

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 (本文)

第1章 苦情処理・問題解決制度に関する基本原則

第1条 苦情処理・問題解決制度の整備の必要性

企業は、国連「ビジネスと人権指導原則」（以下「指導原則」）の原則29（「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。」）に従い、苦情への対処が早期になされ、直接の救済を可能とするように、国際的に認められた人権の観点から、負の影響を受け、又は負の影響を受ける恐れのある個人及び地域社会のために、実効的な事業（企業）レベルの苦情処理・問題解決制度を確立し、又はこれに参加する¹。

第2条 苦情処理・問題解決制度の実効性の確保

企業は、個別に又は集団で、事業レベルの苦情処理・問題解決制度を整備するにあたっては、指導原則の原則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。（以下略）」）に従い、①正当性がある、②アクセス可能性がある、③予測可能性がある、④公平性がある、⑤透明性がある、⑥国際的に認められた人権に適合している、⑦継続的な学習源となる、⑧エンゲージメント及び対話に基づくという8つの要素を、その実効性の基準とする。なお、苦情処理・問題解決制度の整備にあたっては、女性、子ども、障がい者、先住民族、移住労働者とその家族、社会的少数者など脆弱な立場に置かれた人々の苦情処理・問題解決制度へのアクセスの確保、ジェンダー平等や二次的被害の防止についても十分配慮する。

第3条 責任あるサプライ・チェーンないし持続可能なグローバル・サプライ・チェーンへの対応

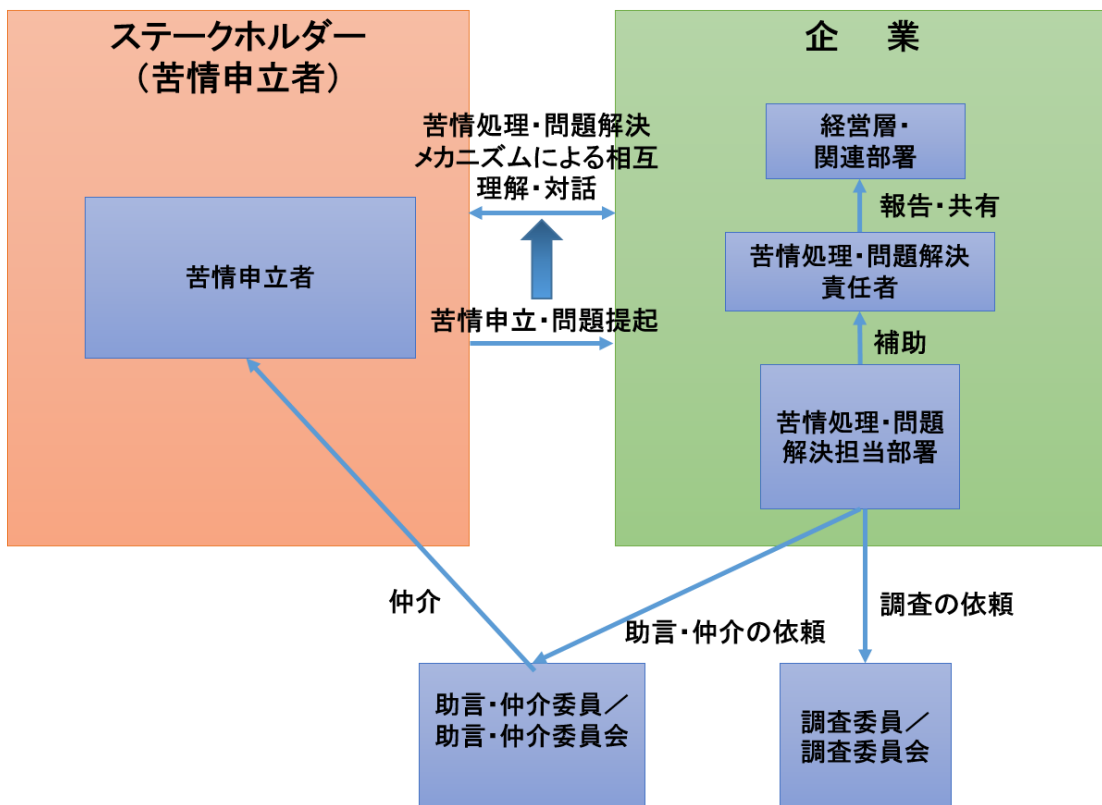
企業は、苦情処理・問題解決制度を整備するにあたっては、企業のサプライ・チェーンにおける人権への負の影響を含む、OECD 多国籍企業行動指針、ILO 多国籍企業及び社会政策に関する原則の三者宣言（以下「ILO 多国籍企業宣言」）、指導原則が規定する責任ある企業行動に関わる問題に関する苦情に対して対処することを可能とする苦情処理・問題解決制度を整備する。なお、本ガイドラインにおけるサプライ・チェーンには、バリュー・チェーンやインベストメント・チェーンも広く含まれる。

