

対話救済プラットフォーム手続規程

本規程は、一般社団ビジネスと人権対話救済機構（JaCER）が運営する対話救済プラットフォームの運営手続について定める。

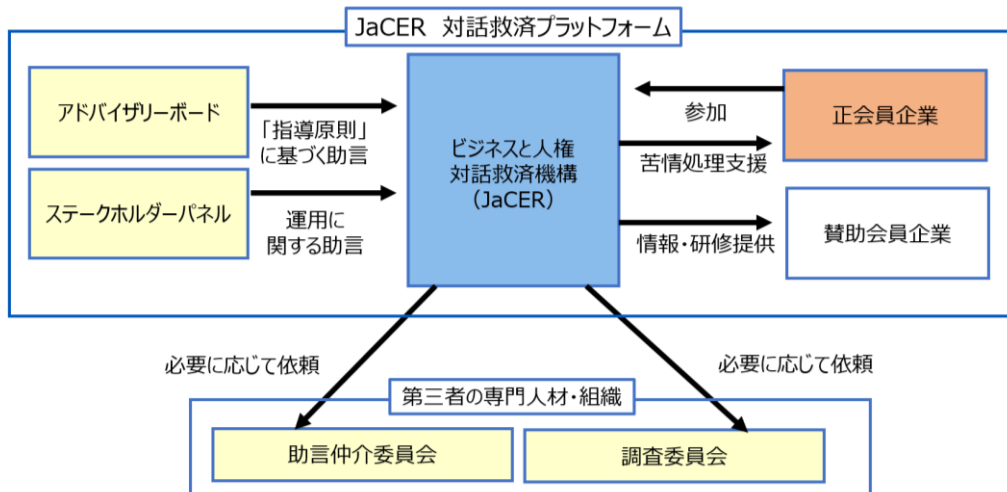
第1章 総則

第1条 対話救済プラットフォームの目的

JaCER は、企業がビジネスと人権に関する国連指導原則（以下「指導原則」）に則って実効的な苦情処理メカニズムを整備するための共同のプラットフォームを提供し、専門的な立場から企業の苦情処理を支援することを目的として、対話救済プラットフォームを運営する。対話救済プラットフォームを通じて、企業が人権を尊重する責任を果たし、ステークホルダーとの間の対話・救済を図ることを推進していくことを究極的な目的とする。

第2条 対話救済プラットフォームの運営主体・関係者

- 1 対話救済プラットフォームは、JaCER が運営する。
- 2 JaCER の正会員（以下「会員企業」）は、対話救済プラットフォームに参加することにより、ステークホルダーによる当該企業に対する苦情を処理することができる。ただし、会員企業が対話救済プラットフォームに参加した場合であっても、苦情処理に関する最終的な責任は会員企業にあり、会員企業は JaCER の支援を受けながら苦情処理に積極的に取り組むことが期待される。
- 3 対話救済プラットフォームの利用者とは、対話救済プラットフォームを利用して、会員企業に対し苦情を申し立てる又はその可能性があるステークホルダーをいう。JaCER は、利用者の対話救済プラットフォームへのアクセス確保に努める。
- 4 JaCER は、運営規程に基づき、アドバイザリーボードやステークホルダーパネルから助言を受けながら、対話救済プラットフォームを運営する。
- 4 助言仲介委員会とは、会員企業及び JaCER から独立した外部の専門家として、個別の苦情処理案件について、企業に対する助言やステークホルダーとの仲介を行う個人をいう。会員企業が希望する場合は、JaCER は、助言仲介委員会の選任・運営を支援する。
- 5 調査委員会とは、会員企業及び JaCER から独立した外部の専門家として、個別の苦情処理案件について、事実関係の調査を行う個人又は団体をいう。会員企業が希望する場合は、JaCER は、調査委員会の選定・運営を支援する。



第3条 対話救済プラットフォーム運営における行動原則

- 1 JaCER は、指導原則に準拠し、「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」（以下「対話救済ガイドライン」）を参照しながら、会員企業の実効性のある苦情処理メカニズムの整備を支援できるように対話救済プラットフォームを運営する。
- 2 会員企業は、指導原則に準拠し、対話救済ガイドラインを参照しながら、実効性のある苦情処理メカニズム整備することが期待され、JaCER はこれを支援する。

