



**「国内に集団的な苦情処理・問題解決センターを設立する場合に生じる
法的及び運用上の問題を含むフィージビリティに関する調査」**

報告書

2020 年 10 月 15 日

蔵元左近

序論

日本企業の海外展開の本格化に伴い、労働者、サプライヤー、地域住民、国際 NGO 等の社内外・国内外のステークホルダーとの間で紛争が発生する蓋然性は近時格段に高まっている。仮にこれらのステークホルダーとの間の紛争が拡大した場合、日本企業はネガティブキャンペーン、ストライキ、住民運動、住民訴訟等にさらされ、現地政府からの許認可取得や操業権維持に悪影響が生じることが予想される。そこで、仮に日本企業がステークホルダーからの苦情を受け付け、これを適切に処理する「グリーンバンスメカニズム」（苦情処理・問題解決メカニズム）（以下「問題解決メカニズム」という）を備えることができれば、苦情が紛争段階に至ることを防止でき、また、仮に紛争に至っていてもそれを速やかに鎮静化することが可能となる。ゆえに、海外に展開する日本企業においては、ステークホルダーとの間の問題解決メカニズムを構築・整備し、自社（グループ）のガバナンス・コンプライアンス体制の強化を図ることが重要となる。

かかる問題解決メカニズムの有用性及び重要性は、「ビジネスと人権」や SDGs/ESG に関する国際的規範・基準のほか、各種国際文書、各国の法令でも述べられており、その構築・整備は大きな国際的潮流になりつつある。しかしながら、わが国では現在まで、社内外・国内外のステークホルダーからの苦情を処理する問題解決メカニズムの在り方について十分な議論や検討がされておらず、かかる問題解決メカニズムの構築・整備を十分に行っている日本企業は少数に止まると考えられる。そこで、今回、問題解決メカニズムの意義や求められる要件について論じた上で、わが国における法的及び運用上の問題を含む実現可能性（フィージビリティ）について報告を行うこととする。

なお、本報告書は、報告者が現在所属し、又は過去に所属した組織等の見解を表明するものではなく、特定の案件における立場を表明するものでもないことを念のために付言する。

I. 問題解決メカニズムの意義

適切な問題解決メカニズムを構築・整備することは、ステークホルダーのみならず、リスクマネジメント及び企業ブランドの構築・維持と強化の必要性の両面において、わが国の企業を含む多くの企業にとり大きなメリットとなる。

すなわち、企業は、問題解決メカニズムを通じ、ステークホルダーの懸念を初期段階で特定することによって、後に企業にとってより大きな損害を及ぼす深刻な状況に発展する事態を回避することができる。また、企業は、明解な問題解決メカニズムを整備することにより、根拠の確かな苦情には公平かつ的確に対処する一方、実体のないクレームや苦情に対しては安易な妥協はしないという姿勢を対外的に明示することが可能となる。さらに、企業は、問題解決メカニズムを通じ、社員、取引先、下請先、地域住民等のステークホルダーからの懸念を尊重したコミュニケーションを企業側から継続的かつ真摯に行うことによって、ステークホルダーからの信頼を得ることができ、両者の間の問題についての相互理解が深まり、企業の事業に対するステークホルダーからの支持につながることに繋がる。

敷衍していうと、日本企業がステークホルダーの苦情申立や問題提起に対し十分に対応できず、その結果、企業価値が毀損する不祥事が発生した場合、取締役が善管注意義務違反を問われることにもなりかねない。実際、コーポレートガバナンス・コードにおいては、社会・環境問題をはじめとするサステナビリティを巡る課題の対処及び内部通報制度の整備いづれに関しても、取締役会が取り組むべき旨が規定されている。このような観点から、日本企業が問題解決メカニズムを強化することには、以下の5つのメリットが認められる。

①企業不祥事及びレピュテーション上の損害と経済的不利益の発生・拡大の防止

②責任ある企業行動のためのデュー・ディリジェンス、CSR 調達、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」（以下「指導原則」という）¹で言及されている人権デュー・ディリジェンス（以下「人権 DD」という）の効果的な実施

¹ https://www.ohchr.org/documents/publications/GuidingprinciplesBusinesshr_en.pdf

- ③取引先・投資家を含むステークホルダーからの信頼の確保と経済的利益（ESG 投融資を含む）の獲得
- ④ステークホルダーとの間の継続的かつ建設的な対話の機会の確保
- ⑤透明性の高い問題解決メカニズムを通じて、一部の関係者の明らかに不合理な要求を遮断することや、悪意のある行動に対して毅然とした対応をとることを可能とする

これらにより、日本企業自身の持続可能性を高め、経済的利益を含む中長期的な企業価値の維持・創造につながることが期待できる。

加えて、今回、本報告書で特筆すべきこととして、近年の社会・環境問題の深刻化と企業活動の社会への影響力の増大、それに伴う企業の社会的責任の重要性についての人々の認識が、今般のコロナウイルス感染症の世界的蔓延（パンデミック）により、劇的に深化することとなったことがある。このような中で、企業行動（＝企業の立ち居振る舞い）への取引先・消費者からの視線は厳しさを増しており、企業ブランドの構築・維持とその強化が各企業の事業課題として非常に重要なものとなっている状況にある。

このように、問題解決メカニズムには、リスクマネジメント及び企業ブランドの構築・維持と強化に資する、大きな意義が認められる。実際、「ビジネスと人権」や SDGs/ESG に関する国際的規範・基準において、同メカニズムの構築・整備について規定される例は増加している。具体的には、指導原則、SDGs（持続可能な開発目標）、OECD 多国籍企業行動指針（世界における責任ある企業行動のための勧告 2011 年）を含む）、ILO「多国籍企業及び社会政策に関する原則の三者宣言」等、企業に問題解決メカニズムを整備することを求める国際的基準が策定されている。また、指導原則を契機として、各国では、企業に問題解決メカニズムの整備を要請又は推奨する動きも進んでいる（英・豪現代奴隷法、米国貿易円滑化貿易執行法、フランス注意義務法、オランダ児童労働デュー・ディリジェンス法等）。さらに、公共調達・開発金融における調達・融資基準にも、企業における問題解決メカニズムの整備を組み入れる実務が進んでいる（米国連邦調達規則、EU 公共調達指令、IFC 社会・環境面の持続可能性に関する貸

出基準、東京五輪調達コード等）。直近の動きとして、問題解決メカニズムは、「責任ある企業貸付および有価証券引受のためのデュー・ディリジェンス－OECD 多国籍企業行動指針を銀行が実践するための配慮事項」（“Due Diligence for Responsible Corporate Lending and Securities Underwriting : Key considerations for banks implementing the OECD Guidelines for Multinational Enterprises”）のほか、本年 10 月に発行予定の赤道原則（エクエーター原則：The Equator Principles）第 4 版にも規定されている。

以上のとおり、わが国の企業を含む多くの企業は、自社の影響力を行使できる範囲で、サプライ・チェーンにおける課題を含めた、様々なステークホルダーの苦情申立や問題提起に対して、より能動的に対処し、被害者となるステークホルダーを実効的に救済するための問題解決メカニズムを強化・発展させることが期待されている。

II. 問題解決メカニズムに求められる要件

1. 指導原則上の要件

それでは、日本企業の設置する問題解決メカニズムに求められる要件はいかなるものであろうか。この点に関連して、指導原則は、原則 28 以降で、非国家基盤型の問題解決メカニズムについて定めているが、原則 29 は、企業は、苦情への対処が早期になされ、直接的救済を可能とするように、負の影響を受けた個人および地域社会のため、実効的な事業レベルの問題解決メカニズムを確立し、またはこれに参加すべきことを規定している。また、協働型の取組みで人権に関連する基準の尊重を基礎にするものは、実効的な苦情処理メカニズムを備えているべきについて定めている。そして、原則 31 は、問題解決メカニズムに求められる要件一つまり、問題解決メカニズムが実効性を確保するための具体的基準—について定めている。

以下、原則 29 乃至 31 の内容・要件を具体的に確認する。²

まず、原則 29 は以下のとおり規定する。

29. 苦情への対処が早期になされ、直接救済を可能とするように、企業は、負の影響を受けた個人及び地域社会のために、実効的な事業レベルの苦情処理メカニズムを確立し、またはこれに参加すべきである。

そして、原則 29 について解説する公式コメントリーは、以下のとおり規定する。

事業レベルの苦情処理メカニズムは、企業により負の影響を受けることになるかもしれない個人及び地域社会が直接アクセスできるものである。メカニズムは、一般的に、一企業単独でまたは関連ステークホルダーを含む他者との協力のもとで運営される。また、当事者双方に受け入れられる外部専門家や機関を介して提供される。このメカニズムでは、申し立てを行う者に対

² 以下では、国際連合広報センターの和訳文を記載している。

https://www.unic.or.jp/texts_audiovisual/resolutions_reports/hr_council/ga_regular_session/3404/

し、まず他の訴求手段にアクセスするよう義務づけるものではない。メカニズムは、企業を、問題点を整理、評価し、損害に対する救済に努めることに直接従事させることができる。

事業レベルの苦情処理メカニズムは、企業の人権を尊重する責任に関して、二つの重要な機能を果たす。

第一に、企業が継続的に実行している人権デュー・ディリジェンスの一部として、人権への負の影響を特定するのを助ける。それは、企業の事業により直接影響を受ける人々に、自分たちが負の影響を受けている、または受けるであろうと考えて懸念を表明する途を提供することによって可能となるのである。申し立ての傾向やパターンを分析することで、企業は、組織体制の問題を特定し、その後の慣行をそれに合わせて修正することもできる。

第二に、これらメカニズムによって、苦情が一旦特定されると対処が可能となり、負の影響を当該企業により早期にかつ直接的に是正することが可能になる。そうすることで損害がより深刻になり、苦情がエスカレートしていくのを防ぐことができる。

そのようなメカニズムは、申し立てまたは苦情が、持ち出される前の段階ですでに人権侵害の訴えの形をとっていることを求めるものではないが、なによりも負の影響を受ける人々がもつ正当な懸念を特定することを目指すものであることが必要である。もし、これら懸念が特定もされず対処もされないならば、時とともにより大きな紛争や人権侵害へと拡大しうる。

事業レベルの苦情処理メカニズムでは、その実効性を実際に確保するための一定の要件が反映されているべきである（原則 31）。苦情処理メカニズムが、規模、資産、業種、文化及びその他の要因から決まってくる必要に応じて様々な異なる形態をとることによって、これらの要件は充たされることができる。

事業レベルの苦情処理メカニズムは、より広範なステークホルダー・エンゲージメントや団体交渉のプロセスを補完する重要なものではあるが、これらに代わるものとはなり得ない。これらは、労働関連紛争に取り組む正当な労働組合の役割を害するために使われてはならず、司法的または非司法的苦情処理メカニズムへのアクセスを排除するよう用いられてもならない。

以上のとおり、問題解決メカニズムは、企業の人権を尊重する責任に関して、二つの重要な機能—①企業が継続的に実行している人権 DD の一部として、人権への負の影響を特定するのを助けること、②問題解決メカニズムによって、苦情が一旦特定されることにより企業の対処が可能となり、それにより人権への負の影響を早期にかつ直接的に是正することが可能になること—を有することが確認できる。そして、問題解決メカニズムにおいては、その実効性を実際に確保するための一定の基準—具体的には原則 31 に定める基準—が反映されるべきことが明らかにされている。そこで、日本企業が問題解決メカニズムを構築・整備する際は、原則 31 の確認と遵守、反映が重要となる。

また、企業の問題解決メカニズムは、より広範なステークホルダー・エンゲージメントや団体交渉のプロセスを阻害するものであってはならないことも明らかにされている。つまり、労働関連紛争に取り組む正当な労働組合の役割を害するために使われてはならず、既存の司法的・非司法的苦情処理メカニズムへのアクセスを排除するよう用いられるべきでないことが重要となる。

なお、国連人権高等弁務官事務所（OHCHR）が作成した、指導原則の「解釈の手引き」となる文書として、THE CORPORATE RESPONSIBILITY TO RESPECT HUMAN RIGHTS: An Interpretive Guide（以下「OHCHR 手引き」）があり、これも日本企業の参考になる国際的文書といえる³。以下、OHCHR 手引きにおいて原則 29 について記載された内容のポイントを紹介する。⁴

…企業は、自身が人権への負の影響を引き起こしたまたは助長しながらもそれを是正することができない場合には、人権を尊重するという自身の責任を果たすことができない。企業がこのような影響については是正を提供するための最も体系的な方法の 1 つが、事業活動レベルでの苦情処理メカニズムである。

³ https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_En.pdf

⁴ 以下では、公益財団法人 国際民商事法センターの作成した和訳文を用いている。
http://www.icclc.or.jp/human_rights/index.html#chap04_c_2

多くの国家的な仕組み（裁判所やオンブズマン事務所など）とは異なり、事業活動レベルでの苦情処理メカニズムでは、問題が人権侵害の訴えやその他の基準の違反に至るまで待つことなく、これに取り組むことができる。…

効果的な苦情処理メカニズムは、人権デュー・ディリジェンス・プロセスの側面の強化にも役立つ。人権への負の影響を適時に特定することに役立ち、また生じた影響への対応の有効性をそのメカニズムを通じて追跡評価することもできる。企業がステークホルダーの懸念やステークホルダーの人権に与える影響を真剣に捉えていることを示すことにより、これらのステークホルダーとの前向きな関係を構築することにも役立つ。

事業活動レベルでの苦情処理メカニズムは、形式化された手段であり、これを通じて個人や集団は、企業がこれらの個人や集団に与える影響—自身の人権を含むが、それにとどまらない—についての懸念を提起することができ、また救済を求めることができる。…

…要するに、この主な目的は、直接に影響を受けるステークホルダーの懸念を、それが防ぎうる他の損害へと増大しまたはつながる前に、突き止め、取り組むことができるように、早い段階での利用を可能とすることである。

こうしたメカニズムは、内部告発制度、すなわち、それが従業員個人の害になるか否かにかかわらず、企業全体にとって問題となる企業の規範や倫理規定の違反に関する懸念を従業員が提起することを可能にする制度とは異なる。事業活動レベルでの苦情処理メカニズムは、自身への影響に関する懸念を提起するための、特に個人—企業の内外を問わず—のための手段であり、企業の規範の違反を示すことをその個人に求めない制度である。

ほとんどの事業活動レベルでの苦情処理メカニズムは、企業の事業活動に関して懸念や批判のある幅広い集団に対してというよりは、企業の事業活動により直接に影響を受けた個人や集団や、その正当な代表者に対してのみ提供される。ただし、これは、幅広い意見に耳を貸す

ためのその他の手段を排除するものであってはならず、また幅広い意見に耳を貸すことは、少なくともある程度は企業の利益となる可能性もある。…

…苦情処理メカニズムを完全に効果あるものとするためには、それを人権侵害やその他の特定の基準の違反の主張につながる苦情への取り組みに限定すべきではない。このような限定は、それを無視してしまうと人権を損ないまたは抗議や暴力的行為につながるかもしれない多くの懸念を排除することになり、ひいては人権侵害のリスクを増大させかねない。

…苦情処理メカニズムは、企業内での適切な上級レベルの監視及び説明責任が伴わなければ、まずその効力が発揮されることはない。…

…企業と影響を受けるステークホルダーの間の信頼関係が弱いまたは人権リスクが著しい場合、企業側と影響を受けるステークホルダーの集団側の両方の代表者による共同でのメカニズムの監視の仕組みを設けることが大いに有益となる可能性がある。共同監視は、メカニズムをその対象となる利用者集団に信頼されるものとし、また利便性と手続をこれらの者の必要に最も応じた形にすることに役立つであろう。…少なくともメカニズムの設計や評価について、影響を受けるステークホルダーからのインプットが行われるべきである。

