

サステナブル経営 レポート <第2号>

企業に求められる人権侵害の救済

～「第6回 国連ビジネスと人権フォーラム」参加報告～

【本号の概要】

- 本レポートでは第6回 国連ビジネスと人権フォーラムの概要・ポイントについてお伝えするとともに、人権侵害の救済における課題と企業に求められる対応について解説する。
- ビジネスにおける救済へのアクセスについて、日本では、特に社外のステークホルダーに対する救済の意義が十分に企業やその潜在的な利用者に認知されているとは言えない。
- 今回の人権フォーラムを含む国際的なイベント、技術の進歩、国家行動計画の策定など外部の動きに後押しされて、今後企業に対する人権取組み強化への動きが加速する可能性がある。特にグローバル企業においてはこのような変化に対応できるよう、救済のための仕組みについて見直し、改善にむけた対策の検討に早期着手されることを推奨したい。

1. はじめに

2017年11月27～29日の3日間、スイスのジュネーブで開催された「第6回 国連ビジネスと人権フォーラム」に参加した（同フォーラムの位置づけは図表1参照）。今回のテーマは「効果的な救済へのアクセスを実現する（Realizing Access to Effective Remedy）」であり、政府、NGO、企業などの関係者が多数参加し活発な意見交換が行われた。本レポートでは同フォーラムの概要・ポイントについてお伝えするとともに、人権侵害の救済における課題と企業に求められる対応について解説する。

【図表1】 国連ビジネスと人権フォーラムの位置づけ

- 「国連ビジネスと人権に関する指導原則」を普及・実践するための活動について情報交換を行う場として2011年に設置。2012年以降毎年開催されている他、地域別のフォーラムも開催された（2013年ラテンアメリカ・カリブ諸国、2014年アフリカ、2016年アジア）
- ビジネスと人権に関する世界最大のフォーラムであり、政府、ビジネス、地域コミュニティ、市民団体、弁護士事務所、投資家、国連機関、人権機関、労働組合、大学、メディアなど2000人以上が毎回参加する
- 3日間で指導原則やその他ビジネスと人権課題に関連する約60のパネル・セッションが開催される

（出典） United Nations Human Rights Office of the High Commissioner¹

2. 国連指導原則が求める救済について

フォーラムの具体的な内容紹介をする前に、まず「救済」とは何か、また国連が定めたビジネスと

¹ <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Forum/Pages/2017ForumBHR.aspx>
<http://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Forum/Pages/ForumonBusinessandHumanRights.aspx>

人権の規範である「国連ビジネスと人権に関する指導原則（UNGP²）」では救済についてどのように規定しているか改めて確認したい。

(1) 「救済」とは

UNGP の解説では救済は「人権にもたらさせた害を除去しまたは補償すること」で、救済には「謝罪、原状回復、リハビリテーション、金銭的または非金銭的補償、及び処罰的な制裁（罰金などの刑事罰または行政罰）や、例えば行為命令や繰り返さないという保証などによる損害の防止を含む」としている。³単に被害の当事者が救われるだけでなく、再発の防止までを含む概念となっている。

(2) 「救済」に関する要求事項

UNGP の「救済へのアクセス」は、国家の義務を中心に記載しており、企業が直接求められるのは、基本的に 29 条の「事業レベルの苦情処理メカニズム」の確立・参加のみである（図表 2 参照）。国家による保護の原則のもと、ビジネスの現場で人権侵害が起こった場合、まず拠り所となるのは、国が公的な救済の制度を設け、被害者によるアクセスを確保することとしている。

その上で、企業にも苦情処理の仕組みの確立を要求しているが、これは、①負の影響を特定するのを助ける点、②苦情処理がエスカレートするのを防ぐ点において、被害者のみでなく、企業のリスク管理にも役立つと解説している。

