

一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構（JaCER）

対話救済プラットフォーム手続規定 実施細則

<事案対応の終了に関する基準>

本実施細則は、一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構（以下、JaCER）が運営する対話救済プラットフォームに関し、対話救済プラットフォーム手続規程（以下、手続規程）第 23 条（対話救済プラットフォームの改善）を踏まえ、JaCER による対応終了の判断基準及び手続を整理し、明確化することを目的とする。

第 1 条（対話救済対応の定義及び原則）

1. 本実施細則において、主な用語を以下のとおり定義する。

- (1) 「当事者」とは、対話救済プラットフォームの利用者のうち、合意手続に参加する者であって、人権に実際の又は潜在的な負の影響を受けるライツホルダー（個人若しくはグループ又はその代理人を含む。以下、「ライツホルダー」）、並びに当該申立ての対象である JaCER 会員企業及び関係団体等をいう。ここでいう「関係団体」とは、当該事案において人権に直接負の影響を与えたとされる企業又は団体をいう。
- (2) 「対話（engagement）」とは、OECD 多国籍企業行動指針に従い、会合、ヒアリング、協議手続その他の方法を通じて、関連するステークホルダーと相互作用的に関与するプロセスをいう。対話は、双方向のコミュニケーションを基本とし、双方の参加者による誠実な関与の下で行われるものとする。
- (3) 「手続的公正性（procedural fairness）」とは、結論の内容そのものの妥当性ではなく、当該結論に至る過程（手続）が公正かつ適切なものであったかどうかをいう。
- (4) 「対応の終了」とは、当該事案に関する紛争の解決の有無にかかわらず、当該事案への関与を終了することをいう。

2. 基本原則

- (1) 本プラットフォームにおける事案の対応は、国連ビジネスと人権に関する指導原則（以下、「指導原則」）31 の趣旨に基づき、当事者間の対話を通じて合意による解決に至ることを原則とする。
- (2) 当事者間の合意が成立しない場合における JaCER による事案への対応終了の判断は、主として指導原則、OECD 多国籍企業行動指針等の関連する国際規範を踏まえて、

手続的公正性の観点から独自にその適否を検討するものであり、指導原則における裁定としての性質を有するものではない。

(3) JaCER が終了しないとの判断は会員企業を拘束するものではないが、会員企業は「JaCER 会員行動規範」の趣旨を踏まえ、JaCER の判断を尊重し、適切な対応を行うことが期待される。

第 2 条（合意成立又は異議の申出がない場合における対応終了の基準及び手続）

1. JaCER は、次の各号のいずれかに該当する場合、当該事案への対応を終了することができる。

(1) ライツホルダーが、当該会員企業又は関係団体等から相当程度な情報の提供を受け、その内容を理解した上で、自由な意思により対話救済プロセスの終了に合意した場合。相当程度な情報とは、例えば、これまでの対応の内容、是正又は救済措置の内容及び実施状況、対話救済プロセスを終了することの意味その他終了への合意を判断するために必要な情報を意味する。

(2) 当該申立ての対象となる会員企業又は関係団体等が提示し、又は実施した対応措置について、ライツホルダーに対して相当程度の情報が提供され、ライツホルダーから異議の申出がなされなかった場合。

2. 前項に基づき当該事案への対応を終了する場合、JaCER は、当該会員企業から提出されたクロージング・チェックリスト、各種フォローアップレポートその他の関連資料を踏まえ、ライツホルダーに対して必要な確認を行った上で、対応の終了を判断するものとする。

JaCER がライツホルダーに確認を行った結果、合意が成立していないこと又はライツホルダーから異議の申出がなされていることが認められた場合、JaCER は、当該会員企業に確認し、必要に応じて対応を求めるとともに、その対応を踏まえて、当該事案への対応の終了について改めて判断するものとする。

3. 当事者間で合意が成立し、又は異議の申出がなかった場合において、会員企業が実施する是正又は救済措置の内容及び実施時期その他必要な事項が具体化されている場合には、当該事案への対応を終了することができる。この場合、当該会員企業は、当該措置を誠実に実施し、その結果を JaCER に事後報告するものとする。

