

# 共同的苦情処理メカニズム構築への取り組み

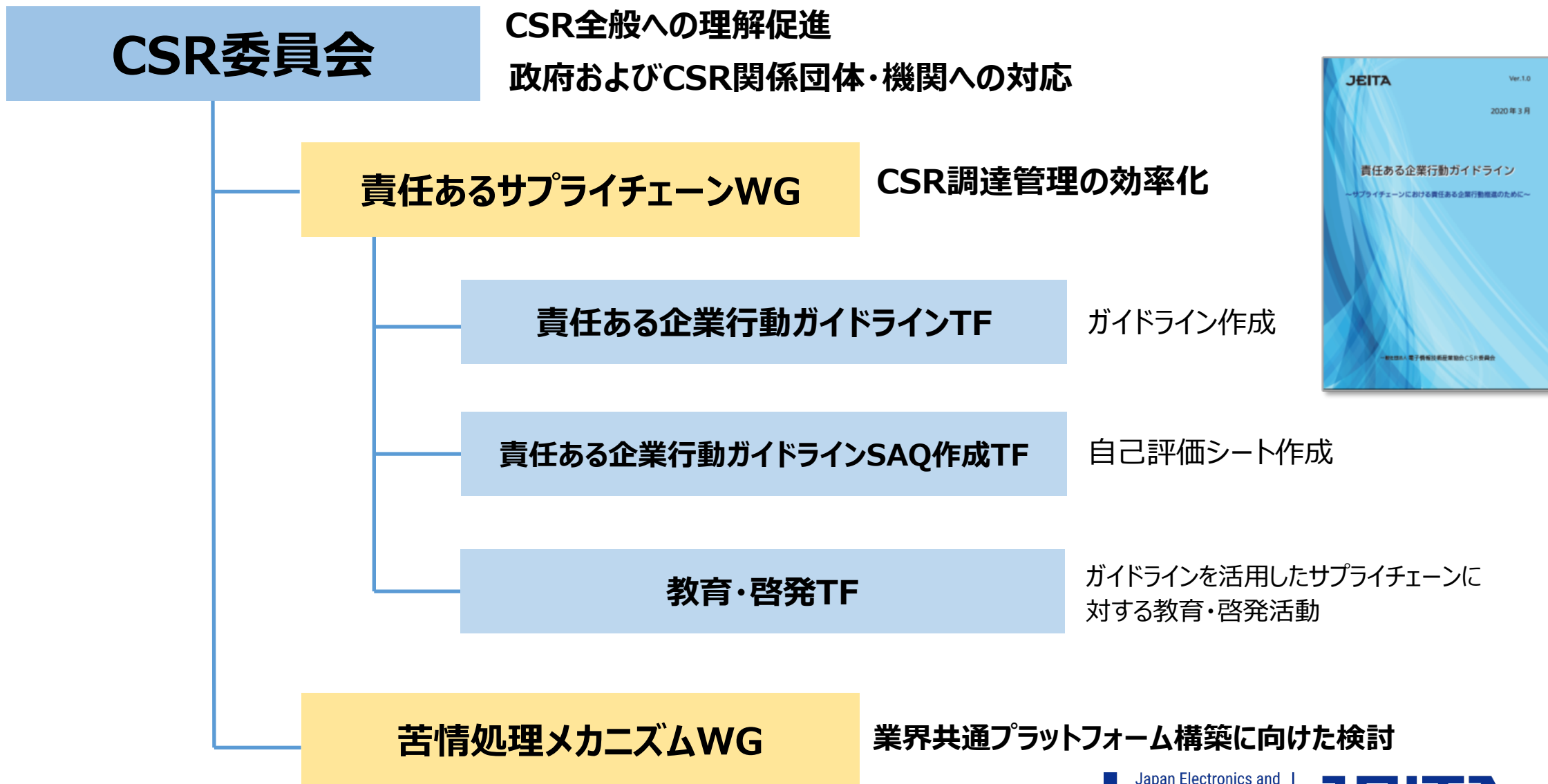
2022年3月8日

一般社団法人 電子情報技術産業協会

CSR委員会 副委員長

富田秀実：LRQAサステナビリティ（株）代表取締役

# JEITA CSR委員会について



# 国連ビジネスと人権に関する指導原則（UNGP）

- 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も、UNGPと共通の指針を設定

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るが、UNGP、OECD多国籍企業行動指針では、**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メカニズムの導入**が期待されている。