【図表 2】 UNGP が規定する救済について

<p>III. 救済へのアクセス</p> <p>A. 基盤となる原則</p> <p>25. ビジネスに関連した人権侵害から保護する義務として、国家は、その領域及び/または管轄内において侵害が生じた場合に、司法、行政、立法またはその他のしかるべき手段を通じて、影響を受ける人々が実効的な救済にアクセスできるように、適切な措置を取らなければならない。</p> <p>B. 運用上の原則</p> <ul style="list-style-type: none">● 国家基盤型の司法的メカニズム <p>26. 国家は...国内の司法メカニズムの実効性を確保するために...しかるべき手段をとるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none">● 国家基盤型の非司法的苦情処理メカニズム <p>27. 国家は...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である。</p> <ul style="list-style-type: none">● 非国家基盤型の苦情処理メカニズム <p>28. 国家は...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である。</p> <p>29. <u>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である。</u></p> <p>30. 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である。</p> <ul style="list-style-type: none">● 非司法的苦情処理メカニズムのための実効性の要件 <p>31. その実効性を確保するために、非司法的苦情処理メカニズムは、国家基盤型及び非国家基盤型を問わず、次の要件を充たすべきである。（以降の内容は図表 3 を参照）</p>

² United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights

³ 財団法人アジア・太平洋人権情報センター（ヒューライツ大阪）及び特定非営利活動法人サステナビリティ日本フォーラムの協働で行われた翻訳による。

(出典) 財団法人アジア・太平洋人権情報センター（ヒューライツ大阪）及び特定非営利活動法人サステナビリティ日本フォーラムの協働で行われた翻訳を一部抜粋した。

31 条は、非司法的苦情処理メカニズムの「充たすべき要件」について 8 つ挙げており（図表 3 参照）、(a)～(g)は国家その他にも共通のもの、最後の(h)は企業に特化したものである。(h) では、解説において「企業が、訴えの対象でありながら、同時にまた一方的に苦情処理の結果を決定するというのは正当ではなく、受け入れられないことであるため、この解決は「対話・協議」を通じて行うべきとしている。

また共通の要件として、ステークホルダーの認知向上や支援、公平性・透明性なども挙げられている。

【図表 3】 非司法的苦情処理メカニズムの要件

(a) 正当性がある
(b) アクセスすることができる：利用者である <u>ステークホルダー・グループすべてに認知されており、アクセスする際に特別の障壁に直面する人々に適切な支援を提供する。</u>
(c) 予測可能である
(d) 公平である
(e) 透明性がある
(f) 権利に矛盾しない：結果及び救済が、国際的に認められた人権に適合していることを確保する。
(g) 継続的学習の源となる：メカニズムを改善し、今後の苦情や被害を防止するための教訓を明確にするために使える手段を活用する。事業レベルのメカニズムも次の要件を充たすべきである。
(h) <u>エンゲージメント及び対話に基づく：利用者となるステークホルダー・グループとメカニズムの設計やパフォーマンスについて協議し、苦情に対処し解決する手段として対話に焦点をあてる。</u>

(出典) 同上

3. 第 6 回 国連ビジネスと人権フォーラムの概要

それでは本章から、今回のフォーラムについて報告する。まずは概要についてまず簡単に説明したい。

(1) 参加者について

今回の参加者は約 2,500 名と昨年並みに大規模となった。NGO からの参加者は例年どおり多かったが、救済がテーマということもあり今回は被害者救済を支援する人々（弁護士、労働組合、政府）の参加者が目立った。企業については大手ではマイクロソフト、グーグル、コカ・コーラ、ユニリーバなどが発表者として参加した。グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンが企業向けツアーを開催したこともあり、日本からは 15～20 程度の企業・団体が参加した。また人権侵害の被害を受けやすい人々という観点から、女性や先住民をテーマとして当事者が参加するセッションも多数開催された。

(2) 総会での発言

フォーラムではオープニングとエンディングで総会（Plenary）のセッションが開催された。

① オープニング

オープニングでは新興国を中心とした女性リーダーによるディスカッションが開催された。バングラデシュの労働組合、バーレーンの人権 NGO、NGO のオックスファムインターナショナル、ユニリーバ社の各代表者、インドネシアの海事漁業大臣、国連の人権ワーキンググループメンバーが登壇した。特に新興国を中心として、人権侵害、女性への被害、救済策のあるべき姿などについて意見交換が行われた。インドネシアの大臣からは国家による監視の目が及ばない公海における漁業従事者に対する深刻な人権侵害について言及があった。

