

苦情処理メカニズムに関する取組みについて

一般社団法人 電子情報技術産業協会
CSR 委員会

近年、NGO や研究機関などによりサプライチェーンでの人権侵害事例の指摘が増加しており、NGO などの市民社会から苦情処理メカニズムの設置の要求が高まっています。また、ESG 投資家・評価機関等からも、人権対応として苦情処理メカニズムの運用が求められています。苦情処理メカニズムは、国連ビジネスと人権に関する指導原則（UNGP）が企業に求める活動の3本柱（人権方針の策定、人権デュー・ディリジェンス、救済）を実現する手段の一つですが、多くの企業は、まだ十分な取組みができていないのが現状です。その背景には、①サプライチェーンの課題に対して1社単独で取組みを行うのはハードルが高い、②苦情処理の仕組みに関するノウハウがあまり存在しないなどが考えられます。

そこで、2021年度に当委員会傘下に苦情処理メカニズムWGを設置し、国内外のサプライチェーンの人権問題に対する企業の主体的な取組みを促進するべく、苦情処理メカニズムの業界共通プラットフォーム構築に向けた検討を行いました。共通のプラットフォームを構築し、多くの企業がこのプラットフォームを利用することにより、苦情処理の実効性・効率性の向上（ノウハウの蓄積による対応力の向上、サプライチェーンに対する影響力向上（可能な場合）、同一サプライチェーン上での複数企業による重複作業の回避、個社単独のシステムに対しての負担軽減）等が期待されます。

この検討を行う中で、同上WGならびにビジネスと人権ロイヤーズネットワーク（BHR Lawyers）他からなる「対話救済プロジェクト」などの成果・知見を統合・集積する形で、JEITAとBHR Lawyersが中心となり、業界横断の非司法的な苦情処理メカニズムのプラットフォームとなる新団体の設立を計画し、2022年6月に一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構（JaCER: Japan Center for Engagement and Remedy on Business and Human Rights）が設立されました。

JaCERは、UNGPに準拠して非司法的な苦情処理プラットフォームを構築し、専門的な立場から参加企業（JaCERの正会員企業）の苦情処理の支援を行うことにより、対話・救済を推進するとともに、日本産業界の国際的信頼度向上を目指す組織です。

今後、JEITA（当委員会）は、JaCERと共に苦情処理メカニズムに関する普及・啓発活動等を行い、当業界の取組みのレベルアップを目指します。

■一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構

<https://jacer-bhr.org/index.html>

□2022年10月12日に苦情の受付が開始されました。

■本件に関する問合せ先

一般社団法人 電子情報技術産業協会（JEITA） 政策渉外部（國場、岡本）

e-mail: policy@jeita.or.jp

以上