

「ビジネスと人権」 早わかりガイド

～国内外ビジネス、サプライチェーンで
人権尊重に取り組むには～



JETRO

日本貿易振興機構(ジェトロ)

はじめに：「ビジネスと人権」とは？ 身近に潜む人権侵害の可能性



昨今注目されている「ビジネスと人権」について、ご存知でしょうか？

急速に変化する社会情勢の中、企業の規模や事業内容にかかわらず、あらゆる日本企業において「ビジネスと人権」への取り組みは「待ったなし」の状況になっており、対応を誤ると企業にマイナスの影響を及ぼす一方、適切な対応をすれば、ビジネスへの好循環にも繋がるものとなっています。

他方で、「『ビジネスと人権』にどのように取り組んだらよいかわからない」という声もよく聞かれます。そこで、本ガイドは、多くの企業の皆さまに、「ビジネスと人権」への取り組みのポイントを紹介することを目的としています。

ぜひ本ガイドを参考に、まず一歩踏み出して、「ビジネスと人権」の取り組みを知るところから始めてみませんか。例えば、自社ではなくても、取引先が人権侵害をしていたら、何が起こるでしょうか。自社のビジネス自体も継続が困難になりかねません。自社の国内外のビジネス、サプライチェーン全体に関わる人たちのことを考えていくことが大切になります。一企業として人権尊重に取り組むこと、またこうした動きが世の中の多くの企業に広がっていくことは、結果的に、ビジネスの透明性、公平性、正当性を担保し、引いては、持続可能性、予見可能性をも高めていくことになります。海外取引が多い企業、国内取引が中心の企業、中小企業など幅広い企業にお役立ていただける内容となっておりますので、ぜひご活用ください！

※本ガイドは日本政府により発行された「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」に基づいて作成しています。「ビジネスと人権」、サプライチェーンにおける人権尊重の取り組みに関するご質問がある場合は、巻末にある問い合わせ窓口にお気軽にお問い合わせください。

目次

| | |
|--|-----------|
| 1. そもそも人権問題、人権尊重は国内外ビジネス、 サプライチェーンにどう関わっている？ | 4 |
| (ア) 実は他人事ではない人権問題！ | 4 |
| 例01：サプライヤーの労働環境が自社の問題となることがある！ | |
| 例02：販売した製品が人権問題をもたらすことがある！ | |
| (イ) いま、企業に求められる人権への対応 | 5 |
| 例03：人権の対応を進めておいたことで、取引の成約に繋がった！ | |
| 2. 自社に求められる人権尊重の取り組みは？ | 7 |
| (ア) 企業が尊重すべき人権とは？ | 7 |
| (イ) 人権尊重の取り組みの指針となるものは？ | 7 |
| コラム：サプライヤーと連携することが大切 | 8 |
| (ウ) 人権尊重の取り組みをはじめよう | 8 |
| (a) 人権方針を策定しよう | 8 |
| コラム：ステークホルダーとは？ | 9 |
| (b) 人権デューデリジェンス (DD) をはじめよう | 11 |
| ①事業活動による人権侵害リスクの特定・評価 | 11 |
| コラム：深刻度はどうやって判断するのか？ | 12 |
| ②人権侵害リスクの防止・軽減 | 12 |
| コラム：サプライヤーが人権侵害をしていたら、 すぐに取引を止めないと、 侵害に手を貸すことになるのか？ | 14 |
| ③人権尊重の取り組みの実効性の評価 | 15 |
| ④人権尊重の取り組みに関する説明、情報開示 | 15 |
| (c) 是正／救済をすすめよう | 16 |
| コラム：どんな救済があるのだろうか？ | 16 |
| コラム：苦情処理制度を一歩前に進めるには | 17 |
| コラム：法令を根拠とした対応が必要となってくることも！ | 18 |
| 3. 人権の取り組みに悩みはつきもの。 もっと調べよう、専門家に相談しよう | 19 |

1. そもそも人権問題、人権尊重は国内外ビジネス、サプライチェーンにどう関わっている？



(ア) 実は他人事ではない人権問題！

普段、人権問題という言葉はなかなか聞き慣れないかもしれませんが、「ビジネス」と「人権」は密接に結びついており、これから紹介するケースのように、身近に人権問題は潜んでいます。

例01 サプライヤーの労働環境が自社の問題となることがある！

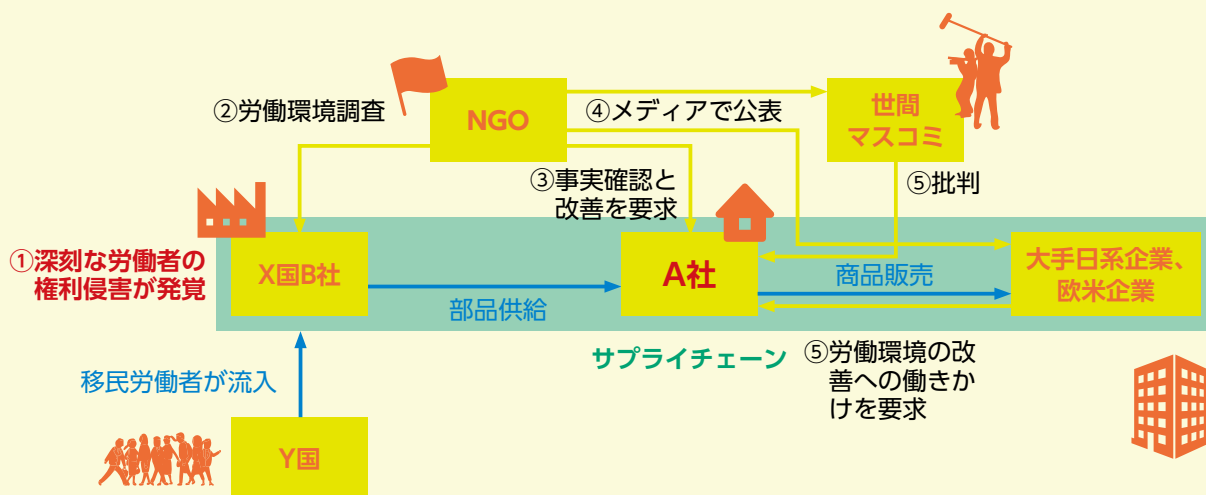
自社の「人権問題」だけでなく、取引先の「人権問題」への対応が必要になることがあります。

