

## JaCER 会員行動規範

2023年10月24日制定

JaCERの正会員企業は、国連ビジネスと人権に関する指導原則などの国際規範に準拠し、人権を尊重する企業の責任を果たし、被害者の救済へのアクセスを確保するため、以下の行動規範に基づき、JaCERの対話救済プラットフォームを活用して苦情処理メカニズムを積極的に強化してまいります。

1. 自社の事業及びサプライチェーン等を通じて、国際的に認められた人権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. 苦情受付の対応部署や担当者を指定し、苦情に対し公平で真摯な対応に努めます。
3. JaCER 苦情通報窓口を含む苦情受付窓口を外部に開示し、自社の事業及びサプライチェーン等を通じて想定される苦情申立者・ステークホルダーに対して受付窓口の周知に努めます。
4. 苦情申立者及び関係者の機密を保持し、プライバシーの保護に努めます。
5. 苦情申立者・ステークホルダーに対する報復行為等の不利益な取扱いを行わず、防止に努めます。
6. 苦情処理や課題解決にあたって苦情申立者・ステークホルダーとの対話による解決を目指します。必要な場合、JaCER から支援を得ることに加えて、助言仲介委員会・調査委員会などの独立専門家を活用します。
7. 国際規範に整合する形での被害者の救済及び課題の解決に努めます。
8. 苦情処理メカニズムを定期的に見直し、改善します。
9. 苦情処理や対話の状況を、経営層を含む組織内で共有します。また、会員企業間において、苦情処理を通じて得られた知見の学び合いに努めます。
10. 苦情処理や対話の状況を適切かつ可能な範囲で情報開示します。