…企業内で人権や社会問題を担当する職員や部署は、苦情処理メカニズムにおいて主要な調整役を果たす必要がある。しかし、このメカニズムは、それがこれらの職員や部署の担当にすぎないと考えられた場合には、失敗に終わる。影響を解決し救済するためには、企業の他の職員や部署の参加が欠かせないことが多い。上級管理職の役割は、部署間における苦情処理へのこの種の対応が、例えば関係職員への適切なインセンティブを通じてなどの方法で、企業全体で実施可能かつ優先されるようにする上で、特に重要となる。…

…効果的な苦情処理メカニズムは、この幅広いステークホルダーエンゲージメントの代わりを務めるものではない。むしろ、重要な補完物である。…

…企業は、外部の組織が提供する苦情処理の仕組みについて、その仕組みが負の影響を早期に特定し、救済するための同様の機会を提供している場合には、それへの参加を考慮してもよい。…また、企業は、自身のメカニズムを構築するものの、費用を削減し自身の処理能力及び有効性を高めるために外部の共有のリソースを使用することもできる。…

以上のとおり、OHCHR 手引きは、指導原則 29 の内容を敷衍して解説しており、参考になる。特に本報告書に関連して指摘すべき点として、企業側と影響を受けるステークホルダーの集団側の両方の代表者による共同でのメカニズムの監視の仕組みを設けることが大いに有益となる可能性があるという点がある。この点については、本報告書の後記の図：「苦情処理・問題解決センターを設立・運用する場合のガバナンス、手続のフローの例」で、対話救済ガイドラインに基づき、企業のステークホルダーにより構成される諮問委員会が、苦情処理・問題解決センターに対する運営上の助言を行う仕組みにすることに繋がる。また、別途、特に本報告書に関連して指摘すべき点として、企業の問題解決メカニズムは、企業の内部告発（内部通報）制度と異なるという点がある。具体的には、企業の問題解決メカニズムは、自身への影響に関する懸念を提起するための、特に個人のための手段であり、企業の規範の違反を示すことをその個人に求める制度である内部通報制度と異なることが指摘されている。この点については、本報告書の後記の図：「問題解決メカニズムと、日本企業の既存の内部通報制度、クレーム処理制度との比較」で制度間の相違点を示しており、本報告書でも解説している。

次に、原則 30 は以下のとおり規定する。

30. 産業団体、マルチステークホルダー、及びその他が関わる協働型の取組みで人権に関連する基準の尊重を基礎にするものは、実効的な苦情処理メカニズムを備えているべきである。

そして、原則 30 について解説する公式コメントリーは、以下のとおり規定する。

人権に関連する基準は、行動規範、パフォーマンス基準、労働組合と多国籍企業とのグローバル枠組合意及び同様の誓約を通して、産業団体、マルチステークホルダー、及びその他による協働型の取組みが約束したコミットメントのなかで次第に反映されてきている。

そのような協働型の取組みでは、実効的なメカニズムの利用可能性が確保されるべきである。そうすれば、問題となるコミットメントが果たされていないとすると、影響を受ける当事者、またはその正当な代表者は、メカニズムを通じて懸念を提起することができる。このようなメカニズムを設けない場合には、取組みの正当性は損なわれかねない。メカニズムには、メンバー個人のレベル、協働型の取組みのレベル、または双方のレベルがあり得る。これらメカニズムは責任のありかたの問題も取り上げ、人権への負の影響を是正できるように助けとなるべきである。

以上のとおり、人権に関連する基準は産業団体、マルチステークホルダー、及びその他による協働型の取組みが約束したコミットメントのなかで次第に反映されてきているが、そのような協働型の取組みでは、実効的なメカニズムの利用可能性が確保されるべきであり、人権への負の影響を是正できる助けとなることが重要となる。

そして何より、前記のとおり、日本企業が問題解決メカニズムを構築・整備する際は、指導原則の原則 31 の確認と遵守、反映が重要となる。そこで、以下、原則 31 を確認する。

31. その実効性を確保するために、非司法的苦情処理メカニズムは、国家基盤型及び非国家基盤型を問わず、次の要件を充たすべきである。

- a. 正当性がある：利用者であるステークホルダー・グループから信頼され、苦情プロセスの公正な遂行に対して責任を負う。
- b. アクセスすることができる：利用者であるステークホルダー・グループすべてに認知されており、アクセスする際に特別の障壁に直面する人々に対し適切な支援を提供する。

- c. 予測可能である：各段階に目安となる所要期間を示した、明確で周知の手続が設けられ、利用可能なプロセス及び結果のタイプについて明確に説明され、履行を監視する手段がある。
 - d. 公平である：被害を受けた当事者が、公平で、情報に通じ、互いに相手に対する敬意を保持できる条件のもとで苦情処理プロセスに参加するために必要な情報源、助言及び専門知識への正当なアクセスができるようにする。
 - e. 透明性がある：苦情当事者にその進捗情報を継続的に知らせ、またその実効性について信頼を築き、危機にさらされている公共の利益をまもるために、メカニズムのパフォーマンスについて十分な情報を提供する。
 - f. 権利に矛盾しない：結果及び救済が、国際的に認められた人権に適合していることを確保する。
 - g. 継続的学習の源となる：メカニズムを改善し、今後の苦情や被害を防止するための教訓を明確にするために使える手段を活用する。
- 事業レベルのメカニズムも次の要件を充たすべきである。
- h. エンゲージメント及び対話に基づく：利用者となるステークホルダー・グループとメカニズムの設計やパフォーマンスについて協議し、苦情に対処し解決する手段として対話に焦点をあてる。

そして、原則 31 について解説する公式コメントリーは、以下のとおり規定する。

苦情処理メカニズムは、対象となる人々がそれを認知し、信頼し、使用することができる場合にのみ、その目的を果たすことができる。これらの要件は、非司法的苦情処理メカニズムを実際使うなかでその実効性を確保する助けとなるために、設計、修正、または評価するための基準を提供するものである。貧弱に設計または遂行された苦情処理メカニズムは、影響を受けるステークホルダーの間に、プロセスにより自分は力を奪われた、また軽視されたという思いが強まることで、苦情感情をこじれさせるリスクを生じかねない。

最初の 7 要件は、国家基盤型または非国家基盤型、裁定または対話形式、いずれのメカニズムにも適用される。第 8 要件は、企業が運営を支援する、事業レベルのメカニズムに特化したものである。

「苦情処理メカニズム」という用語は、ここではイメージ的な用語として使用されている。用語それ自体は、具体的なメカニズムに充てられる場合は必ずしも適切ではなく、また有用でもないかもしれないが、実効性のための要件は、いずれにしても変わらない。それぞれの要件についての解説は次の通りである。

- a. メカニズム利用者であるステークホルダーがその利用を選択するには、メカニズムを信頼しているはずである。苦情処理プロセスの当事者がメカニズムの公正な遂行に干渉できないように責任の所在を明らかにすることは、一般的に言って、ステークホルダーの信頼を築きあげるための一つの重要な要素である。
- b. アクセスへの障壁は、メカニズムに対する認知不足、使用言語、識字能力、費用、所在地の問題及び報復に対する恐れを含むであろう。
- c. メカニズムが信頼され活用されるために、メカニズムが設ける手続についての情報を広く提供すべきである。段階毎の所要期間枠は、時に柔軟性が必要とされることを認めながらも、可能なかぎり尊重されるべきである。
- d. 企業と影響を受けるステークホルダーの間の苦情申し立てまたは紛争において、後者は情報や専門知識や助言へのアクセスで非常に不利であり、費用を支払う財源を欠くこともしばしばである。この不均衡を是正できない場合、公正な手続を達成すること、また手続は公正なものであるとの認識が共に弱まり、永続的な解決に到るのが困難になりうる。
- e. それぞれの苦情処理の進捗について当事者と定期的に情報を共有することは、プロセスの信頼性を維持するために必要不可欠であろう。メカニズムのパフォーマンスについて、統計、事例研究、または具体的事案の処理に関する詳細な情報を通じて、広範なステークホルダーに対して透明性を確保することは、その正当性を示し広く信頼を得るために重要であ

る。同時に、必要な場合には、当事者対話や個人情報に関する秘密性は保持されるべきである。

- f. 苦情は人権という視点から構成されていないことがしばしばで、当初は人権への懸念を提起しないことも多い。しかしながら、結果が人権への関わりを持つ場合は、国際的に認められた人権に合致したものになるように注意すべきである。
- g. 苦情の頻度、パターン及び要因を定期的に分析することは、メカニズムの運営組織が今後の被害を防止するために変更すべき政策、手続または慣行を特定し、これらに影響を与えることを可能とする。
- h. 事業レベルの苦情処理メカニズムに関して影響を受けるステークホルダー・グループとその設計や実績について対話・協議することは、彼らのニーズを満たし、メカニズムが実際に活用され、それが首尾よく機能するという共通の利益を確保するのに役立つ。企業が、訴えの対象でありながら、同時にまた一方的に苦情処理の結果を決定するというのは正当ではなく、受け入れられないことである。これらメカニズムは、対話を通じて合意による解決に到ることに焦点をあてるべきである。裁定が必要とされる場合は、正当で、独立した第三者メカニズムにより行われるべきである。

以上のとおり、問題解決メカニズムに求められる要件を定めている指導原則の原則 31 を見ると、日本企業の設置する（事業レベルの）問題解決メカニズムは、(a) 正当性を有すること：利用者であるステークホルダー・グループに信頼され、苦情プロセスの公正な遂行について責任の所在を明らかにしていること、(b) ステークホルダーの利用が容易であること：利用者であるステークホルダー・グループすべてに認知されており、アクセスする際に特別の障壁に直面する人々に対し適切な支援を提供すること、(c) 予測可能性があること：各段階で目安となる所要期間を示した、明確かつ周知の手続が設けられ、利用可能なプロセスおよび結果の類型について明確に説明され、履行を監視する手段があること、(d) 公平であること：被害を受けた当事者が、公平で、情報に通じ、互いに相手に対する敬意を保持できる条件のもとで苦情処理プロセスに参加するために必要な情報源、助言および専門知識への正当なアクセスができるようにすること、(e) 透明性

があること：苦情当事者にその進捗情報を継続的に知らせ、またその実効性について信頼を築き、危機にさらされている公共の利益を守るために、メカニズムのパフォーマンスについて十分な情報を提供すること、(f) 権利への適合性：結果および救済が人権へ適合していること、(g)（企業等の問題解決メカニズムの運営組織にとって）継続的学習の源となるものであること：問題解決メカニズムを改善し、今後の苦情や被害を防止するための教訓を明確にするために利用可能な手段を活用するものであること、および、(h) 企業とステークホルダーとの間のエンゲージメントおよび対話に基づくこと：企業等と利用者（ステークホルダー・グループ）と問題解決メカニズムの設計やパフォーマンスについて協議し、苦情に対処し解決する手段として対話に焦点をあてること、が必要とされている。

このように、原則 31 の公式コメントリーは、問題解決メカニズムは、ステークホルダーがそれを認知し、信頼し、使用することができる場合にのみ、その目的を果たすことができると述べ、貧弱に設計または遂行された問題解決メカニズムは、影響を受けるステークホルダーの間に、問題解決メカニズムのプロセスにより自分は力を奪われ、または軽視されたという思いが強まることで、苦情の感情をこじれさせるリスクを生じかねないことを指摘している。よって、日本企業は、メカニズムの構築・整備に際して、各要件を満たす形で適切な設計を行う必要がある。日本企業としても、上記の各要件に則って問題解決メカニズムを構築・整備する必要があると考えられる。

ここで、特に注意すべきこととしては、原則 31(h)の公式コメントリーが、企業の問題解決メカニズムに関し、「企業が、訴えの対象でありながら、同時にまた一方的に苦情処理の結果を決定するというのは正当ではなく、受け入れられないことである。これらメカニズムは、対話を通じて合意による解決に到ることに焦点をあてるべきである。裁定が必要とされる場合は、正当で、独立した第三者メカニズムにより行われるべきである。」と強調していることがある。

この点は重要であり、既に内部通報制度やクレーム処理制度を構築している日本企業においても、①対話を通じて合意による解決に到ることに焦点をあてることと、②裁定が必要とされる場

合は、正当で、独立した第三者メカニズムにより行われるべきでことを満たす、真の問題解決メカニズムになっているかを確認する必要がある。

また、以下は、OHCHR 手引きにおいて原則 31 について記載された内容のポイントである。

国家的な、そして事業活動レベルでの苦情処理メカニズムの両方が、企業に関連する人権侵害による影響を受けている人に救済を提供するために有効でなければならない。真に有効な事業活動レベルでの苦情処理メカニズムであれば、指導原則 29 において取り上げたような種類の利益を生み出すことが可能となり、早期の問題特定や、早期かつ合意に基づく解決、信頼の増大、また、抗議行動、訴訟その他の種類の異議申立ての回避などが可能となる。

…したがって、事業活動レベルでの苦情処理メカニズムが、その効果を確実なものにするために役立つ特定の基準を満たすことは重要である。

この指導原則における基準は、調査、協議及び実地試験というプロセスを通じて開発された。

…これらの基準は相互に関連しており、一体的なものとして捉えられるべきである。1 つを除外すると他の基準を満たす力が弱まり、全体としてそのメカニズムの効果が削がれてしまう。個々の基準については、指導原則の注釈において更に説明されている。

企業にとって、実務におけるメカニズムの有効性の評価に役立つ適切な判断基準を策定することは重要となる。この判断基準に何を含めるべきかに関してステークホルダーからの情報を得ることとは、これらのステークホルダーにとって「成功」とはどのようなものであるかについての考え方を適切に反映させるために、有益となるであろう。…

以上のとおり、OHCHR 手引きは、指導原則 31 の内容も敷衍して解説しており、参考になる。特に本報告書に関連して指摘すべき点として、企業の問題解決メカニズムは、原則 31 の基準を満たしている必要があることがここでも指摘されている。