工作機械メーカー社長の話

工作機械メーカーであるA社は、東南アジアX国のB社から部品を調達しています。X国にあるB社の機械部品工場において事故が発生し、現地で大きく報道されました。また、報道をきっかけに国際人権NGOが労働環境の調査を行いました。

NGOの調査の結果、B社の工場において、第三国（Y国）からの移民労働者について、長時間残業の強要、最低水準に満たない低賃金、給与の支払遅延、劣悪な労働環境、パスポートの取り上げ・保管、雇用契約書の不交付などの深刻な労働者の権利侵害が確認されました。また、移民労働者の中には、B社の工場に就労するにあたり、エージェントに多額の手数料を取られたと証言する人もいたようです。

NGOは、B社のみならず、B社と取引関係のあった複数の企業に対して事実の確認と改善を求め、A社にもNGOから質問票が届きました。その後、NGOはB社らの対応が不十分として、メディアで公表し、その発注元であるA社も取引先の一つとして**名前が公表**されました。その結果、A社は、販売先の大手日系企業や欧米企業からB社の労働環境の改善への働きかけを強く求められました。また、世間・マスコミからの厳しい批判にもあいました。

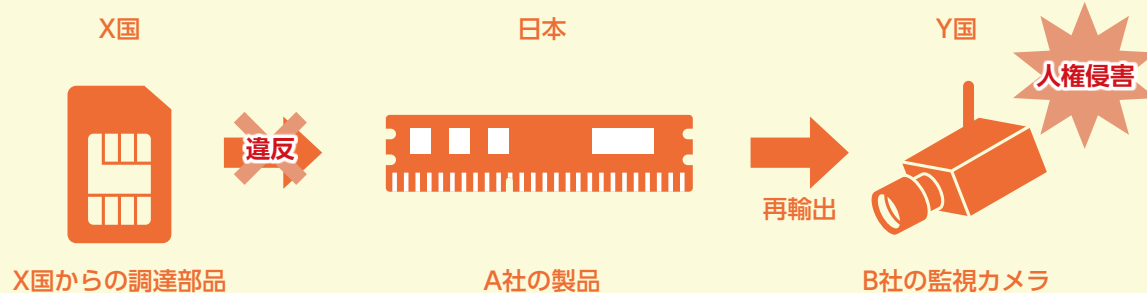


例02 販売した製品が人権問題をもたらすことがある！**精密機械メーカー担当者の話**

精密機械の部品製造をしているA社では、X国から調達した部品を組み込んだ製品をY国の政府系企業B社に輸出（再輸出）していました。B社はA社の部品を組み込んだ監視カメラを製造していました。

ジャーナリストの調査により、A社の製品が使われている監視カメラが、Y国において人権侵害行為に使用されていることが判明し、メディアで報道されました。ジャーナリストは、監視カメラの製造・販売をしていたB社に対して事実確認を求めるとともに、その部品を提供していたA社に対しても事実確認を求め、**メディアで公表**しました。その結果、A社には多くの問い合わせが寄せられ、対応に追われました。

また、政府系企業B社は、X国が人権侵害のおそれを理由とした輸出規制の対象としている企業でした。その結果、A社がX国から調達した部品を使った製品をB社に輸出していたことは、**X国の輸出規制への違反**にもなっていました。

**(イ)いま、企業に求められる人権への対応**

ここまで読み進めて、「人権問題に対しては対応を迫られるばかりだ…」とネガティブなイメージを持たれた方もいるかもしれません。しかし、人権に関する積極的な取り組みは、人権問題の発生を予防するだけでなく、企業価値、業績や企業イメージに対してもプラスに働きます。例えば、新規顧客の開拓や、既存顧客との関係強化、従業員の採用や離職率の低下にもつながります。

例03 人権の対応を進めておいたことで、取引の成約に繋がった！**食品メーカー部長の話**

A社は、外国人労働者が従事する日本国内の農園で栽培された原材料を加工して、国内外向けに出荷をしている食品メーカーです。欧州への販路拡大を目指して、何度も欧州に出張し、新たな取引先を探していました。

好意的な反応を得られた複数の取引先と話を進めていたところ、欧州の食品販売代理店B社から、その「人権デューディリジェンス（人権DD）」の一環として、取引開始前に何ページにも

わたる質問票が届き、A社の人権尊重の取り組み、A社が仕入れている原材料のサプライチェーンにおける人権課題の状況について詳しく回答する必要がありました。また、B社の調達部門の人権DDの担当者から、オンラインミーティングでのインタビューも受けました。

