

# 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(案)

説明資料

2019年9月  
責任ある企業行動及びサプライ・チェーン研究会

幹事協力団体



**Global Compact**  
Network Japan



**Business and  
Human  
Rights  
Lawyers** Network  
Japan

**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)

# 対話救済ガイドライン・プロジェクトの概要

## ＜実施主体＞

### 責任ある企業行動及びサプライ・チェーン研究会

企業、投資家、市民社会、専門家、法律家、公的機関などの  
マルチステークホルダー関係者から構成。

## ＜幹事協力団体＞

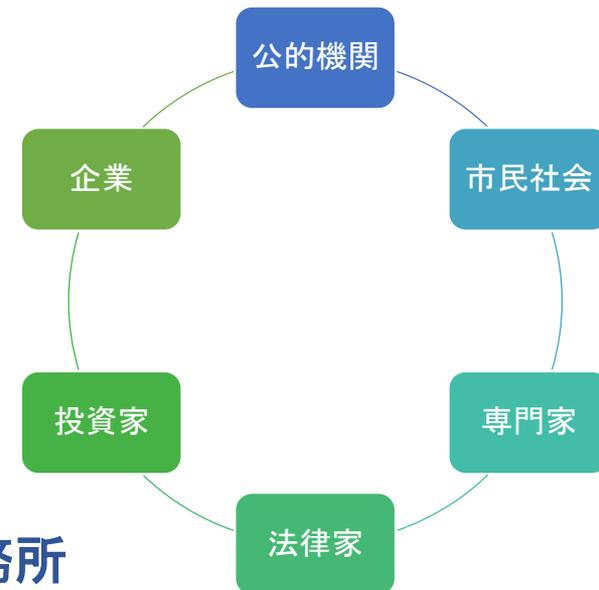
- ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク(BHR Lawyers)
- グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン(GCNJ)
- ビジネスと人権NAP市民社会プラットフォーム(BHR-NAP-CSPF)

## ＜特徴＞

- OECD責任ある企業行動ユニットおよびILO駐日事務所から助言・支援を受けながら実施
- 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)として認証