# 苦情処理メカニズムと内部通報制度など現行制度との違い

	内部通報制度	クレーム処理制度	サプライヤー通報窓口	苦情処理メカニズム
<b>利用者</b> (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	サプライヤーの経営層、営業担当者が一般的	<b>ステークホルダー全般</b> (サプライヤーの外国人労働者、人権NGOなどを含むライツホルダー・その代理人)
<b>対象案件</b>	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	商品やサービスの質・内容に限定されていることが一般的	買い手企業の調達担当者などの不正行為(接待の強要など)に限定されていることが一般的	<b>人権を中心とした「責任ある企業行動」に関わる全ての問題</b> を対象とすることが可能 (サプライチェーンを含む人権、環境等の問題が対象)

## Article 9 苦情の手続き より

1. 加盟国は、**企業が、自らの事業、子会社の事業及びそのバリューチェーン**に関して、人権への悪影響及び環境への悪影響の実際又は可能性について正当な懸念を有する場合に、第2項に掲げる者及び組織が苦情を提出する可能性を提供することを確保するものとする。
2. 加盟国は、苦情を提出することができることを保証するものとする。
  - (a) **悪影響を受ける人**、または**悪影響を受ける可能性がある**と信じる合理的な根拠を持つ人。
  - (b) 当該バリューチェーンで働く個人を代表する**労働組合**および**その他の労働者の代表者**。
  - (c) 当該バリューチェーンに関連する領域で活動する**市民社会組織**。

# 苦情処理メカニズムに関する現状

- 「国連 ビジネスと人権に関する指導原則」に関し、人権DDへの取り組みは進展しつつあるものの、近年、メディア、機関投資家、NGOや研究機関等によりサプライチェーンなどでの人権侵害事例の指摘が増加している。
- それを受け、NGOなど市民社会から苦情処理メカニズムの設置の要求が高まっている。
- ESG投資家・評価機関等からも、人権対応として苦情処理メカニズム（グリーンバンスメカニズム）の運用が求められている。



- 一方、苦情処理メカニズムへの取り組みはあまり進行しておらず、「指導原則」の3本目の柱である救済対応が十分にできる状況にない。
- その原因は、
  - ✓各企業では、人権DDが現状の主な課題となっており、苦情処理まで手が回っていない。
  - ✓苦情処理の仕組みに関するノウハウがあまり存在せず、参考例が少ないため手が出しづらい。
  - ✓特にサプライチェーンの課題に対し、1社単独で取り組みを行うハードルが高い場合がある。

# JaCER設立の経緯

- 2019年12月：
  - グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン（GCNJ）とビジネスと人権ロイヤーズネットワーク（BHR Lawyers）が主導して「対話救済ガイドライン」を策定。
- 2021年2月：
  - 公益財団法人笹川平和財団により、BHR Lawyers、GCNJ、ビジネスと人権リソースセンター他からなる「対話救済プロジェクト」を発足。

2021年4月：

- 「責任ある企業行動ガイドライン」の発行等を通じ、業界共通化を進めてきたJEITA CSR委員会に、笹川平和財団の支援を得て苦情処理メカニズムWGを発足。国内外サプライチェーンの人権問題に対する企業の主体的取組みを促進するべく、業界共通の苦情処理メカニズム構築を検討。



- **JEITA・笹川平和財団・BHR Lawyersが中心となって、非司法的な苦情処理メカニズムの共同プラットフォームとなる**  
**ビジネスと人権対話救済機構（JaCER: Japan Center for Engagement and Remedy on Business and Human Rights）の設立を計画**

