

この日本語訳は仮訳ですので、正しくご理解されたい方は原文（英文）をご確認下さい。



European
Commission

「ビジネスと人権に関する国連指導原則」 の実施に係る ICT 部門向けガイド

背景と謝辞

このガイドは、Shiftと人権ビジネス研究所(IHRB)により執筆されたものです。

「ビジネスと人権に関する国連指導原則」の記述に従い、企業の人権尊重責任について分野別の指針を策定するよう、2011年12月にIHRBとShiftが欧州委員会(企業・産業総局)から選定を受けました。この分野別人権指針の策定作業は、2011年10月に採択された企業の社会的責任に関する欧州委員会の方針の成果のうちの一つです。

幅広い意見聴取に加えて、また、客観的基準を踏まえた上で、欧州委員会の各部局では、**人材派遣会社、情報通信技術(ICT)企業、石油ガス会社**向けに指針を策定するとの決定が下されました。

このガイドの策定に際しては、幅広い調査に加え、複数の関係者を巻き込む形で意見聴取が行われました。その過程で、専門家との聞き取り調査に参加した関係者数は1分野あたり75件を超えており、ネット型の意見聴取が2回、現場を踏まえた調査が行われ、さらに、欧州委員会が主催する形で関係者による円卓協議も2回実施されました。欧州委員会、Shift、人権ビジネス研究所としては、企業、政府機関、労働組合、市民組織の代表者、学会関係者その他の有識者におかれては、最終的な文書の作成に至る上で有意義な情報提供を行っていただき、大いに感謝しているところです(プロジェクトへの参加者を網羅したリストは、下記のウェブサイトに掲載されています)。特に、下記の方々に対して感謝の意を申し上げます。

- ICT 部門諮問グループの構成員 — Anthony D'Arcy(表現の自由とプライバシーに関する通信業界ダイアログ)、Birte Dedden (UNI Europe)、Patrik Fältström (Netnod)、Jenny Holdcroft (IndustriALL Global Union)、Rebecca MacKinnon (New America Foundation)、Joe McNamee (European Digital Rights Initiative)、Susan Morgan (Global Network Initiative)、Luis Neves (Global e-Sustainability Initiative)、Joris Oldenziel (SOMO)、Lewis Segall (Google)、Jan-Willem Scheijgrond (Philips)
- 3 業界全般にわたる助言提供に資する目的で設けられた有識者諮問グループの構成員 — Jim Baker (Global Trade Unions)、Alexandra Guáqueta (ビジネスと人権に関する国連作業部会)、Tom Koenen (Econsense)、Viraf Metha (Centre for Responsible Business)、Geneviève Paul と Elin Wrzoncki (国際人権連盟)、Brent Wilton (国際雇用者機構)。さらに、この有識者諮問グループの取組に対しては、Michael Addo と Margaret Jungk (ビジネスと人権に関する国連作業部会)、Jana Heinze (Econsense)、Matthias Thorns (国際雇用者機構)が貢献しました。

上記の方々からは、個人としての資格で助言をいただきました。これらの人物が参加しているからといって、その人物やその所属団体が本書の内容を支持しているということを必ずしも意味しません。

このガイドの策定プロセスに関する詳細情報は、下記のウェブサイトに掲載されています。

- 人権ビジネス研究所 (www.ihrb.org/project/eu-sector-guidance/index.html)
- Shift (www.shiftproject.org/project/ec-sectoral-guides-corporateresponsibility-respect-human-rights)

(免責事項) 本書の内容は、欧州委員会の公式見解を必ずしも示したものではありません。

まえがき	4
第 1 部	
このガイドについて	6
ガイドの目的	7
ガイドの範囲	9
ガイドの対象層	9
ガイドの構造	9
第 2 部	
人権と ICT 部門	11
ICT 部門における人権への影響	12
このガイドにおいて ICT 部門を理解する	12
事業環境と国家の擁護義務の関連性	14
取引関係	15
発生が考えられる悪影響を理解する	16
企業活動が関係者グループに及ぼす影響を評価するための分析枠組	17
第 3 部	
人権尊重を実践する	21
人権デュー・ディリジェンスを理解する	22
どのようにして尊重責任を零細企業に援用するのか	23
I. 方針を策定し、人権尊重を織り込む	23
このことが重要な理由とは？	23
どのようなステップが伴うか？	24
A. 方針の内容を明確化する	24
B. 方針を策定する	26
C. 方針を周知する	27
D. 方針と内部的な調整を行う	29
E. 方針を取引関係に適用する	31
どこからスタートするか	32
問うべき質問	32
II. 人権への影響を評価する	33
国連の指導原則が期待している内容	33
このことが重要な理由とは？	33
どのようなステップが伴うか？	34
A. 評価に向けた系統的アプローチを構築する	34
B. 自分を取り巻く事業環境を理解する	37
C. 取引関係を検討する	38
D. 専門的な知見を活用する	45
E. 被害者の意見を聴取する	46
どこからスタートするか	49
問うべき質問	50

III. 取りまとめを行い、行動する.....	51
国連の指導原則が期待している内容.....	51
このことが重要な理由とは？.....	51
どのようなステップが伴うか？.....	51
A. 取りまとめと行動に向けた系統的アプローチを構築する.....	51
B. 行動のために影響に優先順位をつける.....	55
C. 想定される影響の防止・軽減策を把握する.....	57
D. 取引関係において影響力(レバレッジ)を生み出し利用する.....	60
E. 大きなリスクを伴う環境で行動する.....	64
どこからスタートするか.....	66
問うべき質問.....	66
IV. 実績を追跡する.....	68
国連の指導原則は、何を期待しているのか？.....	68
このことが重要な理由とは？.....	68
どのようなステップが伴うか？.....	68
A. 追跡に対して体系的なアプローチを構築する.....	68
B. 指標を策定する.....	71
C. ステークホルダーの視点を組み込む.....	73
D. 取引関係を通じての追跡.....	74
どこからスタートするか.....	75
問うべき質問.....	75
V. 人権への取組実績を周知する.....	77
国連の指導原則は何を期待しているか？.....	77
このことが重要な理由とは？.....	77
どのようなステップが伴うか？.....	77
A. 取組実績の周知に対して体系的なアプローチを構築する.....	77
B. 誰が何を、誰に、どのようにして周知するかを決定する.....	79
C. 正式な報告を検討し、向上させる.....	81
どこからスタートするか.....	84
問うべき質問.....	84
VI. 是正と業務レベルの苦情処理メカニズム.....	85
国連の指導原則は何を期待しているか？.....	85
このことが重要な理由とは？.....	85
どのようなステップが伴うか？.....	85
A. 是正に対して体系的なアプローチを構築する.....	85
B. 外部の是正プロセスのマッピングを行い、これを利用して作業を行う.....	88
C. 効果的な業務レベルの苦情処理メカニズムを設計する.....	90
どこからスタートするか.....	95
問うべき質問.....	96

第4部	
付録1: 主な資料	98
付録2: 主要な概念.....	110

まえがき

欧州連合としては、グローバル化によってプラス方向に事態が変化していく可能性があると思っております。世界各地の人々や企業の創造力を活用することで、グローバル化の進展により万人の生活水準を向上させられます。経済の究極的目的は、人類の発展に寄与することです。

また、人権や基本的自由を全面的に尊重しつつグローバル化が社会経済の発展に寄与するようにするため、グローバル化については、国際的規範の枠内で起こるようにする必要があります。実際問題として、私たちとしては、これら2種類の目標が相互補完的な関係にあると受け止めています。

国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」は、国際的規範を整備する上で重要な新しい方策であり、グローバル化の可能性を最大限に引き出す上で役立つと思われます。国際的規範を実施していくことは、欧州連合の人権戦略との関係で必要不可欠であり、欧州委員会の企業の社会的責任に関する方針との関係でも必要不可欠なことなのです。同様に、欧州連合の加盟国の場合、国連指導原則を実行に移していくための国内計画を整備することになっています。

人権尊重のあり方について情報通信技術(ICT)企業向けにこのような実務的なガイドを示すことができ嬉しく思います。このガイドは、法的な拘束力を持った文書ではありませんが、国連の指導原則の期待事項を ICT 部門特有の事情に置き換えるという内容になっています。このような内容は、実業界の関係者、労働組合の代表者、人権団体の代表者その他の専門家に幅広く意見聴取を行った成果です。このような方々全員に対して感謝の意を申し上げます。

欧州連合としては、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」を実施するという世界的取組に貢献するという位置づけで、この指針を示しています。各国政府や企業、市民組織その他世界各地の関係者との間で関係を深めていけると嬉しく思います。また、国際連合や国際労働機関、経済協力開発機構などの国際機関との間で緊密な対話と連携が必要であると考えています。

環境マネジメントがごく少数の企業だけに関係していたという時代は、それほど昔のことではありません。今日、環境マネジメントは、長期的成功を収める上で重要であると考えられ、事業を展開する上で当然の一要素になっている企業が多くなっています。ビジネスと人権の将来に関しても同様な受け止め方をしています。つまり、事業を進めていく上で人権尊重が本質的要素と理解されているのです。



Antonio Tajani

Antonio Tajani
欧州委員会副委員長(企業・産業担当)



Stavros Lambrinidis

Stavros Lambrinidis
EU 人権問題担当特別代表

第1部
このガイドについて

このガイドについて

ガイドの目的

このガイドは、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」(「指導原則」)の内容を情報通信技術(「ICT」)部門に特有の状況に当てはめたものである。その趣旨は、各社の事情が異なっていると認識した上で、ICT企業が自社の制度や風土に人権尊重を取り入れやすくすることにある。このガイドには、本件指導原則の期待事項が概説されるとともに、その内容を実践していく方法について各種のアイデアと具体例が示されており、各自の取組で役立つと思われる追加的参考資料も紹介されている。所定の運営制度を提案するというものではなく、各社が置かれた状況において本件指導原則を実践していく上で必要となる柔軟性の余地を認めている。このガイドの各部分の記述は、実践の過程において必要に応じて参照できる形になっている。このガイドは、法的拘束力を持つものではない。

本件指導原則は、2011年に国連人権理事会にて全会一致で承認されたものであり、現在ではビジネスと人権に関する権威的な世界基準になっている。その内容は、国連の「保護、尊重および救済」の枠組の3本柱に沿ったものであり、そこでは、人権の擁護と尊重にあたって国家と企業が別々の役割を果たしつつも、それぞれ相互補完的な役割になっていると認識されている。その3本柱を具体的に述べると、下記のとおりとなる。

- **国家は、実行的な政策、立法、規制、判決を通じて、企業など第三者による人権侵害にならないよう擁護責任を負っている**
- **企業は、人権を尊重する責任を負っている。**つまり、企業は他者の権利の侵害を避けるべきであり、付随して生じる悪影響に対処すべきである
- **司法上その他の方策を介して、ビジネス関連の人権侵害の被害者が実効的な救済策を利用できるようにする必要がある。**

このガイドは企業向けであるため、企業の人権尊重責任の実践に力点が置かれている。このガイドは、本件指導原則を執筆した Ruggie 教授の支援を得て国連人権高等弁務官事務所により策定された解釈指針を元に作成している。人権尊重義務の明示から人権リスクへの認識・対応や、実際に問題が生じた場合の救済策の実施に至るまで、企業に期待されている主な施策が紹介されている。

また、このガイドでは、法令・政策を通じて、また、実際に権利侵害が発生した場合には捜査、処罰、是正措置を講じることにより、法の支配を実現し人権擁護義務を果たす国家の役割が可能な限り考慮されている。国家の義務と企業の責任は、相互に無関係である。ただし、このガイドでは、人権擁護義務を果たしていこうという意思や能力が国家にない場合、ICT企業が人権侵害に巻き込まれることの回避が困難であることを認識されている。

人権尊重を実践していく上で、「万能薬」なるものは存在しない。大半のICT企業の場合、「白紙状態」から始まるのではなく、人権尊重に関する既存の内規やプロセスが設けられていたり、自社の行動の指針となる社風や価値観が存在している可能性が高い。事業環境は大きく異なっているのであり、ICT企業は、ある地域における影響に対処する場合、人権の内容に応じて、その地域に適した解決策を考案することが重要である。

最後に、このガイドでは、企業活動や取引関係全般を通じて人権尊重を実践することは容易ではないと認識されている。従業員が実際に考え行動できる形で人権尊重姿勢を取り込むには、意欲と資金・人材、時間が必要になる。さらに、自社の事業環境をコントロールできる企業は稀である。この種の環境は急速に変化する可能性があり、人権に関する深刻な問題が生じる恐れがある。そのため、本件指導原則を実行に移すことは、継続的な改善のプロセスであり、このガイド自体、学習した教訓を示したものであるが、その教訓の内容は今後も引き続き変わっていくと思われる。

国連指導原則の背景

本件指導原則と国連枠組は、かつて「ビジネスと人権に関する国連事務総長特別代表」を務めた John Ruggie ハーバード大教授が 2005 年～2011 年の 6 年間にわたり権限委任を受けて策定されたものである。幅広い調査に加え、世界各地の政府、実業界、市民組織の代表者（労働組合、NGO、法律専門家、学界専門家など）との意見聴取を踏まえて、本件指導原則と国連枠組は幅広く支持を得た。有識者で構成される国連作業部会が新設されており、現在、本件指導原則と国連枠組の実施の推進を所掌している。

本件指導原則を直接的に踏まえた国際基準の中には、重要なものが複数存在しており、その具体例としては、「多国籍企業に関する OECD ガイドライン」改訂版、「IFC 業績基準」、「ISO 26000 社会的責任の手引き」などが挙げられる。ビジネスとの関係で見ると、このことは何を意味しているのか。本件指導原則の周りに収束していくことにより、基準相互間の矛盾が減少し、期待事項の一貫性が増していくと考えられる。

ガイドの範囲

- 部門 — このガイドの対象は、ソフトウェア、電子機器、コンポーネント製造を介した電気通信事業、ネット型サービスなど、広範な事業者・活動である(このガイドで用いられている用語の詳細については、下記の第 2 部を参照)。既存の部門別取組では、この種の側面のうち一部しか力点を置いていない。このガイドでは、当該部門に着目して、その潜在的影響全般を検討している。
- 人権の中身 — このガイドで対象となっているのは、労働者の人権、高度に弱い立場または疎外された立場にいる者や団体の権利など(ICT の場合、この中には、女性、子供、移民労働者、人権擁護に携わる者、ジャーナリストなどが含まれると考えられる)、国際的に認められた人権全般の尊重である。
- 企業活動、取引関係 — このガイドの適用を受けるのは、ICT 企業そのものの活動に加え、第三者との取引関係である。この中には、企業の直接的な関係が含まれるとともに、バリューチェーンにおいて何段階か離れた関係も含まれる。
- 企業の規模は問わない — このガイドは、各種の持株関係・構造をもった ICT 企業に役立つものであり、ICT 企業の規模は関係ない。可能な場合には、業界内の小規模企業に適切と思われるアプローチも留意されている。
- 適用範囲は全世界 — このガイドでは、EU 企業の実験が特に考慮されているが、可能な限り世界全体で適用される方向が目指されている。EU 内外で事業展開している EU 企業向けの内容になっているが、EU 域外の状況によっては深刻な課題が発生する恐れがあると認識されている。また、EU 域外に本社がある企業にも役立つ内容になっている。

ガイドの対象層

このガイドの対象となっているのは、企業レベル、部署レベル、国レベル、現場レベルで人権案件を主管している ICT 企業内の実務担当者であり、その機能または所属部署は問わない。社内の各種部門、機能、個人のニーズに合わせて実施・調整でき、また、社内の制度や風土の枠内で意味ある形で、各種のアプローチが幅広く示されている。

また、このガイドは、ICT 部門における人権尊重の推進に関心がある人にとっても役立つはずである。この中には、労働組合、NGO、人権擁護に携わる者、ジャーナリスト、被害を受けた顧客・利用者の代表者、投資家、業界団体、関係者による取組、政府、消費者団体などが含まれる。

ガイドの構造

このガイドは、下記の各部に分かれている。

- 第 1 部 — このガイドについて
- 第 2 部 — 人権と ICT 部門
- 第 3 部 — 人権尊重を实践する — ここでは、企業の人権尊重責任の主な 6 要素のそれぞれについて、その実践について検討する。個別の要素に関して、このガイドでは、共通の主要論点を論じている。
 - ・ 「指導原則が期待している内容」

- ・ 「このことが重要な理由とは？」
 - ・ 「どのようなステップが伴うか？」。なお、個別の方策については、「実施に向けた主なポイント」と、ベストプラクティスを踏まえた「考えられるアプローチ」によって補足されている。
 - ・ これらの事項への取り組みに着手したばかりの企業向けの「どこからスタートするか」の手引き
 - ・ 企業のアプローチが指導原則に適合していることを確認する「問うべき質問」
- 付録 ー 主な資料、主要な概念

第2部
人権とICT部門

人権と ICT 部門

ICT 部門における人権への影響

人権とは、万人に尊厳と平等を確保していくための根本基準である。人であれば誰しも、差別を受けずに人権を享受できる。具体的には、「国際権利章典」(世界人権宣言、「市民的及び政治的権利に関する国際規約」、「経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約」)に盛り込まれた諸権利がある。これらの文書には、生存権、表現の自由、プライバシー権、教育を受ける権利、労働環境に関する権利など、一連の権利や自由が示されている。また、国際的に認められた人権としては、国際労働機関(ILO)の「労働における基本的原則及び権利に関する宣言」に示された基本権に関する諸原則があり、そこでは、結社の自由と団体交渉の権利、強制労働、児童労働、不当差別禁止が言及されている。さらに、弱い立場に置かれる可能性がある個人・団体や、疎外される恐れがある個人・団体の中には、国際的人権文書のテーマになっているものがあり、この種の人権文書の存在は、これらの人々や団体に対する人権の適用の在り方を明確にする上で役立っている(この点に関する詳細については、第 II-A 節を参照のこと)。(関連文書のリストについては、付録 1 を参照)

責任意識が強い ICT 企業の場合、近年、自社の製品、サービス、技術に関する各種人権案件の理解・対処の面で、ますます活動的になっている。この種の企業は、自己の行動によって、自社スタッフ、サプライチェーンに属する労働者、顧客、ユーザー、事業の周囲にある地域社会に対して、プラスの影響のみならずマイナスの影響が及ぶと認識している。

ICT 部門は人権の推進面で重要な役割を果たすようになってきている。例えば、モバイルバンキングや遠隔学習、遠隔医療報告を見ると、貧困の軽減、健康・教育・生活水準の改善に寄与しており、新種の位置捕捉技術の存在は自然災害発生後の人命救助に役立っている。また、オンライン環境の整備とソーシャルメディアの発展は、民主化運動に寄与するとともに、世界中で表現の自由を享受する上で寄与している。比較的規模の小さな ICT 企業でさえも、世界的規模で影響を及ぼすことができ、人権に対して大きな影響を与えることがある。

ICT 企業の中でも、比較的複雑な取引関係や対政府関係を理解し対応できる企業の場合、相対的に経営資源が少なくても、関係者から大きな信頼と責任対応能力を構築し維持しやすい。他方、人権に十分な関心を払っていない ICT 企業の場合、労働者や顧客、ユーザーから不満が生じ、訴訟が発生したり評判悪化が生じたりする深刻な悪影響のリスクが増大する。

ICT 企業の中には、相互に連携して、ICT 部門における特有の人権擁護に関する手法の整備とベストプラクティスの支援を目指した取り組みを立ち上げるところもある。その例としては、複数の関係者が参加している Global Network Initiative (GNI) (現在、「表現の自由とプライバシーに関する通信業界ダイアログ」を主宰している)、業界主導の Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC)、Global e-Sustainability Initiative (GeSI) が挙げられる。また、Stockholm Internet Forum (「Enhancing Internet Freedom and Human Rights through Responsible Business Practices」を参照)、「Freedom Online」連合など、数多くの政府主導の取組に実業界が積極的に参画するようになっている。

このガイドにおける ICT 部門を理解する

ICT 部門が複雑な「生態系」であるとは上手い例えである。というのも、電気通信事業者から、大手の機器メーカーや零細のソフトウェアベンチャー、ネット型ベンチャーに至るまで、参加者が多岐に及んでいるからである。ICT 部門の個々の企業を見ても、複数の役割を果たしていることがあり、例えば、携帯電話とネットワーク機器を製造していたり、移動体通信とインターネットアクセスサービスの双方を提供していることがある。