第3条（合意が成立しない場合における対応終了の基準及び手続）

1. 会員企業が、当事者間の対話による合意が成立する見込みがないと判断した場合、JaCER は、以下に定める手続を行った上で、当該事案への対応を終了することができる。

(1) JaCER は、当該事案の内容及び状況を勘案し、当事者双方に対して助言仲介手続の利用を推奨することができる。当事者双方が助言仲介手続への移行に同意した場合、JaCER は、当該会員企業の依頼に基づき、助言仲介委員会を設置することができる。JaCER は、当該手続の終了をもって、当事者間の合意の成立の有無にかかわらず、当該事案への対応を終了する。助言仲介委員会における手続については、別に定める。

(2) JaCER は、当該会員企業による当該事案への対応について、手続的公正性の観点から審査を行った上で、当該事案への対応を終了することができる。手続的公正性を審査するに当たっての主な考慮事項は、以下のとおりとする。

①当該会員企業又は関係団体等は、当該事案への対応に当たり、社内の苦情処理に関する規則その他の関連する社内規程に準拠するとともに、当該規則等に基づく手続を適切に実施したか。

②当該会員企業又は関係団体等は、当該事案について、初期審査レポートに記載された事項を含め、相当程度な事実確認又は調査を行ったか。例えば、申立者及び関係者への聴取、申立者から提出された資料や関連する社内資料等の確認など、当該事案の主要な争点を検討するために合理的に必要な事実確認又は調査を行っているか。

③当該会員企業又は関係団体等は、ライツホルダーとの間で、実質的な対話の機会を設けたか。例えば、ライツホルダーの主張、懸念及び求める対応を聴取した上で、これらに対する企業の見解や対応方針を具体的に説明し、解決又は救済に向けた対応の可能性について双方が意見を交わす機会を設けたか。

④ 当該会員企業又は関係団体等は、ライツホルダーに対する報復その他の通報を行ったことを理由とする不利益な取扱いが生じないよう、必要かつ十分な配慮を行ったか。例えば、ライツホルダーの個人情報や申立てに関する情報の取扱いに配慮するとともに、申立てや対話への参加を理由とする解雇、降格、嫌がらせその他の不利益な取扱いが生じないよう、関係者への注意喚起その他の適切な措置を講じたか。

⑤ 当該会員企業又は関係団体等は、確認又は調査した事実を踏まえ、必要な是正又は救済措置を検討し、必要に応じてこれを提示又は実施したか。例えば、問題とな

った行為又は状況の是正、社内規程や業務プロセスの見直し、再発防止措置に加え、謝罪、原状回復、金銭的補償その他のライツホルダーへの救済措置を検討し、必要に応じて提示又は実施したか。

⑥ 当該会員企業又は関係団体等は、ライツホルダーに対し、是正又は救済措置その他の対応について相当程度の情報を提供し、その理解及び同意を得るための合理的な努力を行ったか。例えば、是正又は救済措置の内容、その理由、実施時期・方法その他ライツホルダーが当該措置を理解し、その受入れについて判断するために必要な情報を、分かりやすく説明したか。

2. 前項第2号に基づき JaCER が当該事案への対応を終了する場合、JaCER は、事案の性質や、当該会員企業から提出されたクロージング・チェックリスト、各種フォローアップレポートその他の関連資料を踏まえ、ライツホルダーに対しても必要な確認を行った上で、対応の終了を判断するものとする。

その結果、前項第2号に定める要件が相当程度に満たされていないことが認められた場合、JaCER は、当該会員企業に確認し、必要に応じて対応を求めるとともに、当該会員企業による対応を踏まえ、当該事案への対応の終了について改めて判断するものとする。

第4条（その他の理由による対応の終了）

1. JaCER は、次の各号のいずれかに該当した場合には、対応を終了することができる。

(1) ライツホルダーと連絡が取れなくなり、JaCER が電子メールにより2回以上連絡を試みたにもかかわらず、最初の連絡から1カ月以上応答がなく、対話の継続が困難となった場合。