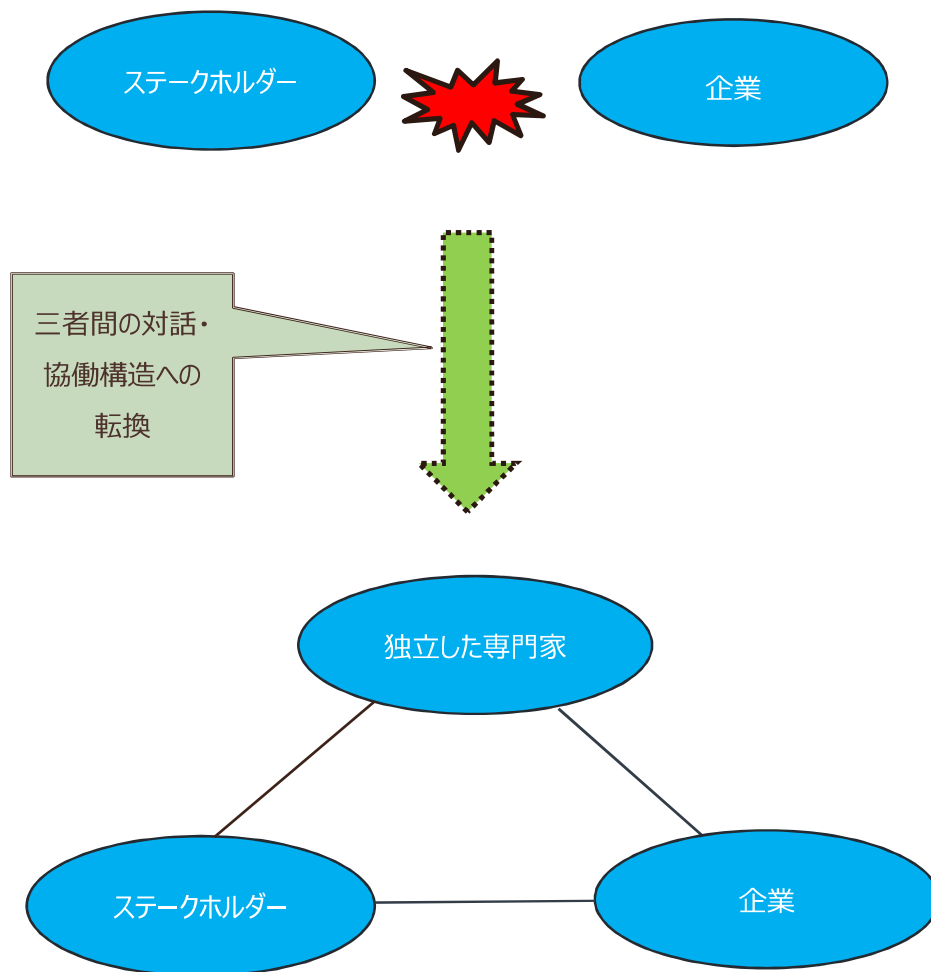
多くの日本企業は、既に内部通報制度やクレーム処理制度を構築しており、これらも企業の苦情処理メカニズムの一種と評価することはできる。しかしながら、指導原則が要請する問題解決メカニズムの利用者は、サプライ・チェーンにおける関係者（昨今わが国で問題となっている外国人技能実習生も含まれ得る）を含むステークホルダーを広く想定しているのに対し、内部通報制度及びクレーム処理制度の利用者はそれぞれ企業の役員・従業員や消費者のみに限定されているのが一般的である。また、内部通報制度及びクレーム処理制度の対象案件は、法令・社内規範の違反や、商品・サービスの質・内容の問題に限定されているのが通常である。さらに、指導原則が規定する問題解決メカニズムは、日本企業の既存の内部通報制度やクレーム処理制度と異なり、前記ように原則 31(h)の公式コメントリーが特に指摘しているとおり、独立した専門家が積極的に関与して問題の解決を図ることにより、企業とステークホルダーの間の相互理解と対話が促進され、企業における苦情処理・問題解決の実効性が向上し、また、被害者の実効的救済を図ること等が可能になるという特長も有する。かかる特長については、以下の図も参照されたい。

図：問題解決メカニズムと、日本企業の既存の内部通報制度、クレーム処理制度との比較

	内部通報制度	クレーム処理制度	問題解決メカニズム
利用者（通報可能な者）	役員・従業員	消費者	ステークホルダー全般
対象案件	法令・社内規範に関連する問題に限定されていることが一般的	商品・サービスの質・内容に限定されていることが一般的	ビジネスと人権に関する課題を広く対象とする
企業とステークホルダー間の問題解決の実効性	企業とステークホルダー間の二者の対立構造となり、問題の実効的解決を図れないことがあり得る	企業とステークホルダー間の二者の対立構造となり、問題の実効的解決を図れないことがあり得る	企業とステークホルダー間の二者の対立構造を、三面的な対話・協働構造に転換させて、独立した専門家が積極的に関与して、問題の実効的解決を図ることが可能

以上の「問題解決メカニズムによる対話・協働構造への転換」については、以下の図を参照されたい。

図：問題解決メカニズムによる対話・協働構造への転換



以上のように、問題解決メカニズムには、日本企業において、既存の内部通報制度やクレーム処理制度に比して多くの優位点がある。日本企業においては、近時、特にセクハラ・パワハラ・マタハラに関する社員の内部通報を企業側が適切に対応しないことによる問題の悪化・SNSでの拡散や、サプライ・チェーンにおける外国人技能実習生の労働環境の問題がリスク要因として拡大している。そこで、社員のみならず、外国人技能実習生や彼ら／彼女らを支援する人権 NGO 等を含むステークホルダー全般からの通報を広く受け、独立した専門家が積極的に関与して企業とステークホルダーの間の相互理解を促す、問題解決メカニズムを強化・発展させることは、日本企業のリスクマネジメントの観点から極めて有用と考えられる。

なお、わが国でも企業不祥事発生の際には第三者委員会や調査委員会が設置されることが多い。平時の苦情処理・問題解決の段階においても、より簡易な形で、外部の独立専門家に仲介・調査を委ねる開かれた仕組みを確保することが、企業の苦情処理・問題解決に関してステークホルダーからの信頼を確保することにとり有益である。

日本企業においては、指導原則の遵守という面のみならず、これらの優位点からメリットを受けるといえる面においても、既存の内部通報制度やクレーム処理制度を強化・発展させて、問題解決メカニズムを構築・整備することが求められているといえる。

わが国における問題解決メカニズムの例としては、①東京 2020 組織委員会：調達コードに係る通報受付窓口、②OECD 多国籍企業行動指針に基づく各国「連絡窓口」（NCP：National Contact Point）における問題解決支援制度、③JBIC、JICA における環境社会配慮ガイドラインに基づく異議申立手続、④不二製油グループ株式会社におけるグリーンバンスメカニズム（苦情処理メカニズム）、⑤公益財団法人 日本スポーツ仲裁機構、特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）、一般財団法人 日本損害保険協会 そんぽ ADR センター等における ADR（裁判外紛争解決手続）が挙げられる。

これらの中には、指導原則を踏まえて制度設計がなされているものもあり、問題解決メカニズムを構築・整備しようとする日本企業の参考になると考えられる。ここで、上記の④についていうと、

不二製油グループ株式会社は、グリーンバンスメカニズム（苦情処理メカニズム）の設置・運用を含む積極的な ESG 経営が評価され、低利での特別な融資（ポジティブ・インパクト・ファイナンス：資金使途を特定しない事業会社向け融資タイプ）を獲得したり、外部機関の投資格付けが高い評価を得たりしている等の経済的なメリットを得ていることが注目される。ポジティブ・インパクト・ファイナンスは、国連環境計画金融イニシアティブが定めたポジティブ・インパクト金融原則に即して、企業活動が環境・社会・経済にもたらすインパクト（ポジティブな影響とネガティブな影響）を包括的に分析・評価し、当該活動の継続的な支援を目的として融資が実行され、かつ、企業の SDGs 達成への貢献度合いを企業が評価指標を活用して具体的に明示して開示することが最大の特徴である。⁵ポジティブ・インパクト・ファイナンスの獲得のように、リスクマネジメントの向上というメリットに加えて、問題解決メカニズムの設置・運用による積極的メリットが認められることは、他の日本企業にもより注目されるべきと考えられる。

2. 対話救済ガイドラインの内容

以上のような指導原則の要件を踏まえた基準となる文書として、グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンと、ビジネスと人権ロイヤーズネットワークを幹事協力団体とする「責任ある企業行動及びサプライ・チェーン研究会」（以下「研究会」という）⁶は、2019 年 12 月、日本企業が問題解決メカニズムを強化・発展するための指針として、「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（第 1 版）」（以下「対話救済ガイドライン」という）を発表した。⁷研究会は、対話救済ガイドライン策定にあたって、OECD 責任ある企業行動センターや ILO 駐日事務所の助言・支援を受けている。また、国内外・各界の関係者からは、対話救済ガイドラインの発表を歓迎し、普及を期待するメッセージが寄せられている。前記のとおり、指導原則は抽

⁵

https://www.fujioilholdings.com/news/2019/___icsFiles/afieldfile/2019/04/09/0328_newsrelease_J.pdf

⁶企業、投資家、市民社会、専門家、法律家、公的機関等の多様なマルチステークホルダー関係者から構成される研究会であり、筆者は共同事務局を務めている。

⁷ <https://www.bhrlawyers.org/erguidelines>

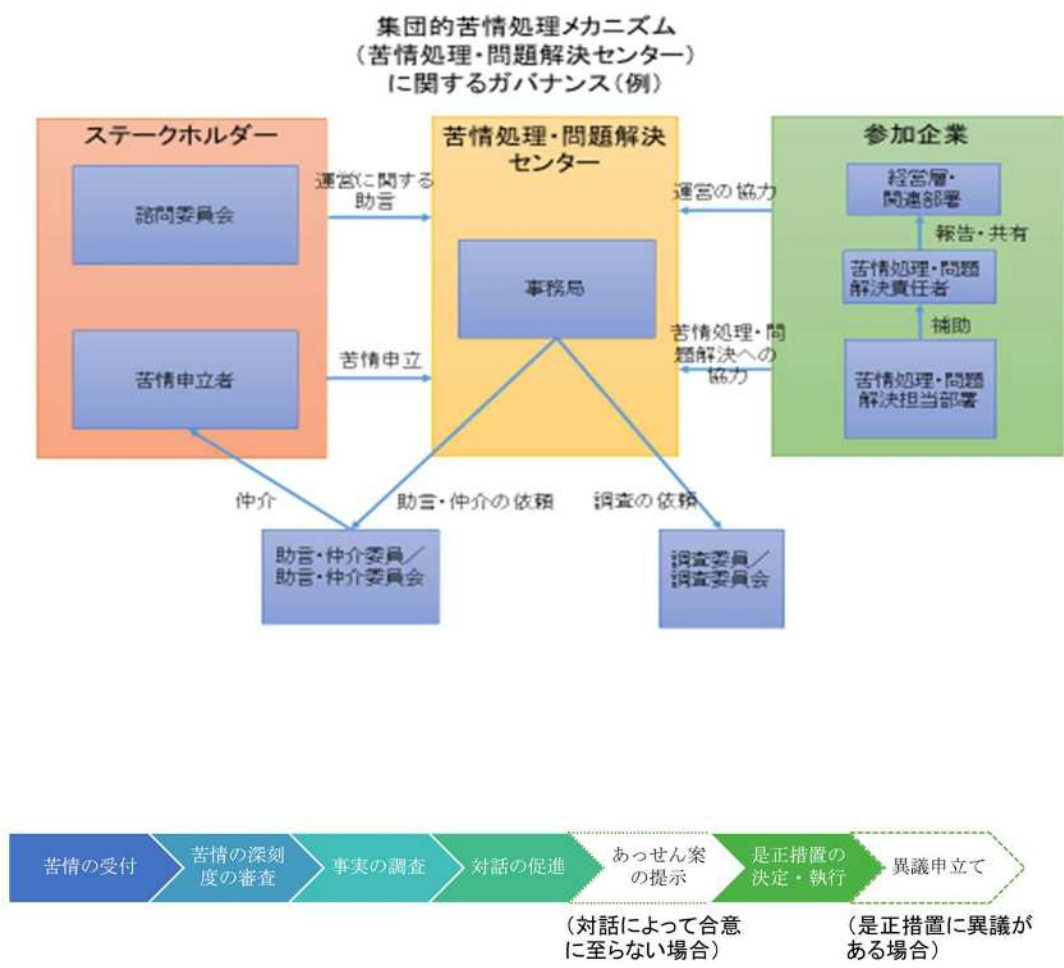
象的な規定にとどまり、解釈が容易でない点もあるところ、対話救済ガイドラインは、日本企業が問題解決メカニズムを構築・整備する際に具体的に参照可能な文書といえる。

対話救済ガイドラインは、①「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（本文）」、②「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」（以下「センターガイドライン」という）、並びに③「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基本アクション」に加えて、④対話救済ガイドラインの序論から構成されている。この内、特に本報告書に関係するのは、センターガイドラインである。①及び②を【本報告書別紙 1（1-1 及び 1-2）】として添付する。

問題解決メカニズムは、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問題解決メカニズムを整備し、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（仮称：苦情処理・問題解決センター）が集団的な問題解決メカニズム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・問題解決センターが、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。実際、筆者がヒアリングを行っている日本企業からは、独立した専門組織・機関の要望を多く耳にした。

センターガイドラインは、苦情処理・問題解決センターを整備する際の留意点を、特に個別企業による問題解決メカニズムとの異同、参加企業の役割を中心に示している。苦情処理・問題解決センターを設立・運用する場合のガバナンス、手続のフローの例は以下のとおりである。

図：苦情処理・問題解決センターを設立・運用する場合のガバナンス、手順のフローの例



苦情処理・問題解決センターの役割・機能としては、日本企業とステークホルダー双方のメリットとなり、かつ、社会的イノベーションを引き起こすことが期待される機能—日本企業とステークホルダーの間の問題解決メカニズム（オンライン紛争解決手続（ODR：Online Dispute Resolution）を含む）の他、人権 DD 等の調査実施等の機能、教育・研修機能、日本企業と人権・環境 NGO の間の対話・協働を促進するプラットフォーム機能—が考えられる。

ここで、苦情処理・問題解決センターの設置・運営においては、センターガイドラインでも記載されているとおり、わが国の適用法令—特に弁護士法と、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（以下「ADR 法」という）—の遵守に留意する必要がある。この点については、これまでわが国でいまだ十分に議論されていないと思われるが、わが国に集団的な苦情処理・問題解決センターを設立し、構築・整備する場合に生じるフィジビリティの検討の際に重要な論点となるため、以下で検討する。

3. 適用法令上の要件

既存の法的規制で重要なものとしては、法律事件に関する法律事務の取扱いを弁護士又は弁護士法人のみに許容し、その違反について刑罰を予定する弁護士法上の規律（弁護士法 72 条・77 条 3 号）や、裁判外紛争解決手続（以下「ADR」という）、特に調停や和解の仲介を内容とする民間紛争解決手続について法務大臣による認証制度を導入し、その利用の促進を図るとともに各種の法的特例を定める ADR 法上の規律が挙げられる。こうした規律の結果、無料で法的助言や調停、和解の仲介については特段の規制がない一方で、報酬を得る目的で法律事件の鑑定、代理、調停、和解等を業とすることができるのは、原則として弁護士又は弁護士法人に限られる。もっとも、ADR 法上の認証を受けた事業者および手続実施者は、弁護士又は弁護士法人でなくても、報酬を得る目的で、業として、調停や和解の仲介を行うことができる（ADR 法 28 条）というのが現在の規制の基本的な枠組である。

弁護士法上の規制は、弁護士の資格を有せず、弁護士法の定める厳格な資格要件やその職務の誠実適正な遂行のために必要とされる各種規律に服しない者が、自らの利益のために他

人の法律事件にみだりに介入し、もって関係人の利益を損ない、ひいては、法律生活の公正・円滑を妨げ、法律秩序を害するという弊害が生じることを防ぐ趣旨に基づくとされる。これに対して、ADR 法の規律は、民間紛争解決手続の利便の向上を図り、紛争当事者が解決にふさわしい手続を選択することを容易にするなどの同法の立法目的（同法 1 条参照）を実現するために必要な限度で、手続実施者が弁護士でない場合における弁護士助言措置などの認証要件（同法 6 条 5 号）や、認証 ADR 機関に対する法務大臣による監督（同法 20～24 条）などを定めることにより、弁護士法の例外を定めている。