このガイドとの関係では、ICT 部門の各区分を表記する際に下記の一般的用語が用いられている。

ICT 部門の区分	説明
通信事業	<p>下記を提供している企業が含まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 固定回線、移動体通信事業(音声とデータを含む) ➤ 消費者向けワイヤレス事業、インターネット・サービス・プロバイダー(ISP)事業 ➤ インターネット「バックボーン」事業 ➤ ネットワーク管理事業 ➤ この種のその他サービスを支援するコールセンター
ネット型(クラウド型)サービス・プラットフォーム	<p>一般消費者、法人エンドユーザー向けのサービスやプラットフォームを提供している企業が含まれる。なお、下記に関連するものが含まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 検索 ➤ ソーシャルネットワーキング ➤ クラウドコンピューティング ➤ その他「Web 2.0」型サービス
一般消費者・法人エンドユーザー向け機器の製造(「機器メーカー」)	<p>下記の製造・販売(小売、卸売)を行う企業が含まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 携帯電話など、音声・データサービスを利用するためのモバイル機器 ➤ コンピュータ、関連機器(例、プリンター) ➤ 家電機器(テレビ、ゲーム機、デジタルカメラなど)
通信コンポーネント、装置コンポーネント、ネットワーク機器の製造(「コンポーネント・メーカー」)	<p>下記の製造・販売を行う企業が含まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 一般消費者・法人エンドユーザー向け機器用の電子部品(半導体、チップなど) ➤ パッシブ通信向け(携帯電話アンテナなど)、アクティブ通信向け(交換機、ルーターなど)ネットワーク機器
ソフトウェア	<p>下記の条件を満たすソフトウェアの設計、販売、流通を行う企業が含まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 物理的なパッケージになっているもの

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ デジタル方式でダウンロードされたもの ➤ コンピュータその他のネットワーク接続機器にプリインストールされているもの
--	--

これらの一般的用語は、OECD の「情報社会の測定に向けたガイド」と BSR の「デジタル時代における人権保護」を踏まえたものである。付録 2 には、専門用語の詳しい説明が盛り込まれている。

事業環境と国家の擁護義務の関連性

ICT 企業がどの程度、人権への悪影響に関与するのかわかるという点は、ICT 企業の事業環境と取引先の実務内容によって大きく左右される。これら 2 つの要素によって、この種の影響の防止・対処を行う上で必要となる内規、プロセス、実務内容が決まってくる。

国家が自己の擁護義務を履行しない場合でも、ICT 企業の人権尊重責任に変わりはない。しかし、そのような責任を実際に果たすことが困難になるとされる。国家の作為(または不作為)によって ICT 企業の特段の課題が生じる分野としては、次のものが挙げられる。

急速な変化に対応する — ICT 部門の製品、サービス、技術を見ると、人権に大幅なプラスの影響を及ぼすものも多いが、悪用されてしまうと悪影響を及ぼす可能性もある。この種の技術が発展するスピードは、規制当局が悪影響に対応するスピードよりも大幅に速いケースが多く、例えば、輸出規制の場合、技術の進歩に立ち遅れており、新製品や既存製品の新しい用途に未対応である。

プライバシー権と表現の自由を擁護する — この種の権利は、ICT 部門に属している企業の業務によって特段の影響を受ける可能性がある。国際人権法に基づけば、個人のプライバシーや表現の自由は、政府による一定の規制が適用されることがある（「経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約」第 17 条・第 19 条、世界人権宣言第 12 条・第 19 条を参照）。通信サービスやネット型サービスの事業者が操業している国内法の環境を見ると、規制の内容が国際人権法に合致していないケースや、国家がこの種の人権を保護していないケースがあるが、いずれの場合であっても、企業側で、国際的に認められた人権に沿って自己の擁護責任を果たしていく必要がある。

政府から ICT 企業に対する要請 — 政府から ICT 企業に対して、合法的な取締目的のため顧客やユーザーに関する情報の提供、特定コンテンツの遮断、通信やネット型サービスの利用遮断、自己の仕様に合わせる形で特定技術の手直しを行うよう、各種要請が行われることがある。この種の要請は、国家が人権擁護義務を果たす上で極めて重要なものであるケースがある。ただし、この種の要請が（国内法上の根拠がなく）違法であったり、国際人権法に合致しない場合（その理由としては、人権保護に携わる人を訴追するため監視を助長していることなどが考えられる）、ICT 企業の尊重責任を果たす能力との関係で直接的に問題となる。この問題が深刻になるのは、事業展開するために受入国政府とライセンス契約を調印しなければならないときである。その国内で事業を行っている場合、政府の「要請」は、現場職員の脅迫を伴うことがあるため、適切な対応が大幅に複雑になる。政府が個人の人権を侵害するにあたり、企業が助長（または加担）してしまう立場に置かれてしまうことがある。

労働法が未整備・脆弱または執行が不十分 — 従業員との関係で、種類を問わず ICT 企業がこの問題と関係が生じる。このことが特に当てはまるのは、（組立メーカーや部品メーカーなど）サプライチェーンが広範に及んでいる ICT 企業の場合である。なぜなら、ICT 部門の生産の多くは、その国内で行われるため、この点で問題が生じる。法令が存在していても内容が脆弱であったり実際に励行されていない場合、政府が「役目を果たしている」という誤った安心感が企業側に生まれる可能性がある。このことが特に問題になるのは、事業活動や供給元が輸出促進地区（EPZ）にある場合であり、輸出促進地区における ICT 関連の部品や完成品の生産は増加している。輸出促進地区に立地する企業は、一定の租税公課が免除されていることに加え、労働組合の結成・加入権、団体交渉など、各種の労働法令も免除されていることがある。この種の免除が援用されない場合でも、合法的労働組合が輸出促進地区内の労働者に接触できないこともある。

このような状況において、単に国内法を順守しているだけでは、人権尊重を立証する上で十分とは言えない公算が大きい。主に企業としてはこれよりも踏み込んだ行動が必要であり、人権デュー・ディリジェンスを強化して深刻化する問題に対処する必要があり、この点については、このガイドの第 3 部で論じる予定である。

取引関係

ICT インフラは、歴史的に見て国有化されている国が多い。ICT 部門では大幅な規制緩和が起こっているが、民間の通信事業者の場合、サービスの提供やサービス範囲の拡充のとき、国営企業との提携が義務付けられているケースも多い。これ以外の場合でも、民間企業の場合、関連の国内規制当局から事業免許の取得が義務付けられている。

対照的に、ネット型事業者については、通信インフラやネットワークを用いて自社のサービスを提供しているが、事業展開している市場に物理的に立地している必要はない(ただ、サーバー設置を求めたり、サーバー設置が義務付けられていることもある)。また、一般的に言って、使用している通信サービスの供給元との間に契約関係がある訳ではない。ただし、特定の地域で操業する場合には、通信事業者と同様に政府の要請を受けることがあり、政府との契約に調印することもある。

エンドユーザー向け機器は、多数の部材で構成されているケースが多いため、機器メーカーや通信事業者のサプライチェーンは極端に複雑になることがある。機器の製造の担い手は、「相手先商標製品の製造会社」(OEM)のケースや、委託製造業者のケースがあり、委託製造業者とは、完成品を組み立てて、ブランド名の OEM に販売する業者である。OEM から外注される ICT 生産を見ると、委託製造業者 5 社への委託分が 80%弱を占めており、各委託製造業者は多数の雇用を抱えている。「大手 5 社」から購入している OEM の場合、どのコンポーネント供給元が委託製造業者と共同作業できるのか定めるケースもあれば、委託製造業者が組み立てたコンポーネントを直接調達するケースもある。OEM 側では、個人・法人のエンドユーザーに向けて直接販売したり、通信事業者に販売して、その通信事業者が自社ブランドで販売することもある。機材のリサイクルは、第三者に委託されるのが通例である。

ソフトウェア会社は、個人、法人(他の ICT 企業など)、政府系顧客に対して直接的に製品を販売・提供することもあれば、第三者ベンダー(報奨金で募集されることもある)を経由して製品を販売・提供することもある。また、通信事業者は、販売プロセスにおいて再販業者や代理店も活用している。

ICT 部門に属する法人の場合、供給業者や OEM、再販業者・代理店、法人顧客、ユーザーであるかを問わず、人権尊重の責任をそれぞれ担っており、このガイドの内容はその全員に等しく妥当する。ただし、場合によっては、実際にそのような責任を果たすという意識や能力がないこともあり、この場合、取引先となっている他の ICT 企業にリスクが生じることになる。この点については、このガイドの第 3 部で論じる予定である。

発生が考えられる悪影響を理解する

このガイドでは、ICT 部門が人権に対して各種のプラス効果を及ぼすと考えられているが、権利の尊重、つまり、人権侵害の回避は、すべての企業に基本的に期待される事柄である。そのため、このガイドでは、人権への悪影響の防止、軽減、救済に力点が置かれている。

以下の表は、ICT 企業が及ぼすと思われる悪影響の種類を例示したものである。この表があるからと言って、全企業がこのような影響を及ぼすことを意味するものではなく、企業活動に対する影響を網羅的に示したものでない。むしろ、発生し得る影響の種類と関連する権利の内容を示したものである。

この表は、下記のような構造になっている。

- 縦軸方向には、ICT 企業の主な活動が列挙されている。
- 横軸方向には、ICT 系の各種活動が影響を及ぼす主な関係者グループが例示列挙されている。
- それぞれの欄には、当該活動がその関係者グループに及ぼす例と、悪影響を受ける人権の内容が

示されている。

この表を設けた目的は、下記の点を示すためである。

- 活動の内容が異なれば、影響の内容も大きく異なり、影響を受ける人権も異なってくる。
- 悪影響は、その製品、サービス、技術の耐用年数全般にわたって発生し得る。
- 悪影響の種類が異なると、影響を受けるグループも異なってきたり、特定グループに所属している個人に影響が及ぶこともある。その個人やグループが弱い立場に置かれていたり疎外されている場合、悪影響がさらに深刻化する恐れがある。

企業活動が関係者グループに及ぼす影響を評価するための分析枠組

	自社の従業員	サプライチェーンに属する企業の従業員	消費者、ユーザー	地域社会	弱い立場に置かれたり疎外される恐れがあるグループ	その他関係するグループ(例、コンテンツクリエイター)
調達・バリューチェーンの管理	(例)生産施設の警備会社が社員を罵ったり、物理的暴力で社員を脅迫している — 生存権、身体的自由・安全	(例)ICT製品向けの鉱物を生産している鉱山の労働者が強制労働の対象になっており、物理的暴力の脅迫を受けている — あらゆる形態の強制労働からの自由、生存権、身体的自由・安全	新規の問題・一過性の事故の有無を細かく調査する必要がある	(例)電気電子機器廃棄物の不適切な処分により、土壌・水質汚染が起こり、地域社会の構成員の健康や生活に深刻な悪影響が生じている — 到達可能な最高水準の健康を享受する権利、相当な生活水準を享受する権利	(例)鉱物の採取、電気電子機器廃棄物の非公式なりサイクルで児童労働が用いられている — 児童労働からの自由などの子どもの権利	
部品製造	(例)現地経営陣によって、労働者による労働組合への自由な加盟が禁止され、	(例)危険な地域に立地する供給元の工場で、シフトの時間が変更され、日中以	(例)(電話、ノート型PCなどの)機器に特定ソフトウェアのインストールが政府に	(例)適切に処理されない毒ガスが工場から排出されていたり、地域社会で	(例)施設に労働者を提供している人材派遣会社によって、入国後に移民労働	

	<p>自発的で誠実な団体交渉への参画が拒否されている — 労働組合の結成・加入権、団体交渉権</p>	<p>外の時間に女性労働者の出退勤が義務付けられ、暴行を受けるリスクにさらされている — 生存権、身体的自由・安全、女性の権利</p>	<p>より義務付けられている場合であって、そのソフトウェアによって「政治的内容」へのアクセスが制限されたり、国際人権法に沿わない形で政府の監視が可能になっている — プライバシー権、表現の自由</p>	<p>用いている水源が工場により汚染されているため、地域社会の構成員の健康や生活に大幅な悪影響が生じている — 到達可能な最高水準の健康を享受する権利、相当な生活水準を享受する権利</p>	<p>者のパスポートが取り上げられたり、高額の人材派遣料が派遣労働者に課されており、奴隷労働の状態が生じている — あらゆる形態の強制労働からの自由など、移民労働者の権利、</p>
<p>組立とネットワーク機器の製造</p>	<p>(例) 勤労学生に対して、時間外労働が義務付けられたり、所属の学校・大学が賃金の天引きを行っている — 公正かつ有利な勤労条件を享受する権利、あらゆる形態の強制労働からの自由</p>	<p>(例) 供給元の工場労働者に、適切な保護具・研修が与えられていないため、その健康に深刻な悪影響が生じている — 到達可能な最高水準の健康を享受する権利</p>	<p>(例) 政府からの要求により、国際人権法に合致しない目的(例、検閲を可能にしたり、人権擁護団体による平和的集会在制限される)で、URL フィルタリングを設けたり、国内のネットワークゲートウェイに遮断システムを設けるよう求められている — プライバシー権、表現の自由、</p>	<p>(例) ネットワークインフラの設置に向けた用地取得プロセスで、有意義な形で地域社会との意見聴取を実施できない状態であり、補償が不適切になった結果、地域社会の生活水準に深刻な悪影響が生じている — 相当な生活水準を享受する権利</p>	<p>(例) 携帯電話基地局の建設立地が先住民所有の文化遺産の場所であり、その神聖な空間の使用権に悪影響が及んでいる — 自己決定権、文化財関連の権利など、先住民の権利</p>

ネットワーク管理	(例)ストレスが多い状態での長時間勤務が職員に義務付けられており、その健康に悪影響が生じている - 到達可能な最高水準の健康を享受する権利、公正かつ有利な勤労条件を享受する権利	新規の問題・一過性の事故の有無を細かく調査する必要がある	集会の自由 (例)受入国政府のライセンス契約により、(例、検閲を可能にしたり、人権擁護団体による平和的集会被制限される)国際人権法に合致していない目的にて個人情報収集し政府と共有できるネットワーク管理ソフトウェアのインストールが義務付けられている - プライバシー権、表現の自由、身体的危害が生じている場合、拷問からの自由、残虐・非人道的・屈辱的な扱いからの自由などの諸権利	(例)サーバー・ファームが大量のエネルギーを消費していることから、大量の水を使う複雑な冷却システムが必要となっており、地域社会の水利権に悪影響が生じている - 到達可能な最高水準の健康を享受する権利、安全な飲料水・衛生状態を享受する権利	(例)採用プロセスにおいて勤労障害者に対する差別があり、職場において妥当な設備を設けていない - 障害者の権利、不当差別禁止
接続・アクセスの管理	(例)選挙期間中は通信ネットワークを停止するよう政府から命令があったが、そ	(例)雇用の地位、国内法に基づく付随の賃金・手当の支払を意図的に回避す	(例)適切な審査メカニズムが整備されていないとして、ネット型事業者が違法で	新規の問題・一過性の事故の有無を細かく調査する必要がある	(例)特定の人種的・民族的マイノリティー集団に的を絞って厳しい嫌がらせや恣

	<p>のような要請が違法であり国際人権法に即していないとして職員が抵抗したときに政府職員から現場職員が脅迫を受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> － 生存権、身体自由・安全、労働組合の結成・加入権 	<p>るため、更新可能な臨時契約に基づきコールセンターの職員が請負業者によって雇用されている</p> <ul style="list-style-type: none"> － 公正かつ有利な勤労条件を享受する権利 	<p>はないコンテンツを撤去する</p> <ul style="list-style-type: none"> － プライバシー権、表現の自由 		<p>意的な拘束を行うべくユーザーの個人情報の提供要請が政府から行われている</p> <ul style="list-style-type: none"> － 不当差別禁止、生存権、身体自由・安全 	
<p>デザイン、エンジニアリング</p>	<p>(例) 正社員・派遣労働者に対して、合法的労働組合への加入機会が認められていない</p> <ul style="list-style-type: none"> － 労働組合の結成・加入権 	<p>(例) 小規模なソフトウェア会社から供給元に顧客サービス業務が委託され、委託先となった供給元の職員が過剰な時間外労働を行わざるを得ない状況になっている</p> <ul style="list-style-type: none"> － 公正かつ有利な勤労条件を享受する権利 	<p>(例) セキュリティ侵害についてユーザーに情報を提供していなかったり、適切な更新を企画していないことから、人権擁護団体が攻撃対象となり、その際の手段は、コンピュータにマルウェアが感染し効果的な活用が妨げられている</p> <ul style="list-style-type: none"> － プライバシー権、表現の自由 	<p>新規の問題・一過性の事故の有無を細かく調査する必要がある</p>	<p>(例) 子供が主に使う(または子供を対象とした)ウェブサイトやソフトウェアに適切な保護策が組み込まれていないことから、他のユーザーによって子供が嫌がらせを受けており、虐待のリスクにさらされている</p> <ul style="list-style-type: none"> － プライバシー権などの子供の権利 	
<p>その他関係する活動</p>						

第3部
人権尊重を实践する

人権尊重を実践する

以下の節では、企業の人権尊重責任の 6 大要素を説明するとともに、ICT 企業の活動や取引関係に当てはめている。主要要素とは、下記のもの挙げられる。

- 人権方針 — 人権を尊重する旨の企業の包括的な方針であり、その方針を社風に取り込むためのプロセスを示したもの(第 I 節を参照)
- 人権デュー・ディリジェンス — 人権尊重が実践されていると企業側が「認識し証明する」継続的プロセス

具体的な内容としては、以下の諸点が挙げられる。

- ・ 人権への実影響・潜在的影響を評価する(第 II 節を参照)
 - ・ 評価結果を取りまとめ、影響の防止・軽減に向けて行動する(第 III 節を参照)
 - ・ どのようにして実効的に影響に対処したのか追跡調査する(第 IV 節を参照)
 - ・ どのようにして影響に対処したのか周知する(第 V 節を参照)
- 救済 — 自らが原因となったり助長した悪影響の是正に企業が精力的に関与するプロセス(第 VI 節を参照)

右側の図 1 は、企業の人権尊重責任の 6 要素の相互関係を示したものである。

方針	
尊重姿勢を取り入れる	
実績を周知する	
実績を追跡調査する	影響を評価する
潜在的影響に関してとりまとめて行動する	
実影響を是正する	
業務レベルの苦情処理制度	

図 1 — 企業の尊重責任の主な要素

人権デュー・ディリジェンスを理解する

このガイドの残りの部分で人権尊重責任の 6 要素を個別に詳しく検討する前に、人権デュー・ディリジェンスのコンセプトに関して言及すべき重要な点が存在する。

- ・ 人権デュー・ディリジェンスがなぜ重要なのか。人権デュー・ディリジェンスを行うと、時間の経過とともに人権リスクがどのように変化していくのか、また、どのように対応していくのか、会社側が理解しやすくなる。人権リスクを発生させる外部的・内部的要因を検討し、その対応に役立つ外部的・内部的を検討するプロセスが設けられている。

・ 人権デュー・デリジエンスを実施すべき時期はいつか。人権デュー・デリジエンスについては、製品、サービス、技術の設計か市場参入のうち最も早い段階で着手し、取引関係の契約前の段階で着手すべきである。事業全般または製品の「耐用年数」全般にわたって継続し、取引関係の過程全般にわたって継続すべきである。継続的なプロセスであって、新技術の立ち上げ時における影響評価や年次報告書のような一過性のイベントではない。

・ 人権デュー・デリジエンスは企業の既存のデュー・デリジエンス・システムとどのような関係になるのか。人権デュー・デリジエンス・プロセスを整備する際に参考になる既存のデュー・デリジエンス・システムを設けていると思われる企業も多い。具体例としては、安全衛生制度、プライバシー・コンプライアンス、サプライチェーン管理、その他の定期的なリスク審査プロセスが挙げられる。人権に関して独立型のデュー・デリジエンス・プロセスを設けるのか、それとも、人権を既存プロセスに統合するのかの判断は、各 ICT 企業によって左右される。いずれの場合も、職員が慣れ親しんでいるため運用が容易なアプローチを導入しつつ、人権特有の特徴が考慮に入れられるようにするのが通常は最も有用である。

どのようにして尊重責任を零細企業に援用するのか

規模が小さな企業の場合、経営の仕組みが簡素になるのが通例であり、それほど複雑な人権デュー・デリジエンス・プロセスは必要とされない。さらに、内部的な周知などの点も、それほど困難を伴わないのが通例である。ただし、小規模の ICT 企業であっても、顧客層やエンドユーザー層の規模が大きく多様性も富んでいることがあり、各種の影響が発生する恐れがある。小規模企業のうち、顧客層やエンドユーザー層が広範囲に及んでいるところや、困難な環境で操業しているところ(国家の保護責任が果たされていない場合など)、人権に大きな悪影響を及ぼす製品、サービス、技術の設計・販売を行っているところの場合、リスクのレベルが大きくなっても対応が可能な形で制度が必要である。状況の如何を問わず、経営の仕組みに尊重責任の 6 要素を盛り込む必要がある。