(2) ライツホルダーが通報を撤回した場合、又は JaCER プラットフォームにおけるプロセスの終了を明示的に通告した場合（外部の手続きに移行した場合も含む）。

(3) JaCER が、当該事案の性質、当事者の対応その他の事情を総合的に考慮し、当該事案への関与を継続することが適切でないと合理的に判断した場合。これには、例えば、ライツホルダーが、合理的な理由なく、会員企業との真摯な対話に応じる意思を示さない場合、申立ての重要な部分が虚偽であることが客観的に確認された場合、又はライツホルダーの状況に照らし、対話救済プロセスを継続することが本人若しくは

関係者に重大な負担若しくは不利益を生じさせるおそれがある場合その他これらに類する場合を含む。

2. 前項に基づき対応を終了する場合、JaCER は、その判断の理由及び経緯を記録する。ライツホルダーが再通報を希望するときは、JaCER は、当該事案の性質及び状況に照らし、その可否を判断するものとする。

第5条（第三者からの通報等への対応）

1. 第三者からの通報である場合、又はライツホルダーが、匿名を希望することその他の事情により対話プロセスへの参加を希望しない場合には、当該第三者又はライツホルダーは、本実施細則における「当事者」として取り扱わないものとする。この場合、原則として、JaCER は、当該第三者又はライツホルダーと当該会員企業との間の合意の成立を、当該事案への対応終了の要件としない。

2. 前項の場合において、JaCER が当該事案への対応の終了を判断するときは、当該通報の内容及び性質、ライツホルダーの意向その他の事情を踏まえ、第3条1項2号①から⑤までに定める考慮事項を、その性質上適用可能な範囲で考慮するものとする。

また、第三者からの通報に係る対応の過程において、ライツホルダーが特定され、かつ、その意向を確認することが可能であるときは、当該会員企業は、可能な範囲で、当該ライツホルダーの主張、懸念及び求める対応を確認するよう努めるものとし、JaCER は、当該事案への対応の終了を判断するに当たって、当該会員企業による確認の結果を踏まえ、当該ライツホルダーの意向を考慮するものとする。

3. 前項に基づき JaCER が当該事案への対応を終了する場合、JaCER は、事案の性質や、当該会員企業から提出されたクロージング・チェックリスト、各種フォローアップレポートその他の関連資料を踏まえ、必要な場合には申立者に対しても確認を行った上で、対応の終了を判断するものとする。

その結果、前項に定める要件が相当程度に満たされていないことが認められた場合、JaCER は、当該会員企業に確認し、必要に応じて対応を求めるとともに、当該会員企業による対応を踏まえ、当該事案への対応の終了について改めて判断するものとする。

第6条（対応終了判断の効果）

1. JaCER による事案の対応終了は、当事者間の権利義務を確定するものではなく、いかなる意味においても当事者を拘束するものではない。
2. 対話救済プラットフォームにおける対応の終了は、当事者が他の司法的又は非司法的救済手段にアクセスする権利を何ら制限するものではない。
3. JaCER は、対応を終了した事案と同一又は実質的に同一の事実に基づく申立てについては、これを受け付けないものとする。

本実施細則は、2026 年 9 月 4 日から施行する。

別表① 苦情処理リストにおけるステータス表示

条文	日本語表記	英語表記
第2条1項(1)	合意成立	Agreement Reached
第2条3項	合意成立（フォローアップあり）	Agreement Reached (Follow-up Required)
第2条3項	合意成立（フォローアップ済）	Agreement Reached (Follow-up Completed)
第2条1項(2)	異議なく終了	Closed without Objection
第2条3項	異議なく終了（フォローアップあり）	Closed without Objection (Follow-up Required)
第2条3項	異議なく終了（フォローアップ済）	Closed without Objection (Follow-up Completed)
第3条1項(1)	合意成立（仲介あり）	Agreement Reached via Mediation Procedure
第3条1項(1)	対応終了（仲介不調）	Closed without Agreement via Mediation Procedure
第3条1項(2)	対応終了（合意不成立）	Closed without Agreement
第4条1項(1)	対応終了（連絡不通）	Closed - No Response
第4条1項(2)	対応終了（申立撤回）	Closed - Withdrawn by the Complainant
第4条1項(3)	対応終了（その他）	Closed - Other
第5条	対応終了（措置実施）	Closed – Action Taken

※苦情処理リストには、対応終了に至る経緯を簡潔に記載することとする。

別表② 合意不成立の場合の対応終了プロセス