¹ 指導原則の原則29解説が言及するように、事業レベルの苦情処理メカニズムは、より広範なステークホルダー・エンゲージメントや団体交渉のプロセスを補完する重要なものではあるが、これらに代わるものとはなり得ない。これらは、労働関連紛争に取り組む正当な労働組合の役割を害するために使われてはならず、司法的または非司法的苦情処理メカニズムへのアクセスを排除するよう用いられてもならない。

第2章 個別企業における苦情処理・問題解決制度の整備

第1節 苦情処理・問題解決制度のガバナンス

個別企業の苦情処理・問題解決メカニズムのガバナンス(例)



第1条 苦情処理・問題解決責任者

- 1 企業は、苦情処理・問題解決制度に関する責任の所在を明確にするために、苦情処理・問題解決責任者（例えば Chief Grievance Officer の名称の付与が考えられるが、これに限るものではない）を選任する。
- 2 苦情処理・問題解決責任者は、企業が重大な苦情に対して機敏に対処すると共に、苦情処理の結果を企業経営に効果的に活用する観点から、法務・コンプライアンス・CSR・サステナビリティを担当する経営層である役員（社外取締役や社外監査役を含む）が就任することが望ましい。

第2条 苦情処理・問題解決担当部署

- 1 企業は、苦情処理・問題解決制度を実効的に運用するために、苦情処理・問題解決責任者を補助し、苦情処理・問題解決手続を担当する部署を指定する。
- 2 企業は、苦情処理・問題解決担当部署が苦情に対し適切に対応できるためのリソース（権限・人員・予算・専門性）を確保する。また、企業は、苦情処理・問題解決担当部署の専門性の確保・向上の為、教育・研究の機会を十分確保する。

第3条 助言・仲介委員

- 1 企業は、苦情処理・問題解決制度の信頼性・正当性を確保するために、重大な苦情への対応に関しては、助言・仲介委員1名を選任することが有益である。助言・仲介委員は、企業から独立した専門の立場から、個別の苦情処理・問題解決手続に関して助言を行い、苦情処理・問題解決制度の利用者であるステークホルダーと企業との間の対話を促進し、仲介し、また解決案を提示する。
- 2 企業が助言・仲介委員を選任するときは、法律、人権、労働、環境・開発、紛争解決、サプライ・チェーン管理その他持続可能性に関連する分野について専門的な知識及び経験を有すると認められる専門家を選任する。
- 3 企業が助言・仲介委員を選任するときは、企業から独立した立場の者を選任する。
- 4 企業が助言・仲介委員に支払う報酬は時間制を原則とする。例えば委員の著名性のみを利用する報酬は不適切な場合が多いし、成功報酬による支払は企業等が期待する調査結果を導こうとする動機に繋がり中立性を害する可能性があるからである。ただし、適切な仕組みを設けて、例外的な取扱いを認めることは排除しないものとする。
- 5 特に重大かつ複雑な苦情の処理に関しては、十分な議論・検討を行い、過半数による決定を可能とするため、3名以上から構成される助言・仲介委員会を設置することが有益である。