第2章 対話救済プラットフォームの対象範囲

第4条 対象企業

JaCER が対話救済プラットフォームを通じて受け付ける苦情は、会員企業の事業、企業グループやバリューチェーンにおいて生じた人権への負の影響（実際の又は潜在的な負の影響を意味する。以下同じ。）に関するものを対象とする。JaCER は、JaCER の会員企業以外の企業・団体に関する苦情を受け付けた場合、適切と認める場合には、当該苦情を受け付けた事実を当該企業・団体に通知する。

第5条 対象分野

- 1 JaCER が対話救済プラットフォームを通じて受け付ける苦情は、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その他の人権、労働、環境等に関する国際的に認められた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）並びに中核的労働基準をなす ILO 諸条約上の基

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。この関係で、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一層明確にしている。さらに、武力紛争状況では、企業は国際人道法の基準を尊重する。

第6条 利用者

1 対話救済プラットフォームの利用者は、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、企業グループやバリュー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む。

2 対話救済プラットフォームの利用者は、企業の事業、企業グループやバリュー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・個人を含む。

第7条 会員企業における対象範囲の限定

会員企業が、対話救済プラットフォームを通じた苦情処理メカニズムとは別個に、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、会員企業及びJaCERは、利用者に対し、当該他の制度を利用するように要請する場合がある。ただし、この場合も、会員企業には、指導原則に則った実効的な苦情処理が期待される。

第3章 対話救済プラットフォームへのアクセスの確保

第8条 苦情受付窓口の設置

JaCERは、そのウェブサイト上に、第2章に規定する苦情を受け付けるための苦情処理窓口を設置する。

第9条 対話救済プラットフォームの周知

JaCERは、対話救済プラットフォームの利用者となりうるステークホルダーに対し、ウェブサイトの公開をはじめとする方法で、対話救済プラットフォームの存在、苦情受付窓口の詳細及び苦情申立の方法を周知することに努める。対象会員企業も、想定される利用者に対し、積極的に対話救済プラットフォームの周知に努めることが期待される。

第10条 対話救済プラットフォームの言語

1 対話救済プラットフォームにおける言語は、英語又は日本語を使用する。

2 苦情申立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、JaCERは、会員企業と協議の上で、当該苦情処理者の現地語を使用することも検討する。

第11条 対話救済プラットフォームにおける秘密性の保持及び個人情報の保護

- 1 JaCER は、苦情申立者が対話救済プラットフォーム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があることや苦情に関わる関係者のプライバシー・個人情報の侵害等が生じる懸念があることに鑑み、苦情処理案件に係る秘密性を維持する。JaCER は、会員規約に基づき、会員企業に対しても当該機密の維持を要請する。
- 2 JaCER は、苦情処理者から取得した個人情報については、別途定めるプライバシーポリシーに基づき、適切に処理する。JaCER は、会員規約等に基づき、会員企業に対しても個人情報の適切な処理を要請する。
- 3 JaCER は、対話救済プラットフォームにおいて利用者が希望する場合は匿名による苦情申立も認める。

第12条 報復行為等の不利益な取扱いの禁止

JaCER は、苦情申立者に対し、対話救済プラットフォームを利用して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。JaCER は、会員規約等に基づき、会員企業に対しても、報復行為等の不利益な取扱いを防止する措置を取るよう要請する。

第13条 脆弱な立場に置かれた人々に対する配慮

JaCER は、対話救済プラットフォームの運用にあたっては、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が対話救済プラットフォームにアクセスできるように、合理的な配慮を行う。会員企業も、脆弱な立場に置かれた人々に対して配慮することが期待される。

第4章 対話救済プラットフォームを通じた苦情処理手続

第14条 苦情受付の方法

JaCER は、以下の3つの方法でステークホルダーからの苦情を受ける。

- 1 JaCER のウェブサイト上に設置した苦情受付窓口における会員企業に対する苦情案件の受付
- 2 会員企業が独自に設置する苦情受付窓口が受け付けた苦情案件に関する、会員企業からの転送の受付
- 3 公開報道（メディア報道・NGO 報告書等）における問題提起に関する苦情としての受付（会員企業から、メディア・NGO 名、報道・報告書等を特定の上で、苦情として受け付けることの希望がある場合に限る）

第15条 苦情内容の確認

JaCERは、第14条に基づき苦情を受け付けた場合、苦情案件の内容を確認し、第2章規定の対象案件か否か等の確認を行う。当該確認を行うために必要な情報が不足する場合には、JaCERは、苦情申立者及び苦情申立対象会員企業（以下「対象会員企業」）に対する確認を行う。

