

責任ある企業行動及びサプライ・チェーン推進のための 対話救済基本アクション

この基本アクションは、日本企業がステークホルダーからの責任ある企業行動に関わる問題提起や苦情申立に対し、対話を通じて有効な救済手段を提供することを目指し実行できる10の行動を挙げたものです。ビジネスと人権に関する指導原則（以下「指導原則」）を遵守すると共に、OECD 多国籍企業行動指針及びデュー・ディリジェンス・ガイダンスやILO 多国籍宣言に沿ってデュー・ディリジェンスを実施することも目的としたものです。

これらの行動は、「指導原則」の原則31に従い、①正当性がある ②アクセス可能である ③予測可能である ④公平である 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継続的な改善の源となる ⑧エンゲージメント及び対話に基づく という8つの要素をふまえたものとなっています。

この基本アクションに基づく行動をとることにより、責任ある企業行動及びサプライ・チェーン推進を実現することにつながるとともに、SDGs（持続可能な開発目標）、ESG（環境・社会・ガバナンス）投融資、コーポレートガバナンス・コードなどに沿う取組みにもつながります。

このイニシアティブに賛同する企業は、この基本アクションに基づき苦情処理・問題解決制度を導入・拡充した上で「責任あるサプライ・チェーンのための対話救済ガイドライン」（以下「対話救済ガイドライン」）及び「集団的な苦情処理・問題解決制度（苦情処理・問題解決センター）の整備に関するガイドライン」（以下「苦情処理・問題解決センターガイドライン」）を参照しながら、定期的に制度を見直し改善していくことが望まれます。

- 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、集団的な苦情処理・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。

対話救済基本アクション解説

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・問題提起を受け付けます。

・多くの日本企業は、既にステークホルダーの人権を尊重する方針を明確にし、法令遵守や品質管理の観点からの苦情に対応するために内部通報制度やクレーム処理制度を整備しています。もっとも、「ビジネスと人権」の視点からの新たな課題である、ジェンダー平等やマイノリティーとしての権利の保護を含む国際人権に関する課題やサプライ・チェーン（バリュー・チェーンやインベストメント・チェーンを広く含みます）に関する課題について、指導原則の原則29～31に基づいて苦情を受け付けている日本企業はまだ多くありません。

・そこで、本基本アクションに賛同する企業は、指導原則の原則29～31に基づき、指導原則の原則31の⑥権利適合性の観点から、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課題にも注意を払い、苦情・問題提起を受け付けることとします。

【参考：対話救済ガイドライン第1章】

2 企業内で苦情処理・問題解決に関する責任者と対応部署を指定します。

・苦情処理・問題解決に関する責任の所在を明確にし、指導原則の原則31の①正当性を確保する観点から、企業内で苦情処理・問題解決に関する責任者と対応部署を指定します。

【参考：対話救済ガイドライン第2章第1節第1条～第2条】

3 苦情申立受付・対話の窓口を設置し、外部に開示します。

・指導原則の原則31の苦情処理・問題解決制度に関する②アクセス可能性を確保する観点から、苦情申立受付・対話の窓口を設置し、外部に開示します。

【参考：対話救済ガイドライン第2章第3節第10条】

4 苦情処理・問題解決の手続を定め、外部に開示します。

・指導原則の原則31の苦情処理・問題解決に関する③予測可能性を確保する観点から、苦情処理・問題解決の手続を定め、外部に開示します。

【参考：対話救済ガイドライン第2章第3節第10条】

5 苦情処理・問題解決における利益相反関係を防止し、公平性を確保します。

・指導原則の原則31の苦情処理・問題解決に関する④公平性を確保する観点から、苦情処理・問題解決における利益相反関係を防止し、公平性を確保します

・このことは、消費者庁「公益通報者保護法を踏まえた内部通報制度の整備・運用に関する民間事業者向けガイドライン」でも要請されています。

【参考：対話救済ガイドライン第2章第1節第5条】

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。

・指導原則の原則3-1の②アクセス可能性の障害とならないよう、苦情申立に対する報復行為等の不利益な取扱いを防止します。

・このことは、公益通報者保護法の趣旨にも合致します。消費者庁「公益通報者保護法を踏まえた内部通報制度の整備・運用に関する民間事業者向けガイドライン」は、「当該関係会社・取引先からの通報を受けている場合に通報者等が解雇その他不利益な取扱いを受けないう、必要な措置を講じることが望ましい。」と規定しています。

【参考：対話救済ガイドライン第2章第3節第13条】

7 苦情処理・問題解決や対話の状況を可能な範囲で開示します。

・指導原則の原則3-1の苦情処理・問題解決に関する⑤透明性の確保の観点から、苦情処理・問題解決や対話の状況を記録し、可能な範囲で開示します。

【参考：対話救済ガイドライン第2章第5節第26条】

8 苦情処理・問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。

・ステークホルダーとの対話は、指導原則の原則3-1の苦情処理・問題解決を⑧エンゲージメント及び対話に基づくものにする観点から重要です。また、独立専門家の活用は、苦情処理・問題解決について、指導原則の原則3-1の①正当性や④公平性を確保する観点から重要です。そこで、本基本アクションに賛同する企業は、苦情処理・問題解決にあたって、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。

【参考：対話救済ガイドライン第2章第1節第3条、第4条及び第6条】

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

・指導原則の原則3-1の苦情処理・問題解決を⑦継続的な学習源とするため、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）及び監査の結果をふまえて、対話救済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。

・本アクションは基本的なものであり、企業の習熟度によって対話救済ガイドラインに沿って苦情処理・問題解決制度の整備を図ることが可能です。

【参考：対話救済ガイドライン第2章第6節第30条】

10 苦情処理・問題解決や対話の状況を、経営層を含む企業内で共有します。

・指導原則の原則3-1の苦情処理・問題解決を⑦継続的な学習源とするため、苦情処理・問

問題解決や対話の状況を企業内で記録し、共有することは、企業が人権への負の影響を適切に評価し、実効的な人権デュー・ディリジェンスを実施するために有益です。特に、苦情処理・問題解決や対話の状況を必要に応じて経営層に共有することは、ステークホルダーに配慮した企業経営を実践するためにも、有益です。そこで本基本アクションに賛同する企業は、苦情処理・問題解決や対話の状況を、経営層を含む企業内で共有し、特に重要な問題については取締役会に報告します。

【参考：対話救済ガイドライン第2章第6節第31条】

※必要に応じて、集団的な苦情処理・問題解決の手続（苦情処理・問題解決センターなど）を活用します

・企業の規模や状況によっては、個別の会社で苦情処理・問題解決制度を整備するよりも集団的な苦情処理・問題解決の手続を活用の方が有益です。指導原則の原則29は、自社で整備する場合のみならず集団的なメカニズムに参加することを許容しています。そこで、本基本アクションの参加企業は、必要に応じて、集団的な苦情処理・問題解決の手続（苦情処理・問題解決センターなど）を活用します。

【参考：苦情処理・問題解決センターガイドライン】