## 「国連 ビジネスと人権に関する指導原則」に基づく非司法的な苦情処理の共同プラットフォームを提供し、中立的な立場から参加企業の苦情処理の支援を行う。

このプラットフォームを通じ、対話・救済を推進するとともに、日本産業界の国際的信頼度向上を目指す

### • 苦情処理の実効性・効率性の向上

- ノウハウの蓄積による対応力の向上
- 可能な場合、サプライチェーンに対する影響力向上、同一サプライチェーン上での複数企業による重複作業の回避
- 個社単独のシステムに対しての負担軽減

### • 苦情処理メカニズムの正当性の担保

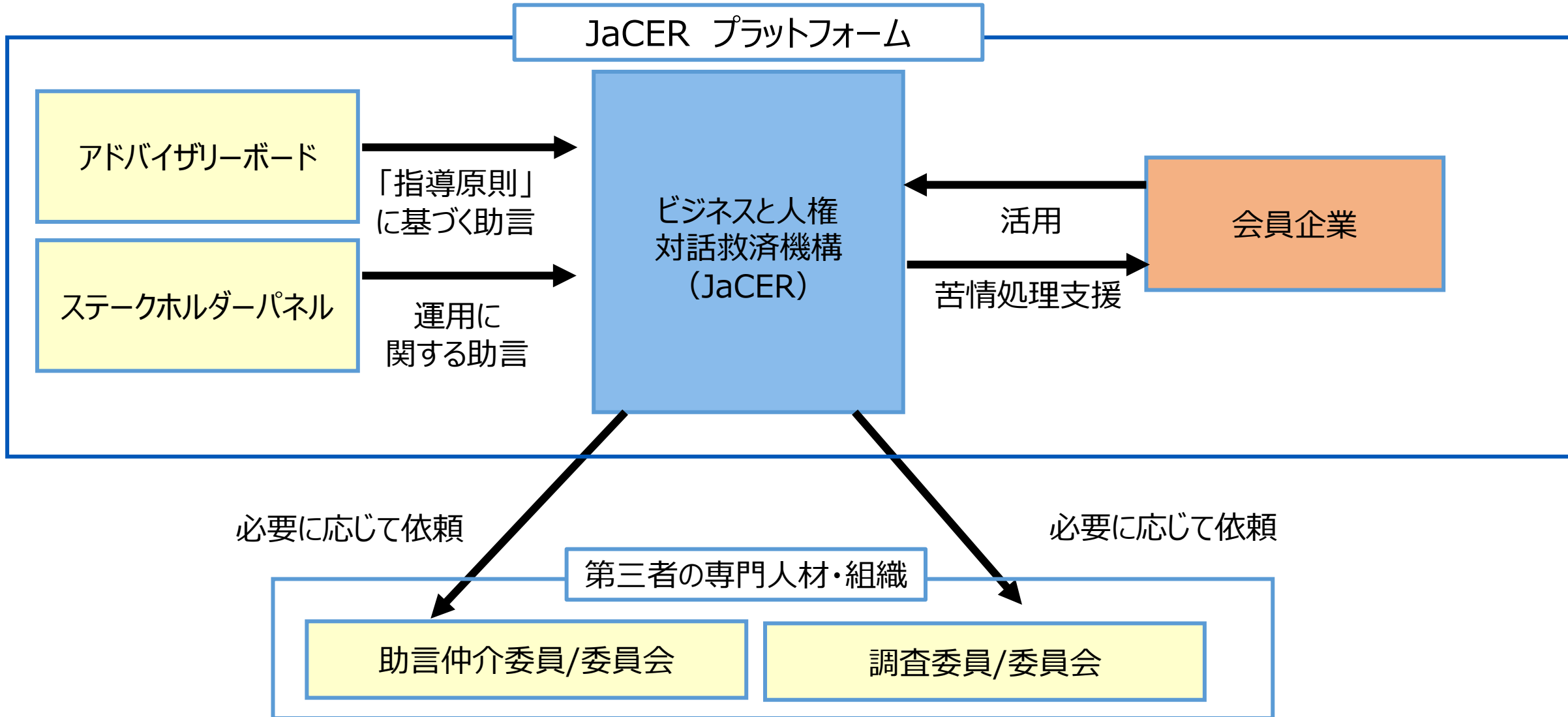
- アドバイザリーボード、ステークホルダーパネルの運用によって、指導原則に基づいた運用の正当性の担保
- 客観性のある対話の推進