## ＜ウェブサイト＞

<https://www.bhrlawyers.org/erguidelines>



# 対話救済ガイドライン策定の趣旨・背景

## <趣旨>

日本企業を主な対象として、

- 企業と社会の建設的な対話の促進
- 苦情処理・問題解決制度の強化
- 救済アクセスの確保

を目的として策定。

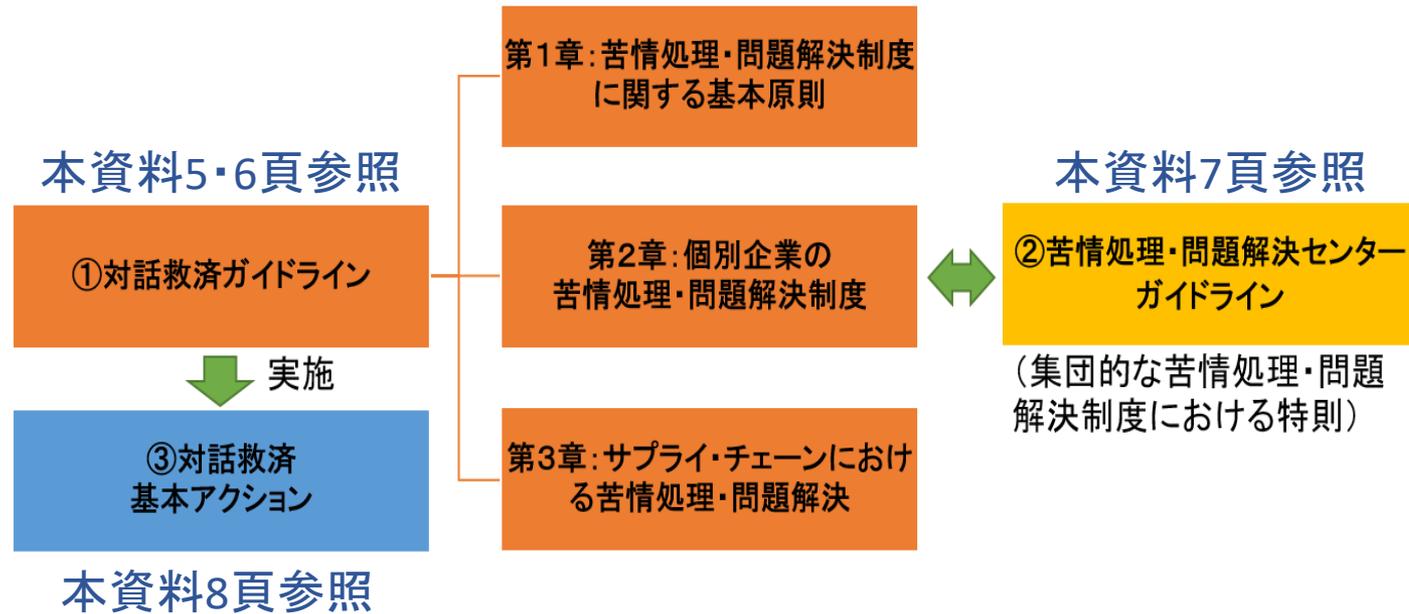
## <背景>

- 東京2020のレガシーの発展
- ビジネスと人権に関する国別行動計画の内容の豊富化
- 日本企業のESG取組の効果的な情報発信

に貢献することも意図。



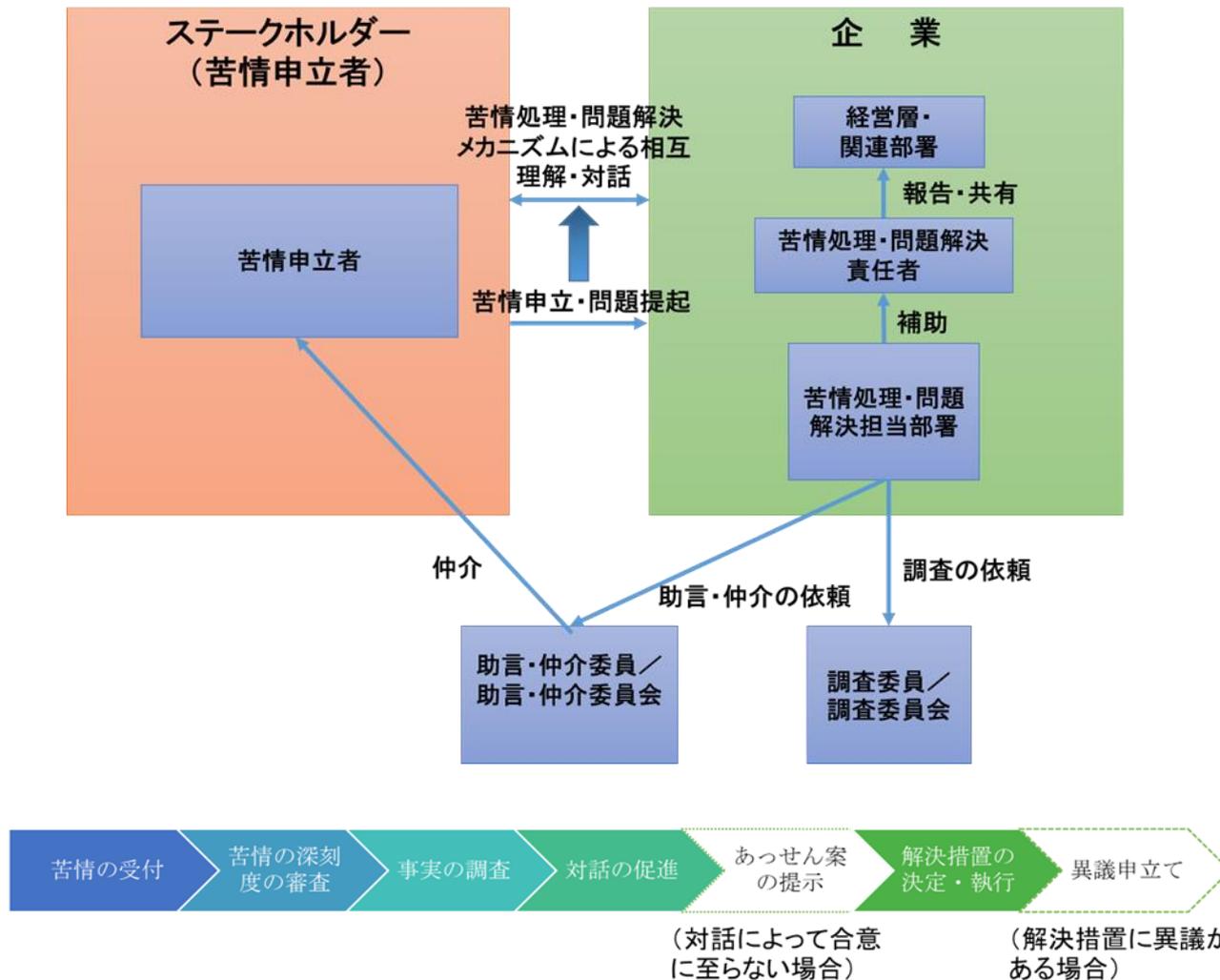
# 対話救済ガイドラインの構造



- ① 序論
  - ② 対話救済ガイドライン(本文)
  - ③ 苦情処理・問題解決センターガイドライン(集団的苦情処理・問題解決制度における特則)
  - ④ 対話救済基本アクション
- の4つの文書から構成。

# ①対話救済ガイドライン(本文)の特徴

第2章は、個別企業の苦情処理・問題解決メカニズムのガバナンス、手続のフローの例などを提示。



# ①対話救済ガイドライン(本文)の特徴

第3章は、サプライ・チェーンにおける苦情処理・問題解決の重要視点を示すと共に、サプライ・チェーン契約に導入を検討する苦情処理・問題解決条項のモデル条項を提示。

(苦情処理・問題解決条項)

甲：発注企業、乙：サプライヤー

1(本条項の目的)

