

JaCER

Japan Center for Engagement and
Remedy on Business and Human Rights

Progress Report 2022-2025





01

私たちについて

ABOUT JaCER

- 04 代表メッセージ Message from Representative Directors
- 05 JaCERとは What is JaCER?
- 06 JaCERの歩み JaCER's Journey
- 07 JaCERの目的 Purpose of JaCER

02

対話救済プラットフォーム

DIALOGUE & REMEDY

- 08 対話救済プラットフォームとは Dialogue and Remedy Platform
- 09 苦情処理プロセス Grievance Process
- 10 助言仲介委員会 Advisory and Mediation Committee

03

会員企業

MEMBER COMPANIES

- 11 会員企業一覧 Our Member Companies
- 12 会員企業の拡大 Expansion of Member Companies
- 13 会員企業の行動規範 Member Company's Code of Conduct
- 14 会員行動規範の実践状況 Implementation of the Code of Conduct

04

事案とインパクト

CASES & IMPACT

- 15 事案件数推移 Trend in the Number of Cases
- 16 発生地域分析 Geographic Analysis
- 17 通報者属性 Complainant Profile
- 18 課題別分析 Analysis by Issue
- 19 ハラスメント Issues on Harassment
- 20 労働 Labour Issues

05

ガバナンスと学び

GOVERNANCE & LEARNING

- 21 ラーニング・ラボ Learning Lab
- 22 ステークホルダーパネルとアドバイザリーボード Stakeholder Panel and Advisory Board
- 23 課題 Future Challenges

EXECUTIVE SUMMARY



JaCERは、2022年6月の設立以来、企業による人権尊重と対話を通じた救済の実現を支援してきました。設立から3年6か月で会員企業は93社となり、累計245件の事案を受け付け、このうち141件の対応を終了しています。

寄せられた事案は国内外22の国・地域に及び、企業活動やサプライチェーンにおける幅広い人権課題に対応してきました。また、個別事案への対応に加え、会員企業の実務力向上を目的とする「ラーニングラボ」を13回開催しています。



JaCER 設立後経過期間

3年6か月

会員企業数

93社



累計事案件数

245件

累計クローズ件数

141件



事案発生地

22国・地域



ラーニングラボ実施回数

13回

2026年3月末現在



代表メッセージ MESSAGE FROM REPRESENTATIVE DIRECTORS



富田 秀実 共同代表のメッセージ

JaCERは苦情処理のプラットフォームの新たな試みとして、他に類を見ない形式で発足し、すでに4年近く経過しました。その間、会員企業数、通報件数とも継続的に増加。通報内容に関しても企業のバリューチェーンに関わる多様なものが寄せられ、苦情処理メカニズムとして一定の役割を果たしてきたと考えています。一方で、当初想定していなかったような、さまざまな実務上の課題も見えてきています。今後も実効的な対話と救済を実現するため、こうした課題に対処するとともに、ビジネスと人権分野における継続的な学習源となるような取り組みを進めてまいります。

蔵元 左近 共同代表のメッセージ

企業が持続的に成長するためには、人権課題への適切な対応を経営上の指針として定着させることが不可欠です。JaCERは、対話を通じた問題解決を支える苦情処理メカニズムの支援組織として、その実効性の向上に努めてきました。制度への信頼は、一つひとつの対話の積み重ねと、継続的な改善によって育まれるものです。本レポートが、私たちの活動への理解を深めるとともに、企業における人権尊重の取組みがさらに前進する一助となれば幸いです。



高橋 大祐 共同代表のメッセージ

JaCERは、企業、業界団体、市民社会、労働組合、機関投資家をはじめとする多様なセクターの関係者や、国内外の幅広い専門家の協力を得ながら、企業のグリーバンスメカニズムを支援・促進する「対話救済フォーラム」を運営してまいりました。今後も、マルチステークホルダーの皆様と連携し、責任ある企業行動を支援するとともに、ライツホルダーとの対話と実効的な救済を促進し、社会全体により良いインパクトを生み出せるよう、取組を一層進めてまいります。

JaCERとは WHAT IS JaCER?

対話救済プラットフォームを運営

一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構（JaCER）は、「国連ビジネスと人権に関する指導原則（UNGPs）」に準拠した非司法的な苦情処理プラットフォーム「対話救済プラットフォーム」を運営し、専門的・中立的な立場から、会員企業による苦情処理や対話・救済への取組を支援する組織です。

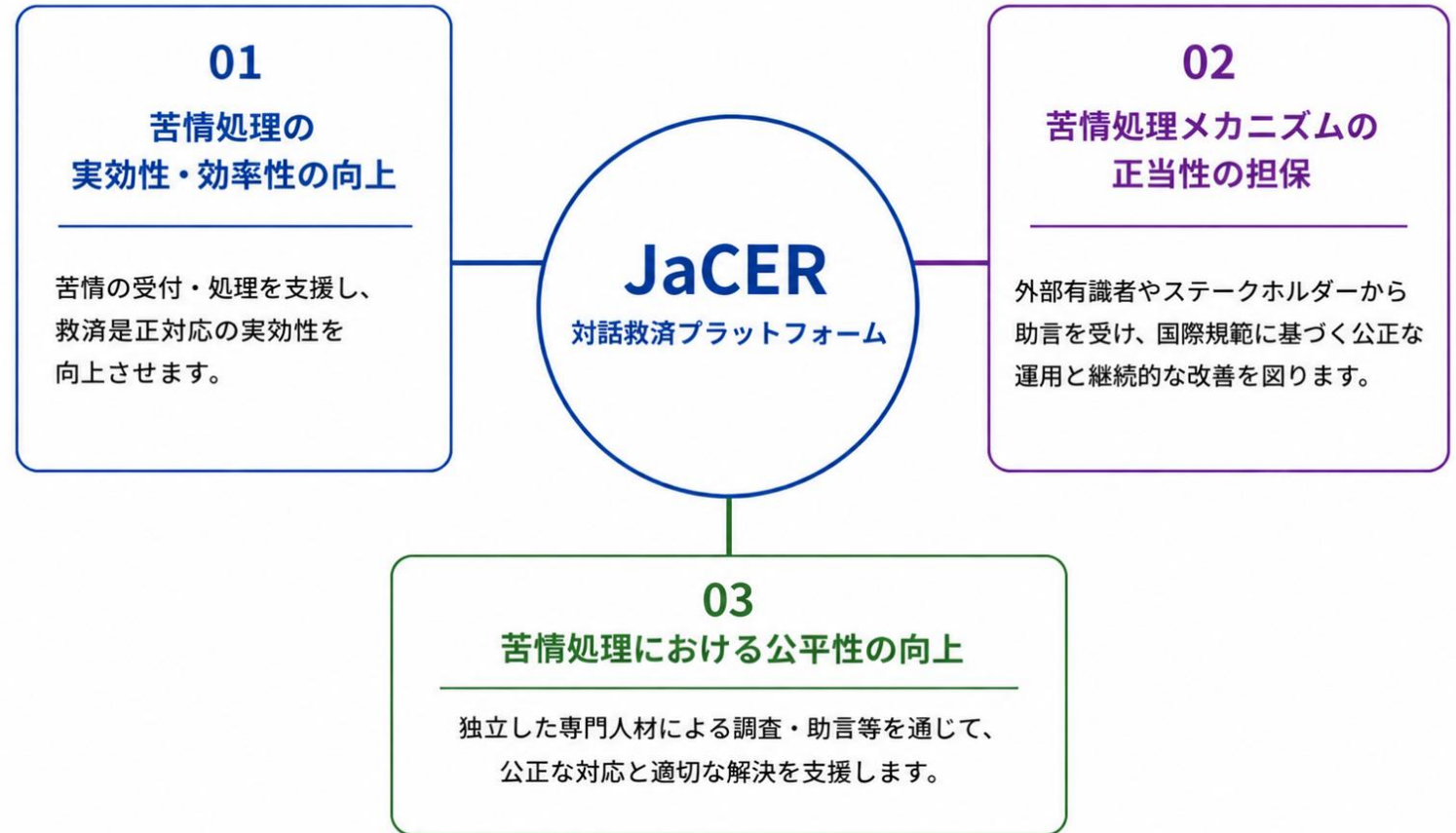
企業とステークホルダーの対話を促進

JaCERは、企業活動に関連して生じる人権や責任ある企業行動に関する苦情を受け付け、通報者やライツホルダーをはじめとするステークホルダーと企業との間の建設的な対話を促進します。また、企業による事実確認や関係者との対話、是正・救済に向けた対応など、苦情処理の各段階において、専門的な知見に基づく助言や支援を提供します。必要に応じて、独立した専門家による助言・仲介の機会を提供するなど、当事者間の対話を通じた問題解決と適切な救済の実現を後押しします。