欧州委員会からは、複数言語にて、また、事例研究も添えた形で、国連の指導原則の運用について中小企業向けの手引きを出している。

1. 方針を策定し、人権尊重を織り込む

国連の指導原則が期待している内容

- 方針とは、企業のトップレベルで承認を受けた意思表示であって、人権尊重に誠心誠意取り組んでいることを示すとともに、このことを内外に周知させるものをいう。
- この意思表示は、他の社内内規、手続、実務内容にも反映させて、全社的に人権尊重姿勢を取り込む必要がある。

このことが重要な理由とは？

- ・ 方針には、当該法人の重要価値観・社風の人権尊重を継続的に取り込む上で必要となる「経営陣の姿勢」が示されている。
- ・ 人権尊重に関しては、合法的に事業を行う最低基準であると経営陣が考えていることが示されている。社員や取引先の行動のあり方に関する要望と、その企業に何が期待されているのか明記されている。
- ・ 方針を実践していく上で必要な各種社内措置の引き金になるはずである。

どのようなステップが伴うか？

A. 方針の内容を明確化する
B. 方針を策定する
C. 方針を周知する
D. 方針と内部的な調整を行う
E. 方針を取引関係に援用する

「国際的に認められた人権」に関する参考資料

本件指導原則において、最低でも下記に示された権利が定義されている。

- 国際人権章典(具体的には、世界人権宣言、「市民的及び政治的権利に関する国際規約」、「経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約」をいう)
- 国際労働機関の「労働における基本的原則及び権利に関する宣言」に示された基本権に関する原理原則。下記の事項に言及している。
 - ・ 結社の自由、団体交渉
 - ・ 強制労働
 - ・ 児童労働
 - ・ 不当差別禁止

これらの権利を巧みに「言い換えた」ものは、「Human Rights Translated: A Business Reference Guide」に記載されている。

弱い立場に置かれたり疎外されたりする恐れがある集団に属する個人(例、女性、子供、人種的・民族的マイノリティー)に対して、企業が悪影響を及ぼしかねない場合、これらの個人または集団に別途適用される国際基準について検討する必要がある(網羅的に記載されたリストについては付録1を参照)。

I-A. 方針の内容を明確化する

実施に関する主なポイント

- 方針の内容は、会社の業務全般を通じて「国際的に認められた人権」をすべて尊重するという一般的な確約にすべきである。
- 方針では、会社の職員(従業員その他の労働者)に対してどのように適用されるのかを明確に説明するとともに、取引先(バリューチェーンで何段階か離れた関係も含む)に関する要望を明確に説明する必要がある。
- 方針は定期的に見直しを行い、当該企業の人権リスク(例えば、新しい事業環境や新規の取引関係に起因するもの)が大幅に変化している場合、そのような変化を反映させる必要がある。ICT部門では変化のペースが速いため、この点が特に重要になる。

考えられるアプローチ

・ 方針は独立したものにするのか、それとも一体型にするのか。ICT企業の場合、その指針となる既存の重要方針(行動規範、関連の個別方針など)に人権尊重を取り込むことがある。また、人権に関する方

針については独立したものが好まれることもある。双方とも効果的に機能すると考えられ、鍵になるのは、人権尊重の重要性を示すとともに尊重姿勢を社風に取り込みやすくするアプローチをとることである。

社内において方針の適切な「拠点」を判断する場合、誰が(または、どの部署が)内規を主管し導入プロセスの旗振り役を果たすのか熟慮することも肝要になる。

・ 方針の主な要素 — 方針では、最低でも、国際的に認められた人権を尊重する責任を果たしていくという会社の確約を示すとともに、人権尊重に関して、職員、取引先などバリューチェーンに属する者への要望について明示する必要がある。また、これ以外の情報であって、各種関係者にとっての関心事項も盛り込まれることがある。具体的には、下記のもの挙げられる。

— 継続的に人権デュー・ディリジェンスを実施するという意思表示。リスク評価を行う主なタイミングを明記することも考えられる。

— 全社的に見て把握された主な人権リスク、その対応策

— 悪影響を受けるとされる関係者との対応や意見聴取の意思表示またはアプローチ

— その他の関係者や世間一般への広報のアプローチ

— 国際的に認められた人権に即した国際的な原理原則・取組であって、当該企業が実践する方向性を打ち出したものがあれば、直接的に言及する。国連の指導原則に明示的に言及することは、出発点として適切である。通信・ネット型事業者の場合、複数関係者で構成される Global Network Initiative が策定した「表現の自由とプライバシーに関する原則」が特に妥当と考えられる。

・ 主な人権リスクを明らかにする — 人権に対して深刻な影響を及ぼし得る ICT 企業の場合、主なリスクを方針で明記しておくことと有益と思われる。その際、まず手を付けるべきなのは、社内のエンジニアや開発担当者であるケースが多い。このような人材は技術の専門知識があるため、ICT 企業の製品、サービス、技術で可能な事柄を把握している。

ICT 企業にとって主な人権問題は、以下のものになるケースが多い。

— すべての企業に共通 — 自社内の業務と自社バリューチェーンの双方における労働者の人権(労働組合の結成・加入権、団体交渉、安全衛生、労働時間、給与・手当、不当差別禁止も含まれる)

— 機器メーカーやコンポーネント・メーカーの場合 — 材料調達に関する権利(生存権、地域社会の自由・安全、児童労働・強制労働の排除、採掘業務を巡る先住民の権利など)のうち、電子製品の処分に至るまで全般に関するもの(「電気電子機器廃棄物」再生場における安全衛生に関する労働者の権利、児童労働の排除を含む)、ハードウェアに関するプライバシーと表現の自由(特徴や機能がソフトウェアのインストールを介して変更されたり新規追加されたときなど)

— 通信事業者、ネット型事業者、ソフトウェア会社の場合 — プライバシーと表現の自由、国家による技術の悪用、顧客やユーザーの個人情報の悪用があったときに生じる他の権利への悪影響(例、個人の生存権、身体的自由、安全に関する影響、拷問からの自由、残虐・非人道的・屈辱的な扱いからの自由など)、弱い立場の人・集団、疎外されている人・集団の権利への影響(例、子供の権利、障害者の権利に対する影響)

・ 課題の多い環境で運用する — 人権リスクが発生しやすいという点で、リスクが高い環境で活動を行

ついたり取引関係がある ICT 企業の場合、追加的に生じるリスクの管理方法を熟慮しておいた方がよい。方針や別の内規にこの点を反映させておくことと有益と思われる。このような状況において人権リスクを管理する上で考えられる方策については、下記の第 III-E 節で論じられている。

I-B. 方針を策定する

実施に関する主なポイント

- 内規について十分に周知徹底し内容を完全なものにするには、専門的な知見を有効活用すべきである。具体的には、人権やビジネスに関する知識がある者が考えられるが、資源が限られている場合には、信頼できる文献も含まれる。

考えられるアプローチ

・ 社内の幅広い部署を参画させる — ICT 企業の規模が大きい場合、多様な部門・部署が各種人権に影響を及ぼす恐れがある。例えば、人事部は、自社従業員や派遣社員の人権に対するリスクを主に見ており、調達部門はサプライチェーンに属する労働者の権利を見ている可能性がある。また、営業部門は、顧客やエンドユーザーに対する影響を重視している。企業の規模が小さくなると、このような役割は少数の幹部に集約されている。

さらに、合法的労働組合や社内の労働者代表は、地元労働法や技術規格、地元労働市場に特有の条件のうち労働者の人権に影響を及ぼす可能性のあるものに関して、専門知識の有益な情報源になる可能性がある。

例 — グローバル枠組協定の策定

ある**通信事業者**では、通信事業の労働者を代表する世界的規模の労働組合とともに協定を策定している。この協定の趣旨は、当該事業者(その完全出資子会社も含む)、その従業員、従業員代表者の間で信頼関係と継続的な対話を促進することにある。主な国際的的原理原則や基準(国連の「保護、尊重、救済」枠組と ILO の主な条約など)に沿って従業員の人権を尊重していくという当該企業の方針が改めて表明されている。重要な点として、特に従業員の結社の自由、団体交渉権を保護するため、これらの原理原則と基準を実施する現実的施策を講じる旨の確約が会社側から行われている。また、この協定では、相互信頼の雰囲気の問題点を提起し問題解決を図る手順が整備されている。

内規の対象範囲や運用方法など、内規の策定に際して関連の担当職務分野から幅広く人材を関与させるのも一案である。これにより、内規の存在意義の理解醸成に寄与するとともに、その実施面で当事者意識が生まれやすくなる。

・ 外部の知見を動員する — 人権に関する専門知識が社内で得られない場合、方針の策定にあたって外部の人材を利用できる。企業の規模が小さい場合、業界団体や多様な関係者で構成される取組、業界主導型の取組、業界と連携した人権団体の手引書を用いると、出発点として役に立つことがある。参考になる資料のリストは、付録 1 に盛り込まれている。また、ICT 企業の場合、業界他社(特に人権分野の実績の面で業界の先端を行っていると思われる企業)と、自社の内規を比較評価すると有益なことが

ある。

・ 関係者の関与を得る — 人権リスクが大きな ICT 企業の場合、主な関係者団体の代表者と方針原案の内容を検証すると有益である可能性が高い。これにより、これら関係者によって方針の内容がどのように見られているのか理解する上で役立つと思われる。アプローチとしては、以下のものが考えられる。

- 従業員その他の労働者を代表する合法的労働組合の意見を可能な限り求める。
- 脆弱・疎外された立場が明白な個人・集団（製造業における移民労働者、人権擁護に携わる者、オンライン環境におけるジャーナリストなど）に対して深刻なリスクが存在している主な状況を把握する。その上で、この種の集団を代弁する者か出身が似ている者と協議を行って、内規がこの種の集団の構成員にどのような形で運用されるのか理解する。
- 投資家と方針原案の検証を行う。特に、この問題に関して造詣が深い社会的責任投資家（SRI）と検証を行う。
- 企業の規模が大きい場合、正式な諮問委員会を設けて、フィードバックを求める。構成員としては、国内人権団体、NGO、労働組合、社会的責任投資家その他関連の有識者の代表者などが考えられる。この種の諮問委員会は、尊重責任を果たしていくという会社側の継続的取組についてフィードバックを提供するという長期的な役割を担うこともある。

I-C. 方針を周知する

実施に関する主なポイント

- 方針の内容は公表すべきである。
- 会社のトップレベルの承認を得て、社内的に労働者に周知徹底し、その重要性を示すとともに全社的に定着させる必要がある。
- また、社外に対して取引先などバリューチェーンに属する者向けに、また、当該企業の業務により悪影響を受ける恐れがある者向けに広報を行う必要もある。

考えられるアプローチ

・ 内規に対してトップレベルの関与を得ていることを示す — CEO や上級幹部から時間をかけて明確で一貫したメッセージが出ていると、その企業の「経営者の姿勢」が示される。この場合、方針への注意喚起や社風への取り込みが容易になる。アプローチとしては、下記のものと考えられる。

- 最高幹部のスピーチで人権問題やデュー・ディリジェンスについて、会社内外で定期的に言及する。
- 新事業や新規市場への参入など、主力事業の諸問題に関する会合の場で最高幹部から人権のリスクや運用実績について定期的に質問を行う。
- 会社のウェブサイト上に、人権に関する社内方針を示した形で CEO の挨拶を盛り込む。
- 人権の運用実績に関する責任の所在について、具体例を内部的に周知させる。この場合、報酬のケースと制裁のケースがあり得る（事例については、必要に応じて匿名にすることも可能）。
- 取引先候補や政府と最高幹部の早期協議において、人権を盛り込む。

・ 適切な方法を選択する — ICT 企業の場合、労働者や顧客、ユーザーなど、自社の業務の悪影響を受ける人たちがどのようにして情報を得るのか考慮することが重要と思われる。例えば、書面、言葉、視

覚的手段を介してなのか、特定技術の利用を介してなのか、特定言語で情報を得るのかという点である。これにより、方針の内容を社内的・社外的に最も適切な形で伝達していく方法を判断しやすくなる。

・ プライバシーに関して周知する — ICT 企業の場合、自社の労働者や取引先、顧客、ユーザーに関するものなど、慎重な取扱いを要する個人情報を例外なく取り扱っている。この情報の収集、保存、共有をどのようにして効果的に管理しているのかによって、これらの人々のプライバシーに影響が及ぶことがある。

個人情報保護に関する方針の内容を見ると、顧客やユーザーから見て、冗長で紛らわしいことがある。ICT 企業の場合、プライバシーに関する影響についてどのようにすればこれまで以上に効果的に伝達できるのか調査が実施されている。考えられるアプローチとしては、下記のもの挙げられる。

— 可能な場合、顧客やユーザーに一定範囲のプライバシー設定から選択できるようにして、その選択の意味合いについて理解してもらえるようにする。例えば、ユーザー側で操作できる形で「スライド制」を用いるという手がある。

— 個人情報に関する要請への対処方針について説明を設け、この種の要請について会社側が示した公開情報を顧客やユーザーに見てもらおうようにする。

— 当該方針を周知する方法を定める際に、弱い立場にいたり疎外されている個人・集団に対する影響を考慮する。

個人情報を保護する仕組みについては、下記の第 III-A 節で論じられている。

・ 利用条件を通じて周知する — ユーザーや顧客に直接対応している ICT 企業の場合、利用条件、利用の手引き、これに類する書類があると、当該企業の方針内容を周知させる上で特に重要な手段となる。下記の場合に、重要になると思われる。

— 特定の条件について法律上正当な理由がある場合、明確かつ分かりやすい表現で説明する。

例 — プライバシーについて周知する

ある ICT 企業では、自社ウェブサイトで視覚に訴えるアイコンを用いて、クッキーなど自社が用いている各種トラッキング技術を説明するとともに、ユーザーとしての使用感覚がどのように影響を受けるのかという点も説明している。このアイコンは、「スライド制」の配置になっており、クリックとドラッグでカーソルを移動させ適切な設定を選択できる。

個別の設定を見ると、情報収集の目的が示されている。例えば、スライドの端の部分に設定すると、収集される情報は、そのユーザーの直前の行為に限られる(オンラインの「買い物かご」に入れた品目を記憶させるなど)。反対側の端の部分に設定すると、的を絞った広告目的でユーザーの個人情報が第三者と共有される。

カーソルを動かして設定内容を変えると、どのような所作になるのかリストが示される(例、ログインの

詳細を記憶させたり、入手したものをソーシャルネットワーキングサービス経由で共有する)。

－ 利用条件の改訂がどのようにして導入されるのか、また、どのようにすれば一定の変更内容を適用除外とできるのか、詳しい説明を盛り込む。

－ 条件違反の嫌疑について苦情を受理する経路を整備する。

－ この種の苦情制度についてユーザーに周知する方法を整備し、ユーザー側が詳しい情報を提供し会社による決定を「上訴」できるようにする方法を整備する。

・ 適切な「表現」を選択する － 言葉の表現が微妙な問題になることがある。人権の専門用語は、見慣れないものであることがあり、そのような用語を用いることは、社内的・社外的に当初は骨が折れることかもしれない。例えば、特に政府との関係で、人権の表現を難しくする風土的な配慮があるのかもしれない。場合によっては、短い表現での人権用語を避けたり、特定の状況で人権用語を避けたりすることには、正当な理由があるのかもしれない。その結果、最低でも、この点に関して主導的な役割を果たす人物や、関係者と日常的に対応している者は、国際的に認められた人権の内容と会社の事務処理に及ぼす影響について理解しておくことが肝要である。そのうち、人権用語を再導入して、会社の日常的活動との関係性についての理解を強化できるようになるかもしれない。

I-D. 方針と内部的な調整を行う

実施に関する主なポイント

- 方針の実効性を確保するには、社内全体における他の内規やプロセスの内容については、方針との一貫性を確保する必要がある。
- 方針の実施には、リーダーシップ、説明責任、奨励策、研修を通じるなど、十分な支援と資源が必要である。このような要因が整備されていれば、職務への方針の関連性について職員の想定内容や態度に直接的に影響がおよび、企業の価値観や風土に取り込みやすくなる。

考えられるアプローチ

・ 既存内規との整合性を確保する － 規模の大きなICT企業の場合、人権用語で表現されていないにしても、人権の諸側面を取り込む形で既存の内規やプロセス、管理システムが幅広く設けられている可能性が高い。この場合、その企業にとって人権が目新しい問題ではないことを示す上で有益と思われる。また、この種の従来型内規やプロセスが人権方針に即したものになっていること、言い換えれば、相互に矛盾関係ではなく相互補完関係にあることを確認することが肝要である。

関連の内規やプロセスの例としては、下記の領域における例が挙げられる。

- － 調達
- － 人事
- － 研究開発、設計

- － 法務
- － 広報
- － リスク
- － 企業の責任、企業の社会的責任
- － セキュリティ
- － 営業

汚職防止の内規も関連してくる。つまり、汚職や贈収賄が認められると、人権が稀にしか尊重されなくなる。

・ 早い段階で手を付ける(「設計による人権擁護」) — ICT 企業の場合、人権リスクを増減させる可能性が自社製品やサービス、技術に組み込まれているケースも多い。そのため、早期の設計段階から人権に留意することが重要である。その際の方法の例としては、開発途上にある製品、サービス、技術から人権に及ぶ影響について評価できる人材を最低 1 人は各開発チームに配置するといったものがある。エンジニアの場合、初期段階で、また、製品やサービス、技術のライフサイクル全体にわたって、適切な設計修正を施すことを通じて悪影響の防止・軽減に向けた「問題解決型アプローチ」を持ち込むことができる。

・ 責任の所在を確立する — 方針の実施に関する社内的な責任の所在は、人権が「全員にとっての仕事」の一部であるとの認識を確かなものにする上で重要と思われる。アプローチとしては、以下のものが考えられる。

－ 人権問題を監督する職責を取締役会か経営陣に属する個人か委員会(倫理委員会、持続可能性委員会など)に付与する。

－ 人権リスクに関して取締役会への定期的な報告を義務付けるとともに、取締役会がこの種のリスクを年 1 回検討するよう義務付ける。

－ 方針の実施状況と職員の評価・報酬制度を連動させる。なお、人権を主管する部署だけでなく、全部門横断的に実施する。

－ 政府等の問題ある要請を回避したり拒否しても処罰の対象にならない旨、営業担当者に明確に伝える(下記の第 II-C 節を参照)。

－ 販売機能を内製化する。このような状況における決裁権については、決裁権者のランクを上げる。

－ 現地職員がいる場合、方針内容を地元幹部レベルで監督する仕組みを設け、地域本部や本社との連絡が効果的に行われていることを確認する。これにより、新しい事案が起きた場合に支援やアドバイスを受けやすくなるとともに、問題発生時には適切に上申していく経路になる。

・ 研修と意識醸成を行う — 法人の技術職の場合、自分の職務の内容や会社との関連性、自分の担当職務に対する重要性、必要な措置について理解していれば、職務において人権について考慮に入れる公算が高くなる。このような形で人権を会社が「明確化」していく方法は幅広く存在しており、具体的には以下のものが挙げられる。

ー 主要部署(営業部、法務部など)に属する職員向けに、また、技術専門職(特にエンジニア)向けに研修を実施する。

ー 同業者が経験したジレンマやその対処方法について相互に共有するなど、対面式の研修科目と併用する形で「Eラーニング」モジュールを用いて、知識・技能の育成を図る。

ー サポート職向けに窓口を設け、その質問に回答しジレンマに対処する。

ー 会社にとって「なぜ人権が重要なのか」明確に説明するための資料を作成する。

ー 合法的労働組合や労働者代表者の参画を得て、方針に関して労働者の間で意識を醸成する取組を支援する。

ー 適切と判断されれば、課題の多いシナリオで内規の運用を実地検証する国内ワークショップを企画準備する。

ICT 企業の場合、人権への悪影響のリスクが極めて大きい場合、意識醸成と専門家の支援提供を重視すべきである。

例 ー リスクを抱えている勤労学生・研修生に関する意識の醸成

勤労学生や研修生の参画は、ICT 部門で広く見られる現象であり、特に製造関連ではその傾向が顕著である。国によっては、一定の在職期間を条件としてこの種の勤労者向けの資格・学位が学校により設けられることがあるが、この場合、職場で搾取されてしまう恐れがあることに変わりはない。企業側では、このリスクに対処するため各種の措置を確約しており、具体的には、(自動的に生産ライン勤務に割り当てたりするのではなく)インターンシップの内容を学生の学歴・要望に合わせるようにしたり、正規職員と同額の初任給を支払ったり、実習生に支払いを直接行い学校側の手数料天引きを禁じたり、実習生は随時退社できる旨を契約で明確化したり、時間外労働を禁止したり、違反があった場合の是正措置について定めておくといった方策がある。

ある機器メーカーでは、実習生の研修開始前に、供給元工場の方針内容に関して実習生やその所属校を対象とした研修プログラムを設けるとともに、供給元向けに啓発ワークショップを運営している。