② エンディング

多数のスピーカーが締めくくりとなるスピーチを行う中、国連人権高等弁務官事務所のコミッショナーのザイド氏が基調講演を行った。

その中で人権課題は SDGs（持続可能な開発目標）のすべての目標と密接に関係していることを強調し、SDGs の達成が人権課題の達成につながるとした。また、2018 年は世界人権宣言成立から 70 周年のメモリアルであり、現在独裁国家等で行われている人権への脅威にもう一度立ち向う決意を表明した。さらに、人権課題を解決していくためには、政府、NGO、労働組合、ビジネスが連携して対処すべきことを改めて主張した。



【写真 1】オープニングの様子



【写真 2】個別セッションの様子

4. 個別セッションの紹介

オープニングからエンディングまでに、同時並行で約 60 の個別セッションが開催された。本章では筆者が参加した個別のセッションの中で特に印象に残ったものについて紹介したい。

(1) 事業レベルの苦情処理メカニズム⁴

労働者の権利向上を目指す企業、労働組合、NGO のイニシャティブである The Ethical Trading Initiative⁵主催のセッションでは、事業レベルでの苦情処理システムの実態と課題について発表が行われた。その中で、輸送業界の労働組合である ITF (International Transport Workers' Federation⁶)は、国家主権が及ばない公海における海上輸送での船員に対する人権問題（安全対策の不備、未払い、過酷な労働環境）について指摘するとともに、対策として通報システムと対話の重要性を強調した。ITF はヘルプラインを設置し、通報された事案は各港に駐在する独立したインスペクター（検査官）が処理することとしている。通報を受けて直ちに所属会社と協議し、早期解決ができない場合、ITF の事務局にケ

⁴ “Making operational-level grievance mechanisms work for workers”

⁵ <https://www.ethicaltrade.org/>

⁶ <http://www.itfglobal.org/en/global/>

ースが委ねられ、さらに解決が困難であれば ITF の上部に挙げられる仕組みとのこと。これについて通報者が公平な扱いを受けられるよう独立した仕組みを持つこと、迅速に処理することが鍵と強調した。また、輸送業界には女性の労働者もいるが、彼女らは制度への認知も低く声をなかなか上げにくいため啓発プログラムを行っている⁷と紹介した（男性をターゲットにするより 5 倍の効果ありとの発言あり）。

また、漁業における人権侵害についても指摘した。同業界では人権侵害が頻発しているにも関わらず、労働組合の組織率は 1%程度であるため、組合のように人権を守る仕組みの重要性を訴えた。なお、漁業についてはオープニングでインドネシアの大臣からも指摘があった点である。

(2) オランダ銀行業界における救済の取組み⁷

オランダの銀行業界の取組みと、銀行、NGO、行政との連携による人権侵害の救済策について発表した。オランダでは 2016 年 10 月に銀行業協会が主導してオランダ・銀行セクター・アグリーメント (Dutch Banking Sector Agreement) を開始した。これは、人権侵害を予防・軽減するための取組みを行う旨の宣言に各銀行が署名し、取組みを実行するもので、署名銀行は行政や NGO (CoMensha⁸ という被害者救済の団体など) から支援を受けることができる。署名銀行は人権方針を設定するとともに、人権デューデリジェンスを行い、その結果を公開する義務が発生する。このデューデリジェンスには融資先企業に対する人権リスク・アセスメントや対話も求められる。オランダ銀行業協会は所属する 13 団体に署名への呼びかけを行った。

今回登壇した銀行の ABN AMRO は、融資先企業に対する「対話」の例を次の通り説明した。オランダでは女性の買春や強制労働、犯罪の強要などが行われている。同銀行は融資先のネットオークション企業に対して未成年の買春等の仲介に同社のサイトが利用されているとして CoMensha とともに改善を求めた。さらに銀行を利用して悪質な犯罪が行われている可能性がある場合は地元の警察などと連携して捜査に協力しているとのこと。このように、企業が主導し、行政・NGO と連携しながら、被害者救済に向けた活動が行われている。

