

集団的な苦情処理・問題解決制度（苦情処理・問題解決センター）の整備に関するガイドライン

本ガイドラインは、日本企業が、自社の影響力を行使できる範囲で、責任ある企業行動及びサプライ・チェーン推進を実現するため、集団的な苦情処理・問題解決制度（苦情処理・問題解決センター）の整備に関する実務指針を提供する。

苦情処理・問題解決制度は、通常、個別企業が有するものであるが、企業の規模や状況によっては、複数の企業が参加する集団的な苦情処理・問題解決制度を整備し、これを運用することが有益であり、企業から独立した専門組織・機関（苦情処理・問題解決センター）が集団的な苦情処理・問題解決制度を提供することで制度の信頼性・正当性を高められると考えられる。また、苦情処理・問題解決センターにおいて事例や経験を蓄積することにより、日本企業における苦情処理・問題解決の実効性を向上させ、被害者の救済を図ること等を容易にすると考えられる。さらに、苦情処理センターが、必要に応じ、参加企業に代わって、国際機関や各国の政府等へ要請や交渉を行うことにより、日本企業の責任ある企業行動の基盤の構築・整備に貢献できると考えられる。

そこで、本ガイドラインは、「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」の付属指針として、集団的な苦情処理・問題解決制度（苦情処理・問題解決センター）を整備する際の留意点を示す。特に対話救済ガイドライン第2章に定める個別企業による苦情処理・問題解決制度との異同、参加企業の役割を中心に解説するものである。

なお、苦情処理・問題解決センターの設置・運営においては、弁護士法、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律をはじめとする適用法令の遵守にも留意する。

第1節 総則

第1条 集団的な苦情処理・問題解決制度の整備の目的

企業は、以下の目的から、複数の企業が参加する集団的な苦情処理・問題解決制度を通じて、自社の苦情処理・問題解決を行うことができる。

- ① 自社の苦情処理・問題解決制度の実効性を補完する
- ② 自社から独立した専門組織に苦情処理・問題解決を委ねることで、苦情処理・問題解決の信頼性・正当性を向上する
- ③ 苦情処理・問題解決の効率性を高める（企業の規模や状況によっては、複数の企業が参加する集団的な苦情処理・問題解決制度を整備し、これを運用することが効率的である）

第2条 集団的な苦情処理・問題解決制度の運営主体

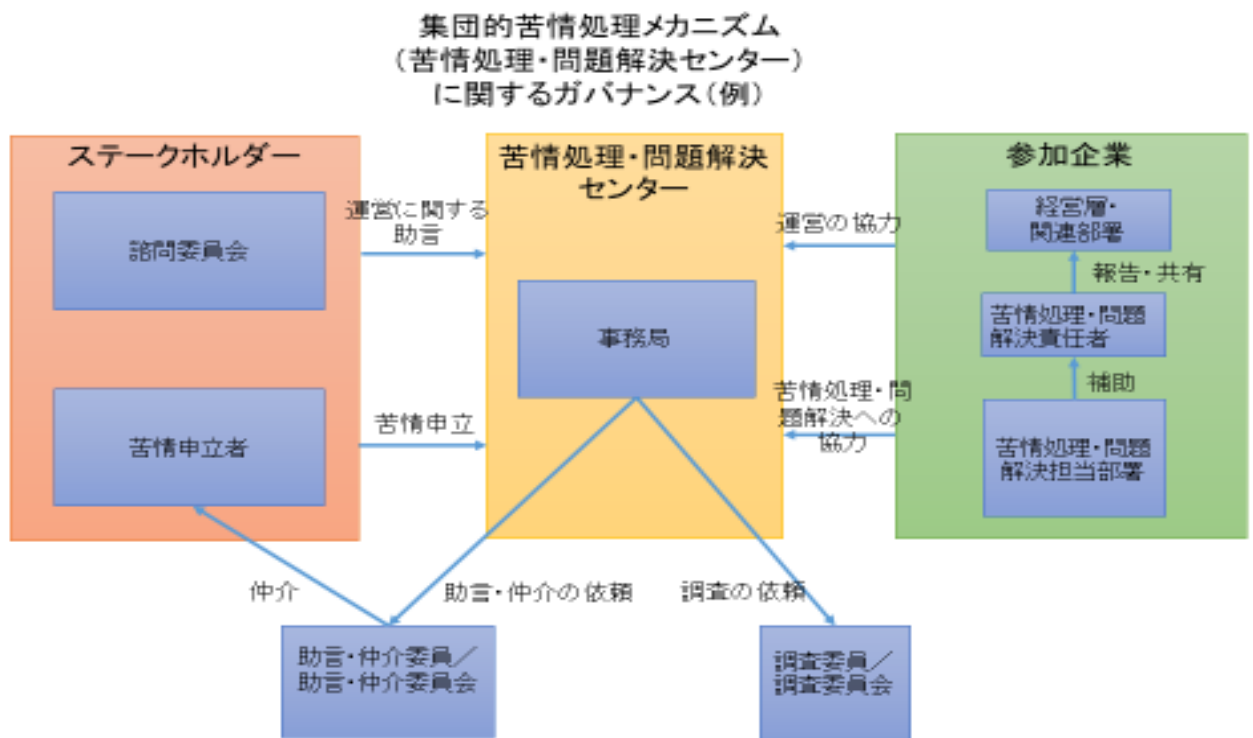
集団的な苦情処理・問題解決制度は、企業との間で守秘義務契約を締結した上で企業が利