I-E. 方針を取引関係に援用する

実施に関する主なポイント

- 人権の方針は、契約条件に盛り込むなど、早期の段階から取引関係の実施形態に取り入れる必要がある。これにより、この種の要望事項が「交渉可能な余分な事柄」ではないことが明確になる。
- 方針内容を契約条件その他の合意事項に盛り込むと、この種の関係において、その企業の影響力(レバレッジ)(つまり、行動に影響を及ぼす能力)が増すことになる。これにより、人権リスクの管理状況の討議・検討に定期的に関与する基礎になることがある。

考えられるアプローチ

・ 初めからきちんと理解する — ICT 企業の人権リスクを見ると、供給元、再販業者・代理店、顧客やユーザー（政府を含む）、国営企業など、取引先との契約条件において構築されているものが多い（ICT 企業の人権リスク軽減能力も同様である）。契約など、取引先との合意形成を担当している職員には、下記の点を含めた事項について明確な助言が必要である。

- 当該関係における人権リスクの対応担当者を契約で指定することが重要である
- 人権尊重を担保する上でどのようなリソースが必要になるのか、そのようなリソースの出所はどこなのか
- どのようにして人権尊重の実施状況を監視し、取引先と協議していくのか。これらの論点の詳細については第 III-D 節を参照。

ICT 企業の取引先の場合、その業務全般を通じて人権尊重責任を負っている。ただし、自分が責任を果たしていると確証を抱ける（立証できる）ようにするには、取引先がどの程度尊重義務を果たしているのか把握しておく必要がある。そのため、企業側では、下記の諸点を検討した方がよい。

- 人権規定を履行する意思・能力が取引先にある旨の証拠を前もって探しておく
- 取引先（特に、供給元、再販業者・代理店）も、その取引先に対して人権尊重の要望を「転嫁」してほしいという要望を明確化し、可能な限りその要望に沿う旨の証拠を求める

どこからスタートするか

人権方針の策定作業に手をつけたばかりの企業の場合、事前の方策として下記のものを検討する。

「Human Rights Translated」を読み、Business and Human Rights Resource Centre のウェブサイト (www.business-humanrights.org) にアクセスして、ICT 部門の人権問題について理解を構築する。
既存の内規、プロセス、部署の職責を検討して、すでに人権をカバーしている箇所（例、安全衛生、プライバシー、人事）と不備がある箇所を確認する。
自社の主な人権リスクをどう考えているのか、社内の同僚や社外の専門家と協議する。
会社の内規やプロセスに人権尊重を取り込む作業にどのようにして手をつけるか検討する（例、幹部の責任の所在、職員研修、推進派のネットワーク）。
上級幹部と調査結果について討議し、人権方針の策定作業と社内全体に取り込んでいくための施策について支援を求める。

問うべき質問

下記の質問は、それぞれ前述の小区分 A、B、C、D、E に対応している。これを見ると、会社の方針や、全社的に方針を取り込むための取組が本件指導原則にどの程度合致しているのか検証する上で役に立つ。

I-A 方針の内容を明確化する

- 主な人権リスクを方針に盛り込むとすれば、そのようなリスクをどのようにして把握したのか
- 会社の業務環境や関連技術が大きく変化した場合に、方針でどのように対処していくのか
- I-B 方針を策定する
 - 方針の策定時に、どのような会社内外の知見を活用したのか
 - 関係者グループの代表者とともに方針の中身を検証しているのか。検証していない場合、この種のグループの構成員がその内容を理解し支持すると自信をもって言えるのか
- I-C 方針を周知する
 - 方針の内容は、会社の最高幹部レベルで承認を得たものなのか
 - 最高幹部の内規を大切に思う姿勢は社内のどのよう周知されているのか。公の場で伝達されているのか
 - 顧客やユーザーなど、自社から影響を受ける可能性がある主な関係者に対して、自社の姿勢を伝達する手段として、どのようなものが適切なのか
- I-D 方針と内部的な調整を行う
 - 既存の内規やプロセスが方針と合致しているのか否か検討するため、どのような施策を講じてきたのか
 - どのようにして人権の考慮内容を製品、サービス、技術の設計段階に取り込もうとしてきたのか
 - 研修の方法や資料は、方針を全面的に考慮に入れたものなのか。効果的なものかどうかは、どのようにすれば分かるのか
 - 内規実施の責任の所在はどこなのか。方針を実際に達成する上で、適切な奨励策や資源は利用できるのか
- I-E 方針を取引関係に援用する
 - 供給元、再販業者・代理店、顧客やユーザー、合併提携先など、取引先との関係において、方針の内容は考慮されているのか
 - この種の関係の初期段階で、こういった問題点を取り上げる上で必要となる助言や支援は存在するのか

II. 人権への影響を評価する

国連の指導原則が期待している内容
 自社が関与する形で人権に悪影響が生じる場合、その内容を把握し評価する必要がある。この中には下記のものが含まれる。
 実影響(過去または現在)、潜在的な影響(今後考えられる影響)
 会社自体の活動に起因する影響、その取引関係(直接的な関係と、何段階か離れた関係)に起因する影響
 事業に対するリスクとは異なるものとして、人権に対するリスクに着目しなければならない。ただし、両者の関係はますます強くなっている。

このことが重要な理由とは？

・ 評価とは、必要となる基本的情報を収集して、人権リスクの内容を把握し、リスクを排除したり軽減できるようにするプロセスである。

- ・ 人権方針を実践していく方法について会社が理解できることが強みである。
- ・ 社内の幅広い部署に評価プロセスに参加してもらいと、把握できた潜在的影響に対処する際に分担しやすい。

どのようなステップが伴うか？

A. 評価に向けた系統的アプローチを構築する
B. 自分を取り巻く事業環境を理解する
C. 取引関係を検討する
D. 専門的な知見を活用する
E. 被害者の意見を聴取する

II-A. 評価に向けた系統的アプローチを構築する

実施に関する主なポイント

- 人権リスクの評価は、継続的なプロセスにする必要があり、人権へのリスクが大幅に変化した場合に繰り返し実施するとともに、新技術の開発、新規市場への参入、法令により義務付けられた場合に行われる一過性のプロセスにしないようにする。
- 正式な影響評価は、重要な役割を果たしているが、ニュースや鑑定書、NGO や労働組合発行の冊子、業務レベルの苦情処理メカニズムなど、影響の情報源としては他にも存在すると思われる。

考えられるアプローチ

- ・ 継続的な評価 — 人権デュー・ディリジェンスは、継続的なプロセスにする必要があるため、重要局面で潜在的影響を評価するのが得策である。具体的には、下記のものが含まれる。
 - 新しい活動の開始(新製品、サービス、技術の開発など)
 - 新規の取引関係の開始
 - 事業における主な新規の決定・変更(新規市場への参入など)
 - 事業環境の変化(特定の国において社会的緊張や政府の弾圧がひどくなっているなど)

評価に際しては、製品、サービス、技術のライフサイクル全般(調達から製造、仕様、処分に至るまで)を検討する必要があり、重大な変化が発生した際(新機能、新規のインフラ、新規の事業環境など)には改訂の必要がある。個別の製品、サービス、技術から生じた人権リスクの評価は困難になるケースがある。なぜなら、新規の用途に供されるスピードが速く、これに付随して絶えず更新、再生、段階的廃止の必要性のスピードも速いからである。製品群やサービス群のリスクを評価したり、既存の区分から得た教訓を新製品・サービスの開発段階に応用するの也是一案である。

製品、サービス、技術の中には、ICT 企業が警戒すべきリスクが生じるものもある。この点に関する詳細は、下記の第 II-C 節を参照のこと。

・ 独立したプロセスにするのか、それとも一体型プロセスにするのか — ICT 企業においては、人権への影響評価に関するプロセスを独立型にするのか、それとも、既存プロセスに人権を取り込むのか選択できる。各種の既存プロセスを見ると、人権リスクに関して有益な情報を得られることがあり、具体的には下記に関するものなどが挙げられる。

- 法令審査
- プライバシー
- 製品の安全性
- 倫理、コンプライアンス
- 政府対応
- 環境影響の管理
- 内部統制
- 社会的対話プロセス
- 労働者調査と内部告発制度の検討
- サプライチェーンの監視と監査

人権への影響を評価する自社の標準的なプロセスの中身について、具体的には、意見聴取の対象は誰なのか、この種の評価の想定実施時期はいつなのかなど、各種関係者に明確に伝達しておくとなることがある。

・ 将来を考慮したプロセス — 評価プロセスの中核になっているのは、将来を考慮した内容であり人権への潜在的影響を把握することにある。過去や現在の影響は、今後のリスクを示す重要指標の一つである(また、その存在が明らかになれば、是正する必要がある — 第VI節を参照)。ただし、これが唯一の指標になるという訳ではない。評価プロセスでは、人権全般にわたって潜在的影響を示す他の指標を検討する必要もあり、具体的には下記のもものが挙げられる。

- 事業環境が同じか似ている他の ICT 企業の経験、または、同様の製品、サービス、技術をもっている他の ICT 企業の経験
- 労働組合や NGO から提起された懸念事項(報告書やキャンペーンを通じて提起されたものなど)
- 政治的不安定、潜在的な紛争
- 社会の慣行・態度
- 職員の行動・態度

・ 人権への影響の評価が独特のものになっている要因は何か — 影響評価にどのような方法が用いられているのかを問わず、下記の要因を判断材料にすると、人権に関する特定のニーズが映し出されていることを確認しやすくなる。

— 誰なのか。影響を受ける恐れがある関係者にする。企業の影響を完全に理解するには、影響を受ける恐れがある関係者の権利や視点に着目することが肝要である。例えば、人権保護が弱い国家の要請を受けてユーザーの個人情報を提供する行為は、ユーザーがその国の人権擁護活動に従事していれば、生命を脅かすリスクが生じる恐れがある。また、コンポーネント・メーカーにおける移民労働者の場合、失業を恐れて過剰な勤務時間があっても文句を言わない可能性がある。

— 何を? 国際的に認められた人権全般。人権への影響を評価するプロセスの場合、特に弱い立場だったり疎外される恐れがある個人・団体に適用される基準など、国際的に認められた人権を枠組とする必要がある。このことから、評価のあるべき姿が分かる。

- その範囲は広くする必要がある。
- 国内法により、人権保護の程度が他者よりも弱い集団がいる場合(民族的マイノリティなど)、どの分野なのか把握する。
- 社会内部で以前から存在している地域特有の人権問題を把握する(深刻な男女差別など)
- 悪影響を受ける恐れがある自明な関係者グループ以外にも目を向け、業務の「境界線」内外にいる集団、弱い立場にいる集団、疎外されている集団を含めて考える(第 II-E 節を参照)

— どのように? 有意義な意見聴取を旨とすべき。悪影響を受ける恐れがある関係者と有意義な形で意見聴取を行うと、評価プロセスでその視点を考慮できるようになる。その意味は、「単純に仕事を片付ける」ことを重視するというのではなく、その関係者の意見に耳を傾け、その内容を理解しようとするところにある。悪影響を受ける関係者と意見聴取を行うと、ユーザーや顧客の多様性が大きい企業にとって、特有の課題を提起できる。第 II-E 節では、有意義な意見聴取について詳しく論じられている。

— どこか。取引関係と会社の活動の全般とする。人権デュー・ディリジェンスを行う場合、取引関係の結果として発生し得る影響は何か検討する必要がある。この中には、バリューチェーンの深層部分で生じた影響などが含まれる。取引関係に関しては、第 II-C 節で詳しく論じられている。

・ 現場レベルの役割と会社・本社レベルの役割 — 通信事業者や機器メーカー、コンポーネント・メーカーその他の企業であって国内事業を展開しているところの場合、影響評価は影響が発生する現場レベルで実施する必要がある。関連地域において職員が主導する場合もあれば、会社・本社レベルの者の参画を得るケースや、外部の知見が必要とされた場合、社外コンサルタントにより実施されるケースもある。業務環境が相互に異なる立地で幅広く事業を展開している場合、立地を問わず共通して見られる人権リスクを検討したり、特に顕著な人権リスクを検討すると、会社全体を見た場合の主な人権リスクを把握する上で役立つこととなり、その上で会社の方針に反映させるのも一案であると思われる。

国レベルのリスクに関する参考資料

ICT 企業が事業を展開している国々に関する人権リスクの情報については、参考になる各種の情報が存在している。市販されている参考資料以外にも、下記のものが参考になる。

- アムネスティ・インターナショナルの Country Reports
 - デンマーク人権研究所の「国別リスク評価ポータル」(近日中に完成予定)
 - Human Rights Resource Centre の「ASEAN の基本的な『法の支配』レポート」
 - Human Rights Watch の「ワールドレポート」
 - ILO の国別情報
 - Transparency International の「腐敗認識指数」
 - 国連開発計画の「人間開発指数」
 - 米国国務省の「年次人権報告書」
 - 世界銀行の「世界ガバナンス指標」
 - 表現の自由への影響 — Freedom House の「国別レポート」
 - 児童に対する影響 — Family Online Safety Institute (FOSI) の The Grid
-

II-B. 自分を取り巻く事業環境を理解する

実施に関する主なポイント

- 国家は、国際人権法に基づいて人権を尊重、擁護、実現する義務を負っている。この義務が果たされない場合、人権尊重の責任を果たそうとしている企業にとって課題が大きくなる。
- 人権侵害の助長行為を回避するための施策を講じられるようにするには、企業側でこの種の状況リスクを理解する必要がある。
- 人権を保護する国内法が存在しなかったり脆弱だったり未施行の場合でも、企業側は国際的に認められた人権を尊重すべきである。
- 国内法の内容が人権と矛盾する場合、その状況で可能な限り人権の原則に敬意を払うべきであり、そのようにしようと努めている旨を行動で示せるようにする。

考えられるアプローチ

・ 状況リスクを評価する – ICT 企業にとって、ある国の状況において操業した場合のリスクには、各種の要因が作用すると考えられる。具体的には、以下のものが挙げられる。

- 政治不安が存在すると民主主義、法の支配、平和と安全に対してリスクがもたらされる
- 社会の各層に腐敗がある
- 国家により実際のところ組織的に人権が無視されているか、特定集団の構成員の人権が無視されている。
- 社会において貧困や疎外に苦しむ集団があるなど、社会経済的要因が存在する。
- 司法制度を通じて実効的な救済策が利用できない。
- 活発な対立、潜在的な対立がある – 物理的対立から武力を用いた暴力行為まで幅広い。

人権に関する国内法の意味合いを検討する際、下記の諸点を区別する必要がある。

- 国際的に認められた人権よりも狭い範囲でしか人権を認めていない国内法
- 国際的に認められた人権を認めつつも実施されていない国内法
- 国際的に認められた人権に敢えて矛盾する国内法

これらの状況を個別に見ると、会社側が講じることができる対応策との関係で、意味合いがそれぞれ異なっている。この点については、下記の第 III-E 節で詳しく論じられている。

本件指導原則で明らかにしているように、武力紛争の際に企業は国際人道法の基準を尊重すべきである(この点に関する詳細については、ICRC の「Business and International Humanitarian Law: An Introduction to the Rights and Obligations of Business Enterprises under International Humanitarian Law(ビジネスと国際人道法 – 国際人道法に基づく事業体の権利義務入門)」を参照のこと。

・ リスクが高い状況で操業する – リスクが高い状況の例としては、紛争が現在進行中であつたり潜在的に発生する恐れがある状態、法令や実務面で特定の人権が組織的に無視されている状態、汚職がまん延している状態が挙げられる。企業の人権尊重責任は、このような環境で操業していても変わるもの

ではなく、人権デュー・ディリジェンスの諸要素も変わらない。ただし、人権尊重を実現するには、通常、プロセスの各段階での注意のレベル、労力、投入資源を増強していく必要がある。

ICT 企業の場合、各種アプローチを検討すると得策であろう。具体的には、下記のアプローチが考えられる。

- － 独立した形で人権の影響評価を実行し、その結果に関する討議に幹部職員を関与させて、適切な配慮を受けられるようにする。
- － 国内法制が実効的な救済を行う上で頼りにならない場合、救済(特に刑事告発が行われた場合の救済)の意味合いを熟考する。
- － 良い知恵の提供元(ジャーナリスト、政治アナリスト、同様・類似の状況にある他企業に關係している社会的責任投資家など)を把握する。
- － 評価プロセスの一環として、悪影響を受ける恐れがある関係者との意見聴取に、特段の労力と資源を投入する(下記の第 E 節を参照)。

また、人権保護が脆弱な国で操業を行っていたり現場職員がいる ICT 企業の場合、下記の諸点が言える。

- － 重要な法的判断を現地弁護士に委ねる場合、または、人権保護が脆弱な国の政府や政党と国内幹部が緊密な關係にある場合、特段の措置を講じて評価プロセスの信頼性を確保する。
- － 当該企業の本国の現地大使館か首都の政府関係者と協議を行い、問題点について注意を喚起し、關係情報・支援を求める。この中には、事業環境に関する情報、受入国政府の人権状況、現地法令に関する情報、詳しい情報の提供が可能な評判のいい現地法律事務所に関する情報などが考えられる。
- － 当該企業の本国にある OECD 国内連絡窓口、受入国の国内人権機関など、専門の国家機関であつて助言を提供してくれそうなところを把握する。

例 － カントリー(国別)リスク、製品リスクを評価する

通信機器を製造している企業では、ある国が国内的「危険状態」リスト(第三者団体が策定したリスト)に掲載されているか否か確認するため、また、製品や技術が似たようなリストに掲載されているか否かを確認するため、販売代理店が用いる自動プロセスを設けている。この場合、そのリスクを適切に軽減できるのか否かについて、会社内外の知見を活用しつつ、これよりも詳細な人権デュー・ディリジェンスが必要になる。そうでない場合、販売への関与は、社内で上級職位に移管される。この企業からは、販売を辞退した事案について年 1 回の頻度で匿名にて公表されている。

II-C. 取引關係を検討する

実施に関する主なポイント

- 企業の人権尊重責任は、その取引関係にまで及んでいる。特に、下記のリスクを評価する必要がある。
 - ・ 促進、推進、奨励することにより、人権への影響を助長してしまうリスク
 - ・ 取引先の行動によって、自社の事業、製品、サービスに関する影響が発生してしまう場合、取引関係を介した人権への影響に直接的につながるリスク
- 関連の取引関係とは、自社と直接コンタクトがあるか契約を締結している取引関係に限られない。サプライチェーンにおける深層レベルなど、何段階か離れた関係も含まれる。

考えられるアプローチ

ICT 部門に属する企業の場合、合併先、供給元(労働力の供給元も含む)、再販業者・代理店、個人・法人の顧客やエンドユーザー、合併買収の対象として考えられている企業など、幅広い取引関係がある。通信事業者や一部のネット型事業者の場合、受入国の政府がこの中に含まれるのが通例であり、国営企業の場合、その本国政府も該当する可能性がある。この種の関係は、ICT 企業の人権リスクを評価する際に意味を帯びてくる。下記の諸点は、関係に起因して生じ得るリスクの一部を示したものである。

・ 買収 — 合併、買収、出資の場合(例えば、機器メーカーがソフトウェア会社を買収する場合)、当該購入・出資を行う側の企業にとって、馴染みのない新しいリスクが持ち込まれる可能性がある。人権への悪影響に関与した企業を ICT 企業が買収した場合、このような影響を是正するという売り手側の大きな責任も引き受けるとともに、再発するリスクを防止・軽減する責任も負うことになる。そのため、買収を行う場合には、漏れなく人権リスクの評価を取り込む必要がある。

・ 国営企業との合併 — 民間の通信事業者が新規の国への参入に際して、その国の国内企業との提携が義務付けられるケースが多い。そのため、国営企業の場合、合併提携先を選定する際に、人権リスクを効果的に管理する意思と能力について考慮に入れる機会が別途存在する。

合併関係に入るとい判断に際して、関連してくる要因は下記のとおりである。

— 人権に関する提携先の方針内容(社内的な方針と、確約済みの対外的原則と取組)、国際的に認められた人権との整合性の程度

— 人権の運用状況に関して提携先の説明責任のレベル — 株主に対する責任(適切と判断される場合には、政府に対する責任も含まれる)なのか、公開報告を介した責任なのか。

— 人権に関する規定を合併契約に盛り込む心づもりが提携先側にあること(例えば、国際基準に言及したり、特定の人権リスクを生じる事案に関しては特殊な票決手続を設ける)

— 必要に応じて、人権尊重の能力育成面で協力する心づもりが提携先側にあること

- ・ 政府など顧客やユーザーから生じるリスクを評価する — 製品、サービス、技術を直接的に販売・流通したり、再販業者・代理店を介して販売・流通している ICT 企業の場合、この種の関係を介して発生した人権への悪影響のリスクを評価する必要がある。

企業の中には、人権侵害に使用される可能性が高い技術や、そのような用途の技術を明示的に売り込んだり販売したりする企業もある。この種の技術を政府が人権侵害に用いる行為は、政府の尊重義務に反するのみならず、人権擁護義務にも反している。