A社では、数年前から人権尊重の取り組みを開始しており、国内の調達先の農園に対し、外国人労働者の待遇改善等について働きかけをし、農園にも訪問して農家（サプライヤー）の方々と取り組みを進めておりました。B社からは、A社の**取り組みが高く評価**され、スムーズな成約に繋がりました。



2. 自社に求められる人権尊重の取り組みは？



(ア) 企業が尊重すべき人権とは？

人権とは、すべての人々が生命と自由を確保し、幸福を追求する権利であって、人間が人間らしく生きる権利であるとともに、**生まれながらに持つ権利**です。企業は自社事業にかかわる従業員（正社員、契約社員、派遣社員、アルバイトなどすべての雇用形態を含みます）の人権を考慮すべきことはもちろん、取引先の従業員や地域住民、顧客、消費者など自社事業にかかわる**すべての人の人権を尊重**しなければなりません。

例えば、企業としては、以下のような人権の侵害が起きないように配慮することが必要です。

- 団結権侵害
- 強制労働
- 児童労働
- ジェンダーによる差別・人種差別
- 労働安全衛生
- 過剰・不当な労働時間
- 消費者や近隣住民の健康被害
- プライバシー侵害

など

(イ) 人権尊重の取り組みの指針となるものは？

2011年、国連人権理事会の決議において「**ビジネスと人権に関する指導原則**：保護、尊重及び救済の枠組みにかかる指導原則」（以下、「指導原則」）が全会一致で支持されました。指導原則は、国家の人権保護義務とともに企業も人権を尊重する主体であることを明示し、すべての企業に対し人権を尊重する責任を果たすことを期待しています。

また、指導原則の内容を前提としながら、人権デューデリジェンス等に関する日本企業向けのガイドラインを示したものが、日本政府により2022年9月に策定された「**責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン**」（以下、「日本政府ガイドライン」）です。より実務的な指針としては経済産業省から2023年4月に「**責任あるサプライチェーン等における人権尊重のための実務参照資料**」（以下、「実務参照資料」）が公表されています。

これらに沿って、人権尊重の取り組みを進めていきましょう。

コラム サプライヤーと連携することが大切

日本政府ガイドラインによると、企業は、国内外における自社・グループ会社、サプライヤー等の人権尊重の取り組みに最大限努めるべきであるとされています。「サプライヤー等」には直接の取引先だけでなく、例えば海外の二次サプライヤー以降も含まれる点には注意が必要です。



(ウ) 人権尊重の取り組みをはじめよう

(a) 人権方針を策定しよう

・ 人権方針とは？

人権方針とは、**自社が人権尊重責任を果たすことを約束する文書**のことをいいます。人権方針を作り公表することで、自社が人権を尊重するという約束（コミットメント）を社内外に示すことができます。また、従業員や取引先などに対してどのような行動を期待するのか伝えることも人権方針の重要な役割の一つです。

・ 方針策定において気をつけること

以下の5つの要件を満たすように、人権方針を作っていきます。

| | |
|--|--|
| ①企業のトップを含む経営陣で承認されていること | 方針策定を担当する部署に決まりはありませんが、担当部署にすべてをゆだねるのではなく、トップコミットメントが必要です。取締役会や経営会議などできちんと検討・承認を行いましょう。 |
| ②企業内外の専門的な情報・知見を参照した上で作成されていること | 社内各部署（例えば労働者の権利に関してであれば人事部門、サプライヤーとの関係であれば調達部門など）や、労働組合やNGOなどの各種団体、労働者代表、また有識者（弁護士・コンサルタントなど）の意見を聞きましょう。 |
| ③従業員、取引先および企業の事業、製品またはサービスに直接関わる他の関係者に対する人権尊重への企業の期待が明記されていること | 人権方針を実践していくためには、関係者の協力が不可欠です。方針の適用範囲を考えてみましょう。 |
| ④一般に公開されており、すべての従業員、取引先および他の関係者に向けて社内外にわたり周知されていること | 関係者への人権尊重の期待を示すため、会社ウェブサイトなどで公表し、周知を行いましょう。 |
| ⑤企業全体に人権方針を定着させるために必要な事業方針および手続きに人権方針が反映されていること | 関連する社内規定を人権方針に整合させましょう。社員への研修を行うことも推奨されます。 |

これらの要件を満たせば、「人権方針」という名称の単独の文書である必要はなく、例えば、「サステナビリティ方針」や「SDGsポリシー」などの中に人権に関する方針を入れ込むこともできます。ただし、人権方針に相当するものであることが対外的に明確な文章であることが望ましいです。

また、人権方針は自社固有の経営理念や人権侵害リスクを反映したものであることが望ましいです。そのためには、社内の各部門から知見を収集することに加え、様々なステークホルダーと対話・協議を行うことが重要であり、期待されます。

コラム ステークホルダーとは？

企業の活動により影響を受ける、またはその可能性のある利害関係者のことを指します。

日本政府ガイドラインでは、取引先、自社・グループ会社および取引先の従業員、労働組合・労働者代表、消費者のほか、市民団体等の NGO、業界団体、人権擁護者、周辺住民、先住民族、投資家・株主、国や地方自治体、等が例に挙げられており、とても広い概念です。