第4条 調査委員

- 1 企業は、苦情の前提となる事実が重大・複雑であり、苦情処理・問題解決担当部署だけでは十分な調査ができない場合、または苦情の前提となる事実に関して苦情処理・問題解決制度の利用者であるステークホルダーと企業との間に深刻な対立がある場合には、企業から独立した立場の外部の調査委員1名に事案の調査を依頼することが有益である。この場合、前条第3・4項に準じて、調査委員の独立性を確保する。調査委員は、企業の苦情の対象となっている行為の有無その他関連する事情に関して、調査を行う。
- 2 企業が調査委員を選任するときは、法律、人権、労働、環境・開発、紛争解決、サプライ・チェーン管理その他持続可能性に関連する分野について専門的な知識及び経験を有すると認められる専門家を選任する。
- 3 特に重大かつ複雑な苦情の処理に関しては、十分な調査を行い、過半数による決定を可能とするため、3名以上から構成される調査委員会を設置することが有益である。

第5条 利益相反の防止、公平性の確保

企業は、苦情処理・問題解決責任者、苦情処理・問題解決担当部署の職員、助言・仲介委員及び調査委員が、企業が受け付けた苦情案件に関して特別の利害関係を有する場合、苦情処理・問題解決制度の公平性を確保する観点から、これらの者を当該案件にかかる苦情処理・問題解決手続に関与させることを回避することとし、公平性を確保する仕組みを設ける。

第6条 ステークホルダーとの間の対話（ステークホルダー・エンゲージメント）

企業は、苦情処理・問題解決制度の信頼性を確保するために、定期的に、苦情処理・問題解決制度の利用者となりうる労働者、労働者団体又は企業内の労働者の代表者、市民ないしこれらステークホルダーを支援する団体と、苦情処理・問題解決制度の運営（助言・仲介委員、調査委員の選任方法も含む）に関して、意義のある対話を行う。

第2節 苦情処理・問題解決制度の対象範囲

第7条 苦情処理・問題解決制度の対象案件

- 1 企業は、救済へのアクセスを確保する観点から、苦情処理・問題解決制度の対象案件を、明確な法令違反が存在する案件に加えて、企業の行動規範、調達基準、OECD 多国籍企業行動指針、ILO 多国籍企業宣言又は国際人権基準の違反となりうる案件を広く含める。
- 2 前項の国際人権基準には、指導原則の原則12が規定するとおり、少なくとも、世界人権宣言、市民的及び政治的権利に関する国際規約（自由権規約）、経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約（社会権規約）並びにILO 労働における基本的原則及び権利に関する宣言に挙げられたILO 中核8条約上の基本権に関する原則が含まれる。また、企業は、特別な配慮を必要とする特定の集団や民族に属する個人の人権に負の影響を与える可能性がある場合、その人権も尊重する²。

第8条 苦情処理・問題解決制度の利用者

- 1 企業は、企業グループ全体やサプライ・チェーン全体を通じて人権を尊重する責任を果たす観点から、苦情処理・問題解決制度の利用者を、企業自身の事業を通じて負の影響を受けたと主張するステークホルダーに加えて、企業グループやサプライ・チェーンを通じて負の影響を受けたと主張するステークホルダーを含める。
- 2 企業は、救済へのアクセスの確保の観点から、苦情処理・問題解決制度の利用者を、企業の事業、企業グループやサプライ・チェーンを通じて負の影響を受けたと主張する当事者本人に加えて、当事者本人を正当に支援ないし代理する団体・個人を含める。