弁護士法が規制するのは報酬を得る目的で業としてする活動であるから、報酬目的でない限りは、業としてする活動であっても同法の規制は及ばない。しかし、ここでいう「報酬」には、第三者から受け取るものを含むものとされ、また、間接的な対価関係でも足りるものと解されていることから、紛争当事者にとって無料のサービスのように見えるものであっても、「報酬」にあたる場合がある。また、弁護士法 72 条にいう「法律事件」とは、法律上の権利義務に関し争いや疑義があり、または新たな権利義務関係を発生させる案件をいうとする理解が一般的であり、いわゆる事件性の要否などに関係して、その範囲については議論があるが、現実当事者双方の言い分が食い違い、その解決が問題となるような場合については、これに該当することに異論がないといわれている。これを前提とすれば、日本企業とステークホルダーの間の問題解決が問題となる事案は、通常「法律事件」に該当し、当該事案について調停等の方式によって法律見解を述べることは、同条が禁じる「鑑定」にあたることになると考えられる。⁸

以上に関連して、わが国の政府は、紛争の多様化に対応した我が国のビジネス環境整備として、オンラインでの紛争解決（ODR）などの IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続等の民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する検討を行うため、ODR 活性化検討会を設置し、⁹同

⁸ 以上の解釈について、垣内秀介「ODR の健全な発展に向けた法制度上の課題」（NBL1175 号）22 ページ。

⁹ <https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/odrkasseika/index.html>

研究会は本年 3 月に基本方針を策定した（本年 3 月 16 日付 ODR 活性化に向けた取りまとめ）（以下「本件取りまとめ」という）。¹⁰

本件とりまとめでは、弁護士法等との関係について、以下のとおり説明されている（21 ページ以下）。政府の検討会で検討された内容であるだけに、わが国において苦情処理・問題解決センターの設置・運営を行う際も留意する必要があると考えられる。

一般論として考えられる解釈・整理

弁護士法第 72 条は、弁護士又は弁護士法人以外の者が、報酬を得る目的で、他人の法律事務の取扱い等を業とすることを禁止している。同条は、罰則の構成要件を定めた規定であるから、その解釈・適用は捜査機関、最終的には裁判所の判断に委ねられるものであり、個々の具体的な事情を踏まえてその適法性が判断されることが前提となるが、なお一般論としていうのであれば、ODR 活用と弁護士法・ADR 法等との関係やその他想定される法的問題等について、フェーズ毎に、以下のような解釈・整理が可能ではないかと考えられる。

a) 検討フェーズについて

弁護士又は弁護士法人以外の者が、オンライン上において、一般的な法情報（法令の内容、裁判例情報、その他の統計情報、法律に関する文献情報、法令の一般的な解釈などの一般的な法的意見など）を提供することは、弁護士法第 72 条に違反するものではないと考えられる。

また、検討フェーズにおけるその他の法的問題として、インターネット上で提供される法的情報の正確性をいかに確保するかという点があるが、提供される法的情報の内容そのものに直接的で厳格な規制を施すのは現時点においては困難と考えられ、その情報提供が報酬を得る目的で業としてされるものかどうか等も踏まえつつ、ガイドラインを始めとするソフトローによる規制や、事後的救済によって図られていくものと考えられる。

¹⁰ <https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/odrkasseika/pdf/report.pdf>

b) 相談フェーズについて

相談対応者による適法な相談業務の前段階として、相談者の相談内容の概要を把握・整理するために、チャットボット等の自動応答方式の IT・AI 技術を活用することは、弁護士法との関係で、直ちに禁止されるものではないと考えられる。

そして、相談対応者が適法な相談業務対応の補助として、IT・AI による支援を受けることについても、相談対応者ないし相談機関が最終的な責任主体として相談業務を行うのであれば、許容されるものと考えられる。

c) 交渉フェーズについて

弁護士又は弁護士法人以外の者が、紛争当事者同士がオンライン上で協議・交渉するための場（チャット、ウェブ上の掲示板などのツール、アプリなど）を提供することは、第三者が報酬を得る目的で実質的に和解あっせんを行っているなど弁護士法第 72 条が禁止する行為に該当するサービスが含まれない限り、同条に違反するものではないと考えられる。そして、協議・交渉を行う紛争当事者に対する支援として、上記のような協議の場を提供するとともに、第三者の立場から、一般的な法情報を提供することも許容されうであろう。

d) ADR フェーズについて

弁護士又は弁護士法人以外の民間事業者が ODR を活用した ADR を実施することについては、ADR 法に基づく認証を取得することで、実現することができる。

弁護士又は認証 ADR 機関における手続実施者（和解あっせん人）が、補助として IT・AI による支援を受けることについては、相談フェーズと同様、和解あっせん人が最終的な責任主体として和解あっせんを実施するのであれば、許容されるものと考えられる。

イ 個別の ODR 事業の明確化策について

ODR 活用と弁護士法等との関係について、相談機関や ADR 機関を念頭に置いた一般的な整理・解釈は以上のとおりであるが、他方で、様々な類型や内容があり得る個別の ODR に係る事業計画等を念頭において、個々の類型ごとに、弁護士法その他の法規制への適合性を予め明確にすることは困難である。もっとも、事業者が、具体的な事業計画について、規

制所管省庁に対して、予め法規制の適用の有無を確認する制度として、産業競争力強化法に基づく「グレーゾーン解消制度」があり、同制度を通じて、許容される ODR 事業タイプの明確化が図られることが期待できよう。この点、一般的な整理・解釈として ODR 有償サービスと弁護士法の関係は十分に明確となったとはいえず、上記「グレーゾーン解消制度」を通じて、許容される事業タイプの範囲が狭く、現行法のもとでは、安心して ODR サービスが提供できないような事態が生ずるようであれば、ODR を推進する観点からは、将来的には、我が国における弁護士法等の規制の趣旨を踏まえつつ、ODR 分野の規律の在り方について検討を開始するべきではないかとの意見が示された。他方で、仮に弁護士法上許容されない事業タイプが明らかとなったとしても、そのことから直ちに法改正の必要性が基礎付けられるものではなく、弁護士法の趣旨等を踏まえた慎重な検討が不可欠であるとの意見が示された。いずれにせよ、ODR 活用と弁護士法等との関係については、今後も様々な観点から議論が深められていくことが期待される。

(後略)

本件取りまとめでは、上記の説明に加えて、「一般に、弁護士法第 72 条から第 74 条までの禁止に違反する行為を総称して非弁行為といわれるが、ADR フェーズを念頭に置くと、手続代理人となる資格のない者が当事者の代理人として調停手続に関与すること、資格のない者が和解の仲介を行うことなどが典型例として挙げられよう。」という指摘もなされている。

以上からすると、少なくとも、苦情処理・問題解決センターにおいて、ステークホルダーに対する相談業務の実施や、ステークホルダーと日本企業の間の問題解決メカニズムを実施することについては、弁護士・弁護士法人又は ADR 法に基づく認証を取得した認証 ADR 機関が実施する必要があると考えられる。ただ、常に弁護士・弁護士法人を介在させて問題解決を行うとするとセンターの運営が硬直的になると考えられるので、以下では、苦情処理・問題解決センターが ADR 法に基づく認証を取得することを前提に、当該認証制度を確認することとする。

III. ADR 法に基づく認証制度の内容

1. ADR 法の内容

ADR 法は 2007 年に施行された。紛争の解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、国民の権利利益の適切な実現に資することを目的として、裁判外紛争解決手続についての基本理念等を定めるとともに、民間紛争解決手続（民間事業者が行う調停、あっせん等）の業務（以下「ADR 業務」という）に関し、法務大臣による認証の制度を設け、併せて、時効の中断等に係る特例を定めてその利便の向上を図っている。

ADR 法に基づく ADR 業務に関する認証制度のポイントは、以下のとおりである。

➤ 意義

調停、あっせん等の和解の仲介の業務を行う民間事業者は、その業務について、申請により、適正性を確保するために法律で定める一定の基準・要件に適合するときに、法務大臣の認証を受けることができる。

➤ 認証の基準・要件等

- ① 取り扱う紛争の範囲に応じて適切な手続実施者（調停人等）を選任するための方法、弁護士でない者が手続実施者となる場合の弁護士の関与に関する措置等を定めていること等、その業務が法定の基準に適合すること。
- ② ①の業務を行うのに必要な知識・能力、経理的基礎を有すること。
- ③ 暴力団員である等一定の事由に該当する者は、認証を受けることができない。

➤ 認証申請手数料：14 万 5000 円

➤ 認証を受けた手続の利用に係る特例等

- ① 認証紛争解決手続の利用に関し、所定の要件の下に時効中断効及び訴訟手続の中止を認めるとともに、調停の前置に関する特則を設ける。
- ② 認証紛争解決事業者（手続実施者を含む。）は、認証紛争解決手続の業務を行うことに関し、報酬を受けることができる。

➤ 報告等

- ① 認証紛争解決事業者は、事業年度ごとに事業報告書等を作成し、法務大臣に提出しなければならない。
- ② 認証紛争解決手続の業務の適正な運営を確保するため、法務大臣は、一定の要件の下で認証紛争解決事業者に対し、報告徴求、立入検査、必要な措置の勧告・命令をすることができるほか、認証の基準・要件を満たさなくなった場合等には認証を取り消すことができる。

➤ 利用者への選択の目安の提供

- ① 認証紛争解決事業者は、認証を受けている旨及び業務に関する一定の事項を事務所に掲示しなければならない。
- ② 法務大臣は、認証紛争解決手続の業務に関する情報を広く提供するため、インターネット等を利用してこれらの情報を公表することができる。

2. 認証 ADR 機関

前記の認証の基準・要件を満たして認証され、現在も存続しているわが国の認証 ADR 機関の数は現在 158 に上る。なお、ADR 法施行以来、9 の認証 ADR 機関が業務の廃止又は解散に至っている。¹¹以下では、認証 ADR 機関の取扱件数を確認する。それにより、ADR 機関と

¹¹ <http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/jigyousya/ninsyou-index.html>

なる苦情処理・問題解決センターの運用上のフィジビリティを確認することができると考えられるからである。

法務省が公表した情報（「認証紛争解決事業者の取扱件数（全体）：本年 2 月現在」）【本報告書別紙 2】によると、2018 年のわが国の認証 ADR 機関（認証紛争解決事業者）の合計受理件数は 1,654 件で、既済件数は 1,326 件である。ただ、個々の認証 ADR 機関の受理件数を見ると、1 年あたりの件数が 10 以上である ADR 機関は 8 のみにとどまる。この内、受理件数が 100 件以上の認証 ADR 機関は、特定非営利活動法人 証券・金融商品 あっせん相談センター（FINMAC）（以下「FINMAC」という）の 712 件、愛知県弁護士会の 196 件、公益社団法人 民間総合調停センター（以下「民間総合調停センター」という）の 187 件のみである。わが国では ADR の利用が低調と評されているが、このデータでも裏付けられているといえる。

以下、これら 3 つの認証 ADR 機関の受理件数が多い理由と収支状況等を確認する。

➤ FINMAC

FINMAC は、金融分野の ADR の専門機関として、中立・公正な立場で苦情・紛争を解決する業務やこれに付随する業務に取り組んでいる。具体的には、FINMAC の相談員が仲介して、消費者からの金融商品取引業等の業務に関する苦情を相手方の金融商品取引業者等（以下「金事業者等」という）に取り次ぎ、必要な助言等を添えつつ金事業者等から受けた社内調査報告を消費者に伝えるなどして、その解決を促進するとともに、苦情解決の段階で消費者の納得が得られない場合に、その申立てを受けて、金融分野に精通する弁護士である紛争解決委員（あっせん委員）の下で話し合いによる解決を図る紛争解決（あっせん）手続を実施している。

FINMAC は特定非営利活動法人（NPO 法人）として設立されているが、金融商品取引法を特別の根拠規定として活動しており、消費者と第一種金融商品取引業者の間の金融商品取引のトラブルについては金融商品取引法上の指定紛争解決機関の業務として、消費者と第二

種金融商品取引業者の間の金融商品取引のトラブルについては金融商品取引法上の認定投資者保護者団体として業務を行っている。また苦情処理・紛争解決業務は、金融商品取引業協会（日本証券業協会、一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本暗号資産取引業協会、一般社団法人、及び日本 STO 協会）からの業務委託を受ける形で実施している。FINMAC の紛争解決（あっせん）手続においては、金商業者等は手続受諾義務を負っていることから、消費者としては安心して申立てを行うことが可能となっている。なお、消費者が負担する申立費用は、損害賠償請求額に応じ 2,090 円から 52,360 円で、低額にとどめられている。FINMAC のウェブサイトによると、あっせんは、申立てを受けたときから、なるべく 4 か月以内に解決できるように目指しているとのことである。ただし、事案によって、数回に分けて事情を聴取する必要がある場合もあり、こうしたケースでは、少し長い期間を要することもあるとのことである。¹²

紛争解決の手続フローチャートは【本報告書別紙 3】のとおりである。¹³

ここで、FIMAC の予算額を確認すると、「平成 30 年度収支予算書」¹⁴（【本報告書別紙 4】）では、経常収入合計約 3 億 8000 万円の内、日本証券業協会等の諸団体負担金が約 2 億 2000 万円を占めており、その他の主な項目として、各会員からの会費収入は約 360 万円、資本市場振興財団からの助成金収入は 9500 万円、第二種金融商品取引業者負担金は 5200 万円である。このように、FINMAC の紛争解決（あっせん）手続では申立て費用が低額に抑えられている反面として、諸団体負担金が収入の大部分を占めていることが分かる。これは、FINMAC が金融商品取引法を特別の根拠規定として活動しているからこそ、諸団体から多額の負担金の拠出を受けることができていると考えられる。例えば、日本証券業協会からは、約 1 億 8000 万円の分担金が拠出されている。他方、経常支出の内、「相談、苦情解決及びあっせ

¹² <https://www.finmac.or.jp/faq/>

¹³ <http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/jigyousya/0056/05-1-1.pdf>

¹⁴ https://www.finmac.or.jp/wp/wp-content/uploads/2020/03/40_siryoz.pdf

ん事業支出」に約 2 億 7600 万円、事務局運営費に 1700 万円、賃借料に約 4200 万円、役員報酬に約 2900 万円が拠出されている。

➤ 愛知県弁護士会

愛知県弁護士会は、家族紛争、近隣紛争から、労働事件、契約事件、犯罪被害事件、建築紛争、医療過誤、同族会社の相続問題等に広く対応する、「紛争解決センター」（旧名称「あっせん・仲裁センター」）を 1997 年に開設し、運営を行っている。

紛争解決センターを利用する際の費用は、申立手数料として 1 件あたり 1 万円（消費税別）に加えて、紛争が解決した場合の所定の手数料の支払いが必要となる。愛知県弁護士会のウェブサイトの記載によると、当該手数料は以下のとおりである。¹⁵

成立手数料計算式

紛争の価格 (和解契約等において解決額として示された経済的利益の額)	計算式
100 万円までの場合	6.4%
100 万円を超え 200 万円までの場合	4% + 2 万 4000 円
200 万円を超え 500 万円までの場合	2.4% + 5 万 6000 円
500 万円を超え 5,000 万円までの場合	1.6% + 9 万 6000 円

¹⁵ <https://www.aiben.jp/page/assen/hiyou.html>

5,000 万円を超え 1 億円までの場合	0.8% + 49 万 6000 円
1 億円を超える場合	0.4% + 89 万 6000 円

紛争解決期間としては、平均では、申立てから第 1 回期日までに 1 か月～ 1 か月半程度かかり、その後 3～4 回の話し合いを経て、5 か月程度で解決しているとのことである。ただ、複雑な事件だとさらに期間が必要とのことである。