人権尊重の取り組み全体にわたって、ステークホルダーとの対話は重要です。対話により、人権侵害リスクの実態やその原因を理解し、リスクへの対処方法を改善しやすくするとともに、ステークホルダーとの信頼関係の構築が促進されます。



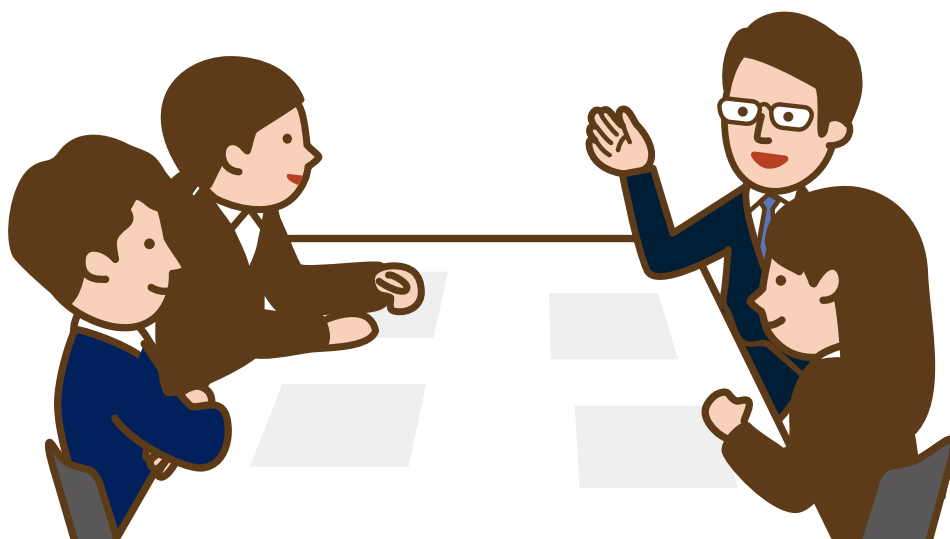
人権方針策定には、実務参照資料の項目例も参考になります。

(実務参照資料で人権方針に記載することが考えられる項目の例として挙げられているもの)

- 位置づけ (経営理念や行動指針などといった関係にあるか?)
- 国際的に認められた人権を尊重する旨のコミットメントの表明 (国際的に認められた人権として、国際人権章典・ILO宣言で認められた権利は必須。そのほかに支持すべき国際文書があるか?)
- 適用範囲 (グループ会社に適用する場合、その範囲は?)
- 期待の明示 (8頁の表中の③参照)
- 人権尊重責任と法令遵守の関連性 (ある国の法令・執行が人権保護に不十分な場合は、法令を守ってよしとするのではなく、国際的に認められた人権を最大限尊重する)
- 自社における重点課題 (11頁図中の「①事業活動による人権侵害リスクの特定・評価」参照)
- 人権尊重の取り組みを実践する方法 (方針で約束したことをどのような方法で進めていくか?)

・ 人権方針を作成するにあたって取り組んでみるとよいこと

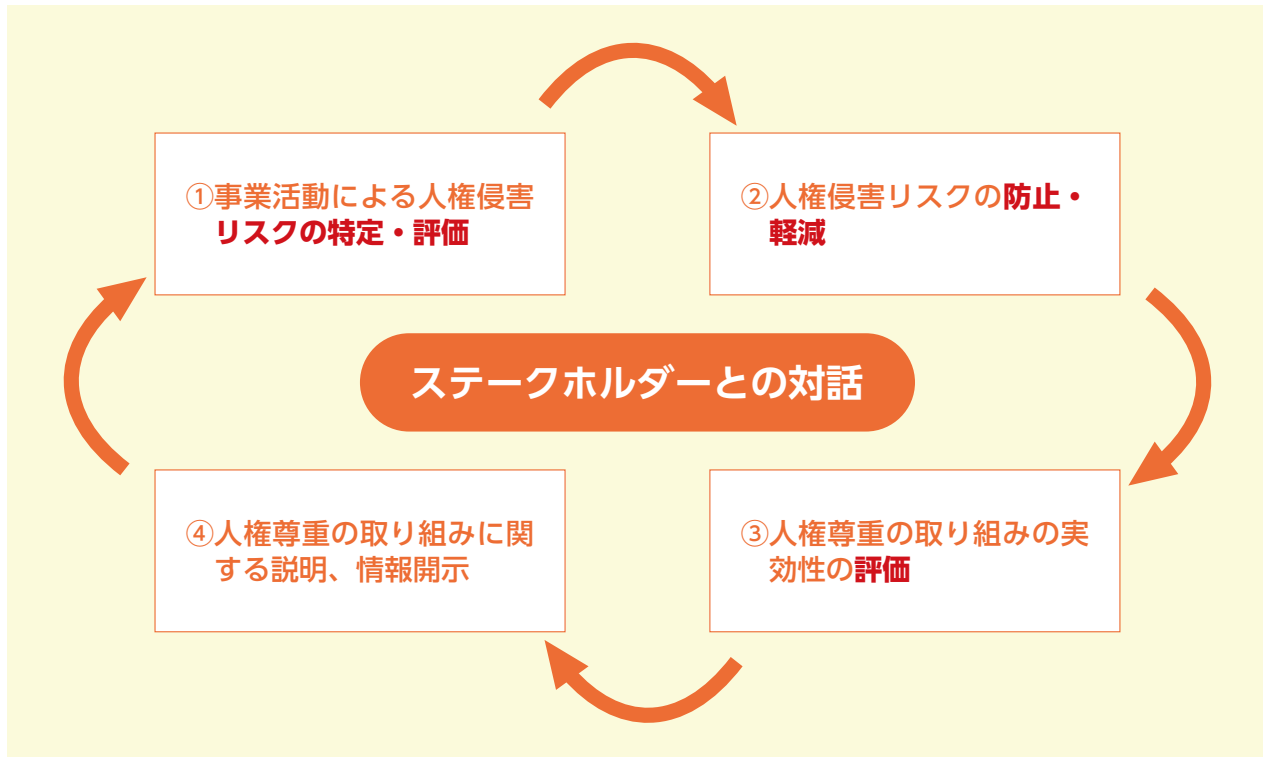
例えば、自社のビジネスモデルを地域や業種などの観点から分析し、特に取り組みが必要な人権課題については人権方針に明記してはいかがでしょうか。コミットする人権課題を明らかにすることで、人権尊重の具体的な取り組み方が明確になるでしょう。また、人権課題の分析を行う際には社内外の様々な人の意見を聞いてみましょう。身近なところに意外な人権課題が見つかるかもしれません。