企業の苦情処理メカニズムの実効性向上

こうした取組にあたっては、UNGPs31が定める非司法的苦情処理メカニズムの実効性要件を踏まえ、苦情処理プロセスの正当性、公平性、透明性、予測可能性等を確保するとともに、通報者やライツホルダーの視点を尊重した、実効的かつ効率的な苦情処理の実現を目指しています。

これらの取組を通じて、企業とステークホルダーとの信頼関係を構築し、企業による責任ある事業活動と実効的な救済へのアクセスを促進するとともに、日本企業・産業界における「ビジネスと人権」の取組を底上げし、その国際的な信頼の向上に貢献することを目指しています。



JaCER = Japan Center for Engagement and Remedy on Business and Human Rights



JaCERの歩み

JaCER's JOURNEY 2022-2025



JaCERのパーパス PURPOSE OF JaCER

JaCERは2026年、自らの根本的な存在意義と社会的使命を改めて明確化し、今後の活動の指針とするため、以下のとおり新たに「パーパス」を策定しました。

PURPOSE

企業とステークホルダーの対話を促進し、「国連ビジネスと人権に関する指導原則」、「OECD 責任ある企業行動に関する多国籍企業行動指針」を始めとする国際的な規範枠組みが掲げる実効的な「救済・是正」の実現に貢献する。

MISSION

「対話救済プラットフォーム」の運用を通じ、企業の苦情処理メカニズムの実効性を高め、企業の人権尊重を含めた責任ある企業行動を支援・促進する。

VISION

企業が真摯に対話・救済に取り組み、影響を受けるステークホルダーが容易に救済にアクセスできる、「誰一人取り残さない」持続可能な社会の実現。

VALUE

- ・ 共通言語として国際的な規範枠組みへの準拠を前提とする。
- ・ 企業とステークホルダー間の相互理解促進のため、対話を重視する。
- ・ 社会的な力関係の不均衡に留意し、社会的弱者の視点を意識する。
- ・ 得られたノウハウの蓄積を行い、積極的に普及する。
- ・ 多様なアクターと協働し社会的インパクトを高める。
- ・ 多様性を基礎とし、バランス良く多面的な専門性を活用する。
- ・ インテグリティを活動の基盤とし、組織の社会的信頼を高める。



対話救済プラットフォームとは WHAT IS ENGAGEMENT AND REMEDY PLATFORM?

UNGP sに基づく仕組み

JaCERの対話救済プラットフォームは、「国連ビジネスと人権に関する指導原則（UNGPs）」に基づき、会員企業による人権に関する苦情処理を専門的な立場から支援・推進するための非司法的な仕組みです。JaCERは、企業とライツホルダーとの建設的な対話を促進し、適切な救済へのアクセスを確保することを通じて、企業の人権尊重責任の実践を支援しています。

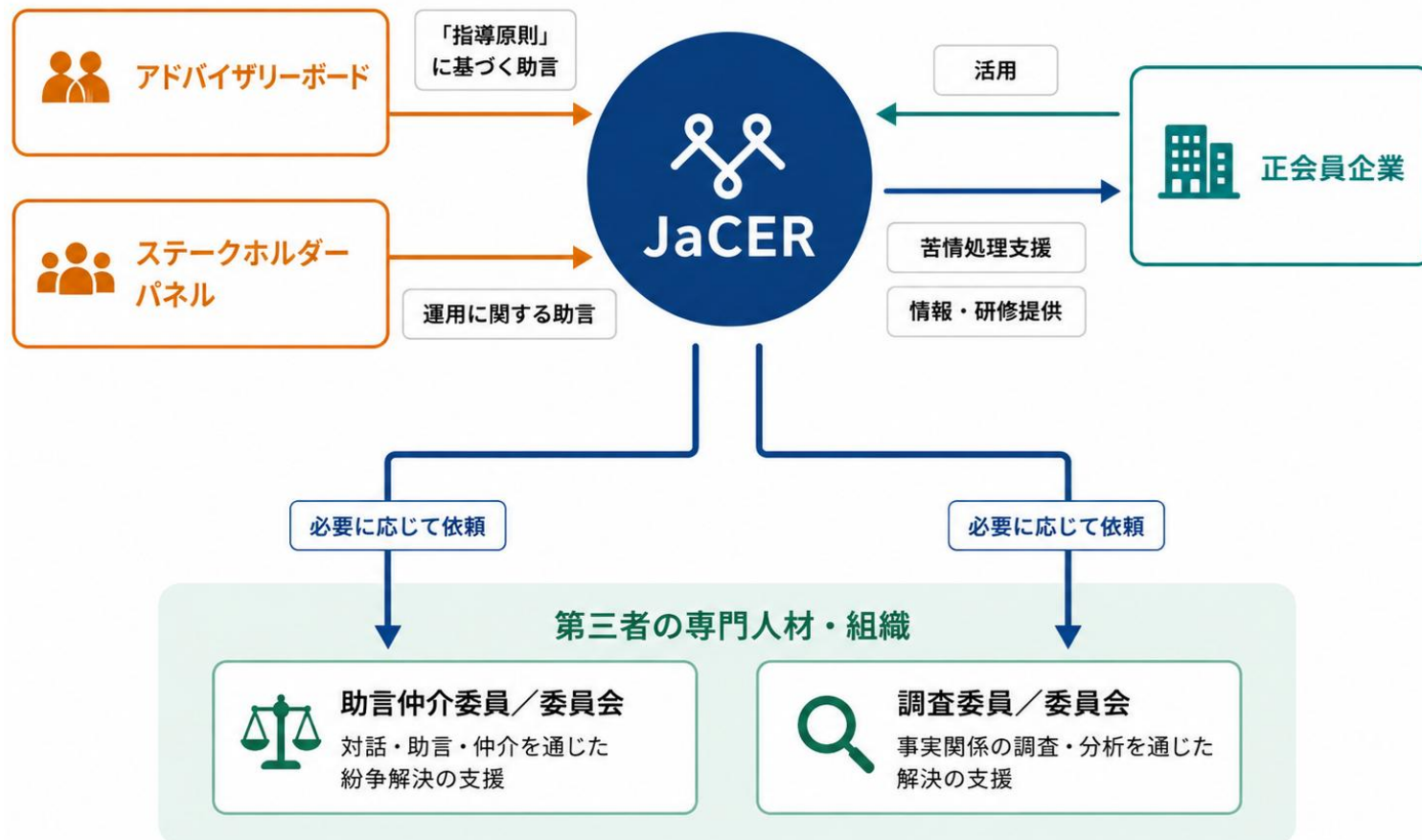
会員企業への支援・働きかけ

本プラットフォームは、苦情処理の実効性・効率性、公平性、そして正当性を高めることを目的として設計されています。JaCERは、会員企業に対する苦情の受付や事案管理、対話・是正に関する助言、情報提供や研修などを通じて、各企業の苦情処理メカニズムの運用を支援します。また、必要に応じて、独立した第三者である助言仲介委員・委員会や調査委員・委員会の設置・運営を支援し、専門的かつ中立的な知見を活用した対話や事実確認を可能としています。