用する、企業から独立した、苦情処理・問題解決を専門とする組織・機関（「以下「苦情処理・問題解決センター」」）が運営を行うことが、制度の信頼性・正当性を確保する観点から望ましい。

第3条 集団的な苦情処理・問題解決制度における企業の役割

企業が苦情処理・問題解決センターによる集団的な苦情処理・問題解決制度に参加した場合であっても、苦情処理・問題解決に関する最終的な責任は企業にあり、企業は、苦情処理・問題解決センターによる苦情処理・問題解決に積極的に協力する。

第2節 苦情処理・問題解決センターのガバナンス



第4条 苦情処理・問題解決センターの運営

- 1 苦情処理・問題解決センターは、企業のみならず、政府を含む様々なステークホルダーの参加・協力の下、運営される。
- 2 苦情処理・問題解決センターは、救済へのアクセスの確保という公的な機能も有することに鑑み、その運営費用は、苦情処理・問題解決センターを通じた集団的な苦情処理・問題解決制度の利用に参加する企業（以下「参加企業」）による拠出を中心としつつ、その

他のステークホルダーから拠出を受けることも検討する。

第5条 参加企業

参加企業は、苦情処理・問題解決センターの運営に協力する。

第6条 諮問機関

苦情処理・問題解決センターは、苦情処理・問題解決制度の信頼性・正当性を確保するために、苦情処理・問題解決制度の利用者となりうる立場のステークホルダーの関係者を含む諮問機関を設置し、苦情処理・問題解決制度の運営に関して、助言を受ける。

第7条 事務局

- 1 苦情処理・問題解決センターは、苦情処理・問題解決制度を実効的に運用するために、苦情処理・問題解決の調整・連絡等を担当し、また、当該センターの運営を担う事務局を設置する。
- 2 苦情処理・問題解決センターは、事務局が苦情に対し適切に対応できるために十分なりソース（人員・予算・専門性）を確保する。

第8条 助言・仲介委員

- 1 苦情処理・問題解決センターは、苦情処理・問題解決制度の信頼性・正当性を確保するために、重大な苦情への対応に関しては、助言・仲介委員1名を選任することが有益である。助言・仲介委員は、独立した専門の立場から、個別の苦情処理・問題解決手続に関して助言を行い、苦情処理・問題解決制度の利用者であるステークホルダーと対象参加企業との間の対話を促進し、仲介し、また解決案を提示する。
- 2 苦情処理・問題解決センターが助言・仲介委員を選任するときは、法律、人権、労働、環境・開発、紛争解決、サプライ・チェーン管理その他持続可能性に関連する分野について専門的な知識及び経験を有すると認められる専門家を選任する。
- 3 苦情処理・問題解決センターが助言・仲介委員を選任するときは、対象参加企業から独立した立場の者を選任する。
- 4 苦情処理・問題解決センターが助言・仲介委員に支払う報酬は時間制を原則とする。例えば委員の著名性のみを利用する報酬は不適切な場合が多いし、成功報酬による支払は企業等が期待する調査結果を導こうとする動機に繋がり中立性を害する可能性があるからである。ただし、適切な仕組みを設けて、例外的な取扱いを認めることは排除しないものとする。
- 5 特に重大かつ複雑な苦情の処理に関しては、十分な議論・検討を行い、過半数による決定を可能とするため、3名以上から構成される助言・仲介委員会を設置することが有益である。