(b) 人権デューデリジェンス (DD) をはじめよう

・人権DDの4ステップ：

人権DDとは、以下の①～④の一連の取り組みをいいます。一回やって終わりではなく、定期的に①～④のサイクルを回していくことが重要です。

**①事業活動による人権侵害リスクの特定・評価**

- ・自社の事業活動やそのバリューチェーンにおける人権侵害リスク（実際に発生している人権侵害と、生じる可能性のある人権侵害の双方を含みます）を特定・評価していきましょう。
 - ・具体的には、(1) 人権侵害リスクが重大な事業領域はどこか特定する、(2) 人権侵害リスクが生じる状況・原因を確認する、(3) そうした人権侵害リスクは自社とどのような関係があるか評価する、また、特定された人権侵害リスクのすべてについて直ちに対処することが難しい場合には、対応の優先順位を検討する、という3つのステップを順に進めていきましょう。
- (3) では、人権侵害リスクを自社との関連の強さの順で、㊦「引き起こしている」、㊧「助長している」、㊨「自社の事業・製品・サービスと直接関連している」に分類されます。

| ㊦「引き起こしている」、㊧「助長している」、㊨「直接関連している」はそれぞれどういう状態？ | |
|---|---|
| ㊦「引き起こしている」 | 自社がまさに人権侵害リスクを引き起こしている（自社の従業員に長時間労働をさせるなど） |
| ㊧「助長している」 | 人権侵害リスクを引き起こしているのは自社ではないが、自社がそれを引き起こしやすくしたり影響を拡大したりしている（自社が不合理な短納期で発注した結果、取引先で長時間労働が生じるなど） |
| ㊨「自社の事業・製品・サービスと直接関連している」 | 引き起こしても助長してもいないがバリューチェーンを通じて自社の事業・製品・サービスが人権侵害リスクと関連している（自社のバリューチェーン上の企業が児童労働や強制労働を生じさせるなど） |

- ・各ステップについて、7頁2.（イ）で述べた「実務参照資料」の作業シートを社内で相談しながら埋めていく形で検討を進めるのもよいでしょう。
- ・上記の通り、(3)のステップでは「特定された人権侵害リスクのすべてについて直ちに対処することが難しい場合には、対応の優先順位を検討する」ことが求められます。まずは、自社や直接の取引先で自社が引き起こし・助長しているものから対応していきましょう。対応の優先順位を決める際には、人権侵害リスクの**深刻度の高いものから**、深刻度が同じなら**発生可能性の高いものから**、対応していきましょう。一歩ずつでも着実に前進する意識が重要です。

コラム 深刻度はどうやって判断するのか？

以下の3つの要素を総合的に考慮します。

- ①被害者にどれくらい重大・深刻な影響が出るか（規模）
- ②どの程度の人々が影響を受けるか（範囲）
- ③その人権侵害の状態を自社がどの程度救済できる可能性があるかや、人権侵害がなかったのと同等の状態に戻すためにどの程度速やかな対応が求められるか（是正可能性）

- ・こうした人権侵害リスクの検討のための情報を集めるに際しては、ステークホルダーとの対話（例：労働組合・従業員やNGOから話を聞くなど）が有効です。加えて、公開情報のほか、監査やアンケートなどで情報を集めることも考えられます。

②人権侵害リスクの防止・軽減

- ・特定された人権侵害リスクにどう対応するかを検討し、実行しましょう。このとき、11頁2.（ウ）(b)①の特定・評価で、自社が引き起こしている・助長していると評価された人権侵害リスクについては防止・軽減を行う必要があります。また、自社の事業・製品・サービスと直接関連していると評価された人権侵害リスクについても防止・軽減に努める必要があります。

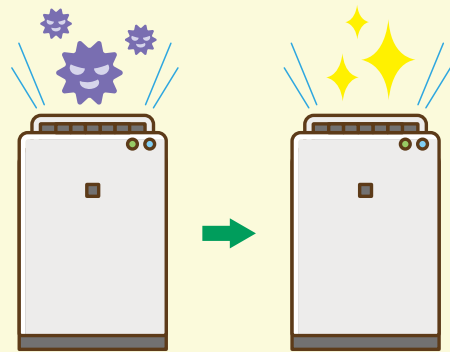
- ・どのような措置をとるべきかを検討するにあたっては、ステークホルダーとの対話を行うことが期待されます。