² 国際連合文書は先住民族、女性、民族的または種族的、宗教的、言語的少数者、子ども、障がい者、及び移住労働者とその家族の権利を明確にしている。

第9条 他の内部通報制度等との関係

企業は、本ガイドラインに基づく国際人権やサプライ・チェーンにおける課題にも対処する苦情処理・問題解決制度とは別個に、内部通報制度及びクレーム処理制度などの他の制度を整備している場合において、これらの制度に基づき処理する方がより実効的な処理が期待できる案件に関しては、苦情処理・問題解決制度の利用者に対し、他の制度を利用するように要請することができる。ただし、この場合、企業は、他の内部通報制度等の運用にあっても、第1章の「苦情処理・問題解決制度に関する基本原則」を尊重する。

第3節 苦情処理・問題解決制度へのアクセスの確保

第10条 苦情処理・問題解決制度の周知

- 1 企業は、苦情処理・問題解決制度の利用者となりうるステークホルダーに対し、自社のウェブサイトを含む様々な方法で、苦情処理・問題解決制度の存在、苦情受付・対話窓口の詳細及び苦情申立の方法を周知する。
- 2 企業は、企業活動によって負の影響を生じる潜在的リスクの高いステークホルダーに対しては、当該ステークホルダーの現地語による周知を含め重点的に周知することが望ましい。

第11条 苦情処理・問題解決手続の言語

- 1 企業は、海外のステークホルダーによる苦情を可能とするため、苦情処理・問題解決手続の言語は少なくとも英語の使用を認める。
- 2 企業は、海外の苦情申立制度の利用者が日本語と英語いずれも使用することができない場合には、事案に応じて、当該ステークホルダーの現地語を使用することを認めることも検討することが望ましい。

第12条 苦情処理・問題解決手続の利用における秘密性の維持

企業は、自社の営業秘密や役職員等のプライバシー・個人情報の侵害等を懸念する場合はあるほか、苦情申立者（苦情申立者を正当に支援ないし代理する団体・個人を含む、以下同じ）が苦情処理・問題解決手続の利用により報復行為等の不利益な取扱いを受けることを懸念する場合はあることに鑑み、苦情処理・問題解決の秘密性を維持する制度を整備する。

第13条 報復行為等の不利益な取扱いの禁止

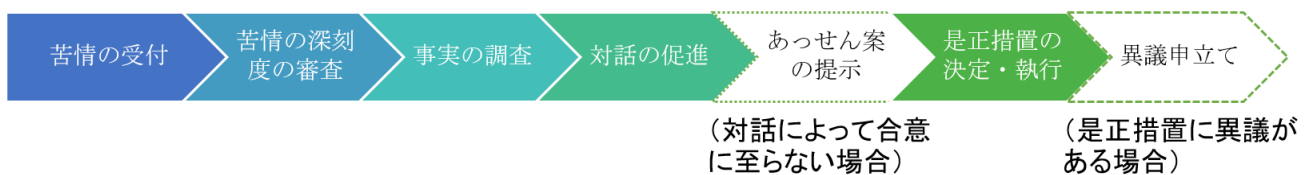
- 1 企業は、苦情申立者に対し、苦情を申し立てたことを理由として、報復行為等の不利益な取扱い（懲戒処分、法的責任の追及などを含む、以下同じ）を行わない。
- 2 企業は、その役職員、グループ企業、サプライヤーに対して、苦情申立者に対し苦情を

申し立て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ように、かかる行為を行った場合には懲戒処分の対象とする等の適切な措置を講じる。

第14条 脆弱な立場に置かれた人々に対する配慮

企業は、苦情処理・問題解決制度の運用にあたっては、女性、子ども、障がい者、先住民、移住労働者とその家族、社会的少数者など脆弱な立場に置かれた人々が苦情処理・問題解決制度にアクセスできるように、合理的な配慮を行う。

第4節 苦情処理・問題解決手続の運用



第15条 苦情処理・問題解決手続の流れの明示

- 1 苦情処理・問題解決制度は、苦情の受付、苦情の審査、事実の調査、対話の促進、あっせん案の提示、解決措置の決定・執行、異議申立てなどの手続から構成される。
- 2 企業は、苦情処理・問題解決手続に関する利用者の予測可能性を確保する観点から、当該手続の流れ及び各手続に関する所要時間を可能な限り事前に開示する。