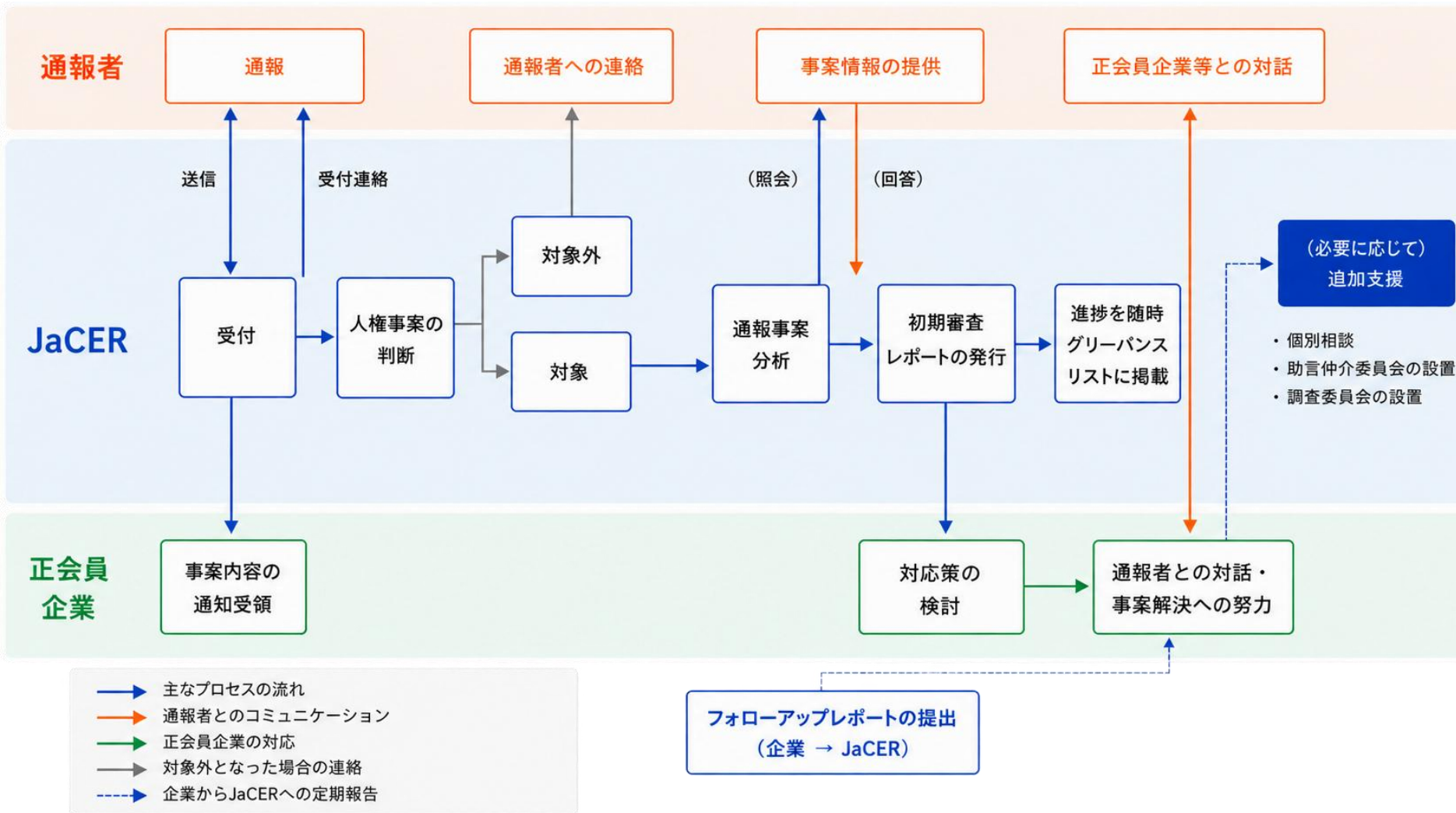
諮問機関による助言

さらに、プラットフォーム全体の信頼性を確保するため、外部有識者で構成されるアドバイザリーボードからは国際基準に基づく運用に関する助言を、労働組合、市民社会、研究者など多様なステークホルダーで構成されるステークホルダーパネルからは制度運営や改善に関する助言を受けています。これらの提言を継続的に反映することで、国際基準に適合した透明性と信頼性の高い苦情処理メカニズムの構築を目指しています。

対話救済プラットフォーム



苦情処理プロセス JaCER'S GRIEVANCE PROCESS



苦情の受付

JaCERでは、通報はウェブサイトを通じて受け付けています。また、多言語での通報に対応しています。

通報を受け付けると、まず対象となる事案かどうかを判断し、通常1~2営業日以内に通報者へ受付連絡を行うとともに、会員企業にも事案の概要を通知します。

初期審査レポートの作成

対象事案については、JaCERが通報内容を国際的に認められた人権等の規範の観点から分析し、提言を含めた結果を「初期審査レポート」として取りまとめ、原則として受付から14営業日以内に会員企業へ提供します。このレポートは、通報内容や想定される人権課題、企業に期待される対応の方向性を整理したものであり、企業が適切な対応を検討するための出発点となります。

当事者間の対話

レポート受領後、会員企業は事実確認や対応策の検討を進め、通報者との対話や問題解決に向けた取組を実施します。JaCERは、その進捗をグリーンバンスリストで継続的に管理するとともに、必要に応じて対応を支援します。また、案件の性質や当事者の希望に応じて、助言仲介委員会による対話促進や、調査委員会による独立した事実確認など、第三者の専門家を活用した追加支援を提供します。

助言仲介委員会 ADVISORY AND MEDIATION PANEL

助言仲介委員会とは

JaCERでは、通報された事案について、会員企業による事実確認やライツホルダーとの対話を支援するとともに、当事者間での対話による解決が困難な場合には、独立した立場にある第三者が助言・仲介を行う「助言仲介委員会」の仕組みを設けています。助言仲介委員会は、JaCERの対話救済プロセスを構成する重要な仕組みの一つであり、弁護士をはじめとする専門家が、個別事案に応じて助言や仲介を行います。

委員会の特徴

助言仲介委員会の特徴は、裁判所のように事実を認定し法的責任を判断するのではなく、独立した第三者である助言仲介委員が、企業とライツホルダー双方の意見を聴き、論点を整理するなどして、当事者間の合意による解決を支援する点にあります。2024年2月には最初の助言仲介委員会が設置され、その後、実際の事案への対応を通じて経験を蓄積してきました。

ADR認証の取得

こうした取り組みの信頼性をさらに高めるため、JaCERは2026年3月12日付で、裁判外紛争解決手

続の利用の促進に関する法律（ADR法）に基づき、法務大臣から認証紛争解決事業者としての認証（認証番号第191号）を取得しました。

企業活動に伴う人権問題では、企業とライツホルダーとの間の情報や交渉力の格差が埋まらない場合や、雇用・取引関係が継続している関係性があるなど、当事者だけでは十分な対話が難しい場合があります。また、人権への負の影響に対する救済は、金銭的補償に限らず、謝罪や説明、原状回復、職場環境の改善、再発防止措置など多様な形を取り得ます。そのため、第三者が双方の主張やニーズを整理し、受け入れ可能な解決策をともに検討する裁判外紛争解決手続（ADR）は、ビジネスと人権の分野でも重要な意義を持ちます。

JaCER ADR認証取得
2025年3月

ADR（裁判外紛争解決手続）とは

ADR（Alternative Dispute Resolution：裁判外紛争解決手続）とは、裁判によらずに民事上の紛争を解決するための手続の総称です。法務省は、ADRについて「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」と説明しており、代表的なものとして仲裁、調停、あっせんなどがあります。特に調停・あっせんでは、中立的な第三者が当事者双方の言い分を聴き、話し合いや交渉を促進しながら、双方が納得できる解決に向けて利害を調整します。裁判と比較して、非公開で行うことができ、当事者のニーズに応じて柔軟に手続を設計できることが特徴です。

また、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（ADR法）」に基づき、民間事業者が実施するADRについて、公正中立性など法律上の基準・要件を満たしていることを法務大臣が認証する「認証ADR制度」が設けられています。認証を受けた事業者は「かいけつサポート」の名称・ロゴを使用でき、認証された手続には、一定の要件の下で時効の完成猶予などの法的効果も認められています。