- 6 苦情処理・問題解決センターは、苦情処理・問題解決制度の信頼性・正当性を確保するために、助言・委員候補者のリストを事前に公表する。

第9条 調査委員

- 1 苦情処理・問題解決センターは、苦情の前提となる事実が重大・複雑であり、苦情処理・問題解決担当部署だけでは十分な調査ができない場合、または苦情の前提となる事実に関して苦情処理・問題解決制度の利用者であるステークホルダーと企業との間に深刻な対立がある場合には、企業から独立した立場の外部の調査委員 1 名に事案の調査を依頼することが有益である。この場合、前条第3・4項に準じて、調査委員の独立性を確保する。調査委員は、企業の苦情の対象となっている行為の有無その他関連する事情に関して、調査を行う。
- 2 苦情処理・問題解決センターが調査委員を選任するときは、法律、人権、労働、環境・開発、紛争解決、サプライ・チェーン管理その他持続可能性に関連する分野について専門的な知識及び経験を有すると認められる専門家を選任する。
- 3 特に重大かつ複雑な苦情の処理に関しては、十分な調査を行い、過半数による決定を可能とするため、3名以上から構成される調査委員会を設置することが有益である。

第10条 利益相反の防止、公平性の確保

苦情処理・問題解決センターは、事務局の職員、助言・仲介委員及び調査委員が、苦情案件に関して特別の利害関係を有する場合、苦情処理・問題解決制度の公平性を確保する観点から、これらの者を当該案件にかかる苦情処理・問題解決手続に関与させることを回避することとし、公平性を確保する仕組みを設ける。

第3節 苦情処理・問題解決制度の対象範囲

第11条 苦情処理・問題解決センターの役割

苦情処理・問題解決センターは、「責任あるサプライ・チェーン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」)の個別企業の苦情処理・問題解決制度に関する第2章第2節に準じて、苦情処理・問題解決制度の対象案件・利用者を特定する。苦情処理・問題解決センターは、OECD 多国籍企業行動指針、ILO 多国籍企業宣言、及び指導原則が規定する責任ある企業行動に関わる苦情・問題を広く含めるものとする。

第12条 参加企業の役割

参加企業は、苦情処理・問題解決センターにおける集団的な苦情処理・問題解決制度とは別個に、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の方がより実効的な処理が期待できる案件に関しては、苦情

申立者に対し、他の制度を利用するように要請することができる。ただし、この場合、参加企業は、他の苦情処理・問題解決制度の運用にあたっては、対話救済ガイドライン第1章の「苦情処理・問題解決制度に関する基本原則」を尊重する。

第4節 苦情処理・問題解決制度へのアクセス確保

第13条 苦情処理・問題解決センターの役割

苦情処理・問題解決センターは、対話救済ガイドラインの個別企業の苦情処理・問題解決制度に関する第2章第3節に準じて、苦情処理・問題解決制度へのアクセス確保のための措置を講ずる。

第14条 参加企業の役割

- 1 参加企業は、苦情処理・問題解決センターを通じた苦情処理・問題解決制度に関して利用者に対し周知するなど苦情処理・問題解決制度へのアクセス確保に協力する。
- 2 参加企業は、苦情処理・問題解決センターに苦情の申立てがあった場合にも、対話救済ガイドラインの個別企業の苦情処理・問題解決制度に関する第2章第13条の規定に準じて、報復行為等の不利益な取扱い（懲戒処分、法的責任の追求などを含む）を禁止する措置を講じる。

第5節 苦情処理・問題解決手続の運用



第15条 個別企業の苦情処理・問題解決手続の準用

苦情処理・問題解決センターは、本節に特段の規定がある場合を除き、対話救済ガイドラインの第2章第4節規定の個別企業の苦情処理・問題解決手続に準じて、苦情処理・問題解決手続を運用する。この場合、対話救済ガイドラインの第2章第4節に規定する「企業」を「苦情処理・問題解決センター」、「企業の苦情処理・問題解決担当部署」を「苦情処理センター事務局」と適宜読み替える。

第16条 苦情の受付における参加企業の役割

- 1 苦情処理・問題解決センターが参加企業に対する苦情を受け付けた場合、苦情処理・問題解決センター事務局は、対象参加企業に対し、速やかに苦情受付の事実を報告する。
- 2 参加企業に対し直接苦情が申し立てられた場合、当該参加企業は、当該苦情を、苦情申立者の異議がない限り、苦情処理・問題解決センターを通じて処理することを苦情申立者