愛知県弁護士会の紛争解決センターの受付フローチャート（標準的な手続の進行）は【本報告書別紙 5】のとおりである。¹⁶

愛知県弁護士会のウェブサイトで説明されているように、紛争解決センターは申立ての相手方に話し合いに応ずるよう促すことはできるが、応諾を強制することはできない。もっとも、応諾率は、2012 年の実績では 73.8%に達しているとのことである。理由として、申立ての相手方も、何とか話し合いによって解決したいと望んでいるため、このような高い応諾率になっていると推測しているとのことである。

前記のとおり、愛知県弁護士会の 2018 年の受理件数は 196 件に上るが、同弁護士会の関係者から聴取したところ、同弁護士会と会員である弁護士が積極的な広報を行っており、その成果として多数の受理につながっているのではないかとのことであった。

なお、愛知県弁護士会の予算は公開されておらず、紛争解決センターの ADR に関する経常収入・支出状況は不明である。ただ、前記のとおり、申立料に加えて、紛争が解決した場合の所定の手数料を徴収している他、弁護士会から相当額の補助が拠出されていることが推測される。

¹⁶ <http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/jigyousya/0012/05-1-1.pdf>

➤ 公益社団法人 民間総合調停センター

民間総合調停センターは、ADR 法に基づく ADR 機関として、専門性を持った士業団体を中心に、国、地方公共団体、経済団体等の各種団体が参画し、運営及び手続を協働して行い、市民にとって裁判と並ぶ魅力的で利用しやすい裁判外紛争手続を提供し、もって市民の権利利益の適切な実現に資することを目的としており、ADR 事業等を行っている。構成団体は 24 団体に上っており、大阪弁護士会の他、大坂司法書士会、大阪府、大阪市等で構成されている。

民間総合調停センターを利用する際の費用は、申立手数料として 1 件あたり 1 万円に加えて、紛争が解決した場合の所定の手数料の支払いが必要となる。民間総合調停センターのウェブサイト記載によると、当該手数料は以下のとおりである。¹⁷

紛争解決額	標準額
0～100 万円未満	15,000 円
100 万円以上～200 万円未満	20,000 円
200 万円以上～500 万円未満	30,000 円
500 万円以上～1000 万円未満	50,000 円

民間総合調停センターのウェブサイトによると、紛争解決期間としては、事案にもよるが、申立ての相手方が手続に応じた後、3 回程度（3 ヶ月程度）で解決するよう努力するとのことである。¹⁸

前記のとおり、民間総合調停センターの 2018 年の受理件数は 187 件に上るが、構成団体は 24 であることからすると、実際の一団体あたりの受理件数は約 7 件程度にとどまっているといえる。

紛争解決の手続フローチャートは【本報告書別紙 6】のとおりである。¹⁹

¹⁷ <https://minkanchotei.or.jp/solve/cost.html>

¹⁸ <https://minkanchotei.or.jp/faq/>

¹⁹ <http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/jigyousya/oo43/05-1-1.pdf>

ここで、民間総合調停センターの予算額を確認すると、2020 年度の収支予算書²⁰（【本報告書別紙 6】）では、事業活動収入合計約 2300 万円の内、会費収入は 335 万円、負担金会費収入は 1500 万円、ADR 事業収入は約 475 万円である。このように、負担金会費収入が収入の大部分を占めていることが分かる。これは、民間総合調停センターが、大阪府や大阪市のような地方自治体を含む構成団体で構成されていることから、多額の負担金会費の拠出を受けることができていると考えられる。他方、経常支出の内、事業費支出は約 2850 万円で、管理費支出は約 230 万円が拠出されている。管理費支出の内、特に会館使用料支出は 55 万円となっており、構成団体の特別な協力により支出を抑制できていることが推測される。ただし、結果として、当期収支差額は約 1000 万円の赤字となっている。

以上、わが国の認証 ADR 機関の内、一年あたりの受理件数が 100 件以上で、事業上、持続的に運営することが可能な団体と思われる FINMAC、愛知県弁護士会及び民間総合調停センターを見てきたが、いずれも、ADR 手続の申立者の申立手数料等では十分な収入を賄えておらず、諸団体負担金や負担金会費収入、参加団体からの特別な協力により収入を確保したり支出を抑制したりしていることが推測される。また、各団体の ADR 手続における申立料の金額は約 5 万円以内に抑えられていることがわかる。

以上のような状況は、他の認証 ADR 機関でも同様と思われる。すなわち、当職が事情を聴取した公益財団法人 日本スポーツ仲裁機構の関係者によると、同機構でも、収入の大部分は toto 助成事業やスポーツ庁委託事業で確保しており、ADR 手続の申立者の申立手数料等では十分な収入を賄えていないとのことである（2019 年度決算報告、【本報告書別紙 7】）²¹。

3. 本件における検討

以上を踏まえて、わが国に苦情処理・問題解決センターを設立し、構築・整備する場合を想定すると、手続の利用者の利用しやすさを確保するという観点からも（指導原則 31(b)）、ま

²⁰ https://minkanchotei.or.jp/cgi-image/112/112_hmunYxjYmtHDHXSkYxgaiFAxhnxOOGRCpFpFFNNPHTRpCcguUJ.pdf

²¹ http://jsaa.jp/doc/financial_statement/2019.pdf

た、わが国における他の認証 ADR 機関との比較という観点からも、申立料の金額は最大でも約 5 万円以内に抑えることが必要と考えられる。また、そもそも、「ビジネスと人権」に関する問題解決を図るという、苦情処理・問題解決センターの設立の趣旨・目的を考えれば、紛争が解決した場合の「経済的利益」を観念することは難しく、愛知県弁護士会や民間総合調停センターの設
定している、紛争が解決した場合の別途の手数料の徴収は想定しにくい、又は徴収するとしても低額にとどめるべきと考えられる。

そうすると、わが国に苦情処理・問題解決センターを設立し、構築・整備するとすれば、その持続的運営のためには、①相当額の諸団体負担金や負担金会費収入、公的な補助金や民間からの寄付金を確保することや、②他の事業—前記のとおり、人権 DD 等の調査実施等の機能、教育・研修機能、日本企業と人権・環境 NGO の間の対話・協働を促進するプラットフォーム機能があり得る—からの収入を確保することが必須と考えられる。なお、筆者が複数の日本企業の関係者から聴取したところ、各企業が苦情処理・問題解決センターに提出できるのは一月あたり 10 万円程度ではないかという感触を得ている。仮にこの金額を目安とすると、会員企業を 30 社確保したとして、合計会費収入は一年あたり 3600 万円になる。当該金額で苦情処理・問題解決センターが東京都内で拠点を確保して事務局を設置・運営し、各種費用の拠出を行うことを賄うのは難しいと思われる。²²前記の①や②による収入の確保が必須になると考えられる。

²²民間総合調停センターのように、他団体から事務局の所在場所の提供を受けることは方策の一つとして考えられるが、実際にそのような支援を行う団体を探し出すことは容易ではないと思われる。

結論

以上、本報告書では、問題解決メカニズムの意義や求められる要件について論じた上で、わが国における法的及び運用上の問題を含み実現可能性（フィージビリティ）について検討してきた。

問題解決メカニズムには、リスクマネジメント及び企業ブランドの構築・維持と強化に資するという、大きな意義が認められる。そして、問題解決メカニズムにおいては、その実効性を実際に確保するための一定の基準が反映されるべきであり、具体的には、指導原則、特に原則 31 の確認と遵守、反映が重要となる。このような指導原則の要件を踏まえた基準となる文書として、対話救済ガイドラインは、日本企業が問題解決メカニズムを構築・整備する際に参照される具体的な指針となる。センターガイドラインは、苦情処理・問題解決センターを整備する際の留意点を、特に個別企業による問題解決メカニズムとの異同、参加企業の役割を中心に示している。

苦情処理・問題解決センターの役割・機能としては、日本企業とステークホルダー双方のメリットとなり、かつ、社会的イノベーションを引き起こすことが期待される機能—日本企業とステークホルダーの間の問題解決メカニズムの他、人権 DD 等の調査実施等の機能、教育・研修機能、日本企業と人権・環境 NGO の間の対話・協働を促進するプラットフォーム機能—が考えられる。

ここで、苦情処理・問題解決センターの設置・運営においては、センターガイドラインでも記載されているとおり、特に弁護士法と ADR 法の遵守に留意する必要がある。具体的には、わが国で苦情処理・問題解決センターを設立する場合、ADR 法に基づく認証を取得する必要があると考えられる。

一年あたりの受理件数が 100 件以上の認証 ADR 機関—FINMAC、愛知県弁護士会、及び民間総合調停センター—を確認すると、ADR の利用が低調な中で、わが国に苦情処理・問題解決センターを設立し、構築・整備するとすれば、その持続的運営のためには、申立て手数料以外の、相当額の諸団体負担金や負担金会費収入、公的な補助金や民間からの寄付金、他

の事業からの収入を確保することが必要と考えられる。今後、わが国に苦情処理・問題解決センターを設立するにあたっては、持続的運営のための収入の確保策を検討し、確実な見通しを付けることが必須と考えられる。

以上

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 (本文)

第1章 苦情処理・問題解決制度に関する基本原則

第1条 苦情処理・問題解決制度の整備の必要性

企業は、国連「ビジネスと人権指導原則」（以下「指導原則」）の原則29（「苦情への対処が早期になされ、直接救済を可能とするように、企業は、負の影響を受けた個人及び地域社会のために、実効的な事業レベルの苦情処理メカニズムを確立し、またはこれに参加すべきである。」）に従い、苦情への対処が早期になされ、直接の救済を可能とするように、国際的に認められた人権の観点から、負の影響を受け、又は負の影響を受ける恐れのある個人及び地域社会のために、実効的な事業（企業）レベルの苦情処理・問題解決制度を確立し、又はこれに参加する¹。

第2条 苦情処理・問題解決制度の実効性の確保

企業は、個別に又は集団で、事業レベルの苦情処理・問題解決制度を整備するにあたっては、指導原則の原則31（「その実効性を確保するために、非司法的苦情処理メカニズムは、国家基盤型及び非国家基盤型を問わず、次の要件を充たすべきである。（以下略）」）に従い、①正当性がある、②アクセス可能性がある、③予測可能性がある、④公平性がある、⑤透明性がある、⑥国際的に認められた人権に適合している、⑦継続的な学習源となる、⑧エンゲージメント及び対話に基づくという8つの要素を、その実効性の基準とする。なお、苦情処理・問題解決制度の整備にあたっては、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の苦情処理・問題解決制度へのアクセスの確保、ジェンダー平等や二次的被害の防止についても十分配慮する。

第3条 責任あるサプライ・チェーンないし持続可能なグローバル・サプライ・チェーンへの対応

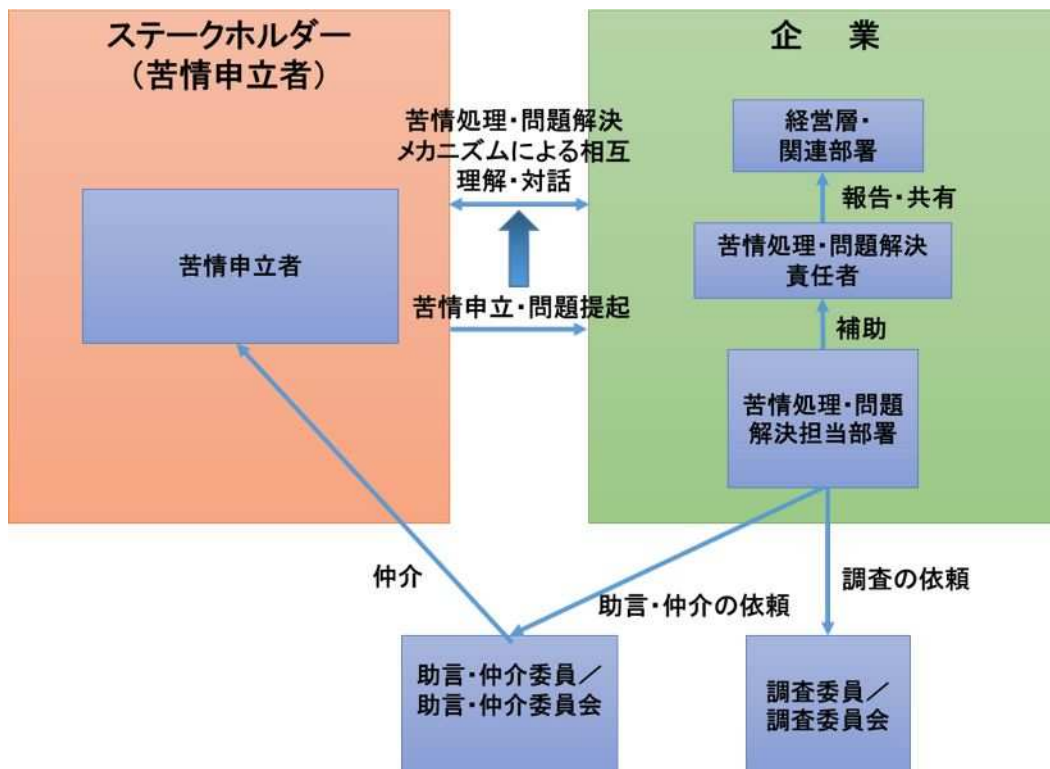
企業は、苦情処理・問題解決制度を整備するにあたっては、企業のサプライ・チェーンにおける人権への負の影響を含む、OECD 多国籍企業行動指針、ILO 多国籍企業及び社会政策に関する原則の三者宣言（以下「ILO 多国籍企業宣言」）、指導原則が規定する責任ある企業行動に関わる問題に関する苦情に対して対処することを可能とする苦情処理・問題解決制度を整備する。なお、本ガイドラインにおけるサプライ・チェーンには、バリュー・チェーンやインベストメント・チェーンも広く含まれる。

¹ 指導原則の原則29解説が言及するように、事業レベルの苦情処理メカニズムは、より広範なステークホルダー・エンゲージメントや団体交渉のプロセスを補完する重要なものではあるが、これらに代わるものとはなり得ない。これらは、労働関連紛争に取り組む正当な労働組合の役割を害するために使われてはならず、司法的または非司法的苦情処理メカニズムへのアクセスを排除するよう用いられてもならない。

第2章 個別企業における苦情処理・問題解決制度の整備

第1節 苦情処理・問題解決制度のガバナンス

個別企業の苦情処理・問題解決メカニズムのガバナンス(例)



第1条 苦情処理・問題解決責任者

- 1 企業は、苦情処理・問題解決制度に関する責任の所在を明確にするために、苦情処理・問題解決責任者（例えば Chief Grievance Officer の名称の付与が考えられるが、これに限るものではない）を選任する。
- 2 苦情処理・問題解決責任者は、企業が重大な苦情に対して機敏に対処すると共に、苦情処理の結果を企業経営に効果的に活用する観点から、法務・コンプライアンス・CSR・サステナビリティを担当する経営層である役員（社外取締役や社外監査役を含む）が就任することが望ましい。

第2条 苦情処理・問題解決担当部署

- 1 企業は、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・問題解決責任者を補助し、苦情処理・問題解決手続を担当する部署を指定する。
- 2 企業は、苦情処理・問題解決担当部署が苦情に対し適切に対応できるためのリソース（権限・人員・予算・専門性）を確保する。また、企業は、苦情処理・問題解決担当部署の専門性の確保・向上の為、教育・研究の機会を十分確保する。