この種の状況に加え、人権の観点から特定の製品、サービス、技術を本質的にプラス・マイナス方向に区分する取組を複雑化させている要因としては、この部門における変化のペースに加え、技術の用途が絶えず変化しているという事情もあり、同じ技術であっても、人権リスクを生み出したり、その後更新されて解決策をもたらすこともある。そのため、「二重用途」製品の伝統的な定義を ICT 部門に応用するという取組が複雑化している(このページのボックス部分を参照)。

ICT系の製品、サービス、技術を見ると、人権に対してプラス方向とマイナス方向双方の影響を及ぼすものが大多数である。ただし、製品、サービス、技術の用途が人権に対して深刻な悪影響を及ぼす恐れがある場合、その販売・流通には、審査(デュー・ディリジェンス)を強化すべきであり、特に人権保護が弱い政府に販売されるリスクがある場合に強化する必要がある。この中には、大々的に監視能力、遮断能力、ネットワーク崩壊能力を有する技術も含まれる(「マルウェア」をインストール、実行、隠ぺいできる技術など)。

いずれにしても、人権侵害に用いられる可能性が高いと承知している場合(または、承知している理由がある場合)、政府その他のエンドユーザーに対して製品、サービス、技術を販売したり、販売・一体化を促進するべきではない。

ICT企業の場合、顧客やユーザーによる製品、サービス、技術の悪用によるリスクについて、評価・対処する施策を講じるとともに、変化を続ける知識の内容と学んだ教訓を踏まえて自社のプロセスの内容を定期的に見直していく必要がある。この種の施策としては、下記のものに含まれると考えられる。

1. 販売前の審査(デュー・ディリジェンス) — 自社の製品、サービス、技術に関して考えられる用途については、社内の技術系職員、外部の市民組織その他の専門家との意見聴取を介して、可能な限り理解していくことが肝要である(例えば、監視用製品やサービスの設計については、EU 監視プロジェクトを介して、人権との関係で考慮すべき事柄に関して部外秘の助言を無料で受けられる)。

エンドユーザーの身元情報も、捜査との関係で別の重要分野となる。販売・サービス契約(一過性のケースと継続的なケースがある)に照らして、「顧客確認」アプローチの一環として、下記の各種要因を検討すべきである。

— 最終的な顧客・ユーザーの身元(制裁措置を受けていたり、その他の「ブラックリスト」に掲載されているのか否かなど)、その所在地に関する情報であって、書類で裏付けられているもの

— 製品、サービス、技術の用途に関して顧客側が行った意思表示

— カスタマイズ、継続中のサービス、更新要請がある場合には、その性質

— 顧客やユーザーの文書形式の内規と実際の実務内容のうち、当該技術が人権に悪影響を及ぼす目的で用いられる可能性(NGO や本国の職員など、外部情報源に意見聴取するという手段が考えられる)

－ 過去の注文要請(特に却下された注文)。別の法人格を用いて同じ要請を提出しようとしているか否かを判断する。

「二重用途」に関する参考資料

二重用途の製品、サービス、技術とは、軍需用と民需用の双方に用いることが可能なものと伝統的に了解されている。詳しい情報については、下記を参照のこと。

- 欧州委員会の「Trade Topics: Dual Use」
- 欧州委員会の「Strategic Export Controls: Ensuring Security and Competitiveness in a Changing World」
- 欧州委員会の「The Dual-Use Export Control System of the European Union: Ensuring Security and Competitiveness in a Changing World」
- 米国商務省の「Best Practices for Preventing Unlawful Diversion of US Dual-Use Items subject to the Export Administration Regulations, Particularly through Transshipment Trade」

例 – 販売プロセスにおいてリスクを管理する

最終的な顧客・ユーザーの身元確認は、複雑になる場合がある。ある企業では、人権侵害の事実があったとして、ある国の顧客への販売を拒否した。翌日、別の国の別顧客から全く同じ注文が寄せられた。これにより社内で警戒感が生まれ、さらに調査を行ったところ、当初の顧客が子会社を経由して商品を購入しようとしていたことが判明した。この経験から、この種の問題がある注文を信頼できる形で特定できるようにするため、審査プロセスの見直しと強化が図られた。

ICT 部門における「顧客確認」に関する参考資料

- GNI の「Principles on Freedom of Expression and Privacy」と「Implementation Guidelines」
- Electronic Frontier Foundation の「Human Rights and Technology Sales: How Corporations can Avoid Assisting Repressive Regimes」

ICT 企業の場合、「顧客確認」アプローチを再販業者や代理店との契約に拡大して援用すべきであり、特に、人権保護が弱い国で取引先が操業していたり、このような国の顧客に販売し商品を流通させている場合に援用すべきである。

2. 人権尊重を契約書に取り込む – 顧客やユーザーとの契約において、下記の諸点を明確化するよう心掛ける。

- － 当該製品、サービス、技術に関して認められた用途
- － このような方法に用途を限る旨の顧客・ユーザーによる意思表示(または誓約)
- － 当社による通知や承認がない場合における転売や(適切と判断される場合には)移設の制限

－ 製品を悪用した場合における保証の無効化

再販業者や代理店との契約においては、再販業者や代理店が独自に「顧客確認」審査を実行する旨の規定に加え、仮にこの種の審査が実施されない場合で転売や再販が発生したときは、保証無効の明確化を検討すると規定を盛り込むことが肝要である。契約文言と状況把握を通じてこの種のリスクを実効的に管理できない場合、ICT 企業側では直接販売を検討する必要があるかもしれない。

3. 販売後・継続的アフターサービスの審査 － ICT 企業の場合、販売後に発生する悪影響のリスクを軽減できるようにする必要がある。例えば、機器やソフトウェアの種類を見ると、ほぼ定期的にメーカーや開発担当者と通信できるものが多い(新しい更新版が出された場合など)。その際、悪用のリスクが変わっているか(例、ソフトウェアが修正されているか否か、機器が移動されているか否か)確認する自然なタイミングとなり、そのような事態が発生した場合、対策を講じるようにする。継続的アフターサービス契約にも、似たような有利な点が考えられる。

・ サプライチェーンの関係から生じるリスクを評価する － リスク評価にあたって、ICT 企業が確認する点は以下のとおりである。

- － 供給元から入手しなければならない必須の製品・サービスは何か。
- － これらの製品・サービスに関連して、承知されている人権リスクはあるのか。例えば、移民労働者・派遣労働者の使用に関するリスク、鉱物採取に関する先住民の権利に対するリスクが考えられる。
- － 人権に対するその他のリスクで、取引先が原因となっているものはあるのか。この種のリスクの深刻さはどの程度なのか。

供給元との関係に起因するリスクの評価に際して、ICT 企業が各種の方法を用いている可能性があり、具体的には下記の方法が考えられる。

- － 当社の供給元として吟味される事前資格審査プロセスの一環として、人権リスクの管理に関する内規やプロセスを判断材料として、供給元候補の適格審査を行う
- － 供給元による自己評価
- － 主な供給元と連携して、供給元候補企業が自社の人権リスクを評価できるようにする
- － 現場における評価と監査

他部門のブランド企業や小売企業も学習しているように、供給元の評価・監査において法令順守の要求だけが重視されているのであれば、供給元は単にリップサービスするだけかもしれない。本当の意味での妥当性を理解していなかったり、適切に運用できない可能性がある。また、成果を上げているアプローチとして、供給元の人権要件の履行能力を吟味して、そのような能力の育成を支援することの適否、支援の方法を検討するというものがある。

・ 評価に向けて関係に優先順位を付ける － ICT 企業の場合、サプライチェーンが複雑になっているところが多い。そのため、投入可能な資源の範囲内では、第一段階の下請供給元全般やサプライチェーン全般にわたって潜在的影響を評価することは不可能と思われる。このような状況では、人権リスクとの関係で、どの関係性を評価するのか優先順位を定める必要がある。

伝統的に ICT 企業は、契約規模が最大の供給元や最も重要な供給元との審査を優先的に行ってきた。

ただし、本件指導原則に基づけば、潜在的な影響が最も深刻で発生確率も最も高い関係を重要視すべきである。この優先順位の設定で重視されるのは、下記の点である。

－ 既知の人権リスクが存在している場所に供給元の本拠がある場合(労働組合の結成・加入権の認識が法律上も実務上も欠如していたり、労働者の勤労条件が危険であるなど)

－ 人権保護が貧弱な供給元

－ 人権に対するリスク(例、安全上の問題、健康被害)を生じる主力製品・サービスの供給元

－ 現地の供給元、小規模な供給元、新規の供給元であって、人権問題に対する認識が欠如していたり人権問題への対応能力が欠如している供給元

・ 会社独自の購買実務によって、どのようにサプライチェーンへの影響が助長されるのか検討する — ICT企業の場合、商品やサービスを供給している企業に関して要件を設けている一方で、自社の購買実務によって、どのような形でサプライチェーンへの影響が助長されているか見落としていることがある。例えば、調達部門から期限通りの納品が求められる一方で、その他の考慮事項が除外された対価になっている場合、供給元としては、労働者に十分な支払ができないと感じることになったり、派遣労働者と契約したものの、その条件が派遣労働者の人権に悪影響を及ぼしたり、環境基準に関して手抜きを行ったことから健康に対する権利に悪影響が及んでしまうことが考えられる。このような場合、その企業は、このような悪影響を直接的に助長しているという危険を冒している。

・ 会社のバリューチェーン全体を検討する — 自社が関係する人権への潜在的影響について考える際、調達から処分に至るまで、自社のバリューチェーン全体に目を向ける傾向が強くなっている。「紛争鉱石」や「電気電子機器廃棄物」の場合、この節の残りの部分で述べられているように、人権の潜在的影響の深刻度によって左右される。

・ 「紛争鉱石」 — **機器メーカーやコンポーネント・メーカー、さらに通信事業者の場合**、人権への深刻な影響が問題となっていることから、川上部分のサプライチェーンでこの種の鉱石の採掘・販売に関与してしまうリスクを評価することが肝要である。錫、タンタル、タングステン(「3T」)、金といった鉱石が幅広い種類の ICT 機器に使われている。鉱石が取れた鉱山は、紛争地域などのハイリスク地域に存在することがあり、このような立地の特徴として、強制労働や児童労働など、人権侵害が深刻だったり蔓延しているケースが多い。そのため、紛争を支えるために用いられている鉱石が ICT(その他の分野の)サプライチェーンに入り込まないようにする取り組みが広がりを見せつつある。

紛争鉱石に関する参考文献

- OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals for Conflict-Affected and High-Risk Areas(3Tと金に関する補足が含まれている)
- EICCとGeSIから出されている「Conflict Free Smelter Program」では、指定の紛争地域から3T鉱物が来たものではないことを川下企業が確認できる。この構想で目指しているのは、紛争鉱物に起因する分野横断的な課題の認定に他の部門(自動車、小売)の参画を得ていくことである。
- International Tin Research Instituteでは、ITRI Tin Supply Chain Initiative (iTSCi)を策定して、鉱

山から製錬所に至るまでの物理的な「加工・流通過程管理」システムに関する手引きを川上企業に提供している。この内容は、第三者の評価により補足される形になっている。

- World Gold Council と金精錬企業によって策定された Conflict Free Gold Standard を見ると、採取業者向けに、鉱山から精錬プロセスまで、金を追跡する評価枠組が示されている。
 - Solutions for Hope Program では、iTSCi や Conflict Free Smelter Program などの既存の取組を取りまとめて、コンゴ民主共和国にある単一鉱山から取れたタンタルがサプライチェーン全体で捕捉されているというパイロットプロジェクトに着手している。
 - Conflict-free Tin Initiative においても、コンゴ民主共和国東部から調達された錫の「閉鎖型」サプライチェーンというパイロットプロジェクトに取り組んでいる。
 - PPA (Public-Private Alliance) for Responsible Minerals Trade では、既存の紛争鉱石関連の取組を活用したパイロットプロジェクトへの支援活動に、米国国務省、USAID、NGO、企業、業界団体の参画を得ている。
 - International Conference of the Great Lakes Region の鉱物認証制度で目指しているのは、当該地域で産出されるスズ石、コルタン、ウォルフラム、金を追跡調査する地域的システムを構築することである。
-

参考資料 — 潜在的影響に関する社内的な議論を活性化させるための表

第2部の表は、ICT部門に発生し得る人権への典型的影響の一部を示したものである。この種の表を見ると、潜在的影響について社内的な議論を行う際に役に立つ。ICT企業の典型的な活動(ただし網羅的なものではない)が示されており、通常関係してくる被害者も示されている。この表をモデルとして用いたり、必要に応じて拡大・調整を行うことで、自社独自の表を作成できる。この表を用いれば、人権に対する影響が明らかになった場合、次の一手を把握する指針になるとと思われる。

こういった取組では、概ね「OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals for Conflict-Affected and High-Risk Areas」に基軸が置かれている。このOECDの指針には、鉱物のサプライチェーンで審査を実施するための5段階の枠組が示されており、その内容は、国連の指導原則のアプローチと緊密に調整されている。さまざまな分野横断的取組が出てきて(その多くはOECDの指針に示されたものである)、紛争地域やハイリスクな環境から責任ある態度で調達する際に人権義務を果たし、この種の地域からの調達への全面禁止措置を回避したいと考えている企業の役に立っている。第II-C節のボックス部分には、この点に関する参考文献がさらに詳しく示されている。

・「電気電子機器廃棄物」の処分から生じるリスク — 世界的に電気電子機器廃棄物の発生量が急増しており、その回収、輸送、処理、処分に関する法令の運用が概して貧弱であることから、人権への悪影響が生じる深刻なリスクが生まれている。適切に処分されないときには、この種の廃棄物が原因となって周辺の自治体に環境や健康への悪影響が生じる恐れがある。その処理やリサイクルに従事している労働者の場合、その過程で放出される化学物質によって、健康や安全面で深刻な影響が生じる恐れがある。この種のリスクが増加している背景には、電気電子機器廃棄物リサイクル事業の大きな部分が非公式で行われており(場合によっては犯罪であり)、危険な清掃・処理プロセスで児童労働が行われるケースが多いという事情がある。

特に、**機器メーカー**の場合、リサイクル業者の内規や実務を評価した方が得策であり、また、電気電子機器廃棄物処分の流れの中で川下部分における悪質事業者や非公式な状態に起因している悪影響に直接的に関係してしまうリスクを評価した方がよい。ICT 企業の中には、上流にあるサプライチェーンの紛争鉱石向けに策定・適用されているものと同様のアプローチを用いて、サンプル廃棄物の積み出し状況の追跡調査を既に行っているところもある。電気電子機器廃棄物に関する参考資料は、付録 1 を参照のこと。

II-D. 専門的な知見を活用する

実施に関する主なポイント

- 自社の評価プロセスを可能な限り周知させるには、関連の専門知識を活用する必要がある。
- 専門知識の出所は、社内の場合もあれば社外の場合もあり、また、書類、手引書であったり、関連の知識・知見を持ち合わせている人のときもある。

考えられるアプローチ

・ 社内の部署・部門を関与させる — 影響評価のプロセスは、幅広い部署・部門から分野横断的な人材を集めて、想定される影響について対話を行ってもらう絶好の機会となり、規模の小さい企業の場合には、チーム全体を関与させる機会となる。これにより、行動や決定がどのようにして悪影響を生み出していくのかという理解を醸成できる。そうすることにより、防止策の必要性について同意を生み出しやすくなる。また、影響が発生したときには、その対応時に社内の連携が必要になるが、そのような社内的な連携を促すこともある。

この社内的対話を実現するには、幅広い方法が存在する。

— 人権から始めた方が有益な場合、これらの権利が悪影響を受ける場所と形態に力点を置くのも一案である。

— これ以外の場合、特に、人権用語になじみがないケースや社内で課題がある場合、会社の主力事業から各種関係者にどのようにして悪影響が及ぶのかという議論から着手すると有用であろう(なお、この場合の関係者には、従業員その他の労働者、サプライチェーンに属する労働者、顧客やユーザー、地域社会、弱い立場にいたり疎外されている個人・集団が考えられる)。

・ 労働者を関与させる — 合法的労働組合や労働者代表も、人権への潜在的影響に関する社内の知識源として有用なことがある。会社の事業から労働者に対する潜在的影響について知見があったり、労働者が地元出身の場合には、その地域社会への潜在的影響についても知見があるケースがある。

・ 外部の知見を活用する — また、ICT 企業では、人権に対する潜在的影響を評価する際に社外の知見を活用することがある。考えられる情報源としては、以下のものがある。

— 本国政府、国内人権機関、NGO、学術団体のうち、現地の事情を把握していたり、当該製品、サービス、技術とその潜在的リスクを把握している団体などの鑑定意見

— 信頼できる団体の報告書など、専門書の情報源、なお、信頼できる団体とは、市民組織、政府、業界団体、複数関係者による取組のうち、特定の事業環境における現行・新種の人権問題に関して洞察でき

る団体や、特定の製品、サービス、技術に加え、ICT 企業が関与した影響の具体例について洞察できる団体が考えられる。

－ 人権擁護に携わる者、ジャーナリスト、労働組合など、地元の市民組織関係者、NGO その他の団体であって、潜在的影響について洞察できる団体。また、このような団体の知見を求めると、透明性が増すとともに、懸念の払拭に役に立つと思われる。

II-E. 被害者の意見を聴取する

実施に関する主なポイント

- 指導原則における「被害者」とは、当該企業の業務、製品、サービスにより自分の人権に悪影響が及ぶ恐れがある者をいう。被害者は、「権利者」の部分集合であり、権利者の中にはすべての個人が含まれる。また、市民組織や企業、政府に属する者のうち、当社に利害関係がある者や、その業務に影響力(レバレッジ)を行使できるが、自分自身には影響が及ばない者とは異なる存在である。
- 被害者との間で有意義な意見聴取を行うと、悪影響の態様に関する被害者の見解を理解しやすくなる。
- 被害者の懸念を真摯に受け止めていることを態度で示すことにより、相互理解の構築がやりやすくなる。これにより、潜在的影響を把握したり持続可能な対応策を見つける方向で連携が可能になる場合がある。

考えられるアプローチ

・ 幅広い関係者の参画を得ることと、有意義な意見聴取を行うことを区別する — 関係者の参画の趣旨は、企業とその関係者との間で関係を構築したり相互理解を構築することにある。その中には、一方的な情報提供(第 V-B 節を参照)から実務上の提携関係に至るまで、多くのアプローチが含まれている。

関係者の参画に関する参考資料

- AccountAbility、UNEP、Stakeholder Researcher Associates の「From Words to Action: Stakeholder Engagement Manual」第 1 巻、第 2 巻(第 2 巻はスペイン語、イタリア語、日本語でも出されている)
- IFC の「Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets」
- 国連グローバル・コンパクトの「Stakeholder Engagement」に関するページ(多数の参考資料やツールが盛り込まれている)

例 — 被害者との意見聴取

あるソフトウェア会社には、同社ソフトウェアの海賊版を用いていたとして、ある国の当局によって現地 NGO の職員が逮捕されコンピュータが押収されたとの連絡が入った。国際的 NGO の調査によって、海

著作権対策法の執行がその国の小規模 NGO やメディア機関に対して重点的に行われていることが判明した。

注意喚起を行った国際的 NGO の支援を受け、この企業は被害者と現地 NGO の代表者と会合の場を設け、状況について協議を行った。この会合によって、理解の構築が促進され、無料のソフトウェアライセンスの設計作業が助長され、このソフトウェアライセンスは、逮捕された関係者に加え、政治的な理由で逮捕されるリスクを抱えた地元団体にも供与されている。この国際的 NGO と当該企業の本国の大使館の支援を受けて、その国で現地 NGO などと当該企業の会合の場が召集され、無料ライセンスプログラムの理解の促進が図られた。

被害者との有意義な意見聴取は、一種のステークホルダー・エンゲージメントである。その趣旨は、被害者(またはその代表者)から具体的な意見や助言を集めた上で、社内の意思決定や実施プロセスで考慮に入れることである。その場合、双方向の対話が必要であり、被害者の見解を積極的に募ること、その情報を社内の意思決定プロセスに取り入れること、その上で、問題意識がどのように考慮されたかについて関係者と再び対処するという行動が会社側に必要になるケースが多い。

・ 関係者の状況を図示する — 関係者の意見聴取では、まず、誰が会社の関係者なのか、その中でさらに細分化ができるのか(女性、子供、障害者、移民労働者など)把握するプロセスが必要になる。IFC の「Good Practice Handbook on Stakeholder Engagement」を見ると、被害者の立場を図示する際に重要になる各種の考慮要因が示されている。具体的には、下記の諸点が挙げられる。

— 潜在的な被害者全般を考慮する(この中には、当該企業のバリューチェーンに属する他者の行為によって悪影響を受ける恐れがある者も含まれる)

— 関係者に対する潜在的な「累積的影響」であって即座に明らかにならないものを把握する(現地経営慣行の結果として、労働者の結社の自由に対する「萎縮効果」など)