【出典】法務省「裁判外紛争解決手続（ADR）について」



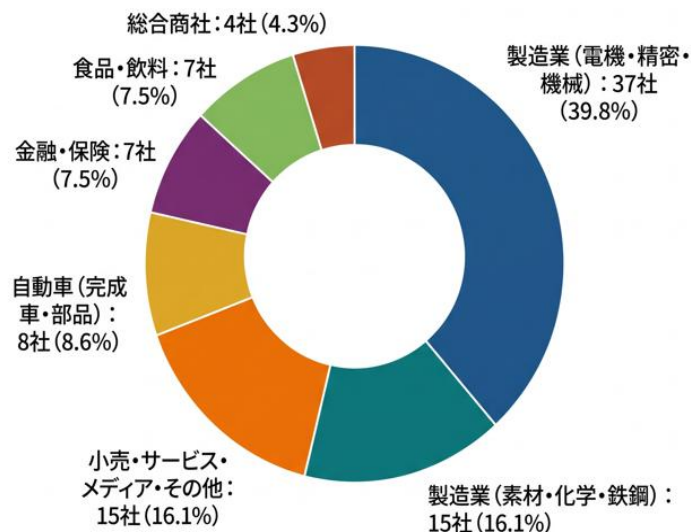
会員企業一覧 OUR MEMBER COMPANIES

伊藤忠商事（株）	（株）ビックカメラ	（株）ADEKA	エーザイ（株）	パシフィックコンサルタンツ（株）	（株）丹青社
オムロン（株）	（株）ニッスイ	（株）村田製作所	（株）三井住友 フィナンシャルグループ	川崎汽船（株）	（株）ダイフク
麒麟ホールディングス（株）	アルプスアルパイン（株）	日本製鉄（株）	東洋製罐グループ ホールディングス（株）	TOTO（株）	スズキ（株）
KOA（株）	（株）三菱UFJ フィナンシャル・グループ	豊田通商（株）	（株）エイチワン	リコーリース（株）	サントリーホールディングス（株）
シャープ（株）	（株）IHI	東京ガス（株）	（株）シマノ	いすゞ自動車（株）	
住友金属鉱山（株）	（株）みずほフィナンシャル グループ	セイコーエプソン（株）	三菱HCキャピタル（株）	（株）八十二長野銀行	
パナソニックグループ（株）	三菱重工業（株）	（株）神戸製鋼所	王子ホールディングス（株）	（株）マイナビ	
古河電気工業（株）	日本軽金属ホールディングス（株）	大同特殊鋼（株）	（株）三越伊勢丹 ホールディングス	北越コーポレーション（株）	
森永乳業（株）	富士通（株）	シスメックス（株）	石油資源開発（株）	（株）ワコール ホールディングス	
ヤマハ（株）	（株）Joshin	（株）荏原製作所	ダイキン工業（株）	国分グループ本社（株）	
横浜ゴム（株）	川崎重工業（株）	（株）丸井グループ	（株）ニコン	住友林業（株）	
森永製菓（株）	EIZO（株）	（株）TBSホールディングス	JFEホールディングス（株）	パナソニック オート モーティブシステムズ（株）	
（株）東芝	（株）商船三井	富士フイルムホール ディングス（株）	キオクシア（株）	コニカミノルタ（株）	
三菱電機（株）	（株）小松製作所	（株）JVCケンウッド	三菱自動車工業（株）	三井物産（株）	
日本電気（株）	住友商事（株）	AGC（株）	富士電機（株）	TDK（株）	
堺化学工業（株）	UCCジャパン（株）	（株）リコー	セイコーグループ（株）	栗田工業（株）	
ブラザー工業（株）	（株）京三製作所	ANRI（株）	マツダ（株）	（株）クラレ	

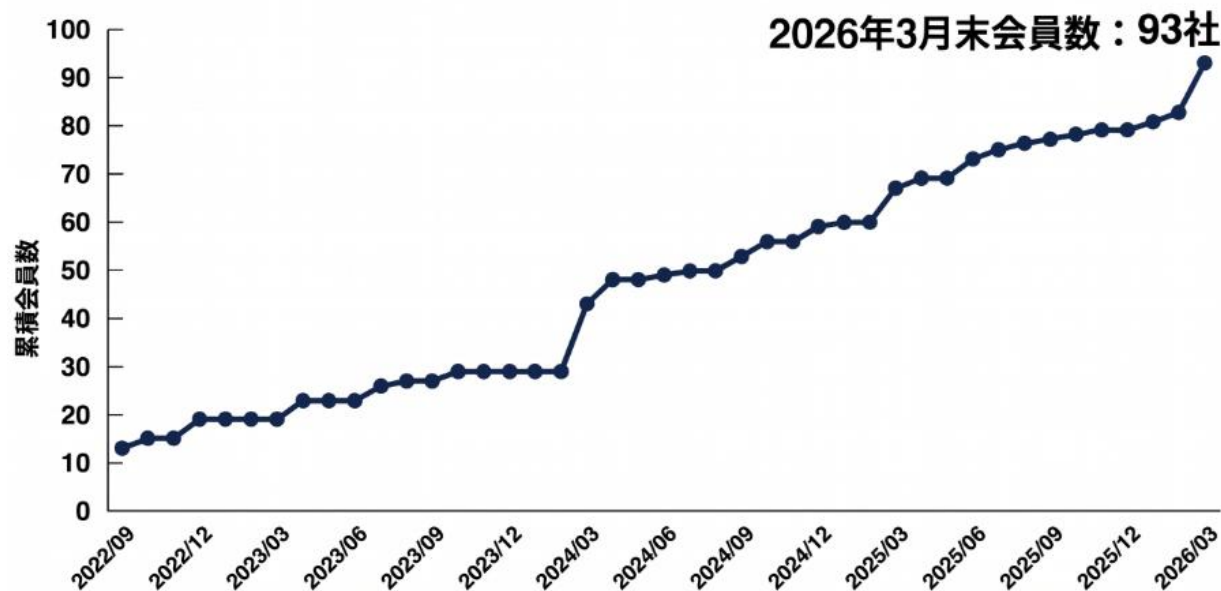
※入会順（2026年3月時点） 一部企業は企業名を非公表

会員企業の拡大 EXPANSION OF MEMBER COMPANIES

業界別会員企業数内訳（2026年3月末現在）



会員企業数の推移



1. 設立初期（2022年～2023年前半）

設立当初（2022年9月）は、既にグローバルで人権デュー・ディリジェンスに積極的に取り組んでいた各業界のリーディングカンパニーが中心となって参画しています。この時期は特定の業界に偏らず、日本を代表する多様な大手企業が「救済メカニズム」の構築に賛同した時期でした。

2. 拡大期（2023年後半～2024年度）

2024年3月の理事会承認において、重厚長大産業や商社がまとまって入会しました。これにより、サプライチェーンが広く複雑な製造・素材セクターにおいて、JaCERのプラットフォームを業界標準の窓口として活用する動きが加速しました。

3. 加速・多様化期（2025年度）

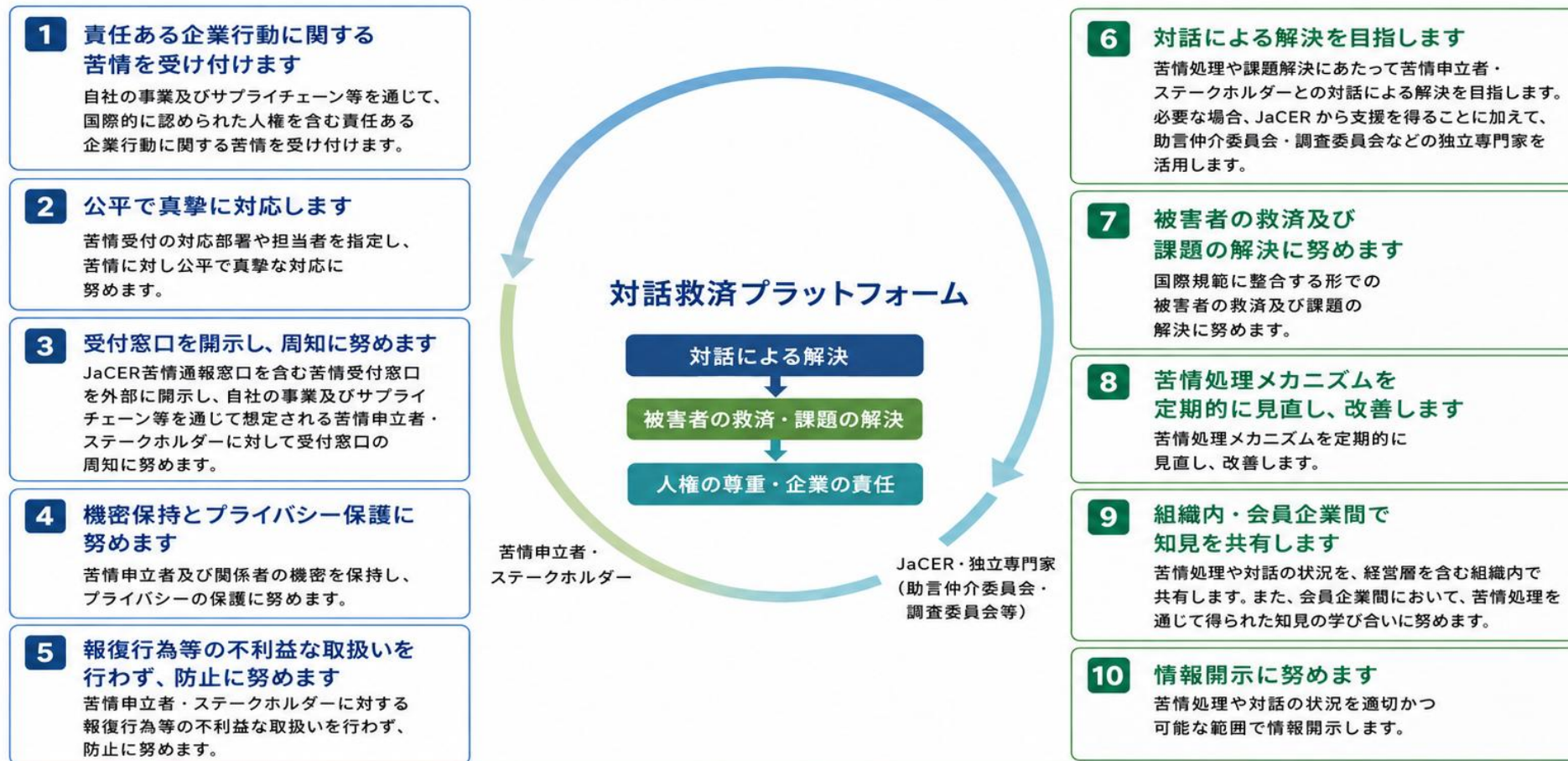
2025年度（2025年4月以降）に最も顕著な動きは、自動車業界の本格参入です。完成車メーカーが揃ったことで、関連する部品メーカーへの波及効果も期待される局面に入っています。同時期に消費者に近いサービス業や消費財メーカーの入会も目立っています。これは、人権課題が製造現場（サプライチェーン）だけでなく、広告、雇用形態、顧客対応など、より幅広いビジネス領域で意識され始めたことを示唆しています。