特定された人権侵害リスクについて、どう防止・軽減の取り組みを進めるべきか？

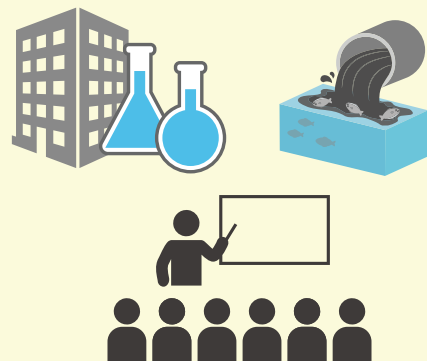
- 自社が引き起こしている^{※1}・助長している^{※2}人権侵害リスクへの対応

人権侵害リスクを引き起こしている・助長している活動を確実に停止するとともに、将来同様の人権侵害リスクを引き起こす・助長する活動を防止する必要があります。すぐにそうした活動を停止できない場合は、停止に向けた工程表を作って段階的に停止を進めます。

※1 「引き起こしている」例：自社の製品に有害物質が含まれていて消費者に健康被害が生じるような場合は、有害物質を含まないように設計を変更することが考えられます。



※2 「助長している」例：自社が取引先に販売した化学物質が、取引先の下で他の化学物質と一緒に使用された結果、有害物質が生じて周辺住民に健康被害を及ぼすような場合は、取引先に対し、販売した化学物質の使用の際の留意点を説明し、有害物質が再度発生しないように働きかけることが考えられます。



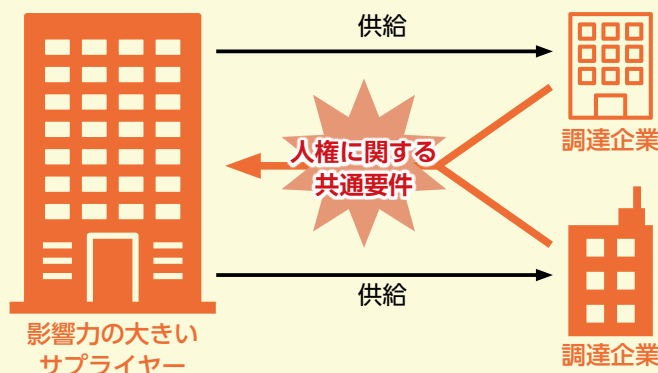
● 自社が人権侵害リスクと直接関連している場合の対応

人権侵害リスクを引き起こしている・助長している企業に対し（取引関係などを背景とする）影響力を行使したり支援^{※3}したりして防止・軽減に努めます。影響力の行使に際しては、影響力が十分にはない場合には、その確保・強化^{※4}に努めます。

※3 支援の例：サプライヤーのアセスメントにおいて評価が低かった項目について、サプライヤーとコミュニケーションを取り、一緒に改善していく方法について協議する。



※4 影響力の確保・強化の例：業界において大きなシェアを持つサプライヤーから原料の調達を行う複数の企業が、そのサプライヤーに対して人権に関する共通の要件を設定し、それら調達企業間で共有して、影響力の強化に努める（ただし、競争法の観点からの十分な配慮が必要）。

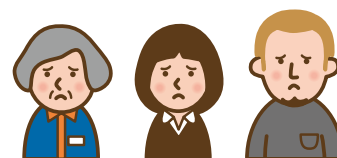


コラム

サプライヤーが人権侵害をしていたら、すぐに取引を止めないと、侵害に手を貸すことになるのか？

取引先で人権侵害が発生した場合、まずは取引先に対して、当該人権侵害状態の軽減、改善と再発防止策の実施等に向けた働きかけを行うことが期待されます。日本政府ガイドラインにおいても、取引停止は、そうした働きかけにもかかわらずその取引先等が改善に向けて努力しないといった場合に限って、最後の手段として検討すべきとされています。

例えば、サプライチェーンに強制労働が発覚した場合、直ちに当該取引先との契約を解消したとしても、それ自体で強制労働が止まるわけではなく、場合によっては外の目が入らなくなることにより（そうした労働者たちが不当に解雇され賃金を失うなど）労働者たちの人権状態が悪化する結果になりかねません。このような場合、直ちに取引を停止する、直ちに解約をする、という対応は、指導原則の考え方からも必ずしも導かれる帰結ではありません。むしろ取引を継続し、関係性を維持した上で、人権状態の改善にむけて、取引先に対し、積極的かつ強く働きかけていくことが、まず第一的な対応として求められることになります。



③人権尊重の取り組みの実効性の評価

- ・①で行った人権侵害リスクの特定・評価、②でとった防止・軽減のためのアクションに効果があったか、人権侵害リスクが軽減されたかを継続的にモニタリングし、今後とるべき措置を見直します。
- ・効果のモニタリングにあたっては、広く情報を集めることが必要です。社内のデータだけでなく、ステークホルダーからも情報を収集しましょう（9頁コラム「ステークホルダーとは？」参照）
- ・例えば、取り組むべき人権侵害リスクが長時間労働である場合には、あなたの企業が防止・軽減のアクションを行う前と後で、実際に従業員の労働時間が減っているか、減った結果、労働時間が合理的な範囲内に収まるようになったかなどをモニタリングしていくことになります。もしモニタリングの結果、効果が十分でない場合は、②でとった措置を改めていくことになります。
- ・取引先（特にサプライヤー）の人権侵害リスクに関する対応の効果の評価は、自社外のものとなるので容易ではありません。このような場合、取引先と継続的に対話の機会を持ち、場合によっては実効性の評価のための指標としてどういったものが適切かを対話しつつ一緒に考えていく、取引先において実効性のある対処ができていない場合には支援するなど、能動的な取り組みが求められます。