第3条 助言・仲介委員

- 1 企業は、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、企業から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 企業が助言・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 企業が助言・仲介委員を選任するときは、企業から独立した立場の者を選任する。
- 4 企業が助言・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。

第4条 調査委員

- 1 企業は、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 企業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5条 利益相反の防止、公平性の確保

企業は、苦情処理・問題解決責任者、苦情処理・問題解決担当部署の職員、助言・仲介委員及び調査委員が、企業が受け付けた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6条 ステークホルダーとの間の対話（ステークホルダー・エンゲージメント）

企業は、苦情処理・問題解決制度の信頼性を確保するために、定期的に、苦情処理・問題解決制度の利用者となりうる労働者、労働者団体又は企業内の労働者の代表者、市民ないしこれらステークホルダーを支援する団体と、苦情処理・問題解決制度の運営（助言・仲介委員、調査委員の選任方法も含む）に関して、意義のある対話を行う。

第2節 苦情処理・問題解決制度の対象範囲

第7条 苦情処理・問題解決制度の対象案件

- 1 企業は、救済へのアクセスを確保する観点から、苦情処理・問題解決制度の対象案件を、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 ILO 労働における基本的原則及び権利に関する宣言に挙げられた ILO 中核 8 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²。

第8条 苦情処理・問題解決制度の利用者

- 1 企業は、企業グループ全体やサプライ・チェーン全体を通じて人権を尊重する責任を果たす観点から、苦情処理・問題解決制度の利用者を、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、企業グループやサプライ・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める。
- 2 企業は、救済へのアクセスの確保の観点から、苦情処理・問題解決制度の利用者を、企業の事業、企業グループやサプライ・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・個人を含める。

² 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明確にしている。

第9条 他の内部通報制度等との関係

企業は、本ガイドラインに基づく国際人権やサプライ・チェーンにおける課題にも対処する苦情処理・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、苦情処理・問題解決制度の利用者に対し、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、企業は、他の内部通報制度等の運用にあっても、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3節 苦情処理・問題解決制度へのアクセスの確保

第10条 苦情処理・問題解決制度の周知

- 1 企業は、苦情処理・問題解決制度の利用者となりうるステークホルダーに対し、自社のウェブサイトを含む様々な方法で、苦情処理・問題解決制度の存在、苦情受付・対話窓口の詳細及び苦情申立の方法を周知する。
- 2 企業は、企業活動によって負の影響を生じる潜在的リスクの高いステークホルダーに対しては、当該ステークホルダーの現地語による周知を含め重点的に周知することが望ましい。

第11条 苦情処理・問題解決手続の言語

- 1 企業は、海外のステークホルダーによる苦情を可能とするため、苦情処理・問題解決手続の言語は少なくとも英語の使用を認める。
- 2 企業は、海外の苦情申立制度の利用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、当該ステークホルダーの現地語を使用することを認めることも検討することが望ましい。

第12条 苦情処理・問題解決手続の利用における秘密性の維持

企業は、自社の営業秘密や役職員等のプライバシー・個人情報の侵害等を懸念する場合があるほか、苦情申立者（苦情申立者を正當に支援ないし代理する団体・個人を含む、以下同じ）が苦情処理・問題解決手続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に鑑み、苦情処理・問題解決の秘密性を維持する制度を整備する。

第13条 報復行為等の不利益な取扱いの禁止

- 1 企業は、苦情申立者に対し、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。
- 2 企業は、その役職員、グループ企業、サプライヤーに対して、苦情申立者に対し苦情を

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を行わないように、かかる行為を行った場合には懲戒処分の対象とする等の適切な措置を講じる。

第14条 脆弱な立場に置かれた人々に対する配慮

企業は、苦情処理・問題解決制度の運用にあたっては、女性、子ども、障がい者、先住民、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苦情処理・問題解決制度にアクセスできるように、合理的な配慮を行う。

第4節 苦情処理・問題解決手続の運用



第15条 苦情処理・問題解決手続の流れの明示

- 1 苦情処理・問題解決制度は、苦情の受付、苦情の審査、事実の調査、対話の促進、あっせん案の提示、解決措置の決定・執行、異議申立てなどの手続から構成される。
- 2 企業は、苦情処理・問題解決手続に関する利用者の予測可能性を確保する観点から、当該手続の流れ及び各手続に関する所要時間を可能な限り事前に開示する。

第16条 苦情の受付

- 1 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情受付・対話窓口を設置し、苦情を受け付ける。
- 2 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情の受付にあたっては、第3節規定の事項に配慮すると共に、苦情申立書の作成、苦情申立方法の多様化など、苦情申立制度の利用者による苦情申立が容易になるような工夫を行うことが望ましい。
- 3 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情を受け付けた場合は速やかに苦情申立者に対し苦情の受付を通知すると共に、その後の手続の流れに関して可能な範囲で説明する。

第17条 苦情の範囲の審査

- 1 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情を受け付けた場合、当該苦情が本章第7条に規定する苦情処理・問題解決制度の対象範囲か否かを審査する。
- 2 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情処理・問題解決制度へのアクセスを確保する観点から、苦情の申立に不備があった場合にも、苦情申立者に確認を求めるなどして補正を行い、可能な限り苦情を受け付ける。
- 3 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、受け付けた苦情が苦情処理・問題解決制度の対

象範囲外であると判断した場合でも、苦情申立者に対し、可能な限り、説明や協力を行うことが望ましい。

第18条 苦情の深刻度の審査

- 1 企業の苦情受付・問題解決担当部署は、リスクベース・アプローチに基づき、受け付けた苦情の重大性を典型的に分類することが有益である。当該リスク分類にあたっては、苦情の内容に関する人権侵害の深刻度を基準とし、当該企業が実施している人権デュー・ディリジェンス（以下「人権DD」）の結果を参考とすることも有益である。
- 2 企業は、特に重大でリスクが高いと分類された苦情案件に関しては、より慎重な苦情処理・問題解決手続をとることが望ましい。慎重な手続の内容としては、例えば複数の仲介委員による仲介委員会の選任、事案の詳細な調査、企業内の上位者に対する報告などが考えられる。
- 3 企業の苦情受付・問題解決担当部署は、苦情の審査にあたって、その評価の客観性・信頼性を確保するために、助言・仲介委員の助言を受けることが望ましい。

第19条 助言・仲介委員の関与

企業は、助言・仲介委員を選任する場合、苦情申立者と企業との間の対話を促進するために、可能な限り助言・仲介委員を苦情処理・問題解決手続の早期の段階から関与させることが望ましい。

第20条 事実の調査

- 1 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、受け付けた苦情に関して、企業の関係者（企業及びその役職員、グループ企業、サプライヤーを含む。以下同じ）及び苦情申立者に対し、当該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、調査する（苦情と対象となっている企業の関係者と苦情申立者を合わせて以下「当事者」という。）。
- 2 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、受け付けた苦情に関して不明な点や争いがある場合には、苦情申立者に対しても、苦情を根拠づける資料の提出を求めるなどする。
- 3 企業は、苦情が重大・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、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、調査委員に調査を依頼することを検討する。
- 4 企業は、事実の調査にあたっては、プライバシー・個人情報の非開示を希望する苦情申立者が特定されないように工夫を行う。
- 5 企業は、事実の調査に当たっては、苦情申立者に対して二次的被害が生じないように留意する。
- 6 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情の中立性・客観性を確保する観点から、事実調査の方法や調査委員の選任に関して、助言・仲介委員から助言を受けることが望まし

い。

第21条 対話の促進

- 1 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、当事者間で苦情に対する解決方法に関して合意に達することができるように対話を促進する。
- 2 企業が助言・仲介委員を選任している場合は、助言・仲介委員が、苦情処理・問題解決担当部署の補助の下、当事者間の対話の促進を主導することが、苦情処理・問題解決制度の信頼性・正当性を確保する観点から望ましい。
- 3 助言・仲介委員及び苦情処理・問題解決担当部署が当事者間の対話を促進するにあたっては、各当事者に対し、国際的に認められた人権に適合した是正措置を模索するように働きかける。
- 4 助言・仲介委員及び苦情処理・問題解決担当部署が当事者間の対話を促進するにあたっては、各当事者に対し、その立場・主張に拘わることなく、中長期的な観点から相互に利益をもたらさう建設的・実務的な是正措置を模索するように働きかける。

第22条 苦情処理・問題解決あっせん案の提示

- 1 当事者間の対話にかかわらず解決方法に関して合意に至らない場合、企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情処理・問題解決あっせん案を提示する。
- 2 企業が助言・仲介委員を選任している場合は、苦情処理・問題解決制度の信頼性・正当性を確保する観点から、助言・仲介委員が、苦情処理・問題解決担当部署の補助の下、企業から独立した専門の立場から苦情処理・問題解決あっせん案を提示する。
- 3 助言・仲介委員及び苦情処理担当部署が苦情処理・問題解決あっせん案を提示するにあたっては、国際的に認められた人権に適合した内容とする。
- 4 助言・仲介委員及び苦情処理・問題解決担当部署が苦情処理・問題解決あっせん案を提示するにあたっては、中長期的な観点から相互に当事者に利益をもたらさう建設的・実務的な解決方法を模索する。

第23条 是正措置の決定

- 1 企業は、第21条に基づく対話の促進を通じて当事者が苦情処理・問題解決に関して合意した場合、当該合意の内容に基づき是正措置を決定する。
- 2 企業は、第22条に基づき助言・仲介委員又は苦情処理・問題解決担当部署が苦情処理・問題解決あっせん案を提示した場合、企業は、当該あっせん案の内容を尊重し、是正措置を決定する。
- 3 助言・仲介委員又は苦情処理・問題解決担当部署は、企業が是正措置を決定した場合は、遅滞なく、当該苦情の申立者に対し、通知する。

第24条 是正措置の実施

- 1 企業は、是正措置を確実に実施するために、当該是正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 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、是正措置に関する実施責任者に対し、解決措置の実施状況を定期的に報告するように要請する。
- 3 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、是正措置の実施状況を、必要に応じ、定期的に苦情申立者に通知する。

第25条 異議申立

- 1 企業は、苦情申立者に対し、企業が決定した是正措置に関して、企業の外部で異議を申し立てる機会を阻害すべきではない。企業の外部における異議申立手続としては、例えば、司法的紛争解決手続、OECD 多国籍企業行動指針に関する国家連絡窓口などが挙げられる。
- 2 企業は、苦情処理・問題解決制度の信頼性・正当性を高め、救済へのアクセスをより一層確保する観点から、必要に応じて、企業内部に、是正措置に対する異議申立手続を整備することも考えられる。

第5節 苦情処理・問題解決制度の透明性の確保

第26条 情報開示

- 1 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、当該苦情の処理手続の進捗状況を記録し、苦情申立者に対して、定期的に説明する。
- 2 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、広くステークホルダーに対して、苦情処理・問題解決制度の運用状況に関して、制度全体の分析・統計や個別事案の処理状況を含め、可能な範囲で開示する。

第27条 プライバシー・個人情報の保護

企業は、前項の規定に基づき苦情処理・問題解決制度に関する情報を開示する場合には、自社の営業秘密や役職員等のプライバシー・個人情報のほか、苦情申立者その他の関係者のプライバシー・個人情報を保護する。例えば、企業は、プライバシー・個人情報の非開示を希望する苦情申立者が特定されないように、情報開示の方法を工夫する。

第28条 弁護士・依頼者間秘匿特権との関係

企業は、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・申立てに関して調査し、対処することが許

容される。

しかしながら、企業は、秘匿特権を害する恐れがないにもかかわらず、不相当にステークホルダーに対し苦情処理・問題解決状況の開示・説明を拒むべきではない。

第6節 苦情処理・問題解決制度の監査・改善・学習

第29条 苦情処理・問題解決制度の監査

- 1 企業は、苦情処理・問題解決制度の運用状況について、指導原則31が定める実効性基準及びこれを具体化する本ガイドラインの観点から、定期的に、適合性および有効性についての確認を適正に実施できる者による内部監査又は必要に応じて外部監査を実施する。
- 2 企業が、苦情処理・問題解決制度の監査を実施するにあたっては、第6条に基づくステークホルダーとの間の対話の結果をふまえ、ステークホルダーから懸念を示された項目に関しては重点的に監査を行う。

第30条 苦情処理・問題解決制度の改善

企業の苦情処理・問題解決責任者は、第6条に基づくステークホルダーとの対話（ステークホルダー・エンゲージメント）及び第29条に基づく監査の結果をふまえ、苦情処理・問題解決制度を定期的に見直し、改善する。

第31条 苦情処理・問題解決制度からの学習

- 1 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、受け付けた苦情・申立ての深刻度が重大な場合には、経営層及び関連部署に速やかに報告した上で、人権救済及び不祥事の拡大防止のために、適切に対応するように働きかける。受け付けた苦情・申立ての深刻度が特に重大な場合には、取締役会に報告する。
- 2 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、苦情処理・問題解決制度の運用状況に関して経営層及び関連部署に定期的に報告した上で、人権DDの実施及び不祥事の予防のために、苦情処理・問題解決制度を通じて得られた情報を活用するように働きかける。
- 3 企業の苦情処理・問題解決担当部署は、前条に規定する改善に加えて、苦情処理・問題解決制度の運用によって得た企業の経営上の課題を経営層との間で定期的に共有し、経営層は積極的な取組を行うことに努める。
- 4 企業は、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、その役職員、グループ企業、サプライヤーに対して、研修・教育を行う。

第3章 サプライ・チェーンにおける苦情処理・問題解決

第1条 サプライ・チェーンにおける苦情処理・問題解決に際しての重要な視点

企業は、そのサプライ・チェーン上のサプライヤーの行為に関する苦情を処理するにあたって、以下の3つの視点に留意する。

① 苦情処理・問題解決制度へのアクセスの確保の必要性

企業は、サプライチェーン上のサプライヤーの行為によってステークホルダーに負の影響が生じた場合であっても、当該ステークホルダーが自社の苦情処理・問題解決制度にアクセスできるように適切な措置を講じる。

② 苦情処理・問題解決のための効果的な調査と影響力の行使の必要性

企業は、苦情の対象であるサプライヤーの行為に関してステークホルダーへの負の影響の有無に関して調査した上、問題行為を是正するために自社の影響力を行使する。

③ 苦情処理・問題解決におけるサプライヤーとの共同取組の必要性

サプライヤーの行為に関する苦情はサプライ・チェーン全体の構造的な問題に起因することも多く、企業は、サプライヤーのみに安易に責任を押し付けてサプライ・チェーンから排除することは回避し、サプライ・チェーンを通じた共同の取組として苦情を処理する。

第2条 苦情処理・問題解決制度へのアクセス確保

- 1 企業は、苦情処理・問題解決制度の対象範囲として、サプライ・チェーンにおける問題も苦情・申立ての対象として含め、かつサプライヤーの行為によって負の影響が生じたと主張するステークホルダーも利用者に含める。
- 2 サプライ・チェーンにおけるステークホルダーは、企業の苦情処理・問題解決制度の存在を知らない場合も多いことから、企業は、サプライヤーに協力を求めつつ、苦情処理・問題解決制度を周知する。
- 3 企業は、サプライヤーに対して、苦情申立者（苦情申立者を正当に支援ないし代理する団体・個人を含む）に対し苦情を申し立てたことのみを理由として報復行為等の不利益な取扱いを行わないように求める等の適切な措置を講じる。
- 4 サプライ・チェーンにおけるステークホルダーは、企業の苦情処理・問題解決制度へのアクセスが困難な場合が多いことから、必要に応じ、サプライヤーに協力を求めつつ、アクセスが容易とするための措置を講じることが望ましい。
- 5 企業は、サプライ・チェーンにおけるステークホルダーの苦情処理・問題解決制度へのアクセス確保を容易にするためには、サプライ・チェーンの情報を可能な範囲で開示することが有益である。

