

連続セミナー

「外国人労働者をテーマに、人権デュー・ディリジェンスを実施する」

第1回 実効的な苦情処理メカニズムへのロードマップ

〈開催報告書〉

CRT 日本委員会は連続セミナー「外国人労働者をテーマに人権デュー・ディリジェンスを実施する」の第1回を2022年2月17日（木）にアーチャナ・コテチャ氏（Archana Kotecha）を招き、「実効的な苦情処理メカニズムへのロードマップ」と題してオンラインにて開催した。

第1回は、幅広い業種からの企業68社（機械・電機・自動車製造、食品、化学・医薬品、建設・不動産、運輸、情報通信、流通・小売、コンサル等のサービス業など）および10団体（NGO/NPO、教育機関、行政機関）から133名の申し込みを得て、当日は94名が参加した。

第1回は、企業を取り巻くビジネスと人権の法的環境、実効的な救済メカニズムの特質と効果、実効性のある救済メカニズムの構築方法について理解を得ることを目的として実施した。

アーチャナ・コテチャ氏は、企業における人権デュー・ディリジェンスの実施が求められている背景について、企業の説明責任や情報開示を求める、あるいはこれを義務化する法制が急進展していることを挙げた。事業とサプライチェーンにおけるリスクアセスメントから人権リスクの特定・優先順位付け、インパクトアセスメントの実施、救済、情報開示の一連の取り組みが形式的ではなく、実効性を持ち合わせていることの重要性を説き、この実効性の有無が投資家へのアピールや国際市場での競争力となることで企業価値の向上にもつながる機会であると紹介した。

また、労働者からの苦情を受け付けるプラットフォームとしてのみ機能する苦情処理メカニズムを超えた、「救済メカニズム」（苦情を申し立てた労働者に対して公正かつ実効的な救済策を提供するメカニズム）が求められていると強調した。実効的な救済メカニズムとは、労働者を含むステークホルダーの意見を反映して構築され、独立した組織による公平で偏りのない意思決定に基づき運営される必要があり、かつ、国家関連のメカニズムと相補的であるべきと明言した。この実効的な救済メカニズムは、サプライチェーンにおいて労働者が直面している人権課題および調査が必要となる人権リスクの特定に役立つとし、社内方針の改訂等へ繋げることで、同様の人権課題の再発防止につながり、リスクマネジメントとしての機能も兼ねると説明した。運用の注意点として、サプライチェーン上の小規模サプライヤーにおいて、独自の救済メカニズムを運営する資源が限られている可能性を挙げ、バイヤー企業側が全て（複数）のサプライヤーがアクセス可能なメカニズムの運用を先導すべきであると主張した。

救済メカニズムは、苦情処理メカニズム同様、国連ビジネスと人権に関する指導原則の原則31に挙げられる実効性の要件を充たす必要がある：正当性がある、アクセスすることができる、予測可能である、公平である、透明性がある、権利に矛盾しない、継続的学習の源となる、エンゲージメント及び対話に基づく。また、実効的な救済メカニズムはまず、ステークホルダーとの信頼関係を築くことがポイントであり、救済メカニズムにおけるステップ（以下）を、いくつかの苦情処理メカニズムの実例を取り上げながら説明した。

ステップ0：信頼関係の構築	ステップ4：苦情の是正
ステップ1：苦情の受理	ステップ5：救済措置の実施とモニタリング
ステップ2：苦情の検証	ステップ6：最終報告書の作成
ステップ3：苦情の調査と対応の決定	ステップ7：フィードバックの取り入れ・結果の評価

その後、質疑応答を実施し、終了した。

■参考資料

- The Remedy Project
[“Mandatory Human Rights Due Diligence Legislation Guidance for Suppliers Operating in Asia”](#)（英語）
- 国際移住機関（IOM）
[“Operational Guidelines for Businesses on Remediation of Migrant Worker Grievances”](#)（英語）

以上