— 悪影響を受けていないとの結論を会社側が出した場合でも、会社業務により悪影響を受けていると「認識」する人がいるため、被害者の範囲を過剰に狭く定義することを避ける

— 会社の製品、サービス、技術が関係者の視点から見て各関係者グループにとって深刻な存在であることを評価する。中には、他人よりも大幅に深刻な悪影響を受けている者もいるかもしれない。

— 初期段階から、潜在的被害者の中で、最も弱い立場であったり疎外されている個人・団体は誰かを検討する。また、その参画を得るために特段の対応が必要なのか否かも検討する。

— 関係者グループを把握する際、そのグループがその構成員の見解を実際に代弁しており、会社との対応の結果をメンバーに誠実に伝達する上で信頼できる存在であることに注意する。

主な関係者の位置関係を図示することに加え、ICT 企業の場合、相互理解に基づいて関係者との関係構築を有意義とみなして支援するという社内的スキル・態度を育成することが肝要になる。

・ 被害者との適切な意見聴取プロセスを起案する — 関係者との意見聴取は、可能な場合に実施する場合には現地の事情に合わせて調整する必要があり、意見聴取の対象となる関係者のニーズも踏まえ

て調整を行う必要がある。

アプローチとしては、下記のもの挙げられる。

－ 設計段階で、悪影響を受けるリスクが大きいユーザー（これにより、安全性に対するリスクが増えない場合に限られる）や、出自が可能な限り近い関係者との間で、製品、サービス、技術の売り出し前に、その内容を検証する。

－ 初期段階から、リスクが高い事業環境にいる地元市民組織関係者との関係を構築する（例、地元 NGO や企業と共同作業を行った実績がほぼ皆無の場合、国際的 NGO の支援を受ける）

－ 労働者に対する潜在的影響に関する意見聴取に際して、合法的労働組合や労働者代表を重要パートナーとして認識する

－ 男性と女性は見解やニーズが異なるケースが多いことを踏まえつつ、男女差別のないプロセスを整備する方向を目指す

－ 製造業においては、労働者が自由に話せる方法・立地にて、指導や脅迫を受けることなく、適切な形で労働者の聞き取り調査を行う。なお、その際に、移民労働者など、弱い立場に立っていたり疎外されているリスクが高いため懸念事項について発言できない者に対して、制約条件が大きいことに十分配慮する。

・ 障害者の顧客やエンドユーザーとの意見聴取を「ネットワーク型」にする — **通信事業者、ネット型事業者、ソフトウェア会社**の場合、その顧客やユーザーが地理的に分散しているため、市民組織のネットワークを介して被害者と意見聴取を行う必要があるケースが多い。つまり、市民組織関係者の中で、自分自身が悪影響を受ける恐れがある者（これにより、安全性に対するリスクが増えないことが条件となる）か、人的関係がある者であって被害者の視点を認識している者を把握するということである。下記の点が重要になると思われる。

－ 当該企業と主要人物との対話の実効性に加え、改善の余地の有無と改善策について、共同で討議する

－ ハイリスク環境、ハイリスクな製品、サービス、技術に起因して生じる潜在的影響をカバーできるほどネットワークの規模は多様なのか検討する

－ この種のネットワーク型対話を主導するにあたって、資源が市民組織の関係者に及ぼす意味合いを検討しつつ、現実には独立性を害したり観念的に独立性が害されてしまうリスクがあることを踏まえ、その補償を行う際には慎重な取扱いを要することを認識する

・ 弱い立場の者や疎外されている者も含める — 弱い立場になっている背景としては、その人の地位や特徴（例、人種、肌の色、性別、言語、宗教、出身国、社会的出自、障害、出生、年齢、性的指向、その他の地位）、置かれた環境（例、貧困、経済的不都合、特定の天然資源への依存、文盲、健康障害）が挙げられる。このような弱い立場は、各種規範、社会慣行、法的障壁によって強化されることがある。弱い立場の者や疎外されている者の場合、通例、他人よりも悪影響が深刻になる。

国際的な人権基準を見ると、弱い立場にいたり疎外されている個人・団体に具体的に言及していたり、不利な状況の主な対策について、また、このような不利な状況に対処する場合について指針を示しているものが多い(文書のリストは付録1を参照するか、このページのボックス部分を参照のこと)。

通信事業、ネット系のサービスやソフトウェアに関して、人権擁護に携わる者やジャーナリストの場合、特に悪影響を受けやすい状況に陥る可能性がある。国際的レベルと地域的レベルで、人権擁護に携わる者やジャーナリストの権利に国家から及ぼされる悪影響について、関心が高まっている。

- ・ 関係者の意見聴取はスキルであると認識する — 被害者との意見聴取を実行するには、特定のスキルが必要になる。また、潜在的な障壁(言語・性別・文化的障壁)への配慮が求められるとともに、把握されている力の不均衡(会社と被害者との不均衡、関係者相互間の不均衡)への配慮も必要である。企業側では、この種の意見聴取の仕切り役となる職員が所要のスキルと経験を備えていることを確認しておくが得策である。

参考資料 — 弱い立場か疎外されている集団

弱い立場か疎外されている恐れがある個人・集団の中には、国際的人権文書の対象になっているものもあり、この種の国際的人権文書を見ると、これらの者に対する人権の在り方が分かりやすくなる。

- **人種・民族** — あらゆる形態の人種差別の撤廃に関する国際条約
- **女性** — 女子に対するあらゆる形態の差別の撤廃に関する条約
- **子供** — 児童の権利条約
- **障害者** — 障害者の権利に関する条約
- **移民労働者** — 全ての移住労働者及びその家族の権利の保護に関する条約
- **先住民** — 先住民族の権利に関する宣言
- **マイノリティー** — 国民的又は種族的、宗教的及び言語的少数者に属する者の権利に関する宣言

これらの文書の全文については、www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CoreInstruments.aspx を参照のこと。

どこからスタートするか

人権リスクや人権への影響の評価に力点を置き始めたばかりの企業の場合、事前の方策として下記のものを検討する。

人権に関してどのような知見を会社内外で利用できるのか、また、その種のリソースを評価プロセスでどのようにして利用できるのかについて検討する。
既存のプロセスのうち、人権への影響に関して既に情報が示されているものは何か検討する。
社内の他部署から職員を召集して、第2部の表を用いて人権への潜在的影響についてブレインストーミングを行う。
自社が採用・配属した労働者、自社のサービスによって影響を受ける可能性がある関係者をどの程度知っているのか、また、自社に関する見解や自社の影響に関する見解をどのようにすばうまく取り込

めるのか吟味する。

問うべき質問

下記の質問は、それぞれ前述の小区分 A、B、C、D、E に対応している。これを見ると、会社の評価プロセスが本件指導原則にどの程度合致しているのか検証する上で役に立つ。

- II-A 評価に向けた系統的アプローチを構築する
 - 個別製品レベル、製品群レベル、市場レベル、現場レベル、会社レベルで評価を開始したり一新するにあたって、どのような要因があるのか
 - リスクを評価する際、会社に対するリスクだけでなく、人や人権に対するリスクも考慮されているか
 - 自分たちの評価では、自分たちから見て重要問題と思われる事柄だけでなく、潜在的な被害者本人の視点も考慮されているのか
 - 自分たちの評価では、過去の影響やよく見られる影響、狭い範囲の人権だけでなく、人権に対する潜在的影響を示す指標全般も考慮されているか
- II-B 自分を取り巻く事業環境を理解する
 - 人権尊重に関して、広い意味での事業環境の意味合いはどのようなものなのか、どのようにして評価しているのか
 - 規制枠組の不備に起因するリスクや、国内法と国際的に認められた人権との競合に起因するリスクについては、どのように検討しているのか
- II-C 取引関係を検討する
 - 自分たちの評価プロセスには、供給元、代理店・再販業者、顧客やユーザー、政府、合併提携先に関するものなど、取引関係を介して生じる潜在的影響も含まれているのか
 - 各種の関係から生じる潜在的影響の評価は、新規の国への参入時など、効果的にリスク管理が可能なほど早期に実施されているのか
 - 製品、サービス、技術の販売(または再販)のリスクのうち、人権に悪影響を及ぼす恐れがあるものについてのプロセスは、どの程度、健全なものなのか
 - 採取から処分に至るまでのバリューチェーン全体で生じる深刻な影響は、考慮されているのか
- II-D 専門的な知見を活用する
 - 主な内部部門・部署や合法的労働組合、労働者代表を評価プロセスにどのようにして参画させて、既存の知見から恩恵を受けるとともに、人権への影響について理解を構築しているのか
 - 自分たちの評価について情報提供を行う上で、どのような社外のリソースがあるのか。また、自分たちの評価を支援・検証するため、どのようにすれば、これらのリソースを有効活用できるのか
- II-E 被害者の意見を聴取する
 - 自社の製品、サービス、技術から悪影響を受けかねない関係者全員を把握できるのか否か、どのようにすれば分かるのか・特段、影響を受けやすい人は、どのように把握するのか
 - エンドユーザーや顧客が地理的に大きく分散している場合、その観点が評価プロセスに適切に取り込まれていることをどのように確認するのか

- 被害者の意見聴取は誰が担当するのか、その時期と方法は、どうなるのか。所要のスキル、リソースがあり、支援を得ているのか。

III. 取りまとめを行い、行動する

<p>国連の指導原則が期待している内容</p> <p>人権に対する悪影響に対処する上で必要な措置</p> <p>社内の部署やプロセスを動員した影響評価の結果を取りまとめる 明らかになった影響を防止・軽減するため行動する 社内的な意思決定、予算配分、監視プロセスを整備して、効果的な対応を行えるようにする</p>

このことが重要な理由とは？

- ・「取りまとめ」のプロセスを介して、影響評価の判明事項を取り入れて、その対応に関与させる必要がある社内の人材を把握し、連携して実効的な対応策について決定を下せるようになる。
- ・悪影響の予防・軽減を目的として講じた措置を通じて、人に対する影響を実際に軽減していくことになる。この点が人権尊重を実現する上で重要となる。

どのようなステップが伴うか？

A. 取りまとめと行動に向けた系統的アプローチを構築する
B. 影響に優先順位をつけて行動を起こす
C. 想定される影響の防止・軽減策を把握する
D. 取引関係において影響力(レバレッジ)を生み出し利用する
E. 大きなリスクを伴う環境で行動する

III-A. 取りまとめと行動に向けた系統的アプローチを構築する

<p>実施に関する主なポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 人権に対する潜在的影響に対処するための強固な仕組みが整備されている場合、効果的にこの種のリスクを管理し人に対する実影響を軽減できる公算が高くなる。 ➤ この種のプロセスが貧弱な場合、措置の内容がその場しのぎになったり、一部リスクを取り逃したり、時間の経過とともに持続的改善に寄与できない可能性が高い。

考えられるアプローチ

- ・ 主な職員をまとめて、影響への対応策について判断を行う — 社内の人権担当者は、悪影響を促進

する活動や関係の担当者とのコンタクトが限られている。さらに、この影響に最も近い職員が解決策の把握・実行に関与する必要がある、そうしなければ、持続可能なものにならないと思われる。

規模が小さな企業において、日常的な事務連絡を行っていれば、この取りまとめ作業を行う上で十分かもしれない。会社の規模が大きい場合、これよりも系統的なアプローチが必要になることがある。具体的には、以下の点が考えられる。

- － 組織的な部門横断的意思決定機関を整備する
- － 個々の課題に関する外部有識者との議論に関連部門・部署の職員を参加させる
- － 決定の実施状況について、明確な社内報告要件を設ける
- － ハイリスク環境の場合や深刻な影響の場合
 - 影響の対応方法に関する被害者との協議に、全社から集めた職員を参加させる
 - 意思決定と監視に幹部職員が関与する形で、上伸プロセスを整備する
- ・ 個人情報保護に関する制度を整備する — 上記の第 I-C 節でも言及されているように、ICT 企業による個人情報の収集、保管、共有の形態によって、個人のプライバシーに影響が及ぶことがある。政府、企業、人権団体、プライバシー有識者の間で、この分野における適切なアプローチについて継続的に議論が進められている。人権デュー・ディリジェンスの観点から言えば、自社の制度によって個人情報が十分に守られているか否かの判断に伴う事案については、ICT 企業側で吟味しておくべきである。具体的には下記のもの挙げられる。
 - － 個人情報の用途について、会社側から本人にどのようにして情報が提供されているのか
 - － 収集された情報は、所期の用途に必要なものなのか否か

プライバシーに関する参考文献

- カナダの情報プライバシー委員長が推進している「Privacy by Design」原則
- GNI の「Principles on Freedom of Expression and Privacy」と「Implementation Guidelines」
- シリコンバレー基準
- UNESCO の「Global Survey on Internet Privacy and Freedom of Expression」
- 世界経済フォーラムの「Rethinking Personal Data」

例 – プライバシー・バイ・デザイン

あるソフトウェア会社では、「地理位置情報」ソフトウェアに関するプライバシーの問題点を解決したいと考えていた。なお、「地理位置情報」ソフトウェアは、インターネット・プロトコル (IP) アドレスに物理的な位置をリンクさせるとともに、オンライン広告を狙って用いることもできる。同社が開発したシステムを用いると、広告の送信先となる IP アドレスを広告主が知らなくても広告対象を地理的に絞ることができ、ISP 側では、どの IP アドレスにどの広告を送信したか分かるようになる。

「仲介者責任」に関する参考資料

インターネット仲介業者は、第三者間の通信ややり取りを可能にすることでインターネットの基本的なイ

ンフラとプラットフォームを提供している。その性質上、営利のケースもあれば非営利のケースもあり、この中には、インターネット・サービス・プロバイダー (ISP)、ホスティング・プロバイダー、検索エンジン、Eコマース仲介業者、決済仲介業者、参加型ネットワークプラットフォームが含まれる (OECD, The Role of Internet Intermediaries in Advancing Public Policy Objectives, p.11)。

この点に関する参考資料としては、下記のもの挙げられる。

- OECD の「Principles for Internet Policy-Making」
 - WIPO の「Internet Intermediaries and Creative Content」
 - Global Network Initiative の「GNI Identifies Intermediary Liability for Carriers and Platforms for User Generated Content as a Key Issue for Business and Public Policy」
 - Center for Democracy and Technology の「Intermediary Liability: Protecting Internet Platforms for Expression and Innovation」
-

- － 情報の保存場所 (サーバーやデータセンターの場所など)
- － 当該情報の用途に照らして保存期間は適切なものか否か
- － 期間が満了した際に情報を削除、集約、「匿名化」する選択肢には、どのようなものがあるのか。この種のアプローチによって人権に影響が及ぶ可能性はあるのか
- － 個人情報の保存・送信に関するセキュリティ確保策は、位置関連情報に特に留意した場合、その情報の機密性の面で適切なものなのか
- － 最高レベルのプライバシー保護が用いられているのか、また、通信内容の暗号化はデフォルトで行われているのか、暗号化のタイミングはいつなのか
- － ネット系事業者がユーザーアカウントに関して「実名」を旨としている場合、システム上、高度に弱い立場に立っていたり疎外されている者 (例、労働組合の組合員、人権擁護に携わっている者、ジャーナリスト) へのリスクは対策が講じられているのか
- ・ 個人情報や個人コンテンツに関する要請に対応する仕組みを整備する — **通信事業者やネット系事業者**に対しては、正当な取締目的で顧客やユーザーに関する情報の提供要請、特定のオンラインコンテンツの遮断・削除の要請、個別ユーザーによるアクセスの遮断要請、そして稀ではあるが複数ユーザーによるアクセスの切断・「抑制」の要請といった要請が政府から寄せられる可能性がある。こういった要請は、国家の人権保護責任を果たす上で極めて重要な場合がある。個々のユーザー、知的財産権の保有者なども、特定のコンテンツに異議を唱えたり、削除要請を行うことがある。多くの場合、このような要請は (国内法に基づいているという点で) 合法的であり、国際人権法にも沿ったものであり、企業側もこれに協力する必要がある。

ただし、要請全般の取扱いについて健全な仕組みが整備されていない場合、(国内法に基づいていないため) 違法な要請や、国内法上では合法でも国際人権法に準拠していない要請に同意してしまうことで、「オーバーコンプライアンス」のリスクが生じる。特に、人権保護が弱い国で操業している場合に、その傾向が顕著になる。会社の利用条件 (または、これに類するガイドライン) に基づいた要請である場合、そ

の要請の合法性に注目するとともに、国際人権法に沿ったものであるか否かに特に注意する必要がある。第1-C節で述べられたように、明確で分かりやすい利用条件が重要であることは、ここでもそのまま妥当する。

要請に対処する時間が限られているケースが多いため、寄せられた要請のうち論争の余地がない大量の案件については効率的に取扱いつつ、問題が生じそうな案件を把握して丹念に対応できる形で仕組みを整備することが重要である。この分野では、最も適切なアプローチに関する議論が進められており、ICT企業では、議論の結果に可能な限り沿っていくことになると思われる。特に、企業側では下記の点に留意すべきである。

1. 政府から要請を受ける公算が高い場合、事前にその事案について協議する。可能であれば、以下の方向性を目指す。

— 政府側の要請が合法的で国際人権法にも合致していることが重要であることについて、共通の理解を構築する。

— 政府との契約において、各当事者が踏む手続を概説した規定を盛り込む(例、要請は、責任者が署名を付した書面によらなければならない、要請の法的根拠を示した上で、期間を明示し、会社側が要請を疑問視したり異議を唱える場合のプロセスを明示しなければならない)。

— 政府側と会社側の窓口担当者を指定して、この窓口担当者がこの種の要請に関する事務を所掌する。

— 適切と判断される場合、会社の国(本国)の大使館または首都に、「頼りになる」人物と関係を構築して、重大問題が発生した場合には、誰に依頼すればよいか分かっている状態にする。

2. 要請に対して断固とした対応を行う — 健全なアプローチの要素としては、特にリスクが高い環境の場合、下記のもものが挙げられる。

— 審査のポイントの形で、つまり、要請の妥当性と性質(例、国内法に基づいたものなのか、所要の手続きに沿っているのか、国際人権法に合致しているのか)の評価の形で体系化を行う。

— 決定内容を社内的に上伸する場合の明確な基準と、この種の上伸に関する経路を整備する。

— 申請内容が過度に広範な場合、要請のコンテンツ、領域的範囲・管轄範囲の修正を求め、狭く解釈する(例、**ネット型事業者**は、適切な形で「地理的遮断」措置を実行でき、この場合、ある国では違法でも別の国では違法ではないコンテンツが遮断される)。

— 国内法上で明白に違法であり国際人権法にも合致しない要請については異議を申立てたり、NGO、関連人権団体、会社が属する国の政府から支援を求める。

— 合意された(書面)書式によらない要請の取扱いや、要請の出所の身元を確認できない場合のプロセスを整備する。

－ 可能な場合(安全性確保や合法的な取締といった要因を考慮に入れた上で)、コンテンツ削除、アクセス制限、情報提供の判断を下す前に、影響を受ける顧客・ユーザーに対して通知を行う。

－ 影響を受ける顧客・ユーザーが会社の決定について見直しを求めるプロセスを設ける。

－ 問題がある要請の取扱方法について社内でシナリオを運用し、会社のアプローチ案の検証に外部の主要関係者に参加してもらう。

いずれにしても、会社の決定と行動は、被害者の視点を全面的に考慮に入れた上で、人権に対する悪影響の深刻度を通知すべきである(人権リスクの状況の深刻度に関する説明については、下記の第III-B節を参照のこと)。

政府が通信事業を所掌していたり通信事業の停止を命令した場合であって、リスクが高くなったときには、下記の第III-E節で扱われている。

3. 運用実績を追跡調査し伝達する — ICT 企業の場合、この種の要請の内容と会社側の対応を漏れなく記録することが肝要である。この種の要請の取扱に関するプロセスやプロセスの更改について、顧客やユーザーに定期的に伝達したり、会社のアプローチについて質問やフィードバックを行える手段を提供することも重要になることがある。また、寄せられた要請に関して適切に情報を匿名化した上で開示する取組も企業の間で広まっている。このような論点は、下記の第IV節と第V節で詳しく論じられている。

・ 現場レベルの措置と会社レベルの措置 — 国別に拠点がある ICT 企業の場合、特定の種類の影響の対処方法について社内で実体験を共有できるようにする際、会社・本社レベルが重要な役割を果たすことがある。このようにして、ある状況においてうまく機能した方策が別の状況でも検討できるようになる。現地レベルでこの種の事案に対応している職員を定期的に召集して、その実体験を直接共有するようにすると、有益かもしれない。この場合、模範的施策の普及を支援できる。また、共通の課題も提起され、全社レベルでの指針の新規作成・改訂の必要性が分かることもある。