第3条 苦情処理・問題解決のための効果的な調査と影響力の行使

- 1 サプライ・チェーンにおける苦情・申立ては企業に対する直接の苦情・申立て以上に広範に及ぶ可能性があることをふまえ、企業は、当該苦情・申立ての深刻度を審査した上で、

そのリスクの高さに応じて、対処する。

- 2 サプライ・チェーンにおける問題に関する事実調査は企業の直接の問題に関するもの以上に困難・複雑になる可能性があることをふまえ、企業は、必要に応じて、サプライヤー、ステークホルダー、専門家などの協力を受けながら、調査を実施する。
- 3 企業は苦情・申立ての対象であるサプライヤーに対して紛争解決のための措置をとるよう働きかける十分な影響力を有していない場合であっても、その影響力を高めるための措置をとる。影響力を高める方法としては、例えば他のステークホルダーと協働して働きかけを行うことなどが挙げられる。
- 4 企業は、対象サプライヤーによる是正措置の実施状況を定期的に監査する。
- 5 企業は、サプライヤーから苦情処理・問題解決制度の運用に協力を受けることを法的に確実にするため、サプライヤーとの間の契約に苦情処理・問題解決制度への協力義務に関する条項を導入することを検討する。

第4条 苦情処理・問題解決におけるサプライヤーとの共同の取組

- 1 企業は、サプライ・チェーンにおける苦情処理・問題解決に関して、サプライヤーに一方的に責任を押し付けるのではなく、サプライヤーとの共同の取組として実施する。
- 2 企業は、サプライ・チェーンにおける苦情処理・問題解決において、サプライヤーとの双方向のコミュニケーションを重視し、このようなコミュニケーションを通じて、中長期的に見て企業、サプライヤー、ステークホルダーが相互に利益を得られる建設的・実務的な是正措置を模索する。
- 3 企業は、サプライヤーの行為に関してステークホルダーから苦情の申立てがあり、問題行為が判明した場合であっても、極めて深刻な人権侵害行為があるような特段の事情のない限り、当該サプライヤーと直ちに取引関係を解消し、サプライ・チェーンから排除することはしない。企業は、サプライヤーに対し、是正措置を要請し、これに応じない場合に初めて取引関係の解消を検討する。
- 4 企業は、苦情・申立ての対象であるサプライヤーに対して苦情処理・問題解決のための措置をとるよう働きかけるにあたって、サプライヤーに苦情処理・問題解決の必要性に関して十分に説明を行うと共に、必要に応じ、サプライヤーに対して、インセンティブ（より有利な取引条件の提示等が考えられるが、これに限定されるものではない）を付与し、能力強化の支援を行うことが望ましい。
- 5 企業は、苦情処理・問題解決におけるサプライヤーとの共同取組を法的に確実にするため、サプライヤーとの間の契約にサプライヤーとのコミュニケーションを確保する条項（第5条参照）を導入することを検討する。

第5条 サプライ・チェーン契約における苦情処理・問題解決条項のモデル条項

甲：バイヤー 乙：サプライヤー

(苦情処理・問題解決条項)

1 (本条項の目的)

甲及び乙は、サプライ・チェーンを通じてステークホルダーとの建設的な対話を促進し、人権救済へのアクセスを確保するための共同の取組を行うことを目的として、本条項に合意する。

2 (苦情処理・問題解決の実施及び協力)

乙は、自社の事業及びそのサプライ・チェーン（各段階のサプライヤーを広く含む）における人権への負の影響など責任ある企業行動に関する全ての問題に関するステークホルダーの苦情・申立て（以下「本件苦情・申立て」）を適切に処理すると共に、甲による本件苦情・申立ての処理に協力する。

甲による本件苦情・申立ての処理に対する乙の協力の内容としては、以下の事項を含むものとするが、これに限られるものではない。

- ① 甲の求めに応じ、甲が整備又は利用する苦情処理・問題解決制度の広範な周知に協力するなどステークホルダーのアクセスを容易にする措置を実施すること。
- ② 甲に対する本件苦情・申立ての申立者（申立者を正当に支援ないし代理する団体・個人を含む）に対して、申立てを行ったことを理由として報復行為等の不利益な取扱いを行わないこと及び第三者をして行わせないこと。
- ③ 甲による本件苦情・申立てに対する事実の調査に協力するため、甲の求めに応じ、甲に対し必要な情報を提供し、また甲による調査・監査に応じること。
- ④ 甲の求めに応じ、本件苦情・申立てに関し、適切な紛争解決措置を決定すること。
- ⑤ 甲の求めに応じ、本件苦情・申立てに関し、甲に対し紛争解決措置の実施状況を報告し、甲による監査を受け入れること

3 (紛争解決に向けた協議)

甲及び乙は、本件苦情・申立ての解決にあたって、甲、乙及びステークホルダーが中長期的に見て相互に利益を得られる建設的・実務的な紛争解決措置を模索すべく、信義に基づいて誠実に協議を行うものとする。

4 (是正措置の要求)

乙に第2項の違反が認められた場合、甲は、乙に対し、是正措置を求めることができる。乙は、甲からかかる是正措置要求を受けた日から○か月以内に当該違反の理由及びその是正のための計画を定めた報告書を甲に提出し、かつ相当な期間内に当該違反を是正しなければならない。

5 (解除)

前項の甲の乙に対する是正措置の要求にかかわらず、乙が相当な期間内に第2項の違反を是正せず、その結果当該条項の重大な違反が継続した場合、甲は、本取引基本契約又は個別契約の全部若しくは一部を解除することができる。ただし、乙が当該違反を是正しなかったことに關し正当な理由がある場合は、この限りではない。

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

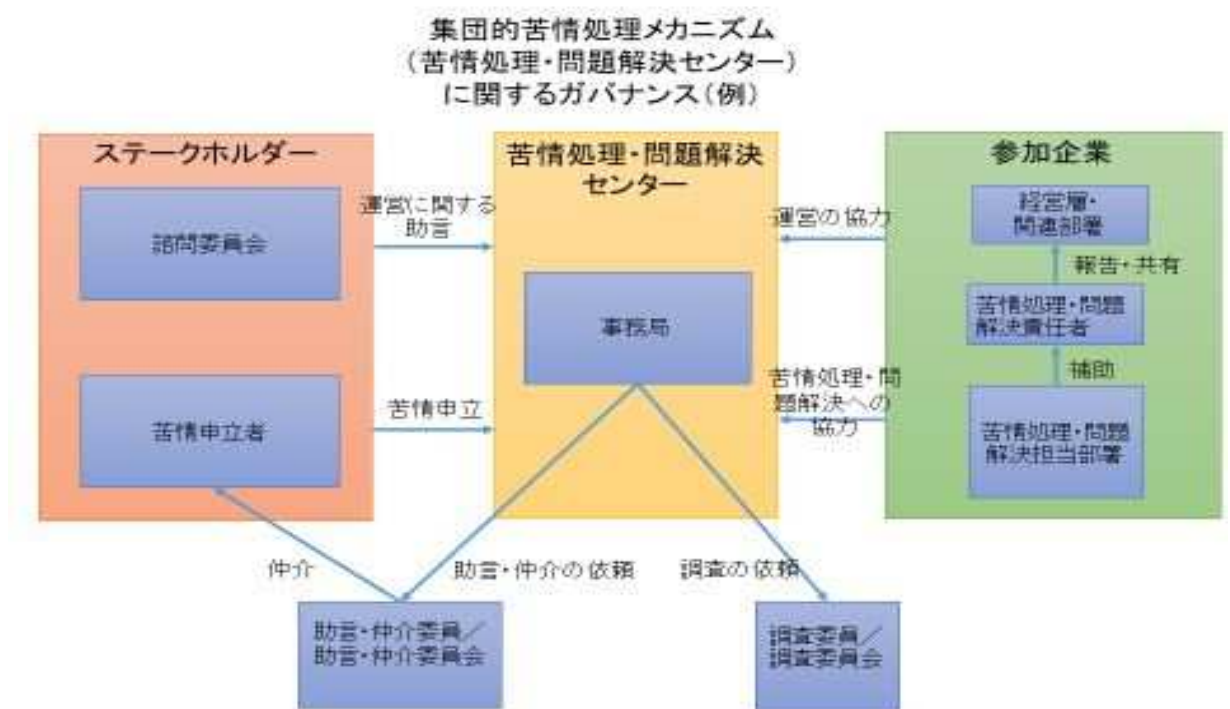
集団的な苦情処理・問題解決制度は、企業との間で守秘義務契約を締結した上で企業が利

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ように十分なりソース（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。

別紙 2

認証紛争解決事業者の取扱件数（全体）

令和2年2月現在

事業年度		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	計
事業者数		10事業者	26事業者	64事業者	95事業者	110事業者	123事業者	128事業者	133事業者	140事業者	147事業者	149事業者	155事業者	
受理件数		68	722	884	1,123	1,347	1,284	1,122	1,057	1,044	1,071	986	1,654	12,362
既済件数		34	515	874	1,056	1,270	1,325	1,193	1,056	988	1,110	1,034	1,326	11,781
終了事由	成立	11	208	340	418	501	574	499	412	363	395	388	723	4,832
	見込みなし	8	138	266	243	334	316	235	214	227	253	226	191	2,651
	取下げ又は離脱	7	41	87	101	140	110	117	111	108	125	99	94	1,140
	不応諾	8	123	177	287	291	306	312	311	286	329	317	304	3,051
	その他	0	5	4	7	4	19	30	8	4	8	4	14	107
所要期間（不応諾による終了を除く。）														
1月未満		1	25	32	48	63	89	69	77	65	52	53	39	613
1月以上－3月未満		16	237	298	359	400	395	356	324	316	334	288	387	3,710
3月以上－6月未満		9	117	247	259	381	333	292	205	200	189	233	442	2,907
6月以上－1年未満		0	13	107	91	106	164	130	105	102	165	91	123	1,197
1年以上－2年未満		0	0	13	12	28	34	27	30	14	24	33	24	239
2年以上		0	0	0	0	1	4	7	4	5	17	19	7	64
計		26	392	697	769	979	1019	881	745	702	781	717	1,022	8,730

※ 掲載されているデータについては、修正等が生じているため、過去に公表している数字と異なっている箇所があります。

認証紛争解決事業者の取扱件数（事業者別）

No.	認 証 年 月 日	認 証 機 関	平成30年度																											継続 案件	備 考																
			平成19年度			平成20年度			平成21年度			平成22年度			平成23年度			平成24年度			平成25年度			平成26年度			平成27年度					平成28年度			平成29年度			終 了 事 由 別									
			受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数			受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	①和解 成立	②成立 見込み なし	③双方 の離脱	④一方 の離脱	⑤その他	⑥相手 方不応 諾				
1	H19.7.6	公益財団法人 日本スポーツ仲裁機構	3	2	1	2	3	0	3	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	3	2	1	0	1	0	1	0	1	3	4	0	6	6	0	1	0	0	3	2	0		
2	H19.9.19	大阪弁護士会	43	23	20	94	93	21	12	33	0																																0	H22.3.31付けで業務の廃止			
3	H19.9.21	一般財団法人 家電製品協会	2	1	1	7	6	2	2	3	1	6	6	1	4	4	1	3	3	1	2	2	1	3	4	0	1	1	0	2	2	0	2	1	1	2	3	2	0	0	0	0	1	0			
4	H19.11.5	公益財団法人 自動車製造物責任相談センター	5	3	2	15	15	2	10	10	2	7	9	0	15	11	4	23	23	4	17	20	1	7	8	0	10	8	2	3	3	2	3	4	1	6	5	1	3	0	0	0	1	2			
5	H19.11.16	京都弁護士会	9	4	5	32	26	11	46	45	12	48	50	10	51	47	14	44	46	12	40	40	12	41	40	13	34	33	14	40	40	14	21	26	9	29	34	11	9	0	6	0	8	4			
6	H19.12.17	大阪土地家屋調査士会	3	1	2	4	6	0	8	6	2	2	4	0	3	2	1	7	6	2	7	7	2	3	5	0	4	3	1	1	2	0	2	2	0	3	2	0	1	0	1	0	0	1			
7	H19.12.27	一般社団法人 日本商事仲裁協会	1	0	1	2	3	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0			
8	H20.1.25	愛媛県土地家屋調査士会	0	0	0	7	4	3	2	3	2	1	2	1	1	2	0	3	3	0	1	1	0	3	2	1	3	0	4	1	5	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
9	H20.3.14	神奈川県弁護士会	2	0	2	24	25	1	41	37	5	31	33	3	25	22	6	25	24	7	16	16	7	13	15	5	16	15	6	13	16	3	10	10	3	14	15	5	6	0	1	0	3	2			
10	H20.3.19	公益財団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会	0	0	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0			
11	H20.5.14	公益財団法人 全国中小企業取引振興協会				19	16	3	37	35	5	26	27	4	25	27	2	30	26	6	33	37	2	9	10	1	17	14	4	21	19	6	14	18	2	18	19	6	2	0	2	0	9	1			
12	H20.6.2	愛知県弁護士会				257	173	84	287	271	100	257	277	80	242	243	79	241	231	89	213	222	80	203	196	87	230	201	116	239	268	87	223	219	91	196	202	97	56	0	8	0	41	85			
13	H20.6.9	京都府社会保険労務士会				0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	10	8	2	5	7	0	3	3	0	2	2	0	0	0	0	0	9	9	0	1	1	0	0	0	0	1	0			
14	H20.6.13	神奈川県司法書士会				5	5	0	4	4	0	4	3	1	8	8	1	3	4	0	7	7	0	5	4	1	5	6	0	3	3	0	2	1	1	7	7	4	0	0	0	0	3	1			
15	H20.6.30	日本証券業協会				220	120	100	170	253	17	0	17	0																														0	H22.7.1付けで業務の廃止		
16	H20.7.9	公益財団法人 東京都中小企業振興公社				12	10	2	12	14	0	16	15	1	12	9	4	3	7	0	5	5	0	2	2	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	1	0	0	0	2	1		
17	H20.7.11	全国社会保険労務士会連合会				0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
18	H20.7.28	一般財団法人 ソフトウェア情報センター				0	0	0	2	2	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	3	2	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
19	H20.9.22	一般社団法人 日本産業カウンセラー協会				0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1	1	2	0	1	1	0	2	2	0	2	2	0	2	1	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
20	H20.9.24	兵庫県弁護士会				10	5	5	6	8	3	10	10	3	9	5	7	9	15	1	15	11	5	16	17	4	9	10	3	12	11	4	12	14	2	12	11	7	2	0	0	0	2	3			
21	H20.10.29	事業再生実務家協会				4	0	4	17	18	3	5	8	0	8	4	4	12	6	10	4	11	3	4	5	2	3	1	4	2	4	2	5	7	0									0	H31.4.1付けで事業譲渡		
22	H20.12.10	東京司法書士会				5	2	3	17	13	7	12	14	5	12	11	6	8	9	5	17	15	7	9	12	4	17	13	8	5	13	0	10	6	4	11	13	1	0	0	2	2	8	2			
23	H20.12.24	特定非営利活動法人 福岡マシソン管理組合連合会				0	0	0	3	3	0	8	7	1	2	3	0	2	2	0	5	3	2	5	7	0	5	4	1	3	4	0	2	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1		
24	H20.12.26	沖縄県社会保険労務士会				0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
25	H21.1.19	静岡県司法書士会				0	0	0	2	2	0	19	16	3	5	6	2	2	3	1	3	3	1	4	3	2	5	7	0	5	4	1	5	5	1	3	4	1	0	0	0	0	0	3	0		
26	H21.1.20	滋賀県司法書士会				0	0	0	1	1	0	7	3	4	16	17	3	9	7	5	8	10	3	8	8	3	8	6	5	4	7	2	0	2	0	7	5	1	0	0	0	1	3	2			
27	H21.4.15	公益財団法人 家庭問題情報センター				14	14	0	16	15	1	13	11	3	15	18	0	15	9	6	18	22	2	18	14	6	25	27	4	9	9	4	9	11	7	1	0	1	0	1	0	2	2				
28	H21.5.18	鹿児島県社会保険労務士会				0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
29	H21.5.19	滋賀県土地家屋調査士会				0	0	0	2	0	2	1	2	1	2	2	1	1	1	0	1	1	0	2	1	1	5	5	1	4	3	2	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1			
30	H21.5.25	東京都行政書士会				3	3	0	10	8	2	7	8	1	9	8	2	19	20	1	10	10	1	15	15	1	18	17	2	25	24	3	29	24	6	1	0	0	0	0	17	8					
31	H21.6.1	徳島県土地家屋調査士会				1	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
32	H21.6.19	特定非営利活動法人 寛学協会				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
33	H21.6.26	特定非営利活動法人 個別労働紛争処理センター				2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
34	H21.8.13	愛知県社会保険労務士会				3	3	0	2	2	0	4	4	0	3	3	0	16	16	0	13	13	0	10	9	1	5	4	2	7	9	0	12	11													