(3) 企業取組みを促進するベンチマーク⁹

CHRB (Corporate Human Rights Benchmark) などが、世界の大企業を人権の観点から格付けし、結果を公表して投資判断等に組み込む活動を紹介した。CHRB は投資家やシンクタンクなどが連携して開始したイニシアティブで、評価の対象として、まず食品、アパレル、鉱物産業における大企業の人権リスクを評価した。その結果、人権リスク対策が進んでいる企業でも救済へのアクセス確保についてほとんど進んでいないことが分かった。救済と苦情処理メカニズムに関するパートのみに注目すると、15 点満点中、平均点は 2.1 と低調である (図表 4 参照)。

また、救済のメカニズムについて、労働者に対する苦情処理メカニズムがある企業は 7 割弱で、サプライヤーなどさらに外部向けのメカニズムを設定しているのは 3 割程度であった。救済と苦情処理メカニズムの項目の合計がゼロ点であった企業が全体の 2 割あった。この結果を踏まえ、CHRB は救済のシステムへのアクセスと質のさらなる向上が必要な点を主張した。

なお、CHRB は 2017 年 12 月までに採点方法を改善し、同方法に基づき一度評価した企業を改めて採点すること。

⁷ “Banks and remedy under the Dutch banking sector agreement” “Public-private partnerships for effective remedy: a case study on human trafficking”

⁸ <http://mensenhandel.nl/>

⁹ “Human rights benchmarks: what they tell us about access to remedy”

【図表 4】 救済と苦情処理メカニズムに関する企業のスコア(CHRB)

ランキング	企業名	スコア (15 点満点)
1st	BHP Billiton, Adidas	12
2nd	Hanesbrands	10
3rd	Rio Tinto, Anglo American	8
	平均スコア (98 社)	2.1

(出典) CHRB の同セッション配布資料より

【図表 5】 救済に関する企業の対応状況 (CHRB)

項目	割合 (%)
救済メカニズムへのアクセスの確保、使用方法の説明をどのように確実に実行するか示していない	90
救済メカニズムの設計・運用にユーザーの声をどのように反映するか示していない	90
個人や労働者、地域に対して与えるまたは被る負の影響を是正することについて方針を開示していない	80
被害を受けた場合にどのように負の影響を是正するか示していない	80
苦情申告者の保護に関する方針を開示していない	75
労働者に対するある程度の苦情処理メカニズムがある	66
労働者以外も利用できる苦情処理メカニズムがある	33
「救済と救済メカニズム」の項目の合計がゼロ点の企業	20

(出典) 同上

(4) 東京オリンピックと人権¹⁰ (日本のセッション)

東京 2020 オリンピック・パラリンピック組織委員から、同大会において物やサービスを供給する企業が守るべき基準を定めた「持続可能な調達コード」の説明と、苦情処理システムについての解説があった。同システムは現在構築中で、独立した専門家アドバイザー・グループを設置し、個別のケースに対処すること。なお、これは日本が初めて単独で設定したセッションとなった。

これに対して NGO のヒューマン・ライツ・ウォッチからは、オリンピックスタジアムの建設現場で超過労働により自殺者が出たことを挙げるとともに、IOC も開催都市条約の条項に UNGP を盛り込みハードルを上げているため、東京オリンピック・パラリンピックもこれを充たすことを期待すると発言があった。また、苦情処理システムについてはグローバルな窓口が必要なことを強調するとともに、多くの苦情が受理され適切に処理されるかが評価のポイントになると発言した。

また、同大会のスポンサーの一つである全日本空輸(株) (ANA) からは、ブルーナンバーというオンライン上のトレーサビリティツールを利用して機内食などのサプライチェーンにおける苦情処理を受け付けるシステムを導入したことを紹介した。

(5) テクノロジーと人権¹¹

同セッションではサービスプロバイダーによる、モバイル端末を利用した労働者の労働満足度を把握する仕組みや、人権侵害の通報システムが紹介された。デジタル技術を使用することで、従来よりも効率的に状況把握や通報ができることを強調した。例えば、モバイル端末を利用して労働者個々人

¹⁰ セッションの正式なタイトルは“Embedding respect for human rights in the Tokyo Olympics”

¹¹ “Are emerging technology innovations driving better access to remedy in global supply chains?” “Remedy against the machine”