会員企業の行動規範 MEMBER COMPANY'S CODE OF CONDUCT

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。



上記の行動規範を実践することで、ステークホルダーとの信頼関係を構築し、持続可能で責任ある企業活動の実現に取り組みます。

行動規範の趣旨

本行動規範は、JaCERの会員企業が、国連「ビジネスと人権に関する指導原則（UNGPs）」をはじめとする国際規範を踏まえ、苦情処理を通じて人権尊重の責任を果たし、被害者の救済や課題の解決につなげていくための基本的な考え方を示したものです。

ステークホルダーパネルの要請

策定にあたっては、市民社会や労働組合など多様なステークホルダーで構成されるJaCERのステークホルダーパネルから要請を受け、その意見を反映しています。

拡充・強化

JaCERでは、実際の苦情処理から得られる経験やステークホルダーからの意見、国際的な議論や実務の進展を踏まえながら、本行動規範についても定期的に見直し、今後さらに内容を拡充・強化していく予定です。



会員行動規範の実践状況 — 2025年度会員企業アンケートより

回答54社／79社（回答率68%） | 制度整備は進展、実効性向上が次の課題

96%

JaCERとコンプライアンス・内部通報窓口の両方を整備

52 / 54社

85%

経営層にも事案を報告・共有

46 / 54社

81%

国際規範との整合を確認

44 / 54社

進展している点

- **通報制度の多層化**
複数の通報チャネル整備が一般化
- **ステークホルダー範囲の拡大**
自社従業員から取引先・地域社会へ
- **対話型救済の浸透**
69%が対話の場を設定
- **継続的なレビューと改善**
内部レビュー35社、改善実施19社

今後の重点課題

- **専門性・リソース**
人権専門知識、担当者の経験・人員の不足
- **グローバル運用**
海外拠点の制度整備と対応標準化
- **通報者保護と信頼性**
匿名性・報復懸念への対応
- **透明性と実効性**
救済・対話・情報開示をさらに高度化

事案件数の推移

Trend in the Number of Case

JaCERに寄せられた通報事案の件数は、2022年度の通報受付開始から現在にかけて加速度的な増加を示しています。

急速な通報件数の増加

2024年度の70件から2025年度には150件へと2倍以上に急増しており、これまでのデータを大幅に上回る非常に強い増加トレンドにあります。

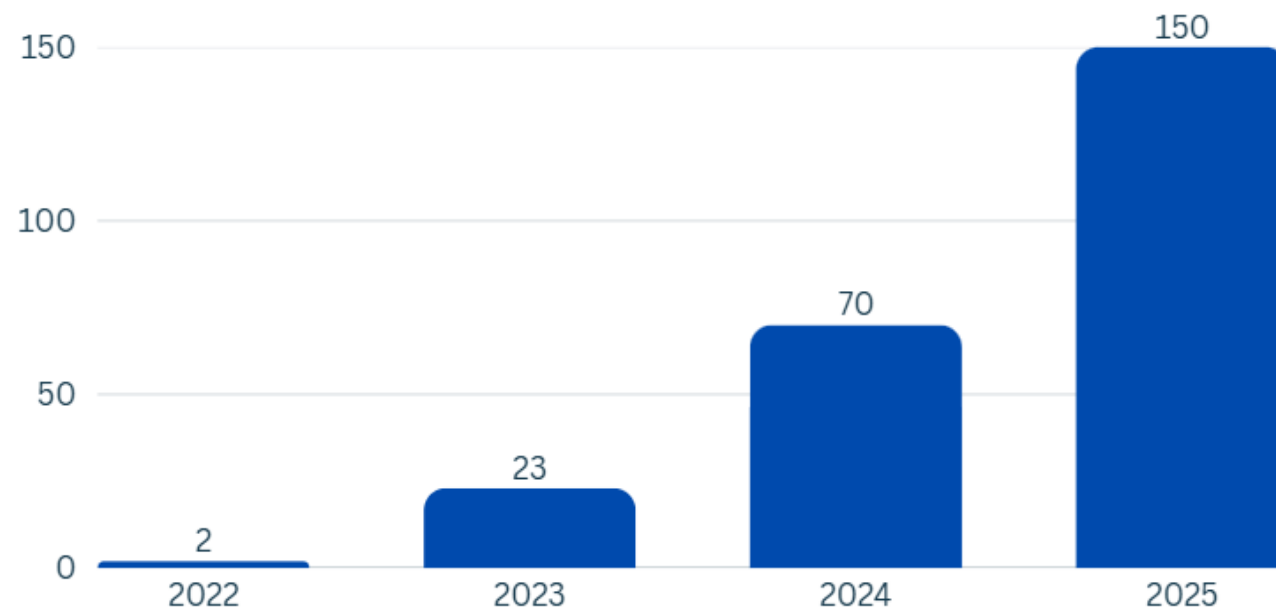
制度の定着

2022年度のわずか2件から約3年で150件に達したことは、会員企業数の増加とともに、会員企業による継続的な通報窓口の周知活動によるものです。同時に、通報窓口が形骸化したものではなく、事案当事者にとって「信頼できる救済手段」として定着しつつあることを示唆していると言えます。

潜在的な人権リスクから顕在化する人権リスクへ

件数の急増は、会員企業の潜在的なリスクが適切に表面化し、人権リスクの早期解決に向けたサイクルが活発に回っているポジティブな兆候と捉えられます。

年度別事案件数



* 上記は、会員企業に対する通報で、かつ初期審査対象事案の件数。

* 2022年度は2025年10月～2026年3月までの5か月間実績

発生地域の分析 Geographic Analysis

この4年間で、通報事案の発生地は「日本」国内から、「日本を軸とした世界全域」へと拡大しています。特に2025年度には発生国・地域の多様化が進んでおり、会員企業のグリーンバンス・メカニズムが国境を越えて実効性を発揮しつつあり、各地の潜在的なリスクを可視化する健全な傾向を示しています。

国内事案の増加と定着

通補事案発生地の全体の約7割を日本国内が占めており、主に会員企業の国内拠点においてグリーンバンス・メカニズムが機能している傾向があります。年度ごとの急増は、JaCER窓口の認知度向上と信頼の定着を裏付けています。

アジア地域における通報の活発化

主要地域: アジアでは、マレーシアを筆頭に、中国、インドネシア、タイ、インド、シンガポールなど、東南アジア・東アジア地域での通報が目立ちます。

変化の兆し: 2022-2023年度は限られた国（中国、オーストラリア、米国等）のみでしたが、2025年度に入るとインドネシア、インド、パキスタンなど、発生地が急速に多角化しています。これは、NGO等におけるJaCERの認知度向上や、会員企業のサプライチェーン・バリューチェーンを含めた広範な地域での通報体制が強化された結果と考えられます。

グローバルな網羅性の拡大

広域化: 2025年度にはブラジル、トルコ、カナダ、サウジアラビアなど、これまで発生がなかった中南米や中東、北米の新たな地域からも通報が寄せられており、JaCER通報窓口の多言語化も一定程度寄与しています。



通報者属性 Complainant Profile

匿名・実名の通報

JaCERでは通報者保護の観点から、匿名による通報を受け付けています。実際に、匿名通報者の割合は43%を占めており、その割合は増加しつつあります。

匿名通報の場合には、会員企業における事案対応（事実確認の調査や是正・救済措置）においても制約が出てくる場合が多く、事案解決に向けた難易度も上がります。通報者の保護と事案解決のバランスが難しい点が課題ですが、JaCERとして通報者の匿名性には最大限の配慮を図っています。