認証紛争解決事業者の取扱件数（事業者別）

No.	認定年月日	認 証 機 関	平成19年度			平成20年度			平成21年度			平成22年度			平成23年度			平成24年度			平成25年度			平成26年度			平成27年度			平成28年度			平成29年度			平成30年度						継続案件	備 考				
			受理件数	既済件数	未済件数	受理件数	既済件数	未済件数	受理件数	既済件数	未済件数	受理件数	既済件数	未済件数	受理件数	既済件数	未済件数	受理件数	既済件数	未済件数	受理件数	既済件数	未済件数	受理件数	既済件数	未済件数	受理件数	既済件数	未済件数	受理件数	既済件数	未済件数	終 了 事 由 別														
																																	①和解成立	②成立見込みなし	③双方の離脱	④一方の離脱	⑤その他	⑥相手方不応諾									
49	H21.12.1	福島県社会保険労務士会							0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
50	H21.12.1	特定非営利活動法人 医事紛争研究会							5	4	1	32	21	12	24	31	5	30	30	5	22	19	8	19	22	5	10	12	3	7	5	5	17	16	6	8	9	6	3	0	0	0	0	5			
51	H21.12.18	長野県土地家屋調査士会							0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
52	H21.12.18	茨城県社会保険労務士会							0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4	4	0	16	14	2	5	7	0	2	1	1	1	2	0	3	3	2	0	0	0	0	1	0			
53	H21.12.18	埼玉県社会保険労務士会							0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	3	2	1	2	3	0	3	2	1	5	6	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
54	H22.1.22	福島県司法書士会							1	1	0	6	5	1	1	1	1	3	3	1	1	2	0	1	1	0	3	3	0	4	1	3	3	6	0	1	1	0	0	0	0	1	0				
55	H22.1.22	福岡県司法書士会							1	0	1	6	7	0	1	1	0	4	3	1	3	3	1	0	1	0	8	5	3	27	26	4	20	20	4	10	14	2	0	0	8	0	4	0			
56	H22.1.22	特定非営利活動法人 延寿・金融商品とつむぎ相談センター							38	2	36	309	226	119	467	423	163	334	415	82	159	218	23	110	108	25	140	125	40	152	154	38	129	146	21	712	424	386	35	0	2	1	0	309			
57	H22.1.26	一般社団法人 日本共済協会							2	0	2	14	12	4	18	15	7	19	15	11	22	22	11	27	24	14	34	38	10	27	21	16	29	35	10	27	24	7	12	1	3	1	0	13			
58	H22.2.10	新潟県社会保険労務士会							0	0	0	0	0	0	1	1	0	4	4	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0			
59	H22.2.10	広島県社会保険労務士会							0	0	0	0	0	0	3	3	0	3	3	0	7	7	0	2	2	0	2	2	0	10	5	5	3	8	0	1	1	0	0	0	0	1	0				
60	H22.2.10	岐阜県社会保険労務士会							0	0	0	6	5	1	8	8	1	11	11	1	6	7	0	9	8	1	9	10	0	3	3	0	2	2	0	3	3	2	1	0	0	0	0	0			
61	H22.2.10	石川県社会保険労務士会							0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	2	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	3	3	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0		
62	H22.3.1	愛知県行政書士会							0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	3	2	1	7	6	2	2	4	0	3	3	0	1	1	0	3	3	1	0	0	0	0	2	0			
63	H22.3.17	富山県司法書士会							0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0				0	R01.6.30付けで業務の廃止				
64	H22.3.23	宮城県土地家屋調査士会							0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	8	8	0	4	4	0	2	1	1	4	3	2	1	3	0	2	2	1	0	0	0	0	1	0			
65	H22.4.1	京都土地家屋調査士会							6	4	2	1	3	0	2	1	1	3	3	1	0	1	0	1	0	4	0	4	3	4	3	2	4	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0			
66	H22.4.5	熊本県社会保険労務士会							1	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
67	H22.4.5	北海道社会保険労務士会							3	3	0	3	3	2	1	8	7	2	13	15	0	23	22	1	12	13	0	6	6	0	10	10	0	13	13	4	1	0	1	0	7	0					
68	H22.4.21	京都府行政書士会							3	3	0	0	0	0	0	2	2	0	2	1	1	3	4	0	4	4	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	0	1	0	0	0			
69	H22.4.21	山口県社会保険労務士会							0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
70	H22.4.26	新潟県行政書士会							0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	3	3	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
71	H22.5.10	高知県社会保険労務士会							0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
72	H22.5.25	和歌山県行政書士会							0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
73	H22.8.4	三重県社会保険労務士会							1	1	0	1	0	1	5	6	0	1	1	0	5	5	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0		
74	H22.8.6	岡山県行政書士会							0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
75	H22.8.13	宮城県社会保険労務士会							0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
76	H22.8.25	公益社団法人 日本不動産鑑定士協会連合会							1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	2	1	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	
77	H22.9.13	一般社団法人 日本流通自主管理協会							0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
78	H22.9.15	静岡県土地家屋調査士会							3	1	2	0	2	0	0	0	0	0	2	1	1	2	0	3	4	2	5	1	3	3	1	2	2	3	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	4		
79	H22.9.15	滋賀県社会保険労務士会							0	0	0	2	2	0	0	5	5	0	6	6	0	3	3	0	1	1	0	1	1	0	1	2	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
80	H22.9.16	富山県社会保険労務士会							0	0	0	1	1	0	3	2	1	1	2	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
81	H22.10.12	高知県土地家屋調査士会							6	5	1	5	5	1	5	5	1	1	0	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	
82	H22.10.25	香川県土地家屋調査士会							1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
83	H22.12.24	静岡県社会保険労務士会							0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	5	3	2	2	4	0	6	6	0	1	1	0	2	2	0	3	3	2	0	0	0	0	0	0	1	0			
84	H22.12.27	神奈川県行政書士会							0	0	0	3	2	1	6	6	1	2	3	0	1	1	0	3	2	1	2	3	0	5	5	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0		
85	H																																														

認証紛争解決事業者の取扱件数（事業者別）

No.	認 証 年 月 日	認 証 機 関	平成19年度			平成20年度			平成21年度			平成22年度			平成23年度			平成24年度			平成25年度			平成26年度			平成27年度			平成28年度			平成29年度			平成30年度						継続 案件	備 考			
			受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	終 了 事 由 別													
																																	①和解 成立	②成立 済み なし	③双方 の合 意	④一 方 の 離 脱	⑤其 他	⑥相 手 不 心 配								
97	H23.4.5	鳥根県社会保険労務士会													0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	0			
98	H23.4.11	香川県社会保険労務士会													0	0	0	2	1	1	3	3	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
99	H23.4.11	長野県社会保険労務士会													0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0		
100	H23.6.2	岡山県社会保険労務士会													2	2	0	5	5	0	8	6	2	3	5	0	8	8	0	4	4	0	2	2	0	5	5	3	0	0	0	0	2	0		
101	H23.6.29	札幌司法書士会													14	12	2	7	8	1	15	15	1	14	13	2	5	6	1	10	10	1	8	7	2	7	8	0	0	3	0	5	1			
102	H23.8.1	奈良県社会保険労務士会													0	0	0	1	1	0	6	5	1	5	6	0	3	3	0	3	3	0	2	2	0	5	5	1	0	0	0	0	4	0		
103	H23.9.1	茨城司法書士会													0	0	0	0	0	0	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	0	0	0	1	0	1	1		
104	H23.9.1	弁護士法人T L E O 虎ノ門法律経済事務所													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
105	H23.9.1	鳥取県社会保険労務士会													1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
106	H23.10.3	一般社団法人ユニオン・デ・ファリオン													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
107	H23.11.9	石川県土地家屋調査士会													0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	
108	H23.11.11	京都司法書士会													1	0	1	6	5	2	0	2	0	3	1	2	3	3	2	6	6	2	4	5	1	4	4	3	1	0	0	0	0	1	0	
109	H24.2.6	香川県司法書士会													0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
110	H24.2.17	和歌山県社会保険労務士会													0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
111	H24.2.22	兵庫県行政書士会													0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
112	H24.2.24	学校法人立教学院													0	0	0	8	7	1	1	2	0	2	1	1	5	4	2	8	9	1	11	9	3	4	5	2	2	0	0	0	1	2		
113	H24.4.17	一般社団法人日本企業再建研究会																1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
114	H24.6.4	埼玉県行政書士会																1	1	0	9	2	7	7	13	1	7	6	2	5	7	0	4	4	0	4	3	3	0	0	0	0	0	1	0	
115	H24.7.9	兵庫県土地家屋調査士会													0	0	0	3	3	0	0	0	0	5	5	0	4	4	0	0	0	0	0	2	1	1	3	3	0	0	0	1	0	2	1	
116	H24.7.11	長崎県社会保険労務士会													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
117	H24.7.19	一般社団法人電力系統利用協議会													0	0	0	3	3	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
118	H24.8.3	愛知県司法書士会													2	0	2	2	4	0	4	3	1	6	6	1	3	3	1	2	2	1	6	4	2	1	0	0	0	0	1	3	0			
119	H24.11.1	日本知的財産仲蔵センター													6	2	4	4	5	3	4	4	3	3	5	1	1	0	2	5	3	4	2	5	3	0	0	0	0	0	0	2	1	0		
120	H24.11.15	徳島県社会保険労務士会													2	1	1	4	5	0	6	6	0	2	2	0	4	2	2	2	4	0	3	3	0	1	0	0	0	0	2	0	0			
121	H24.11.21	福井県社会保険労務士会													1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
122	H25.2.1	長野県司法書士会													0	0	0	4	3	1	9	7	3	4	6	1	2	2	1	1	1	1	4	5	1	1	0	0	0	0	3	0	0			
123	H25.2.21	一般財団法人日本自転車普及協会													0	0	0	12	8	4	10	8	6	11	12	5	7	9	3	9	9	3	11	11	7	1	0	0	0	0	3	3	0			
124	H25.3.12	新潟県司法書士会													0	0	0	2	2	0	4	3	1	2	2	1	2	2	1	3	3	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0			
125	H25.3.15	札幌土地家屋調査士会													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
126	H25.5.20	北海道行政書士会																2	1	1	1	2	0	1	2	0	1	1	0	1	1	0	4	4	0	3	3	2	0	0	0	0	1	0		
127	H25.9.3	兵庫県司法書士会													0	0	0	2	0	2	3	5	0	3	3	0	2	2	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
128	H25.10.1	秋田県司法書士会													1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
129	H25.10.1	鳥取県司法書士会													1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	2	1	0	0	1	0	0	0			
130	H25.11.28	岩手県社会保険労務士会																1	1	0																										
131	H26.5.21	新潟県土地家屋調査士会																																												
132	H26.6.16	埼玉県司法書士会																																												
133	H27.1.5	山形県司法書士会																																												
134	H27.1.23	山梨県司法書士会																																												
135	H27.3.10	香川県行政書士会																																												
136	H27.4.10	山口県行政書士会																																												
137	H27.4.27	岐阜県土地家屋調査士会																																												
138	H27.5.15	栃木県司法書士会																																												
139	H27.6.3	和歌山弁護士会																																												
140	H27.8.24	大阪府行政書士会																																												
141	H27.8.26	電力広域的運営推進機関																																												
142	H28.2.15	佐賀県司法書士会																																												
143	H28.2.16	佐賀県社会保険労務士会																																												

※ 掲載されているデータについては、修正等が生じているため、過去に公表している数字と異なっている箇所があります。

認証紛争解決事業者の取扱件数（事業者別）

No.	証 年月日	認 証 機 関	平成19年度			平成20年度			平成21年度			平成22年度			平成23年度			平成24年度			平成25年度			平成26年度			平成27年度			平成28年度			平成29年度			平成30年度							継続 案件	備 考											
			受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	受理 件数	既済 件数	未済 件数	終 了 事 由 別																						
																																	①和解 成立	②成立 見込み なし	③双方 の離脱	④一方 の離脱	⑤その 他	⑥相手 方不応 諾																	
145	H28.4.1	一般社団法人 I L C																																			6	5	1	7	6	2	5	4	2	1	0	0	0	1	3				
146	H28.4.1	青森県司法書士会																																		1	1	0	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0					
147	H28.4.5	宮城県行政書士会																																		0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0					
148	H28.6.1	和歌山県土地家屋調査士会																																		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1							
149	H28.7.15	宮崎県土地家屋調査士会																																		2	2	0	1	1	0	6	3	0	0	2	0	0	1	3					
150	H29.2.1	企業再建・承継コンサルタント協 会連合会																																		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
151	H29.3.15	一般社団法人日本不動産仲裁機構																																		0	0	0	4	1	3	28	11	2	0	1	3	0	5	20					
152	H29.4.1	岐阜県司法書士会																																																					
153	H29.12.1	小泉道子																																																					
154	H30.2.6	広島県司法書士会																																																					
155	H30.4.1	静岡県行政書士会																																																					
156	H30.6.1	青森県社会保険労務士会																																																					
157	H30.8.24	一般社団法人日本マンション管理 士会連合会																																																					
158	H30.9.3	福岡県行政書士会																																																					
159	H30.12.3	鹿児島県土地家屋調査士会																																																					
160	H31.1.24	秋田県土地家屋調査士会																																																					
161	H31.2.1	長野県行政書士会																																																					
162	H31.3.14	一般社団法人事業再生実務家協会																																																					
163	H31.4.8	山口県土地家屋調査士会																																																					
164	R1.5.10	株式会社アラン・プロダクツ																																																					
165	R1.5.16	大分県司法書士会																									</																												

※ 掲載されているデータについては、修正等が生じているため、過去に公表している数字と異なっている箇所があります。