④人権尊重の取り組みに関する説明、情報開示

- ・例えば、人権侵害の影響を受けているステークホルダーからの懸念を表明された場合において、人権に関する自社の取り組みを説明することができるような体制を整える必要があります。
- ・自発的な開示の取り組みも期待されています（年1回以上の開示が推奨されます）。ここでは、どのような人権侵害リスクを特定したか？特定した人権侵害リスクにどう対処し、どのように改善したか？などを開示します。
- ・大企業では人権報告書や、サステナビリティ報告書を開示している例もありますが、まずはウェブサイトへの情報掲載など、できる方法で開示を進めていきましょう。
- ・情報の受け手、特に影響を受けるステークホルダーに伝わるような方法を工夫しましょう。例えば、情報の受け手として日本語以外の言語による読者が多数想定される場合は、日本語に加えて英語などその他の言語で公表することなども工夫してみましょう。

(c) 是正/救済をすすめよう

- ・ 11頁2. (ウ) (b) の人権DDの取り組みの中で発見されたり、「あなたの企業から人権を侵害された」と連絡が来たりして、実際に人権を侵害された被害者がいるとわかったときには、その被害者は**救済**されなければなりません。
- ・ 実際に自社が人権侵害を⑦引き起こしている・④助長している場合、人権侵害を受けた被害者に対し救済をする、すなわち人権侵害がなかったのと同じ状態に回復できるようにし、または、救済の実施に協力しなければなりません。人権侵害を引き起こしたり助長したりしていなくても、⑤人権侵害と直接関連している場合には、人権侵害を引き起こしている企業に対し救済を行うよう影響力を行使する必要があります。
- ・ 救済として何をすればよいかについては、**被害者が何を効果的な救済と見るか**を理解することが重要です。

コラム どんな救済があるのだろうか？

被害者が求める救済には様々なものがありえます。以下は一例にすぎず、どういった救済が必要かは被害者と対話して見出していく必要があります。

- 金銭的賠償（治療費の支払いなど）
- 非金銭的賠償（被害者の家財が破損した場合などに家財を修理するなど金銭によらない形での埋め合わせ）
- 謝罪
- 原状回復
- 再発防止プロセス（同じ被害が起きないように再発防止体制を構築する）

- ・ 人権侵害があっても、それを把握できないと、適切な是正/救済を行うことはできません。そのため、人権侵害の被害を申告してもらえる環境を含む、自社およびそのステークホルダーに関連する苦情や紛争に取り組む一連の仕組み（**苦情処理（グリーンバンス）制度**）を設ける必要があります。漏れなく把握できるよう、取引先（取引先の従業員含む）や消費者が利用できる通報・相談窓口を準備することを検討しましょう。

コラム 苦情処理制度を一步前に進めるには

指導原則では、実効性のある苦情処理制度は以下の8つの要素を満たす必要があるとしています。すでに苦情処理制度がある場合は、8つの要素を満たせるように、少しずつでも、改善を進めていきましょう。

- ①正当性：制度が公正に運営されており、制度の利用者から信頼されていること
- ②利用可能性：制度の利用者となりうるすべての人に周知されており、言語や識字能力、報復への恐れ等の視点で制度の利用が難しい場合でも、利用ができるような制度上の工夫が企業によりなされていること
例：外国人労働者向けに、苦情処理のための多言語対応ポータルサイトを設ける、ウェブサイトの文章中の漢字にふりがなを付す
例：「通報したことによって不利益な取り扱いを受けることはありません」とサイトに明記するほか、通報者に不利益が生じないよう配慮する
- ③予測可能性：手続きの段階に応じて所要期間の目安や何をするかなどが明確にされており、手続きの種類や結果、履行のモニタリングの方法が明確である
例：「苦情を受け付けてから●日以内に受け付けの旨をお返事します」などと明記されている
- ④公平性：公正かつ十分な情報を提供された状態で苦情申立人が制度に参加するために必要なリソース、アドバイスや専門知識へのアクセスの確保に企業が努めている
- ⑤透明性：信頼して制度を使えるよう、手続きの経過について十分に説明がされていて、問題解決のために十分な情報を提供している
例：受け付けた苦情とその処理状況が公開されている
- ⑥権利適合性：結果と救済の双方が国際的に認められた人権の考え方と適合している
- ⑦持続的な学習源：申し立てを将来の苦情や人権侵害の予防や救済制度の改善に活用できるようになっている
例：同じサプライヤーを対象に申し立てが続く場合には、申し立て内容を共有して制度の改善につなげる
- ⑧対話に基づく：制度設計や成果について、制度の利用が期待される人たちと協議がなされ、苦情に対処・解決するための手段である対話に注力している
例：特に自社が加害者である可能性がある苦情の場合、自社が勝手に苦情処理の結論を決めるのではなく、苦情申立人と対話して解決を目指す（難しい場合には中立的な第三者の裁定を求める）

上記8要素をすべて満たした制度を自社単独で構築するのは非常に高いハードルがあるかもしれませんが、自社が所属している業界団体等で適切な苦情処理制度が準備されている場合、その団体の制度を活用することも検討してみましょう。