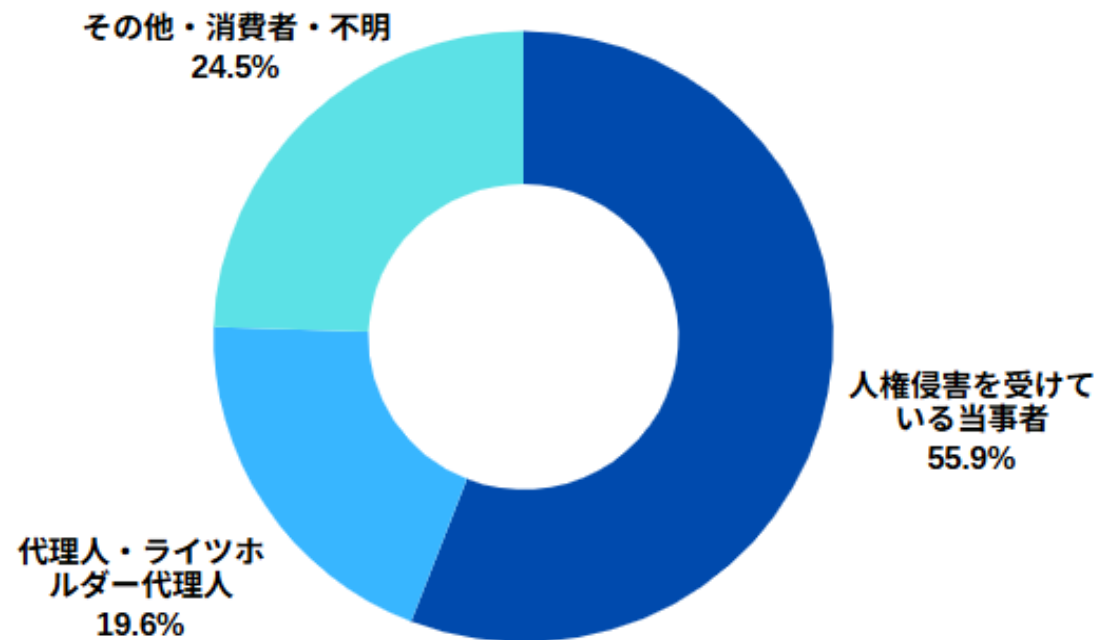
当事者による通報が主流

「人権侵害を受けている当事者」が137名（約56%）と過半数を占めています。被害者本人を含む当事者（ライツホルダー）が直接声を上げられる環境がさらに強化されており、制度の実効性が高まっている証左ともいえます。

多角的なチャネル

ライツホルダーの代理人（48名）やその他（60名）からの通報も一定の割合を維持しており、被害者の周囲の人間や一般市民・消費者も活用できる多層的な救済メカニズムとして機能しています。

通報者の属性



匿名 43%

実名 57%

課題別分析 Analysis by Issue

この約4年間を通じて、JaCERの対話救済プラットフォームは、日常的な労務課題からグローバルな人権・環境リスクに至るまで、極めて多角的かつ網羅的に事案対応を行っています。

会員企業の内外におけるハラスメント事案や労働問題への重点的な対応を継続しつつ、件数としては少数ながら、環境問題や海外の武力紛争関連の事案についても適切に処理できる体制が整いつつあります。

労働環境に関する課題が主流

「ハラスメント」と「労働問題」の2項目で全体の約58%を占めています。ハラスメントは主に国内事案が多い傾向にありますが、労働問題に関しては海外のサプライチェーン上での強制労働等も含まれています。

企業倫理と人権意識の浸透

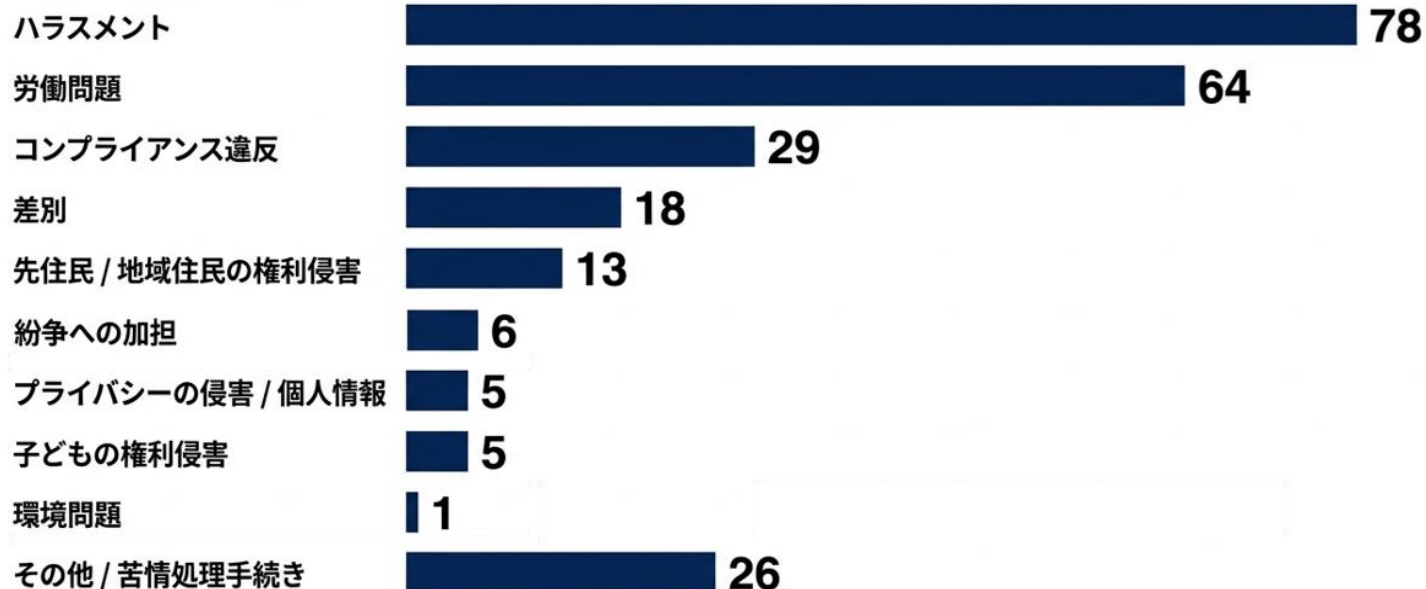
「コンプライアンス違反」および「差別」がそれに次ぐ通報件数となっており、会員企業における人権教育等の浸透により、法令遵守のみならず、公平性や個人の尊厳といった人権意識に基づく通報が定着していることが伺えます。

グローバルな人権リスクの可視化

「先住民 / 地域住民の権利侵害」「紛争への加担」「子どもの権利侵害」「環境問題」これらは、一般的な窓口では表面化しにくいサプライチェーンやグローバルな事業活動に付随するリスクでもあります。これらが報告されていることは、当プラットフォームが国際的な人権基準に照らしたグリーンバンスメカニズムとしての一定の実効性を持っていることを示唆しています。

課題別

(事案件数)



ハラスメント HARASSMENT ISSUES

ハラスメントは主要な申立類型

JaCERが設立以降に受け付けた通報では、ハラスメントが主要な申立類型の一つとなっています。2026年3月31日時点のグリーバンスリストでは、ハラスメントを主たる課題とする、又は複合的に含む申立ては全体のおおむね3分の1を占めます。内容は、上司や管理職によるパワーハラスメントを中心に、セクシャル・ハラスメント、暴力、不適切な言動、ストーキング、カスタマーハラスメント、取引先への威圧的な言動など多岐にわたります。

特に多いのは、職場の上下関係や人事権を背景とした事案です。暴言や威圧的な言動に加え、過大な業務負荷、業務を与えない対応、不適切な人事評価、退職強要や雇止めなどが併せて申し立てられるケースも少なくありません。また、ハラスメントが心身の健康への影響、休職、退職、解雇等の雇用上の不利益と結びついている事案も目立ちます。台湾のグループ企業では、継続的なセクシャル・ハラスメントを受けて退職に至ったとの申立てについて、企業調査で一定のハラスメントが認められ、調停による合意と再発防止策の強化につながりました。