第16条 苦情の受付

- 1 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情受付・対話窓口を設置し、苦情を受け付ける。
- 2 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情の受付にあたっては、第3節規定の事項に配慮すると共に、苦情申立書の作成、苦情申立方法の多様化など、苦情申立制度の利用者による苦情申立が容易になるような工夫を行うことが望ましい。
- 3 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情を受け付けた場合は速やかに苦情申立者に対し苦情の受付を通知すると共に、その後の手続の流れに関して可能な範囲で説明する。

第17条 苦情の範囲の審査

- 1 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情を受け付けた場合、当該苦情が本章第7条に規定する苦情処理・問題解決制度の対象範囲か否かを審査する。
- 2 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情処理・問題解決制度へのアクセスを確保する観点から、苦情の申立に不備があった場合にも、苦情申立者に確認を求めるなどして補正を行い、可能な限り苦情を受け付ける。
- 3 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、受け付けた苦情が苦情処理・問題解決制度の対

象範囲外であると判断した場合でも、苦情申立者に対し、可能な限り、説明や協力を行うことが望ましい。

第18条 苦情の深刻度の審査

- 1 企業の苦情受付・問題解決担当部署は、リスクベース・アプローチに基づき、受け付けた苦情の重大性を典型的に分類することが有益である。当該リスク分類にあたっては、苦情の内容に関する人権侵害の深刻度を基準とし、当該企業が実施している人権デュー・ディリジェンス（以下「人権DD」）の結果を参考とすることも有益である。
- 2 企業は、特に重大でリスクが高いと分類された苦情案件に関しては、より慎重な苦情処理・問題解決手順をとることが望ましい。慎重な手順の内容としては、例えば複数の仲介委員による仲介委員会の選任、事案の詳細な調査、企業内の上位者に対する報告などが考えられる。
- 3 企業の苦情受付・問題解決担当部署は、苦情の審査にあたって、その評価の客観性・信頼性を確保するために、助言・仲介委員の助言を受けることが望ましい。

第19条 助言・仲介委員の関与

企業は、助言・仲介委員を選任する場合、苦情申立者と企業との間の対話を促進するために、可能な限り助言・仲介委員を苦情処理・問題解決手順の早期の段階から関与させることが望ましい。

第20条 事実の調査

- 1 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、受け付けた苦情に関して、企業の関係者（企業及びその役職員、グループ企業、サプライヤーを含む。以下同じ）及び苦情申立者に対し、当該苦情の対象となっている行為の有無その他関連する事情に関して、調査する（苦情と対象となっている企業の関係者と苦情申立者を合わせて以下「当事者」という。）。
- 2 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、受け付けた苦情に関して不明な点や争いがある場合には、苦情申立者に対しても、苦情を根拠づける資料の提出を求めるなどする。
- 3 企業は、苦情が重大・複雑であり、苦情処理・問題解決担当部署だけでは十分な調査ができない場合、又は苦情の前提となる事実に関して当事者間に深刻な対立がある場合は、調査委員に調査を依頼することを検討する。
- 4 企業は、事実の調査にあたっては、プライバシー・個人情報の非開示を希望する苦情申立者が特定されないように工夫を行う。
- 5 企業は、事実の調査に当たっては、苦情申立者に対して二次的被害が生じないように留意する。
- 6 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情の中立性・客観性を確保する観点から、事実調査の方法や調査委員の選任に関して、助言・仲介委員から助言を受けることが望まし

い。

第21条 対話の促進

- 1 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、当事者間で苦情に対する解決方法に関して合意に達することができるように対話を促進する。
- 2 企業が助言・仲介委員を選任している場合は、助言・仲介委員が、苦情処理・問題解決担当部署の補助の下、当事者間の対話の促進を主導することが、苦情処理・問題解決制度の信頼性・正当性を確保する観点から望ましい。
- 3 助言・仲介委員及び苦情処理・問題解決担当部署が当事者間の対話を促進するにあたっては、各当事者に対し、国際的に認められた人権に適合した是正措置を模索するように働きかける。
- 4 助言・仲介委員及び苦情処理・問題解決担当部署が当事者間の対話を促進するにあたっては、各当事者に対し、その立場・主張に拘わることなく、中長期的な観点から相互に利益をもたらさうる建設的・実務的な是正措置を模索するように働きかける。