甲及び乙は、サプライ・チェーンを通じてステークホルダーとの建設的な対話を促進し、人権救済へのアクセスを確保するための共同の取組を行うことを目的として、本条項に合意する。

2(苦情処理・問題解決の実施及び協力)

乙は、自社の事業及びそのサプライ・チェーンにおける人権への負の影響など責任ある企業行動に関する全ての問題に関するステークホルダーの苦情・申立て(以下「本件苦情・申立て」)を適切に処理すると共に、甲による本件苦情・申立ての処理に協力する。甲による本件苦情・申立ての処理に対する乙の協力の内容としては、以下の事項を含むものとする

- ① 甲の求めに応じ、甲が整備又は利用する苦情処理・問題解決制度の周知に協力するなどステークホルダーのアクセスを容易にする措置を実施すること。
- ② 甲に対する本件苦情・申立ての申立者(申立者を正当に支援ないし代理する団体・個人を含む)に対して、申立てを行ったことを理由として報復行為等の不利益な取扱いを行わないこと及び第三者をして行わせないこと。
- ③ 甲による本件苦情・申立てに対する事実の調査に協力するため、甲の求めに応じ、甲に対し必要な情報を提供し、また甲による調査・監査に応じること。
- ④ 甲の求めに応じ、本件苦情・申立てに関し、適切な紛争解決措置を決定すること。
- ⑤ 甲の求めに応じ、本件苦情・申立てに関し、甲に対し紛争解決措置の実施状況を報告し、甲による監査を受け入れること

3(紛争解決に向けた協議)

甲及び乙は、本件苦情・申立ての解決にあたって、甲、乙及びステークホルダーが中長期的に見て相互に利益を得られる建設的・実務的な紛争解決措置を模索すべく、信義に基づいて誠実に協議を行うものとする。

4(是正措置の要求)

