーザー登録を呼びかけ、試行開始。2021年以内に体制・メカニズムの整備を完了する。	全てのJP-MIRAI会員企業（及びSC傘下企業）・団体に所属する労働者にユーザー登録を呼びかけ、試行開始。	外国人労働者に積極的に登録呼びかけ。AIによるFAQ（Chabot）の機能向上により、人的対応の割合を低減させる。 問題発生率の低減が必須。
JP-MIRAI相談・救済チーム体制（案）	相談窓口：2名常駐体制 + 外部専門家チーム	相談窓口：強化 + 外部専門家チーム（拡大）	相談窓口：強化 + 外部専門家チーム NPOと協働体制構築？（資金シェア）
必要な資金／分担	年間3000万円～	年間1億円程度（目標） （試行を通じて精緻化）	年間2億円？～ （試行を通じて精緻化）
	参加会員企業協賛金等	会費／分担金・協賛金等	会費・協賛金 + 政府資金
（ご参考）法人形態	任意団体（会費無料）	法人化（会費徴収） ※受けるサービスに応じた分担を想定	