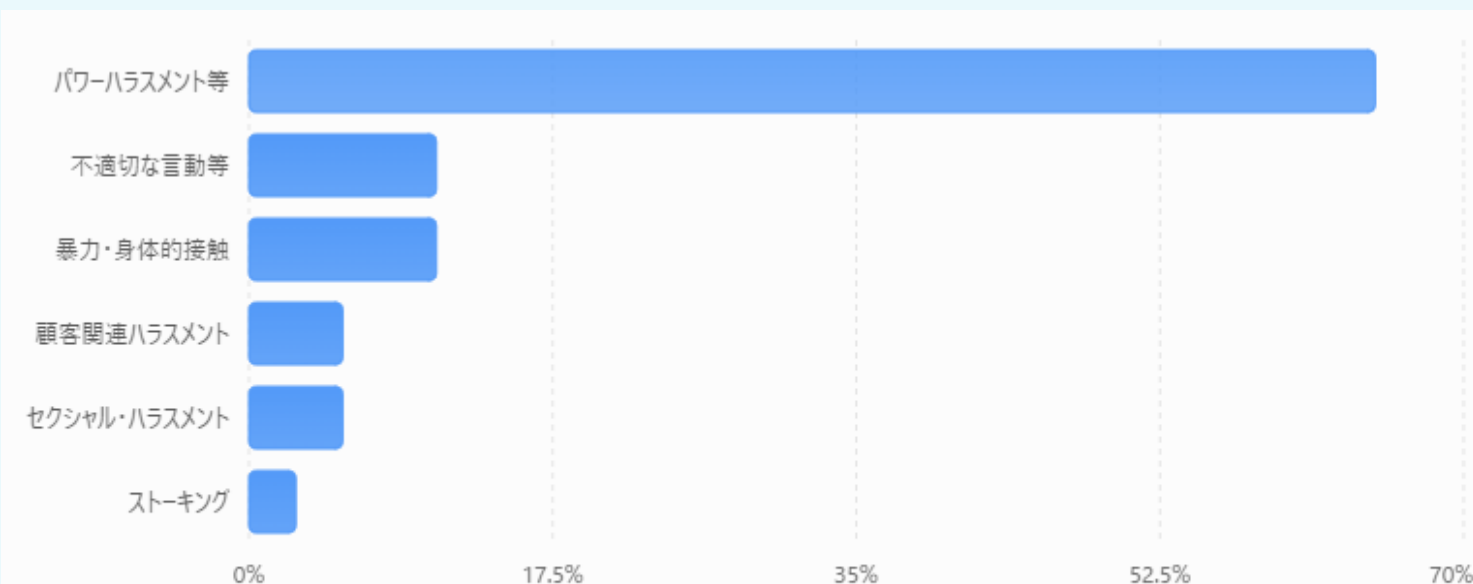
多くの好事例も見られる

一方、企業の調査でハラスメントの事実が確認されなかった場合でも、職場環境上の課題への対応や、防止研修、管理職への注意喚起、相談窓口の周知などが実施される例があります。こうした事例は、グリーバンスメカニズムの役割が、ハラスメントの有無を認定することだけではなく、申立てを契機として職場環境や社内制度の改善につなげることにもあることを示しています。

ハラスメントの多様化と対応

また、JaCERに寄せられる事案は、会員企業の従業員間に限らず、グループ企業、派遣・請負労働者、業務委託先、代理店、サプライヤー等にも広がっています。直接の雇用関係がない場合でも、会員企業が取引関係やグループ関係を通じてどのように影響力を行使し、人権への負の影響の防止・軽減につなげられるかが問われます。

近年は、従来型のパワーハラスメントやセクシャル・ハラスメントに加え、顧客によるハラスメントや外見に関する不適切な発言など、態様も多様化しています。



「その他・詳細不明」は集計対象から除外。

労働問題の多様性

JaCERに寄せられてきた労働問題に関する通報は、非常に多岐に渡ります。雇用・契約関係の終了に関する事案、強制労働、労働時間、人道的待遇、労働安全衛生、報酬・賃金、結社の自由の侵害など、会員企業・グループ企業内における様々な労働事案に加えて、日本国内の取引先、海外におけるサプライヤーにおける事案も多数寄せられました。

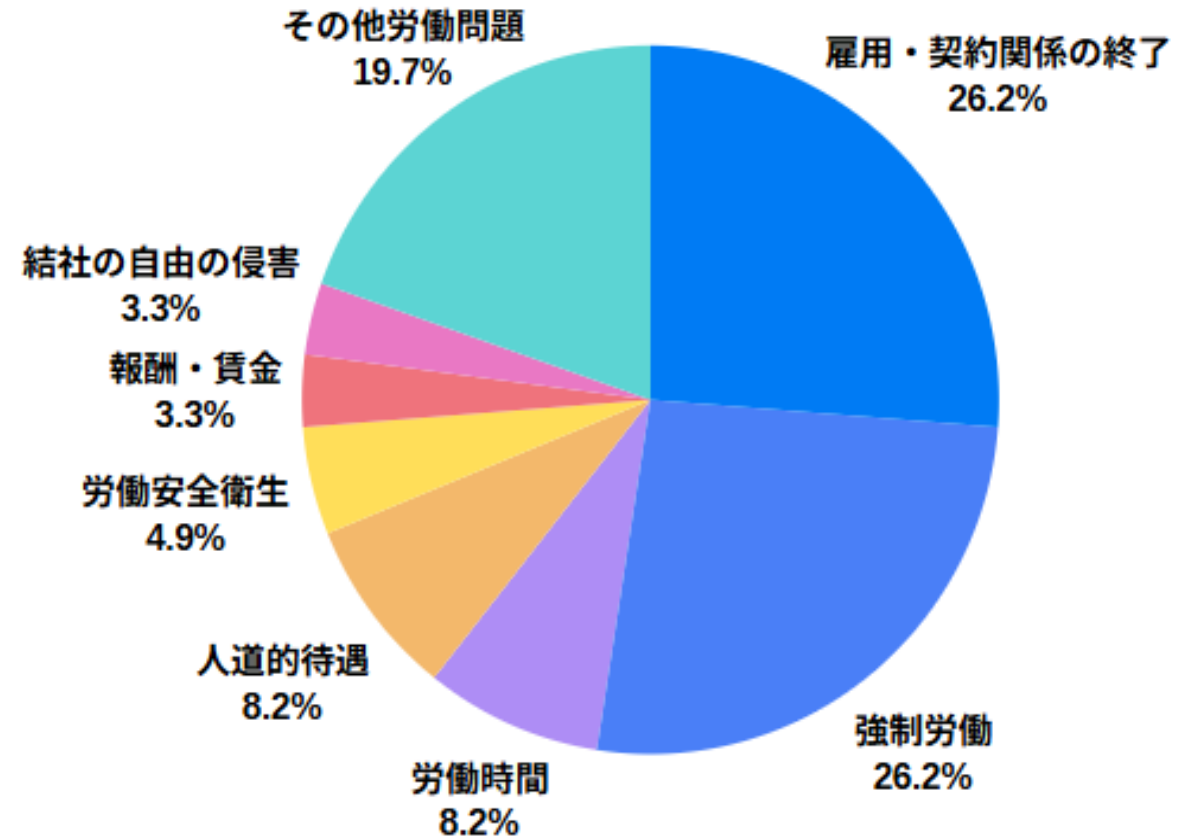
東南アジア地域

特に、東南アジア地域における強制労働に関しては、複数の会員企業が取引先となっているサプライヤーで問題が発生するケースもありますが、移民労働者への救済措置の実施までは非常に時間がかかることがあり、JaCERにおいても慎重にモニタリングを行っています。

強制労働問題

マレーシアやシンガポールでは、南アジア出身の移民労働者をめぐる強制労働に関する事案がJaCERに複数寄せられました。特に、バングラデシュやネパール等からの移民労働者が、渡航・就労に際して高額な採用手数料を負担し、債務を抱えることが強制労働につながるリスクとして指摘されています。JaCERでも、こうした事案の背景や構造的課題を把握するため、マレーシアを訪問し、現地の関係者へのヒアリング調査を実施しました。

労働問題 内訳



ラーニング・ラボ LEARNING LAB

JaCERでは、個別の通報への対応に加え、会員企業による人権尊重の取組を支援するため、「JaCERラーニング・ラボ」を実施しています。アドバイザリーボード委員からの提案を契機に、従来のオンラインセミナー等を発展させる形で2024年7月に開始しました。ビジネスと人権をめぐる国内外の最新動向や外部機関・専門家の取組、国際会議から得られた知見等を共有し、会員企業の実務に生かすことを目的としています。

2024年度

2024年度には4回開催しました。第1回では、移住労働者や労働者の権利に取り組む人権活動家を招き、「強制労働、移住労働者、人権擁護者、救済」をテーマに、外部ステークホルダーの視点から企業の取組を考える機会を設けました。その後、国連「責任あるビジネスと人権フォーラム」アジア太平洋地域会合や国連ビジネスと人権フォーラムの報告会のほか、国際移住機関（IOM）による移住労働者をめぐる人権課題についてのセッションを開催しました。

2025年度

2025年度には内容を拡充し、計9回開催

しました。実効的な対話・メディエーション、サプライチェーン契約と救済へのアクセス、芸能界におけるビジネスと人権、サプライヤーへの人権方針の周知、実効的なグリーンバンスメカニズムなど、多様なテーマを取り上げました。また、海外の専門家や市民社会組織に加え、実際に人権侵害を経験した当事者を招き、ライツホルダーの経験や問題意識を会員企業が直接学ぶ機会も設けました。

ラーニング・ラボの重要な役割は、個別の通報対応だけでは得にくい知識や視点を会員企業全体で共有することにあります。グリーンバンスメカニズムの実効性を高めるためには、通報後の対応だけでなく、ライツホルダーや市民社会等の視点を取り入れ、人権デュー・ディリジェンスや予防措置につなげることが重要です。