第22条 苦情処理・問題解決あっせん案の提示

- 1 当事者間の対話にかかわらず解決方法に関して合意に至らない場合、企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情処理・問題解決あっせん案を提示する。
- 2 企業が助言・仲介委員を選任している場合は、苦情処理・問題解決制度の信頼性・正当性を確保する観点から、助言・仲介委員が、苦情処理・問題解決担当部署の補助の下、企業から独立した専門の立場から苦情処理・問題解決あっせん案を提示する。
- 3 助言・仲介委員及び苦情処理担当部署が苦情処理・問題解決あっせん案を提示するにあたっては、国際的に認められた人権に適合した内容とする。
- 4 助言・仲介委員及び苦情処理・問題解決担当部署が苦情処理・問題解決あっせん案を提示するにあたっては、中長期的な観点から相互に当事者に利益をもたらさうる建設的・実務的な解決方法を模索する。

第23条 是正措置の決定

- 1 企業は、第21条に基づく対話の促進を通じて当事者が苦情処理・問題解決に関して合意した場合、当該合意の内容に基づき是正措置を決定する。
- 2 企業は、第22条に基づき助言・仲介委員又は苦情処理・問題解決担当部署が苦情処理・問題解決あっせん案を提示した場合、企業は、当該あっせん案の内容を尊重し、是正措置を決定する。
- 3 助言・仲介委員又は苦情処理・問題解決担当部署は、企業が是正措置を決定した場合は、遅滞なく、当該苦情の申立者に対し、通知する。

第24条 是正措置の実施

- 1 企業は、是正措置を確実に実施するために、当該是正措置の実施に関して責任を負う企業の関係者を特定する。
- 2 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、是正措置に関する実施責任者に対し、解決措置の実施状況を定期的に報告するように要請する。
- 3 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、是正措置の実施状況を、必要に応じ、定期的に苦情申立者に通知する。

第25条 異議申立

- 1 企業は、苦情申立者に対し、企業が決定した是正措置に関して、企業の外部で異議を申し立てる機会を阻害すべきではない。企業の外部における異議申立手続としては、例えば、司法的紛争解決手続、OECD 多国籍企業行動指針に関する国家連絡窓口などが挙げられる。
- 2 企業は、苦情処理・問題解決制度の信頼性・正当性を高め、救済へのアクセスをより一層確保する観点から、必要に応じて、企業内部に、是正措置に対する異議申立手続を整備することも考えられる。

第5節 苦情処理・問題解決制度の透明性の確保

第26条 情報開示

- 1 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、当該苦情の処理手続の進捗状況を記録し、苦情申立者に対して、定期的に説明する。
- 2 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、広くステークホルダーに対して、苦情処理・問題解決制度の運用状況に関して、制度全体の分析・統計や個別事案の処理状況を含め、可能な範囲で開示する。

第27条 プライバシー・個人情報の保護

企業は、前項の規定に基づき苦情処理・問題解決制度に関する情報を開示する場合には、自社の営業秘密や役員等のプライバシー・個人情報のほか、苦情申立者その他の関係者のプライバシー・個人情報を保護する。例えば、企業は、プライバシー・個人情報の非開示を希望する苦情申立者が特定されないように、情報開示の方法を工夫する。

第28条 弁護士・依頼者間秘匿特権との関係

企業は、苦情処理・問題解決制度の運用と並行して、必要に応じて、弁護士に依頼の上、弁護士・依頼者間秘匿特権（以下「秘匿特権」）を正当に行使し、弁護士との間のコミュニケーションの秘密を確保しながら、独自に苦情・申立てに関して調査し、対処することが許