第16条 苦情申立者に対する確認結果の通知

JaCERは、第14条1号に基づき苦情を受け付けた場合、苦情案件の確認結果及び今後の手続について、原則として苦情受付後15営業日以内に、連絡先が明確な苦情申立者に対して通知する。ただし、確認に通常より時間を要する場合には、苦情申立者に対し、その旨報告すると共に、延期後の確認結果の通知時期の目安についても報告する。

第17条 対象会員企業に対する通知

JaCERは、第14条に基づき苦情を受け付けた場合、苦情案件の確認結果について、原則として苦情受付後15営業日以内に、対象会員企業に対して、苦情案件の確認結果を通知した上で、苦情への対応を要請する。ただし、確認に通常より時間を要する場合には、対象会員企業に対し、その旨報告すると共に、延期後の確認結果の通知時期の目安についても報告する。

第18条 対象会員企業における苦情の処理

- 1 対象会員企業は、JaCERからの苦情案件の確認結果をふまえて、事実確認・調査、対応措置の検討・実施など案件に応じた対応の実施をする。この場合、対象会員企業は、指導原則に準拠し、対話救済ガイドラインも参照しながら苦情処理を実施することが期待される。
- 2 対象会員企業は、指導原則や対話救済ガイドラインもふまえた実効性のある苦情処理を実施するために必要と認める場合には、JaCERに対し、以下の支援を要請することができる。
 - (1) 苦情案件に関する事実調査の実施
 - (2) 対象会員企業と苦情申立者その他関係者との間の対話の支援・調整
 - (3) 苦情案件に関する調査・対話の結果をふまえた是正措置案に関する助言
 - (4) 苦情案件に関する調査・対話の結果をふまえた是正措置の実施支援・モニタリング
 - (5) 対象会員企業が調査委員会を設置する場合の、委員会運営事務
(対象会員企業と調査委員会との間の調整、調査項目の選定、調査結果の評価等の支援等)
 - (6) 対象会員企業が助言仲介委員会を設置する場合の、委員会運営事務
(対象会員企業と助言仲介委員会との間の調整、対話期日の設定、助言内容の評価等の支援)
 - (7) その他対象会員企業の苦情案件の処理のための必要な支援

第19条 助言仲介委員会の選任

- 1 対象会員企業は、苦情が重大・複雑であり、対象会員企業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、必要に応じて、JaCER が公表する助言仲介委員会委員候補者の中から、助言仲介委員会を選任することができる。
- 2 対象会員企業が助言仲介委員会を選任する場合には、助言仲介委員会は「企業等のステークホルダー対応における助言仲介委員会ガイドライン」に準拠して事案の整理、対話の促進、あっせん案の提示、サプライヤー等への働きかけの支援を行うものとする。

第20条 調査委員会の選任

対象会員企業は、苦情が重大・複雑であり、対象会員企業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、必要に応じて調査委員会に対し調査を依頼することができる。

第5章 対話救済プラットフォームの透明性

第21条 苦情案件の進捗状況の公開

- 1 JaCER は、受け付けた苦情案件の概要及び苦情処理の進捗状況を、対象会員企業からの報告もふまえて、ウェブサイト上の苦情処理案件リストにおいて公開する。
- 2 JaCER が苦情処理案件リストで苦情案件に関する情報を公開する場合、第11条に定める秘密性保持や個人情報保護に配慮し、抽象化・一般化した形式で報告するものとする。
- 3 JaCER は、苦情処理案件リストを、原則として1カ月間ごとに更新する。

第6章 対話救済プラットフォームの監査・改善・学習

第22条 対話救済プラットフォームに対する監督・監査・助言

- 1 JaCER は、運営規程に基づき、対話救済プラットフォームの運用状況に関して、理事会及び監事による監督及び監査を受ける。
- 2 JaCER は、運営規程に基づき、対話救済プラットフォームの運用状況に関して、会員総会、アドバイザリーボード、ステークホルダーパネルから助言を受ける。

第23条 対話救済プラットフォームの改善

JaCER は前条に定める対話救済プラットフォームの運営状況に対する監督・監査・助言をふまえ、対話救済プラットフォームを定期的に見直し、改善する。

第24条 対話救済プラットフォームからの学習

JaCER は、対話救済プラットフォームの運営を通じて得られた対話救済の実務の向上に

資する知識・情報を、会員総会、研修、及び公開フォーラムを通じて会員企業やステークホルダーに対し、共有する。

附則

本規程は、2022年9月14日から施行する。