### • 苦情処理における公平性の向上

- 第三者（助言仲介委員・調査委員）との協働による公平性の向上



# JaCERの苦情処理プラットフォーム



## • 苦情処理メカニズム運用支援

- 各社苦情処理メカニズムへのアドバイス提供
- 苦情受付（JaCERの直接苦情窓口の運用、別ルート（各社等）からの苦情受付）
- 苦情内容に対する事実確認・調査支援
- 苦情処理の対応策の提案
- ライツホルダー・ステークホルダーとの対話の支援
- 是正・改善の確認支援
- 苦情処理案件に関する状況、結果等の情報開示

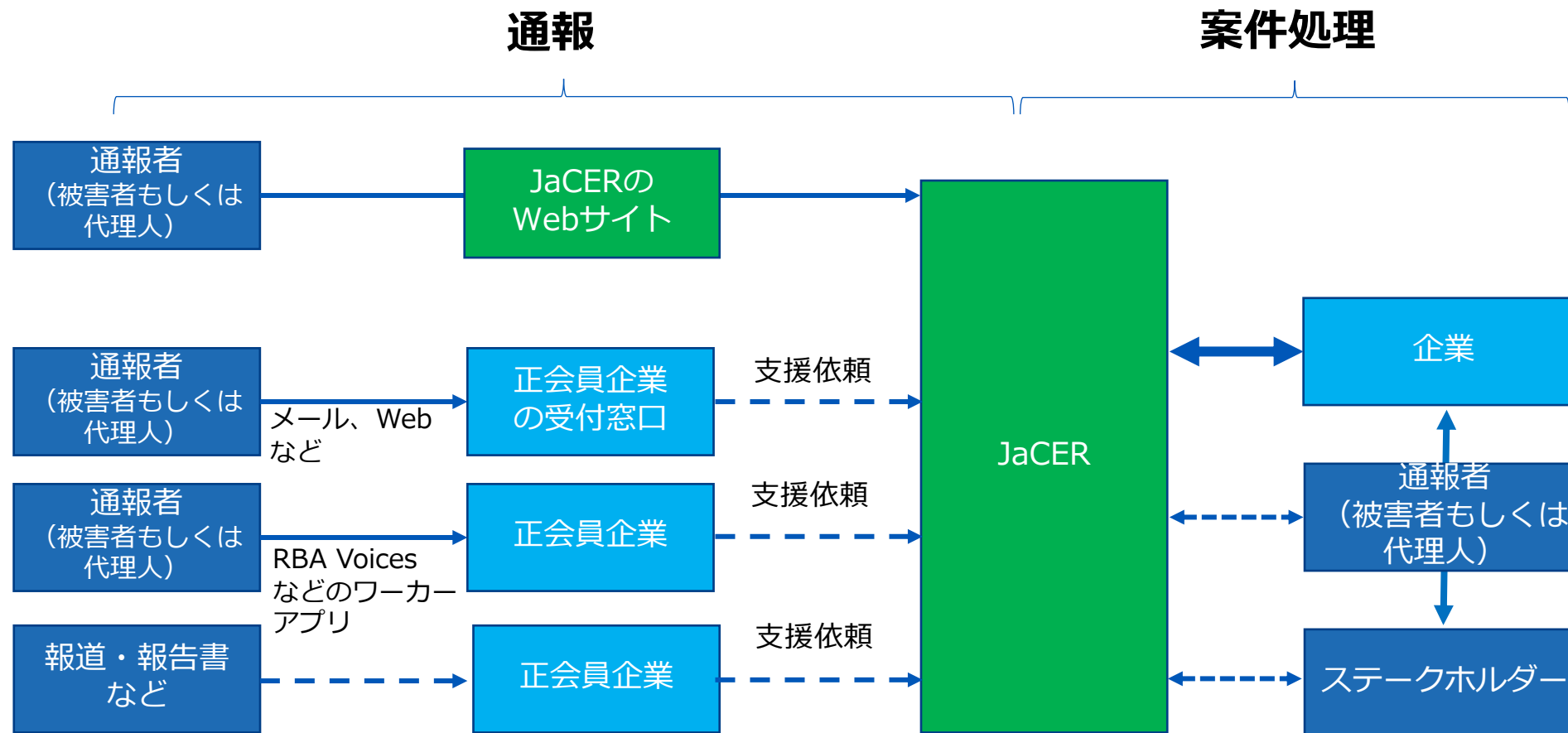
## • 第三者へのアクセス窓口の提供

- 助言仲介委員、調査委員の紹介
- 助言仲介委員会等の運営
- 調査委員との調査ファシリテーション

## • 情報発信・共有

- 苦情処理メカニズム関連のセミナー・研修機会の提供

# 苦情受付窓口

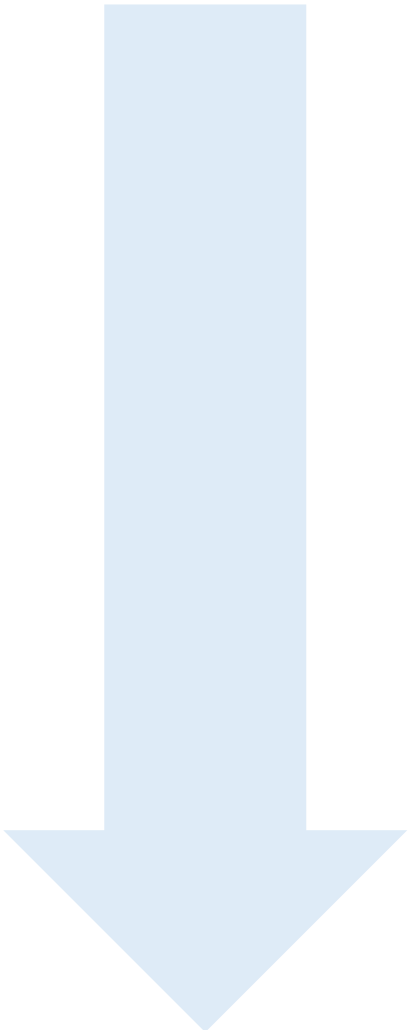


通報者：

原則的にあらゆる人・組織からの苦情を受け付ける（労働者等に限定しない）。

NGO、労働組合等の組織からの通報にも対応

# 今後の予定

- 
- 2022年2月末：対外的に告知開始
    - 経団連国際労働部会（2/18）
    - 笹川平和財団 対話救済フォーラム（2/28 13:00-15:00）
    - JP-MIRAI公開研究会（3/8）
    - OECDイベント（3/30 17:00-）
  - 2022年3月末：企業向け説明会
  - 2022年4月頃：法人設立
    - 第一期会員登録開始（**JEITA会員に限定しない**）
  - 2022年7月頃：運用開始

# JaCERについての問合せ先

一般社団法人 電子情報技術産業協会 (JEITA)  
政策渉外部 (CSR委員会苦情処理メカニズムWG 事務局)

國場 薫 [kaoru.kuniba@jeita.or.jp](mailto:kaoru.kuniba@jeita.or.jp)

岡本 大地 [daichi.okamoto@jeita.or.jp](mailto:daichi.okamoto@jeita.or.jp)