容される。

しかしながら、企業は、秘匿特権を害する恐れがないにもかかわらず、不相当にステークホルダーに対し苦情処理・問題解決状況の開示・説明を拒むべきではない。

第6節 苦情処理・問題解決制度の監査・改善・学習

第29条 苦情処理・問題解決制度の監査

- 1 企業は、苦情処理・問題解決制度の運用状況について、指導原則31が定める実効性基準及びこれを具体化する本ガイドラインの観点から、定期的に、適合性および有効性についての確認を適正に実施できる者による内部監査又は必要に応じて外部監査を実施する。
- 2 企業が、苦情処理・問題解決制度の監査を実施するにあたっては、第6条に基づくステークホルダーとの間の対話の結果をふまえ、ステークホルダーから懸念を示された項目に関しては重点的に監査を行う。

第30条 苦情処理・問題解決制度の改善

企業の苦情処理・問題解決責任者は、第6条に基づくステークホルダーとの対話（ステークホルダー・エンゲージメント）及び第29条に基づく監査の結果をふまえ、苦情処理・問題解決制度を定期的に見直し、改善する。

第31条 苦情処理・問題解決制度からの学習

- 1 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、受け付けた苦情・申立ての深刻度が重大な場合には、経営層及び関連部署に速やかに報告した上で、人権救済及び不祥事の拡大防止のために、適切に対応するように働きかける。受け付けた苦情・申立ての深刻度が特に重大な場合には、取締役会に報告する。
- 2 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情処理・問題解決制度の運用状況に関して経営層及び関連部署に定期的に報告した上で、人権DDの実施及び不祥事の予防のために、苦情処理・問題解決制度を通じて得られた情報を活用するように働きかける。
- 3 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、前条に規定する改善に加えて、苦情処理・問題解決制度の運用によって得た企業の経営上の課題を経営層との間で定期的に共有し、経営層は積極的な取組を行うことに努める。
- 4 企業は、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・救済の実務の向上のために、苦情処理・問題解決制度の運用によって得られた教訓や課題を活用して、その役職員、グループ企業、サプライヤーに対して、研修・教育を行う。

第3章 サプライ・チェーンにおける苦情処理・問題解決

第1条 サプライ・チェーンにおける苦情処理・問題解決に際しての重要な視点

企業は、そのサプライ・チェーン上のサプライヤーの行為に関する苦情を処理するにあたって、以下の3つの視点に留意する。

① 苦情処理・問題解決制度へのアクセスの確保の必要性

企業は、サプライチェーン上のサプライヤーの行為によってステークホルダーに負の影響が生じた場合であっても、当該ステークホルダーが自社の苦情処理・問題解決制度にアクセスできるように適切な措置を講じる。

② 苦情処理・問題解決のための効果的な調査と影響力の行使の必要性

企業は、苦情の対象であるサプライヤーの行為に関してステークホルダーへの負の影響の有無に関して調査した上、問題行為を是正するために自社の影響力を行使する。

③ 苦情処理・問題解決におけるサプライヤーとの共同取組の必要性

サプライヤーの行為に関する苦情はサプライ・チェーン全体の構造的な問題に起因することも多く、企業は、サプライヤーのみに安易に責任を押し付けてサプライ・チェーンから排除することは回避し、サプライ・チェーンを通じた共同の取組として苦情を処理する。