に説明した上で、苦情の内容を苦情処理・問題解決センターと共有する。

第17条 苦情の審査における参加企業の役割

苦情処理・問題解決センター事務局における苦情の審査にあたって、対象参加企業は、センター事務局からの求めに応じ、審査のために必要な情報を事務局に提供する。

第18条 事実の調査における参加企業の役割

苦情処理・問題解決センター事務局における事実調査手続にあたって、対象参加企業は、センター事務局からの求めに応じ、自社又はその関係者に対するセンター事務局の調査に協力する。

第19条 対話の促進における参加企業の役割

1 苦情処理・問題解決センターを通じた対話促進手続において、対象参加企業は、国際的に認められた人権に適合した是正措置を合意できるように努める。

2 苦情処理・問題解決センターを通じた対話促進手続において、対象参加企業は、その立場・主張に拘わることなく、中長期的観点から相互に利益をもたらさうる建設的・実務的な是正措置を合意できるように努める。

第20条 参加企業による苦情・問題解決あっせん案の尊重

助言・仲介委員又は苦情処理・問題解決センター事務局が苦情・問題解決あっせん案を提示した場合、対象企業は、当該あっせん案の内容を尊重して、是正措置を決定する。

第21条 是正措置の実施における参加企業の役割

1 対象参加企業は、苦情処理・問題解決センターを通じて決定された是正措置を確実に実施するために、当該解決措置の実施に関して責任を負う企業の関係者を特定する。

2 対象参加企業の是正措置実施責任者は、苦情処理・問題解決センター事務局に対し、当該是正措置の実施状況を定期的に報告する。

第6節 苦情処理・問題解決制度の透明性の確保

第22条 苦情処理・問題解決センターの役割

苦情処理・問題解決センターは、対話救済ガイドラインの個別企業の苦情処理・問題解決制度に関する第2章第5節に準じて、苦情処理・問題解決制度の透明性の確保のための措置を講ずる。

第23条 参加企業の役割

1 参加企業は、苦情処理・問題解決センターからの求めに応じ透明性確保のために必要な

情報を提供するなど苦情処理・問題解決制度の透明性の確保に協力する。

- 2 参加企業は、対話救済ガイドラインの個別企業の苦情処理・問題解決制度に関する第2章第28条の規定に準じて、苦情処理・問題解決センターを通じた苦情処理・問題解決制度の運用と並行して、必要に応じて、弁護士に依頼の上、弁護士・依頼者間秘匿特権（以下「秘匿特権」）を正当に行使し、弁護士との間のコミュニケーションの秘密を確保しながら、独自に苦情に関して調査し、対処することが許容される。しかしながら、参加企業は、秘匿特権を害する恐れがないにもかかわらず、苦情処理・問題解決センターからの情報提供要請に対し、不相当に開示・説明を拒むべきではない。

第7節 苦情処理・問題解決制度の監査・改善・学習

第24条 苦情処理・問題解決センターの役割

- 1 苦情処理・問題解決センターは、対話救済ガイドラインの個別企業の苦情処理・問題解決制度に関する第2章第6節に準じて、苦情処理・問題解決制度の監査・改善を行う。
- 2 苦情処理・問題解決センターは、苦情処理・問題解決制度の監査・改善にあたって、諮問機関の助言を尊重する。
- 3 苦情処理・問題解決センターは、苦情処理・問題解決における共通の争点に関する考え方を統一し、また苦情処理・問題解決に関する実務を向上するため、必要に応じ、調査委員、仲介委員及びそれらの候補者を中心とした研究会を定期的を開催する。
- 4 苦情処理・問題解決センターは、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・救済の実務の向上のために、苦情処理・問題解決制度の運用によって得られた教訓や課題を活用して、企業（特に、苦情処理・問題解決担当部署を含む）その他の関係者に対する研修・教育を行う。

第25条 参加企業の役割

- 1 参加企業は、苦情処理・問題解決センターにおける苦情処理・問題解決制度の監査・改善に協力する。
- 2 参加企業は、対話救済ガイドラインの第2章第31条の規定に準じて、苦情処理・問題解決センターを通じた苦情処理・問題解決制度への参加から得られた情報・経験を、人権救済、人権ディー・ディリジェンスの実施及び自社の不祥事対応・予防に活用する。