政府その他の要請への対応に関する参考資料

- GNI の「Principles on Freedom of Expression and Privacy」と「Implementation Guidelines」
 - 欧州理事会の「Guidelines for the Cooperation Between Law Enforcement and Internet Service Providers Against Cybercrime」
 - The Berkman Centre for Internet and Society の「Account Deactivation and Content Removal: Guiding Principles and Practices for Companies and Users」
-

III-B. 影響に優先順位をつけて行動を起こす

実施に関する主なポイント

- 場合によっては、資源に制約がある場合、どの影響にまず対処するのか優先順位を設定する必要がある。
- 優先順位の設定は、まず人権に対する影響の深刻度によって左右される。深刻度の評価では、影響を受ける恐れがある人の視点を考慮に入れるべきである。

考えられるアプローチ

・ 人権に対するリスクに力点を置く - リスクの伝統的優先順位設定や「ヒートマップ」では、会社に対するリスクを踏まえて、悪影響の深刻度(または「結果」)が評価される。人権デュー・ディリジェンスの場合、深刻度とは、人権に対するリスクの深刻度である。

・ 深刻度を理解する - 場合によっては、下記の要因を見ると、人権へのどの影響が深刻になるのかが明確になる。

— 規模 — その影響の大きさはどうか。例えば、鉱物を調達している鉱山での強制労働・児童労働がある場合や、人権保護が弱い政府による人権保護に携わる人が訴追される場合がある。

— 範囲 — 悪影響を受ける人数は何人になるのか。例えば、社会全体の安全衛生に関する影響、労働者全体の結社の自由に及ぼす影響がある。

— 回復できないという性質 — 影響の発生前と同等の状態に被害者の回復を図ることは、困難だったり不可能だったりするのか。例えば、個々の労働者に対する深刻な健康被害や命を脅かす健康被害が考えられる。

これ以外の場合、影響の深刻度は実際のところどの程度のものなのか、被害者やその代理人に関与してもらうことが肝要であろう。

・ 深刻度と確率を図示して、優先順位を明らかにする - 優先順位設定に関する別の要素としては、影響の確率(尤度)がある。影響の確率を上昇させる要因としては、以下のものがある。

- (a) 特定の影響が発生するという現地の事業環境
- (b) 特定の取引関係

伝統的なリスクの優先順位設定では、それほど深刻ではないものの確率が高いリスクと、深刻ではあるものの確率が低いリスクを比べると、両社が似たような優先順位になる。ただし、人権リスクの場合、「深刻度が高く確率が低い影響」の優先順位が高いことは明白である。

深刻度
確率

図2 - 優先順位の設定に関する人権リスクのマップ

さらに、影響の中で、会社側の行動が大きく作用するものへの措置を最重要視するのが簡単と思われるかもしれないが、人権との関係では、影響の深刻度こそ重要視されるべきであり、作用の程度が問題に

なるのは、対策の内容を検討する場合に限られる。

優先順位の設定は、相対的なコンセプトである。つまり、深刻な影響が防止・軽減されると、その次に深刻な影響に対処する必要があり、把握している影響すべてについて、同じ手順を踏んでいく。無論、担当者や社内の部署・部門が異なれば、並行して別々のリスクに対応することもある。

・異なるレベルのリスクに対処する — 深刻度が最も大きなところから、深刻度の各レベルの範囲内で、まずどのリスクに対処するのか把握する必要がある。論理的に考えて出発点になるのは、最も発生確率が高いと思われる影響である。会社側としては、自分たちが最もうまく変化を実現できる領域を考慮に入りたいと考えるかもしれない。このような判断が特に難しい場合、外部の関係者と対策案について討議・検証すると有益かもしれない。

III-C. 想定される影響の防止・軽減策を把握する

実施に関する主なポイント

潜在的影響への最も効果的な対策を把握するには、まず、その関与の性質を理解する必要がある。

- 影響を**起こしてしまう**恐れがある場合、その影響が発生しないよう防止する上で必要な措置を講じる。
- 影響の発生を**助長する**恐れがある場合、措置を講じて、そのような助長行為を回避する。その影響を助長する人物をコントロールしていない場合、影響力(レバレッジ)を行使して、残りのリスクの軽減を図る。
- **取引関係を介して悪影響が会社の業務、製品、サービスに直接的に連動している**場合、自社の助長がない場合であっても、あらゆる影響力(レバレッジ)を行使して、影響発生リスクを軽減するようにする。

考えられるアプローチ

・会社が原因となったり助長している影響に対処する — 人権リスクの中には、その対処方法の判断が難しいことがあり、具体例としては、以下のものが挙げられる。

— 一部関係者に対する人権への影響のリスクを軽減するために措置を講じると、それ以外の人にリスクを生み出すことがある。例えば、虐待犠牲者となっている子供を救うため、顔認証ソフトウェアが警察当局に販売され、オンライン画像の分析が行われることがあるが、顔認証ソフトウェアは、人権擁護に携わっている者の監視や拘束に用いられている可能性もある。

— ある人権に対するリスクを軽減する措置は、他の人権について既知のリスクを増やすことがある。例えば、重病を抱えた労働者を把握し治療を受けやすいよう便宜を図ると、プライバシー権に対して悪影響が及ぶ恐れがある。

この種のリスクに対処するには、この問題に関する全面的理解が必要となるだけでなく、このように複雑なものに取り組める能力も必要である。ある権利の尊重度を増したからといって、別の権利の尊重度合いを引き下げられると単純に考えるものではない。代わって、影響全般に対処する方向で努めつつ、完

全な解決策は存在しないということも認識しなければならない。

場合によっては、このような緊張関係に対応する方法について ICT 部門内に具体例が存在する。具体例が存在しない場合、対応方法の議論に専門家を関与させると特に有益な場合がある。案件にもよるが、協力方式の解決策を求める際に、被害者団体の代表者の参画も得て、そのアイデアや好みを反映させるのも一案であろう。

・ 会社業務に関連した影響のうち、会社側が助長していないものに対処する — ICT 企業が悪影響を引き起こしたり助長していないときであっても、その悪影響が ICT 企業の業務に直接関係していることもある。商品、サービス、その他業務上必要なものを ICT 企業に提供した際や、製品、サービス、技術を利用した際に、別の企業や政府が人権に悪影響を及ぼすこともあり得る。このような状況が生じ得る場合の例を挙げれば、供給元が移民労働者のパスポートを保持しているケースや、その製品、サービス、技術を使って人権を侵害している顧客と再販業者が契約を締結しているケースがある。

このような状況において、本件指導原則が明らかにしているのは、この種の悪影響の再発リスクを防止・軽減する妥当な措置を企業側が実施すべきであるという点である。その主な手段は、侵害の原因となっている人物に対して会社側が影響力(レバレッジ)を行使することである。影響力(レバレッジ)を生み出したり行使したりするアプローチについては、下記の第 III-D 節で論じられている。

・ 弱い立場や疎外されている個人・団体に対する影響に対処する — 悪影響が生じるリスクが高い状態で個人・団体が影響を受けると、ICT 企業自体の活動によって発生したものなのか取引関係を通じて発生したものかに関係なく、他の被害者の悪影響に比べ、深刻さが増すケースが多い。適切な対応策を判断する際には、特に注意が必要になるかもしれない。例としては下記のものが挙げられる。

— 移民労働者、派遣労働者 — 派遣労働者は、人材派遣会社によって雇用された上で、第三者の「利用者企業」(ICT 企業など)に配属され職務を遂行しており、通常は利用者企業の監督の下で職務に従事している。利用者企業から人材派遣会社に手数料が支払われ、人材派遣会社から労働者に賃金が支払われる。派遣労働者の一部は、「移民労働者」でもあることから、国籍を持たない国で職務に従事している。移民労働者は、国際人権法に基づいて特段の保護を受けていると認識されている。

ICT 部門全体の労働力を見ると、派遣労働者が占める部分が大きくなっている。この種の労働者は、自社製品・サービスの需要に大きな乱高下が起きても対応していく上で重要な存在と考えられており、この種の労働者の保護を目指した法体制が整備されている(次のページのボックス部分を参照)。ただし、状況によっては、利用者企業に配属された派遣労働者は、人権への悪影響を受ける可能性が高くなっていった可能性がある。このように弱い立場になる場合としては、以下の状態が考えられる。

- 国内法上、派遣労働者に対する法的保護が手薄である。
- 自分の権利の認識が欠如している。
- 利用者企業において労働組合に参加できない。また、人材派遣会社との関係で、これに類する代表の仕組み、団体交渉能力が存在しない。また、賃金が利用者企業との間であらかじめ取り決められている場合、人材派遣会社関連の組合を介した団体交渉の余地には制約が設けられていることがある。

このような要因を受けて、同じ職務に就いていながらも直接雇用労働者に比べ派遣労働者が受け取る賃金が低くなっていることがあり、また、給付の不払いや、不当差別を受けたり、労働組合の結成・加入権や団体交渉を実質的に否定されていることがある。この種の悪影響を受ける可能性は、若年労働者や女性、人種的・民族的マイノリティー、勤労障害者、移民労働者その他のリスクが高い者の場合よりも高いことがある。移民労働者については、職を確保するため手数料の支払が義務付けられていたり本人確認書類が保留になっていたりする場合、奴隷労働その他の深刻な影響を受けるリスクにさらされかねない。この種のリスクが特に深刻になるのは、国内法が未整備で取締が行われていなかったり、国際的に認められた人権と敢えて矛盾しているときである。

ICT 企業の場合、人材派遣会社や派遣労働者を頼りにしていたり、サプライチェーンで派遣労働者が働いているとき、人材派遣会社や派遣労働者への潜在的影響に関わる各種要因を考慮する必要があり、具体的には、下記内容の有無を検討する。

- 人材派遣会社は、(派遣先から派遣元に支払われる手数料から)賃金を労働者に支払うことができるが、この場合の賃金は、現地の「生活賃金」基準を満たしており、関連の団体協約に沿ったものであり、最低でも法定最低賃金の水準であること(法定最低賃金が存在する場合であって、男女間の差別を行っていないとき)。
- 安全衛生上の機材、研修など、労働者には、適切な職場環境が与えられていること。
- 労働者の福利厚生は、実効的な苦情処理メカニズムの利用を経由するなど、適切に対処されていること。

また、他の労働者に対する潜在的影響も考慮に入れる必要がある。具体的には、利用者企業により直接雇用されていたスト中の労働者の代わりに、派遣労働者を使うという会社側の意図を示す証拠がある場合などがある。

これらの論点に関する詳細については、並行して出されている「Employment and Recruitment Agencies Sector Guide on Implementing the UN Guiding Principles on Business and Human Rights」が参考になる。

ー チャイルドセーフティ・オンライン ー **通信事業者、ネット型事業者、ソフトウェア会社**の場合、各種形式の暴力や搾取を通じて発生し得る児童への深刻な悪影響について幅広く検討する必要がある。具体例として、児童虐待画像のネット販売・取引があるが、これは大半の地域で犯罪と考えられており、国際人権法に基づいて禁止されている。また、「ネットいじめ」や「グルーミング」、子供へのアルコール・たばこ販売などの違法販売、自傷癖、摂食障害、自殺を促すグラフィックコンテンツなど、広い意味でのオンライン上のチャイルドセーフティ問題から生じる悪影響も考慮すべきである。

企業は、存在に気付いたら速やかに、明らかな虐待画像・行為を速やかに取締当局に報告すべきである。これに加えて、会社側が活用すべき各種アプローチが存在しており、具体的には下記のとおりである。

- 会社側が提案した措置の内容(ユーザーアカウントの閉鎖など)が進行中の刑事捜査を妨げていないことを確認する。
- 弱い者いじめなど、ユーザーが虐待的画像・行為を報告する方法について、直接的なリンクと情報を提供する。

- 司会役を務める人物向けに研修を行い、子供向けのオンラインフォーラムやサービスでの疑わしい挙動の把握・対処に役立てる。
- パスワードで保護されたコンテンツ、親の通知や同意なしにこの種の情報を第三者「プラグイン」で収集できないようにするなど、個人ユーザーレベルで実効的な年齢・本人確認メカニズムを実施する。
- 子供から収集した個人情報(子供に対して特にリスクを及ぼす位置関連情報など)について、適切に高度のレベルのセキュリティ策を実施する。
- 子供から収集した情報を使用・開示する前に親の同意を求める。
- チャイルドセーフティに関する決定の想定外の結果について検討する(例、私設の災害発生後の家族安否情報用ウェブサイト、連れのない児童に関する情報を掲示する)。
- 市民組織や政府などの社外のチャイルドセーフティ・子供の権利の専門家と交流し、会社のアプローチに関する継続的なフィードバックと助言を示してもらう。

移民・派遣労働者の保護に関する参考資料

- 人材派遣会社に関する ILO 第 181 号条約と第 188 号勧告
- 欧州連合の「派遣労働指令」
- ILO 第 97 号条約(第 86 号勧告)、第 143 号条約(第 151 号勧告)が移民労働者に関係している。
- 全ての移住労働者及びその家族の権利の保護に関する国連条約
- ILO 第 189 号条約が家庭内労働者に適用される。

この種の労働者に対するリスクの対処について、ICT 企業向けの各種参考資料は、このガイドの付録 1 に盛り込まれている。

チャイルドセーフティ・オンラインに関する参考資料

- EU Safer Internet Programme には、この種のサービスを使った自動の安全を確保する形で、ネットワークの構築とモバイル用途に関する各種原則が盛り込まれている。
- UNICEF、国連グローバル・コンパクト、Save the Children、Children's Rights and Business Principles、UNICEF の「Children are Everyone's Business: Pilot Workbook」
- UNICEF の「Child Safety Online: Global challenges and strategies」

III-D. 取引関係において影響力(レバレッジ)を生み出し利用する

実施に関する主なポイント

- 本件指導原則によれば、「影響力(レバレッジ)」とは、「害を引き起こす企業体の不当な慣行を変えさせる」企業側の能力をいう。要するに、他人の行動に影響を及ぼせる能力のことである。
- 影響力(レバレッジ)によって、企業が影響の責任を負うか否かは判断できない。つまり、責任が生じるのは、原因、助長、「関係性」を通じて当該悪影響に会社側が関与しているときに限られる。
- 影響力(レバレッジ)が関係してくるのは、この種の明確な影響への対処方法を明らかにするときである。取引先の行動を変えるべく、影響力(レバレッジ)を行使すべきである。影響力(レバレッジ)が

ない場合、影響力(レバレッジ)を強化する方法が存在するかもしれない。

- 影響力(レバレッジ)を通じた変化の実現が時間の経過とともに不可能と判明した場合、下記の点を考慮に入れた上で、当該関係の終了を検討すべきである。
 - ・ そうすることによって生じる悪影響に関して信頼できる評価結果がある場合
 - ・ 虐待が深刻になると、関係終了の適否を判断する前に、その分だけ迅速に変化を実現する必要があるとき
- 深刻な悪影響のリスクがある取引関係を維持する場合(例えば、妥当な代替策が存在しないとの結論を出した場合)、以下の措置を講じる必要がある。
 - ・ 当該リスクを軽減する方法を示せるようにする
 - ・ 関係継続の結果(法的な影響であるのか評判面での影響であるのか金銭的な影響であるかは問わない)については、受け入れる心づもりである。

考えられるアプローチ

・ 影響力(レバレッジ)はどのようにして生み出されるのか — 影響力(レバレッジ)とは、法的支配や運用面での支配に限られず、その他の要因も反映されている可能性がある。具体的には、以下のものが挙げられる。

- 当該企業と第三者との間における契約条件
- 当該企業が第三者向けに行っている業務の割合
- 第三者に対して人権運用状況の改善を促すという当該企業の能力(例えば、今後の業務を経由するなど)
- 当該企業と連携した場合の取引先の評判向上
- 同業者、業界団体と連携したり、信頼できる取組を介して、人権運用状況の改善を促せる当該企業の能力
- 運用状況の改善の義務化に政府を関与させる当該企業の能力

・ 政府に対する影響力(レバレッジ) — **通信事業者や一部のネット系事業者の場合**、政府とライセンス契約を締結しなければならないことが多い。前の国連特別代表により策定された「責任ある契約に関する原則」を見ると、人権尊重を実現する契約にしていくための方策について有益な指針が示されている。このような方策の中身を見ると、ネットワーク機器・インフラの建設、設置、運用に必要となる用地取得・賃貸契約に必要な付随契約にも当てはまるものが多い。技術的な助言を行っている企業の場合、例えば、この種の機材・インフラの立地に関する助言を行っている企業の場合、この種の原則を理解して、取引先と討議した方が得策と思われる。

この種の契約に人権規定を盛り込むことに政府が消極的な場合や、その他の規制や法的保護が脆弱な場合、人権問題について政府と引き続き協働していく可能性を探る必要がある。同じ国で営業しているICT企業が連携すれば、他部門(石油、ガスなど)の企業が成果を上げているように、他の関係者の支援を受けるなどして、ICT部門内で生じた人権リスクの議論に参加してもらう方向で政府に働きかけることも可能なケースがある。国営企業の場合、本国で操業しているときには、政府との間に特段の影響力(レバレッジ)があるケースが多く、その人権リスクを軽減する上で役立つことがある。

ICT企業がその影響力(レバレッジ)を行使して、政策・規制措置に関して政府に働きかけを行う場合、下記の点を確認しておく必要がある。

- － その内容が会社の人権尊重責任に沿ったものであること
- － 実務上、国家の人権擁護責任が害されないこと

・ 合併における影響力(レバレッジ) － ICT 企業が合併契約に調印する場合、影響力(レバレッジ)を生み出す各種の方策が存在しており、具体的には下記のもの挙げられる。

－ 合併の構造に影響力(レバレッジ)を行使する。具体的な手法としては、権利尊重を契約条件に取り込むというものがある(順守する国際基準を明記した条項や、特段の人権リスクを生じさせる事案に関する特別な議決規定、監視や報告に関する特別な議決の規定などが考えられる)

例 － 政府の問題ある要求の対応において連携して影響力(レバレッジ)を生み出す

ネット上のポルノや暴力的素材へのアクセスを防止する上で必要であるとして、所定の PC 機器にフィルタリングソフトのプレインストールを義務付ける必要があるとの決定がある国の政府によって下された。この決定の適用を受けたのは、メーカーと小売業者であった。独立系 NGO がソフトウェアの調査を行ったところ、フィルタリングの作用を受けるのは政治的な検索用語であることが明らかになり、調査結果に関する報告書が出された。主要業界団体で構成される国際的グループから当該政府に対して、決定の取り消しを求める書簡が出された。これらの団体の本国政府も、当該国における貿易ミッションでこの問題を取り上げた。最終的に、この決定は取り消された。

サプライチェーンの問題に対処する共同措置に関する参考資料

- IDH Electronics Program は、中国の ICT サプライチェーンに属する各種施設が参加している取組であり、その雇用者数は合計で 50 万人強であり、その活動目的は、勤務条件・環境実績に対処することである。
- 「インドネシアにおける結社の自由に関する協約」が供給元、労働組合、グローバルブランド企業により調印された。国際的に認められた人権に沿った基準の設定やその運用の面で各関係者がどのようにすれば連携できるのかという点でモデルが示されている。
- 女性労働者の場合、暴力を受けやすく社会事業も脆弱なことから、健康面での悪影響を特に受けやすい。「女性のプロジェクト － 女性に資金投下してよりよい世界を目指す」の 17 ページに示されているメキシコの ICT 工場の女性労働者向けに保健教育・予防事業を行っている共同活動を参照のこと。

－ 少数株主である場合、下記の方策を介して影響力(レバレッジ)を確保する。

- 取締役の役職を確保する。
- 人権問題を所掌する幹部職を確保する。
- 重要役職に職員を出向させる。
- 人権への影響を管理する方法についての議論を主な技術的会合の場に取り込む。

・ 供給元への影響力(レバレッジ) － ICT 企業の供給元も、その業務全般を通じて人権尊重の責任を

負っている。ただし、この責任を果たす意思・能力が欠けている場合、その結果として生じる人権への影響は、直接的に ICT 企業の業務に連動してくることがある。

機器メーカーの中には、その供給元に対して部材の調達元を指定していることがあり、場合によっては、このような部材メーカーと直接的な契約関係を締結していることもある。ただし、下請よりも先にある供給元と直接的な関係がない場合であっても、**機器メーカーとコンポーネント・メーカー**は、自社製品との関係で発生する人権への悪影響を把握し対処する必要がある。アプローチとしては以下のものが挙げられる。