を登録し、自身の業務状況について個人が情報をインプットすることで、端末を通じて集計することができる。これにより、業務への満足度などをタイムリーに把握し、その結果を経営者に伝え、労働環境改善を行うことで満足度が向上し生産性が高まったという事例の紹介があった。

一方、マイクロソフトはAIの普及により、人権侵害が発生する可能性について警鐘をならした。AIが導き出した結論は、一見客観的で公平なものとして受け取られる。しかし、AIへの情報インプットは人によって行われるため、その過程で人によるバイアス（偏見）が入る点を指摘した（例えば、顔認証システムの顔情報に白人のものしか入力されていないと有色人種は認識されないなど）。

グーグルはユーチューブが人権侵害の声を上げる一つのツールである一方、ユーチューブを通じたプライバシーの侵害やヘイトスピーチについて監視しており、その判断に必要な知見を高めるため専門家からアドバイスを受けているとのことだった。

5. 苦情処理システムの企業事例

内部通報制度については多くの企業で整備されているが、サプライヤーなど社外の人や組織がアクセスするシステムを設定している事例はまだそれほど多くない。ここでは参考までに、アパレル産業におけるグローバル企業で先進的に取り組みを進めているアディダスの例を紹介する¹²。

同社の第三者からの苦情処理メカニズムは図表6のとおりである。同社事業に関連して被害を受けた場合は社外の誰でも同メカニズムを利用することができ、英語以外の言語も利用可能で、通報手段も複数用意されている。審議のプロセスでは、報復の可能性がある場合匿名性が保たれ、審議結果に不服の場合の再審議の要求や、第三者へ審議を求める場合のコンタクト先も明示されている。

【図表6】 第三者が利用できる苦情処理メカニズム（アディダス）

項目	内容
対象者 (通報が可能な人、組織)	直接的に影響を受けた個人または組織、あるいは影響を受けた個人や地域コミュニティを正式に代表して任務を行う組織
対象となるケース (人権侵害など)	<ul style="list-style-type: none"> ● サプライヤー、コントラクター、サービスプロバイダーに適用される職場基準について、サプライヤー、ライセンサー、エージェント、コントラクターが抵触した場合 ● 第三者に対する国際人権規範の侵害（社内と外部のサービスプロバイダー、サプライヤーいずれに関連する場合でも）
通報手段	ホットライン、メール、ファックス、レター
言語	英語のみでなくいずれの言語も可（一部NGOが言語支援）
通報する情報	<ul style="list-style-type: none"> ● 所属企業名 ● 氏名、勤務地 ● 同社の製品・サービスとの関連性 ● 被害の内容、証拠、被害が生じた期間 ● 通報者のコンタクト情報 ● 匿名とする事情があるか否か（匿名とする特段の理由がなければ、オープンかつ透明なプロセスを進める。ただし、通報者が報復を受ける可能性があればオープンでの処理はしない） ● その他、現地事情の複雑性など問題解決のための補足情報

¹² 以下出典は

https://www.adidas-group.com/media/filer_public/3a/a8/3aa87bcf-9af9-477b-a2a5-100530e46b19/adidas_group_complaint_process_october_2014.pdf

項目	内容
処理プロセス	<ul style="list-style-type: none"> ● 苦情の受理後、正当性についてスクリーニング ● 本部または現地の社会環境部門で審査 ● 社会環境部門にて、インタビュー、関連記録等の確認 ● 必要に応じ外部専門家委員会の設置 ● 審査結果に基づく救済内容について当事者双方が合意した場合、解決 ● 一定の時間を経過しても双方合意できない場合、アディダスにて救済内容を決定 ● 同決定に不服の場合、社会環境部門を通じて顧問弁護士に再度審議を求めることができる。それでも解決しない場合、Fair Labor Association¹³やナショナルコンタクトポイントに直接訴える ● アディダスにて再発防止策の検討・導入（サプライヤー等へのエンゲージメント含む）