JaCER ラーニング・ラボ

2024年7月—2026年3月 実施一覧

- 2024.07.29 第1回
強制労働、移住労働者、人権擁護者、救済～活動家の視点
- 2024.10.30 第2回
第6回 国連責任あるビジネスと人権フォーラム アジア太平洋 報告会
- 2024.12.12 第3回
第13回 国連ビジネスと人権フォーラム 報告会
- 2025.03.12 第4回
移住労働者×ビジネスと人権～国際移住機関（IOM）による活動
- 2025.04.03 第5回
実効的な調停・対話プロセスを設計するためのグッドプラクティス
- 2025.04.24 第6回
サプライチェーン契約、第三者受益権と救済へのアクセス
- 2025.05.29 第7回
芸能界で働く人のビジネスと人権
- 2025.08.26 第8回
海外における人権尊重の分野でのイノベーションを通じた競争力の強化
- 2025.09.10 第9回
サプライヤーへの周知とトレーサビリティの進め方
- 2025.09.25 第10回
第7回 国連責任あるビジネスフォーラム アジア太平洋 報告会
- 2025.11.18 第11回
実効的なグリーンバンスメカニズム構築に向けて
- 2025.12.22 第12回
第14回 国連ビジネスと人権フォーラム報告会
- 2026.02.24 第13回
旧ジャニーズ性加害問題とその背景

ステークホルダーパネルとアドバイザリーボード

STAKEHOLDER PANEL AND ADVISORY BOARD

JaCER | これまでの主な審議テーマ

2026年2月現在

実効性と信頼性の向上

JaCERでは、活動の実効性と信頼性を高めるため、外部専門家から構成される「アドバイザリーボード」と、国内の多様なステークホルダーから構成される「ステークホルダーパネル」を設置しています。両者は異なる視点からJaCERの運営や活動について助言・提言を行い、その改善を支えています。

ステークホルダーパネル

ステークホルダーパネルは、NGO、労働組合、企業・経済団体、投資家、障害者団体など、多様な立場の委員が参加する対話の場です。意見の集約や統一見解の形成ではなく、それぞれの立場から幅広い意見を提示することを重視しています。

これまで、JaCERの独立性・透明性、会員企業のコミットメント、通報者からのアクセス、情報開示、救済の実効性、サプライチェーンへの周知などについて議論が行われてきました。パネルからの提言を受け、会員企業の行動規範が導入されるなど、その意見は実際の制度や運用の改善にも反映されています。

アドバイザリーボード

一方、アドバイザリーボードは、ビジネスと人権やグリーンバンスメカニズム等に関する国内外の専門家によって構成され、国際基準や海外の実践を踏まえた専門的な観点から助言を行っています。これまで、苦情処理メカニズムの実効性評価、研修の強化、事案終了基準の明確化、情報開示の強化など、幅広い提言が示されてきました。また、個別事案の経験を蓄積・分析し、組織的な知見として活用する「Knowledge Management」の重要性も指摘されています。

JaCERは、こうした二つの仕組みを通じ、国内のステークホルダーの声と国際的・専門的な知見を活動に取り入れています。今後も、両者からの提言を制度や運用の改善につなげ、より実効性が高く、幅広いステークホルダーから信頼される対話救済プラットフォームを目指していきます。

匿名通報に関する実務上の対応

匿名で寄せられた通報の取扱いについて、ライツホルダーの保護と実効的な対応の両立、事実確認の方法、企業との情報共有のあり方など、実務上の対応方針を議論。

JaCERの中立性及び独立性

プラットフォームの信頼性を確保するための中立性・独立性の考え方、運営体制、意思決定プロセス、利害関係の管理などについて議論。

事案のクローズ基準

どのような場合に事案対応を終了するかについて、合意の成立、対応の実施、連絡不通、撤回等の類型ごとの基準や、判断プロセスの透明性を確保するための考え方を議論。

助言仲介手続に関する留意事項

助言仲介を実施する際の適用基準、当事者の同意、第三者の選任、手続の進め方、守秘義務、記録の管理など、実務上留意すべき事項について議論。

企業の守秘義務に関する課題

企業の守秘義務と、人権尊重責任・救済へのアクセスの確保との関係について、情報共有の範囲やステークホルダー・エンゲージメントの方法など、実務上の課題を議論。

初期審査における「非該当」事案の処理

初期審査の結果、JaCERの対象外と判断される「非該当」事案について、判断基準の明確化、申立て者への説明、他の救済手段の情報提供など、適切な処理方法を議論。

周知及び効果的な解決方法

より多くのライツホルダーにJaCERを活用してもらうための周知のあり方、企業・サプライチェーン・地域社会への情報提供、利用しやすい環境の整備、そして通報を実効的な解決につなげるための方策について議論。

今後の課題 FUTURE CHALLENGES

JaCERは、設立以降、会員企業及び通報件数の増加とともに、国内外の多様な人権課題に対応し、企業による責任ある企業行動を支援してきました。人権を尊重する責任を負い、個別事案において必要な対応や是正・救済を行う主体は企業です。

JaCERは、企業から独立した立場で、ライツホルダーとの対話を促進し、企業による適切な対応と救済の実現を支援する役割を担っています。これまでの活動を通じ、企業による事案対応と、それを支援するJaCERの仕組み・運用の双方に、さらなる改善が必要な課題も明らかになってきました。

今後は、それぞれの役割を踏まえて課題に取り組み、JaCERを通じた苦情処理の仕組み全体として、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」（UNGPs）原則31が示す実効性基準を満たす方向に継続的な改善を進めていきます。

アクセスの向上

第1の課題は、グリーバンスメカニズムへのアクセスの向上です。これまでの通報は、会員企業等の従業員によるハラスメントや労働・雇用問題が多く、海外のサプライチェーンで働く労働者などからの通報は依然として限定的です。

会員企業には、自社の従業員だけでなく、サプライチェーンで働く労働者や地域住民など、自社の事業活動によって影響を受け得るライツホルダーにJaCERの仕組みを周知し、必要な場合に実際に利用できる環境を整えていくことが求められます。とりわけ、言語、地理的距離、デジタル環境、立場の弱さ、報復への懸念など、アクセスを妨げる障壁に配慮することが重要です。

JaCERとしても、多言語対応の充実に加え、労働組合、NGO、現地支援団体等との連携を強化するなど、企業によるアクセス確保の取組を支援するとともに、ライツホルダーにとって認知され、信頼され、利用しやすい仕組みとなるよう改善を進めていきます。

実効性の向上

第2に、個別事案への対応の実効性向上です。個別事案について事実を確認し、ライツホルダーとの対話を通じて、必要な是正・救済措置を検討・実施することは、第一義的には企業の役割です。会員企業には、手続を進めること自体を目的

とするのではなく、ライツホルダーにとって意味のある救済につなげるという観点から、対応の質を継続的に高めることが求められます。

JaCERは、増加する通報への対応能力を確保するとともに、事案終了基準の明確化、対話の促進、是正・救済措置のフォローアップなどを通じて、企業がその責任を適切に果たせるよう支援していきます。

透明性の確保

第3に、透明性と説明責任の向上です。個別事案について適切な説明責任を果たすことも、企業による責任ある対応の重要な要素です。一方、JaCERとしても、守秘義務やプライバシー等に十分配慮しながら、事案対応のプロセスや結果について可能な範囲で情報を提供し、仕組みの透明性と信頼性を高めていく必要があります。企業とJaCERがそれぞれの立場から、より適切な情報開示のあり方を検討していきます。

予防につなげる

また、個別事案から得られた知見を将来の人権侵害の予防につなげることも重要です。企業には、個別事案への対応にとどまらず、そこから得られた教訓を人権デュー・ディリジェンスや社内制度、サプライチェーン管理等の改善に反映し、同様の問題の再発を防止することが求められます。

JaCERは、個別事案から得られた知見を横断的に分析し、ラーニング・ラボや研修等を通じて会員企業に還元することで、企業の継続的な学習と行動変容を支援していきます。今後も、人権尊重と救済の主体である企業がその責任を果たすことを基本としつつ、JaCERは独立した立場からその取組を支援し、自らの仕組みと運用についても継続的な改善を進めます。こうした双方の取組を通じて、JaCERを通じた苦情処理の仕組み全体としてUNGPs原則31の実効性基準を満たすことを目指し、実効的な救済、企業の行動変容、そして将来の人権侵害の予防につなげていきます。

対話でつなぎ、信頼で未来をつくる。

Through engagement, building trust for a sustainable future.



Japan Center for Engagement and Remedy

DIALOGUE
TRUST
REMEDY
IMPACT

JaCER

✉ info@jacer-bhr.org

🌐 <https://jacer-bhr.org>



留意事項

- 本レポートに掲載している画像は、AIにより生成されたイメージ画像であり、実在の人物、企業、団体、事業等とは一切関係ありません。
- 本レポートに掲載しているデータは、特段の記載がない限り、2026年3月時点のものです。

著作権について

本プロGRESSレポートに掲載されている文章、図表その他のコンテンツの著作権は、特段の記載がない限り、一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構（JaCER）に帰属します。無断での転載、複製、改変、配布等とはご遠慮ください。