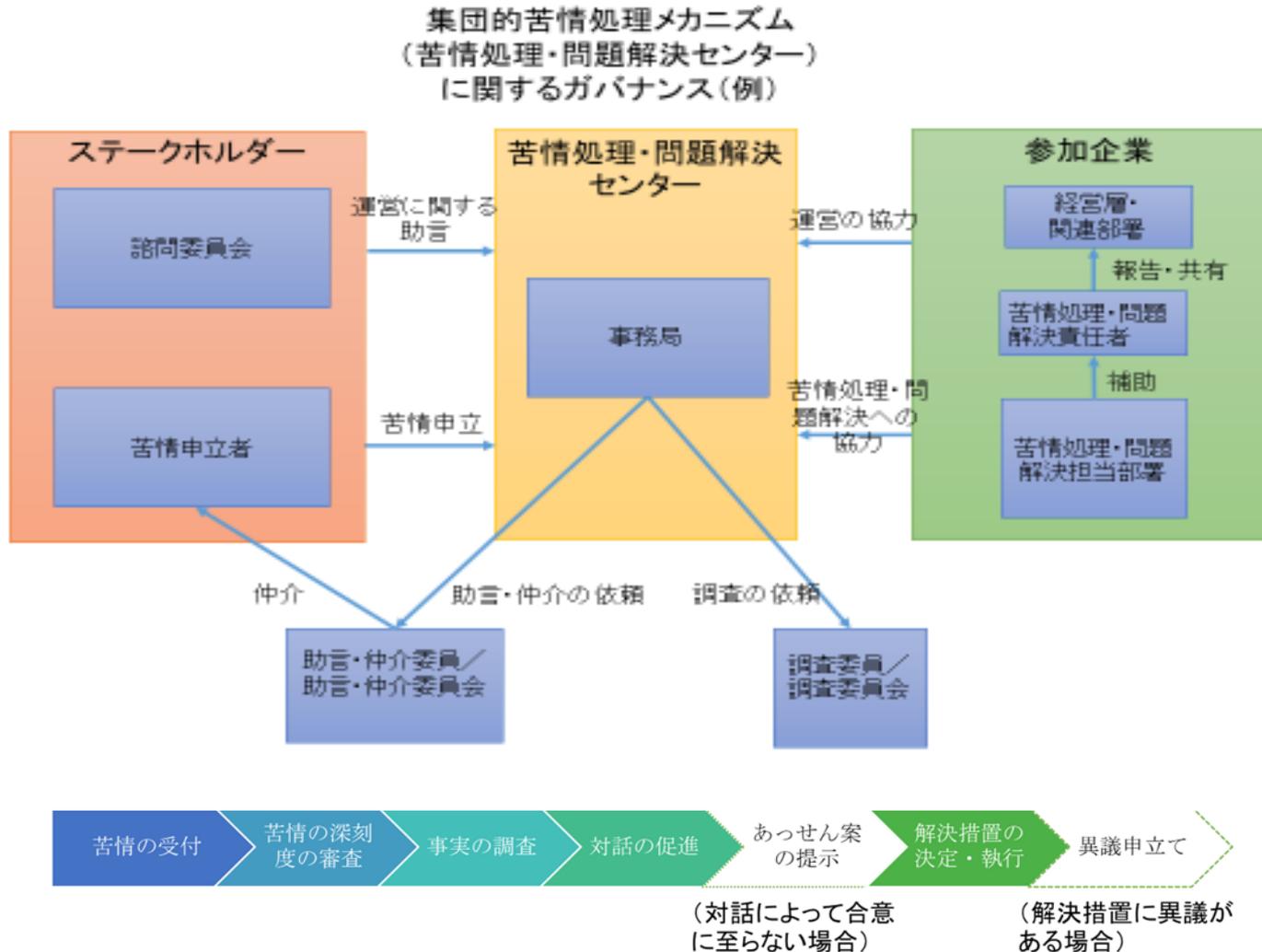
乙に第2項の違反が認められた場合、甲は、乙に対し、是正措置を求めることができる。乙は、甲からかかる是正措置要求を受けた日から〇か月以内に当該違反の理由及びその是正のための計画を定めた報告書を甲に提出し、かつ相当な期間内に当該違反を是正しなければならない。

5(解除)

前項の甲の乙に対する是正措置の要求にかかわらず、乙が相当な期間内に第2項の違反を是正せず、その結果当該条項の重大な違反が継続した場合、甲は、本取引基本契約又は個別契約の全部若しくは一部を解除することができる。ただし、乙が当該違反を是正しなかったことに関し正当な理由がある場合は、この限りではない。

## ②苦情処理・問題解決センターガイドラインの特徴

集团的に苦情処理・問題解決センターを設立・運用する場合のガバナンス、手続のフローの例などを提示。



### ③対話救済基本アクション

苦情処理・問題解決制度の強化にあたって実施できる基本的なステップを10の行動として提示。

- 1 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。
- 2 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。
- 3 苦情申立受付・対話の窓口を設置し、外部に開示します。
- 4 苦情処理・問題解決の手続を定め、外部に開示します。
- 5 苦情処理・問題解決における利益相反関係を防止します。
- 6 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。
- 7 苦情処理や対話の状況を可能な範囲で開示します。
- 8 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。
- 9 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。

# パブリックコメントの募集

- ガイドラインが様々なセクターの関係者にとってより実務的で使いやすい内容となるようにパブリックコメントを募集中。  
(意見募集期間 2019年9月2日(月)～10月18日(金))
- いただいたコメントをふまえガイドラインを最終化し、2019年11月中旬を目途に確定版を発表予定。

## 提出先・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](mailto:bhrlawyers.japan@gmail.com)**

〒153-8902 東京都目黒区駒場3-8-1  
東京大学9号館304B 持続的平和研究センター気付  
TEL: 03-5465-8842