6. 救済に関する課題と求められる対応

(1) アクセスの向上

以上のとおり、事業を通じて社外のステークホルダーが被害を受ける可能性がある。このため、グローバル企業においては社内だけではなく社外のステークホルダーが訴えることができる苦情処理システムの導入を検討すべきである。また、特に被害者にはサプライヤーの従業員のみでなく、地域コミュニティや先住民なども含まれる。そのため、単に苦情処理システムを設置するのではなく、その存在と意義、活用方法についての認知を高めるための対話や、言語面などのサポートも必要である。なお、アディダスの場合は、中国、バングラデシュなどでホットラインが現地語を理解する NGO につながる仕組みとなっている。また、特に女性の場合は通報したことで報復されることを懸念して利用しないことも考えられる。通報制度の仕組みとしての信頼性と認知を向上するための教育が必要である。

先に紹介したモバイル端末を利用したテクノロジーが通報の容易性や情報の匿名性の確保などの点において、これらの苦情処理システムのアクセス向上を促進する一つの解決策となる可能性を秘めている。システム自体に人のバイアスが入り混む可能性について注視しつつ、このような技術の普及・活用が期待される。

(2) 対話の重要性

人権侵害や苦情処理システムの認知向上、実際に問題が発生した場合の当事者同士の解決には対話が必要となる。この場合、企業単独では被害者の立場における実情や解決に向けた救済策に関する知識が不足する場合もある。オランダの事例にあるように、NGO や警察を含む行政と連携して対応するなどマルチステークホルダーによる連携・対話の仕組みが必要となる。

(3) ムーブメントへの対応

東京オリンピックのようなメガスポーツイベントは注目度が高まるため、人権問題が一般の人々に認知される大きな機会となる。また、企業名とランキングなどが公表されるベンチマークの動きも同様である。注目を集め、厳しい批判・評価を受けることはリスクではあるが、グローバル企業は対策を講じることで企業ブランドの価値を高めている。第三者が企業の人権取組みを評価する視点を把握し、対策への検討を始める必要がある。

¹³ 労働法規の徹底を訴える大学、NGO などによる NPO

(4) 法的枠組みへの対応

本文では直接触れられていないが、昨年度の人権フォーラムにおいて日本政府は数年のうちに人権に関する国家行動計画(NAP: National Action Plan)を策定することを宣言した。英国現代奴隷法、フランス人権デューデリジェンス法など、既に NAP を導入しているヨーロッパ諸国が企業の人権取組みに関する法制化を進めていることから、日本でも国家行動計画の策定を受けてビジネスと人権に関する法制化が検討される可能性がある。現時点から国際的な基準に劣らない救済メカニズムについて検討・導入を進めていけば、このようなリーガル面のリスクに対応できる体制を構築できる。

7. まとめ

ビジネスにおける救済へのアクセスについて、日本では、特に社外のステークホルダーに対する救済の意義が十分に企業やその潜在的な利用者に認知されているとは言えない。

今回の人権フォーラムを含む国際的なイベント、技術の進歩、国家行動計画の策定など外部の動きに後押しされて、今後企業に対する人権取組み強化への動きが加速する可能性がある。特にグローバル企業においてはこのような変化に対応できるよう、救済のための仕組みについて見直し、改善にむけた対策の検討に早期着手されることを推奨したい。

株式会社インターリスク総研 リスクマネジメント第三部
上席コンサルタント 寺田 祐

株式会社インターリスク総研は、MS&AD インシュアランスグループに属する、リスクマネジメントについての調査研究及びコンサルティングに関する専門会社です。

環境・CSRに関するリスクマネジメント・コンサルティングを実施しております。

コンサルティングに関するお問い合わせ・お申込み等は、下記の弊社お問合せ先、またはあいおいニッセイ同和損保、三井住友海上の各社営業担当までお気軽にお寄せ下さい。

お問い合わせ先：㈱インターリスク総研 リスクマネジメント第三部 環境・CSRグループ

TEL.03-5296-8913 <http://www.irric.co.jp/>

本誌は、マスコミ報道など公開されている情報に基づいて作成しております。

また、本誌は、読者の方々に対して企業の CSR 活動等に役立てていただくことを目的としたものであり、事案そのものに対する批評その他を意図しているものではありません。

不許複製／Copyright 株式会社インターリスク総研 2018