コラム 法令を根拠とした対応が必要となってくることも！

指導原則や日本政府ガイドラインは、法的拘束力のないガイドライン（ソフトロー）ですが、近年、欧州を中心に、一定の規模を超える企業等、一定の要件を満たす企業に対し、人権に関する取り組みを法的に義務付ける規制（ハードロー）の制定が相次いでいます。以下はその一例です。

【ドイツ】 サプライチェーン・デューディリジェンス法

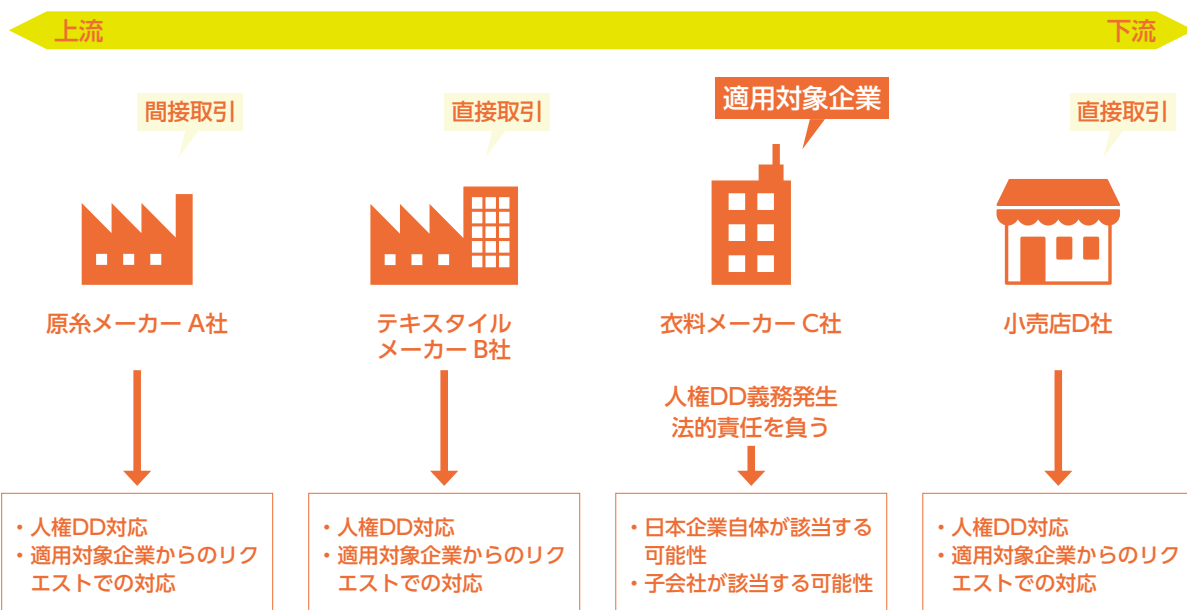
【フランス】 親会社及び発注会社の注意義務に関する法律（注意義務法）

上記に加えて、EUにおいては、全加盟国に国内法制を義務付ける企業持続可能性デューディリジェンス指令の制定に向けた動きが進んでいる状況です（2023年12月現在）。

これらの法令自体が自社に直接適用されることがなくとも、自社の顧客がこうした規制の適用を受けていることがあります。その場合、顧客はこうした規制に従って、サプライヤーのもとでの人権侵害リスクに取り組む法的義務を負っていることから、自社に対しても、例えばどんな人権の取り組みをしているかの情報提供を求めたり、自社の取り組みが不十分だと考えて新たな取り組みを求めてきたりといったことは、今後よりいっそう増えてくることを見込まれます。

自社において人権に関する取り組みを実施している、と取引先に対して応答できるようになっているか、まさに今、見直しが求められています。

サプライチェーンの中に人権DD法令の適用対象となる企業が存在する場合、その影響はサプライチェーン全体に波及し得る。



3. 人権の取り組みに悩みはつきもの。 もっと調べよう、専門家に相談しよう



より詳しく知りたい方は、日本政府により発行された「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」および経済産業省により発行された「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のための実務参照資料」をご覧ください。



[責任あるサプライチェーン等における
人権尊重のためのガイドライン](#)

こちら



[責任あるサプライチェーン等における
人権尊重のための実務参照資料](#)

こちら

また、ジェトロでは、ビジネスと人権に関して以下の相談窓口を設けていますので、お気軽にお問い合せください。上記の日本政府ガイドラインおよび実務参照資料に関する相談など、海外ビジネスや貿易投資相談に限らず、相談対応しています。

経済安全保障・ビジネスと人権に関する貿易投資相談窓口

海外ビジネスサポートセンター貿易投資相談課内

Tel : 03-3582-5651



早わかりガイド「ビジネスと人権」

作成 日本貿易振興機構（ジェトロ）
〒107-6006 東京都港区赤坂1-12-32
調査部調査企画課 企画部企画課
Tel. 03-3582-5544 Tel. 03-3582-5539
作成委託先 森・濱田松本法律事務所

【免責事項】本資料で提供している情報は、ご利用される方のご判断・責任においてご使用ください。本資料の掲載内容はできるだけ正確な情報の提供を心掛けておりますが、本資料で提供した内容に関連して、ご利用される方が不利益等を被る事態が生じたとしても、ジェトロ及び執筆者は一切の責任を負いかねますので、ご了承ください。

また、本資料の無断での転載・複製を禁じます。