第2条 苦情処理・問題解決制度へのアクセス確保

- 1 企業は、苦情処理・問題解決制度の対象範囲として、サプライ・チェーンにおける問題も苦情・申立ての対象として含め、かつサプライヤーの行為によって負の影響が生じたと主張するステークホルダーも利用者に含める。
- 2 サプライ・チェーンにおけるステークホルダーは、企業の苦情処理・問題解決制度の存在を知らない場合も多いことから、企業は、サプライヤーに協力を求めつつ、苦情処理・問題解決制度を周知する。
- 3 企業は、サプライヤーに対して、苦情申立者（苦情申立者を正当に支援ないし代理する団体・個人を含む）に対し苦情を申し立てたことのみを理由として報復行為等の不利益な取扱いを行わないように求める等の適切な措置を講じる。
- 4 サプライ・チェーンにおけるステークホルダーは、企業の苦情処理・問題解決制度へのアクセスが困難な場合が多いことから、必要に応じ、サプライヤーに協力を求めつつ、アクセスが容易とするための措置を講じることが望ましい。
- 5 企業は、サプライ・チェーンにおけるステークホルダーの苦情処理・問題解決制度へのアクセス確保を容易にするためには、サプライ・チェーンの情報を可能な範囲で開示することが有益である。

第3条 苦情処理・問題解決のための効果的な調査と影響力の行使

- 1 サプライ・チェーンにおける苦情・申立ては企業に対する直接の苦情・申立て以上に広範に及ぶ可能性があることをふまえ、企業は、当該苦情・申立ての深刻度を審査した上で、

そのリスクの高さに応じて、対処する。

- 2 サプライ・チェーンにおける問題に関する事実調査は企業の直接の問題に関するもの以上に困難・複雑になる可能性があることをふまえて、企業は、必要に応じて、サプライヤー、ステークホルダー、専門家などの協力を受けながら、調査を実施する。
- 3 企業は苦情・申立ての対象であるサプライヤーに対して紛争解決のための措置をとるよう働きかける十分な影響力を有していない場合であっても、その影響力を高めるための措置をとる。影響力を高める方法としては、例えば他のステークホルダーと協働して働きかけを行うことなどが挙げられる。
- 4 企業は、対象サプライヤーによる是正措置の実施状況を定期的に監査する。
- 5 企業は、サプライヤーから苦情処理・問題解決制度の運用に協力を受けることを法的に確実にするため、サプライヤーとの間の契約に苦情処理・問題解決制度への協力義務に関する条項を導入することを検討する。

第4条 苦情処理・問題解決におけるサプライヤーとの共同の取組

- 1 企業は、サプライ・チェーンにおける苦情処理・問題解決に関して、サプライヤーに一方的に責任を押し付けるのではなく、サプライヤーとの共同の取組として実施する。
- 2 企業は、サプライ・チェーンにおける苦情処理・問題解決において、サプライヤーとの双方向のコミュニケーションを重視し、このようなコミュニケーションを通じて、中長期的に見て企業、サプライヤー、ステークホルダーが相互に利益を得られる建設的・実務的な是正措置を模索する。
- 3 企業は、サプライヤーの行為に関してステークホルダーから苦情の申立てがあり、問題行為が判明した場合であっても、極めて深刻な人権侵害行為があるような特段の事情のない限り、当該サプライヤーと直ちに取引関係を解消し、サプライ・チェーンから排除することはしない。企業は、サプライヤーに対し、是正措置を要請し、これに応じない場合に初めて取引関係の解消を検討する。
- 4 企業は、苦情・申立ての対象であるサプライヤーに対して苦情処理・問題解決のための措置をとるよう働きかけるにあたって、サプライヤーに苦情処理・問題解決の必要性に関して十分に説明を行うと共に、必要に応じ、サプライヤーに対して、インセンティブ（より有利な取引条件の提示等が考えられるが、これに限定されるものではない）を付与し、能力強化の支援を行うことが望ましい
- 5 企業は、苦情処理・問題解決におけるサプライヤーとの共同取組を法的に確実にするため、サプライヤーとの間の契約にサプライヤーとのコミュニケーションを確保する条項（第5条参照）を導入することを検討する。

第5条 サプライ・チェーン契約における苦情処理・問題解決条項のモデル条項

甲：バイヤー 乙：サプライヤー

(苦情処理・問題解決条項)

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（各段階のサプライヤーを広く含む）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が、これに限られるものではない。

- ① 甲の求めに応じ、甲が整備又は利用する苦情処理・問題解決制度の広範な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・申立ての申立て者（申立て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○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。