- － 国際的に認められた人権を尊重する意思と能力を判断材料にして供給元をあらかじめ選別する。
- － 入札や契約更改の条件として人権尊重を明記する。
- － 会社の方針の順守を義務付ける文言を契約に盛り込んだり、国際的に認められた人権に沿った原理原則や取組を盛り込む。
- － 良好な人権実績の見返りとして、値上げまたは今後の事業の維持・拡大を確約する。
- － 会社の購買活動を介して供給元による人権尊重責任の履行が推進されたり妨害されたりする程度について供給元と連携し、マイナス方向に誘因が作用している場合には対応策を講じる。
- － 供給元が共同監査制を実施するなど人権尊重を担保するための知識を育成し制度を整備できるよう支援を提供する。
- － 人権実務の改善とその他の業務上のプラス効果(生産性や品質の向上)との間に見られる相関関係を供給元が認識・強化できる形で、計量活動や研修面で供給元を支援する。
- － その法人を単純に「ブラックリストの載せる」のではなく、問題が初めて明らかになった時点でフィードバックと助言を提供する。
- － 実務内容が変化しない場合、懸念事項の公表の強化、関係の終了など、どのような結果になるのか明確化する。

共同アプローチにおいて他者(例、同業者、供給元、労働組合、政府、市民組織、国際機関)と連携すると、サプライチェーンに見られる土地特有の人権上の問題に対処する上で影響力(レバレッジ)を生み出す重要手段になり得る。この種の問題としては、労働組合の結成・加入権、団体交渉権の否定、過剰な労働時間、現地の「生活賃金」基準を満たしていない給与が挙げられる。経験に照らして言えば、この種の共同アプローチが受け入れられるのは、(一般的に言って)価格設定の問題に立ち入らなくてもいい時である。

第 III-D 節のボックス部分を見ると、関連の参考資料が示されている。グローバル枠組協定(上記の第 I-B 節に示された例など)を用いた場合も、この種の問題に対処できる。

III-E. 大きなリスクを伴う環境で行動する

実施に関する主なポイント

- 人権に関する企業側の責任は、リスクが高い環境でも増えることはないが、この種の責任の全面履行の問題点は増すことになる。
- 人権リスクが高くなっている状態で事業を展開している企業を支援する際、本国が特に重要な役割を果たしている。具体的な方法としては、高くなったリスクの評価・対応に向けた取り組みに十分な支援を提供するという方策などが挙げられる。
- 重大な人権侵害を引き起こしたり助長してしまうリスクには、特に留意すべきである。重大な人権侵害が発生すると、その企業が法的責任を負うこともある。

考えられるアプローチ

・ 政府が組織的に人権擁護を行っていない状況で事業を行う — 本件指導原則に従えば、企業に対しては、可能な限り国際的に認められた人権を尊重するとともに、国内法を順守することが期待されている。国内法の内容と人権が矛盾する場合、その状況において可能な限り、国際的に認められた人権の原則を尊重すべきである。また、そうするための取組も説明できるようにするのが望ましい。政府の要請が違法であったり国際人権法に沿わない場合に生じる問題点の詳細については、上記の第 III-A 節を参照のこと。

国内法が国際的に認められた人権と矛盾している場合、ICT 企業の評価プロセスにより、このリスクを把握する必要がある。その上で、下記的手段を用いるなどして、矛盾の程度を検討すべきである。

- 政府からの説明を求める
- 実行可能な場合、関連規定に異議を申し立てる
- 同業者のこれまでの行動内容から学習する

国際的に認められた人権の根底にある原理原則をどのようにすれば最大限に尊重できるか検討する際、外部の専門家と課題について議論すると有益なケースが多い。また、被害者やその代表者との関係から可能であれば、アプローチ案に関する意見を聞いておくとも有益なケースが多い。労働者、顧客・ユーザー、取引先などの関係で、この矛盾関係の程度や、現在直面している課題への対処方法について、どの程度透明性を確保するか検討しておくべきである。

例 — 政府と協力して暴力的状況に対処する

ある国において選挙が暴力的に争われた後、さらに暴力行為を促す SMS メッセージが携帯電話向けに送信され、顧客の中にはメッセージ受信件数が 1 日あたり 50 件弱になる者もいた。当初、政府の要望は SMS ネットワークの運用を停止することであったが、お互いの安否の確認に SMS ネットワークに頼っている者が極めて多いため、その国における大手の移動体通信事業者が政府と連携してサービスを

維持することとした。

別の事例では、ある国で暴動を組織するに当たり、インスタント・メッセージング・サービスが暗号化した上で用いられた。政府からは、社会不安の際に SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)へのアクセスを遮断する権限を政府に与える旨の提案が行われた。関連企業や市民組織関係者との協議に加え、略奪者の位置特定、風評の一掃、沈静化に向けた呼びかけといった面でこの種の技術にプラスの役割があることにつき警察当局から証言があったことを受けて、政府側ではこの計画を取り下げた。

・ 二者択一の状況に備える — 研修やシナリオ、「学習した教訓」の演習や類似のアプローチを介して二者択一の状況に備えができていれば、問題のある状況にもその分だけうまく対処できるようになる。下記の状況が考えられる。

— どのようにして現地法令が差別的に援用されたり、実務面で尊重されなかったりして人権尊重が害されるのか、主な職員向けに啓発を行う。

— 特定の二者択一の状況が生じた場合、幹部レベルの関与によりバックアップを行う。例えば、地域本部や国別本部レベルで一定の決定を下すことを義務付けるという手がある(報復から現地職員を守るという目的もある)。

— その国において「緊急事態」など政府権限の異常な行使が生じているか否かについて、地元市民組織関係者、同業者、その他関連の情報源に確認する。

— 本国政府と効果的な連絡経路を確立し(ただし、これが該当する場合に限る)、状況が悪化したときに外交的支援を受けられる程度について確認する。

— 他社や関連の同業者団体とも連携して、共同アプローチを策定する。

・ 政府のサービス規制や一時停止に備える — 国内法では、自然災害などの本当の国家の緊急事態に対処する場合のように、特殊な状況の場合に通信ネットワークを政府の管轄下に置くことを認めており、緊急サービス事業者へのトラフィック大幅増への対応が図られている。政府から**通信事業者またはネット型事業者**に対して、(選挙や大規模政治イベントの記念日のように)政局を迎えつつあるタイミングで、また、抗議活動の実施期間中に、特定地域におけるサービスの停止・抑制の要請が行われた場合、その要請から人権への悪影響が生じ得る点に警戒する必要がある。

政府の要請の取扱いに関する上記第 III-A 節の記述に加えて、非常事態対応計画を策定してこのような状況に備えておくことが肝要である。非常事態対応計画があれば、下記の対応が可能になる。

— 悪影響を受ける恐れがあるユーザーや顧客を把握し、どのようにして連絡を取るのか吟味する(ただし、このような行動が禁止されていない場合)

— 適切と判断される場合には、(サービスの維持とは別物であることを認識しつつ)プロセス全般を通じてインフラを掌握した状態を維持する

— ユーザーや顧客への害が小さくなるような段階的な方法で、サービス停止を行う

－ サービス停止の地理的範囲を限定する

－ 実行した措置を速やかに覆して、可能な限り早い段階でサービスを復旧させる

また、サービス停止による顧客やユーザーへの悪影響の対応策(サービス停止期間中の補償や料金支払期間の延期による場合など)についても検討しておく。救済の詳細については、下記の第VI節を参照のこと。

どこからスタートするか

取りまとめや行動に力点を置き始めたばかりの企業の場合、事前の方策として下記のものを検討する。

社内の関連部署から職員を召集し、既知の潜在的影響について議論する
人権に対する影響という点で最も深刻なものは何かについて討議し、その内容をリスクのヒートマップにプロットして、優先事項を明らかにする
業界特有のガイドを検討し、同業他社と話し合いを行って、重要リスクの防止・軽減策に関するアイデアを求める
契約条件を経由するなど、取引先への影響力(レバレッジ)を増す方法についてブレインストーミングを行って、リスクに対処する
どのようにすれば最も論理的に社内で施策の所掌を配分できるのか検討し、関係者からの支援を求める

問うべき質問

下記の質問は、それぞれ前述の小区分 A、B、C、D、E に対応している。これを見ると、評価結果に関するとりまとめ作業や行動の内容が本件指導原則にどの程度合致しているのか検証する上で役に立つ。

III-A 取りまとめと行動に向けた系統的アプローチを構築する

- 対処策を見出す作業に、潜在的影響に関する職務の担当者の参画をどのようにすれば得られるのか
- 個人情報・個人コンテンツに関する要請に対処する仕組みが健全であることは、どのようにすれば分かるのか
- 社内において、または(適切と判断される場合)事業所相互間で、悪影響を防止・軽減する実効的方策について学習した事柄を共有しやすくする方法は存在するのか

III-B 影響に優先順位をつけて行動を起こす

- 既存のプロセスでは、深刻度に応じて、どの人権への影響に最初に対処するのか優先順位が決まるのか。決まらない場合、どのように調整することが考えられるのか
- 現地の事業環境や個別の取引関係によって、どのような形で潜在的影響の深刻度や確率が上昇していくのかについて、どのような形で考慮されているのか

III-C 想定される影響の防止・軽減策を把握する

- 自分たちが原因となったり助長したりした影響について、最も適切な対応策をどのようにして把握するのか
- 自社の製品、サービス、技術に関係しているものの、自社が助長した訳ではない影響につ

いては、どのように考慮されるのか。また、この種のリスクの軽減策をどのようにして把握するのか

- 人権擁護に携わる者、ジャーナリスト、移民労働者、児童など、弱い立場にいたり疎外されている者に、深刻な影響が生じるリスクは、どのように考慮されるのか

III-D 取引関係において影響力(レバレッジ)を生み出し利用する

- 最初の段階から取引関係に影響力(レバレッジ)を構築するため、どのようなプロセスが設けられているのか
- 取引先(供給元、代理店・再販業者、合併、政府)との契約の交渉を行う職員に対して、人権に関してどのような助言が示されているのか
- 自社の業務に関連した人権への悪影響を軽減するため、影響力(レバレッジ)を生み出す上で、何かできることはあるのか。考えられる方策に関して、同業者や関係者からどのようにして知ることができるのか

III-E 大きなリスクを伴う環境で行動する

- 国内法と矛盾しているように思える場合でも、国際的に認められた人権の原則を尊重しようとする必要性について、職員は理解しているのか。実務において、このことはどのように運用されているのか
- 政府が人権保護を組織的に怠っている状況では、人権への悪影響に巻き込まれてしまうリスク増大に対処するには、どのような追加の施策を行うのか
- 二者択一の状況を扱えるよう、どのようにして職員の準備態勢を進めているのか

IV. 実績を追跡する

国連の指導原則は、何を期待しているのか？

- 企業は、実際及び潜在的な人権への影響への対応を追跡して、影響がどのようにして有効に対処されているかを評価する必要がある。
- 追跡は適切な質的及び量的な指標を基本とし、影響を被ったステークホルダーからのものを含めて、内外からのフィードバックを利用すべきである。

このことが重要な理由とは？

- ・ 企業が人権リスクをどの程度しっかりと管理しているかの追跡は、自社が実際に人権を尊重しているかどうかを企業が本当に知ることのできる唯一の方法である。
- ・ 追跡は、継続的改善に不可欠な側面である — 企業が傾向とパターンを特定するのに役立ち、より体系的な内規又はプロセスへの変更を要求するかもしれない反復性の問題のみならず、全社的に共有することのできる優れた実践を浮き彫りにする。
- ・ 追跡は、企業が人権尊重責任を果たすために行っていることについて全ステークホルダーに正確に伝達を行うことができるためにも不可欠である。

どのようなステップが伴うか？

- | |
|------------------------|
| A 追跡に対して体系的なアプローチを構築する |
| B 指標を策定する |
| C ステークホルダーの視点を組み込む |
| D 取引関係を通じての追跡 |

例: プライバシーに関する実績の追跡

ある電気通信企業はローカルのプライバシー担当者によって運営されるプライバシー・リスク管理システムを通じて、会社のプライバシー関連内規の実施状況を追跡している。この会社は、法律の執行要請への対応についての社の内規の遵守に関するものを含めて、社のプライバシー最高責任者に年次報告と四半期報告を行うことをローカルの担当者に義務付けている。この情報が次には、取締役会への報告に含められる。この会社は、業務運営のレベルとガバナンスのレベルの双方で、定期的に個々の市場に関するレビューも実施している。

IV-A. 追跡に対して体系的なアプローチを構築する

実施のためのキーポイント

- 追跡のプロセスは、人権だけについて設計することも可能であるし、他の問題を追跡するための会社のプロセス及びシステムと統合することも可能である。
- 追跡のプロセスは、可能な限り正確なイメージを構築するために社の内外の関連情報源を利用すべきであり、量的指標と質的指標の双方を含むべきである。

考えられるアプローチ

- ・ 会社の他の追跡システムを利用する: 多くの ICT 企業が、実際に人権をどれほどしっかりと尊重

しているかを追跡することは手強いと考えると報告している。企業が人権関連分野での実績を追跡するためにもっている既存のシステムから学ぶこと、またはこれを土台として利用することのいずれも役立つ可能性がある。その例には、以下のようなものがある。

- 健康と安全
- 環境への影響の管理
- 倫理と法令遵守(輸出管理と制裁体制についてのものを含む)
- 内部統制の監査
- サプライヤーに対するモニタリングと監査の結果
- 顧客又はユーザーに対する意見調査
- メディアのモニタリング
- 四半期ごとの業務レビュー
- 労働組合との定期的対話
- スタッフの満足度調査と内部告発システムのレビュー

これらのプロセス又はシステムの一部はすでに、会社が一定の人権リスクをどのように管理しているかの追跡を行って来よう。同様に、会社は本国又は受入国の規制、証券取引所の規定、又は従うことを選んだ報告基準の遵守の一環として、人権問題を追跡している可能性がある。企業は主な人権リスクと対比して、追跡している問題のマッピングを行えば、解消すべき不備の有無、又は不備のありかを理解することができる。

人権に関するデュー・ディリジェンスの他の分野と同様に、人権に独特の特性を念頭に置いておくことが重要である。例えば追跡のプロセスでは、会社が判定した「事実」だけではなく、社の人権実績に対するステークホルダーの認識を十分に考慮すべきである。このためには、影響を被ったステークホルダーからのフィードバックに特に注目することが必要である(以下の IV-C 節を参照)。

- ・ 現場と全社レベルでの追跡: 国内事務所をもつ、又は国内業務を行う ICT 企業にとって、実績追跡のための情報の多くは現場レベルのものであろう。より大規模な企業であれば、国際的な NGO、世界もしくは地域の労働組合、又は社会的責任を負っている投資家(SRI)との全社的なレベルにおける取り組みを通じても情報が得られるだろう。企業は自社が人権への影響にどのように対応しているかの概観を得るために、この情報が確実にまとめられ、評価されることを望むだろう。
- ・ 匿名性と追跡: インターネット上で伝達を行う際の匿名性の問題は複雑である。一方では、人はオンラインでの表現、発言、又は投稿に責任をもつべきであり、匿名性を濫用して他の人をいじめたり、児童を標的にして搾取したり、マイノリティ・グループに嫌がらせを行うことができる、という見解がある。これに対して多くの国々、特にそれだけには限らないが人権実績の貧弱な国々においては、公然と自己表現を行う人々は深刻な結果に直面するため、身元を隠す正当な理由がある。このことは、ジャーナリスト、人権活動家、労働組合指導者、野党政治家、内部告発者その他について言えることであろう。

一部のネット型サービス企業は、ユーザーに匿名性を認めている。とは言え、それでもこれら企業は、自社が長期間にわたって人権に及ぼすその影響に対処するための努力の有効性を追跡することができる必要がある。匿名性の枠組の中でこのことを行うための方法を特定するには、主なステークホルダーに対する特別の配慮と彼らとの対話が必要であろう。

- 個人情報又は個人的なコンテンツに関係する要請の追跡: **電気通信企業及びネット型サービス企業**は、コンテンツ又はサービスへのアクセスを削除又はブロックする、あるいは顧客又はユーザーの個人情報を共有するための要請を受けることが多い。これら要請の多くは、国内法のもとで、また国際人権法に合致して適法であろう。しかし、それらの要請、及び要請への対処方法を追跡するために厳格なシステムが必要なのは、上の III-A 節で論じたように、こうした基準を満たさない要請には潜在的な人権リスクが伴うためである。

堅固な内部的アプローチには、以下が含まれる。

- 受けた要請の件数、要請者の身元と所在地、要請の性質、及び要請の形式(政府からのものか、裁判所命令又は警察の要請かなど)を追跡する。
- 完全な全体像を示すために、会社の正規の手続きに従っていないものを含めて、あらゆる回路を通じて受けた要請を集計する。
- 最初の結果がその後覆された例とその理由を含めて、要請に対応して取られた措置を追跡する。
- 毎月、決定のサンプルを抽出してレビューを行う。
- 一定期間にわたって、要請に観察可能な意味のある傾向を識別しようと努める。

こうしたシステムは、適切に匿名化した情報の定期的公表によるものを含めて、企業がこうした要請に起因する人権リスクの管理努力について適切に周知を行うための土台となる。伝達は、それならではの追加的な法律面、人権面での懸念を提起するが、これについては以下の V 節で論じる。

例: 匿名性と児童

児童向けのオンラインゲームを提供しているあるネット型サービス企業は、登録時、又はサービスの他の時点で個人情報を収集せず、ユーザーが匿名を用いることを認めている。同社は仲介役のスタッフと他のユーザーからの苦情に依拠して、サイト上での疑わしい行動に関してユーザーに警告を出すべき事例を識別している。同社はこれらの警告だけでなく、どのような措置が講じられたか(ユーザーに対する禁止、法律執行当局に通告するという決定を行うことができ、通告が行われる時点で IP アドレスを利用してユーザーの所在を突き止めることができる本部への上申など)を追跡している。すると仲介役はユーザーの身元を知る必要なしに、この情報を利用してセキュリティ対策を向上させ、スタッフに対する継続的訓練の参考とする。法律執行当局が関与した場合には、管理者は積極的な結果(危険な状態にあった児童が救出されたなど)をスタッフに情報として戻し、スタッフの努力が人権への悪影響の防止又はこれへの対処に直接貢献したことを知らせるようにしている。

- 根本原因の解析の実施: 人権への深刻な影響が発生した、又はそれほど深刻ではない影響が繰り返して発生する場合、ICT 企業は事件の基本、又は「根本原因」のより深い解析を行うことを検討すべきである。当初の印象では、企業独自の措置又は決定は影響と何の関係もないことを示唆するかもしれないが、より深い解析を行うと、その措置又は決定が実際には役割を果たしていたことが明らかになり、同じことが再び生じるのを防止するのにどう役立つことができるかが示されるかもしれない。こうした解析は、実際の、又は潜在的な影響に他の因子が寄与する場合、根本にある原因に対処する上で誰が潜在的な協力相手になり得るかを識別することにも役立つ場合があ

る。

- ・ 全社的な取り組みを奨励するための追跡システムの設計：追跡システムは、他の部署が特定された影響への積極的な対応に取り組むのを奨励する手段になり得る。その例を以下に挙げる。
 - 追跡システムは、調達需要とサプライヤーによる規約違反の間、又はプライバシー設定の変更とユーザーからの苦情の増加の間にある因果関係を示すデータを提供する可能性がある。この証拠は、問題の是正とその反復回避に該当部署を取り組ませるのに役立つ。
 - 追跡システムは、ある職能又は部署に影響調査の責任をもたせることを自動的に要求し、対応又は更新の締め切りを自動的に設け、締め切りが守られなかった場合に問題を経営上層部のレベルに格上げすることになるかもしれない。このことは、関係者からの積極的な取り組みを刺激するのに役立つ可能性がある。

このように追跡を体系化すれば、会社全体に人権問題の意義を納得させるのに役立つ。問題が生じた際に対応するだけでなく、予防的に考えることをスタッフに奨励する可能性がある。

- ・ 人権の実績データとスタッフの成績評価の連動化：人権の良好な実績データは、ICT 企業内における継続的改善の推進に役立つ。これは、人権リスクに影響を及ぼす事業のすべての部分にわたって、そのデータが職能/部署だけではなく個々のスタッフの成績評価に織り込まれる場合に最も有効になる可能性がある。その例を以下に挙げる。
 - 会社が、全国レベルの管理者に対して、人権実績を含む毎年の業績のレビューを行った上で業績書類に署名することを義務付けるようにしてもよい。
 - 調査により、特定スタッフの行為が人権への深刻な影響に寄与したことが明らかになった場合、このことを金銭的、非金銭的を問わず適切な制裁につなげることが可能である。
 - スタッフの行為が人権への深刻な影響の防止に役立つ場合、このことを金銭的、又は非金銭的な褒賞の対象として、会社が人権問題への配慮を評価していることを実証することが可能である。

IV-B. 指標を策定する

実施のためのキーポイント

- 量的指標によって精度が得られ、会社の実績を追跡するための既存のシステムへの適合がより容易に行える場合が多い。
- ただし、人権尊重の眼目は人への影響であるため、質的指標も重要になろう。可能な場合には必ず、これには影響を被る可能性のあるステークホルダーからのフィードバックが含まれる。

考えられるアプローチ

- ・ 指標を発想する源：指標は、ICT 企業が活動を行っている現地の環境において意味をなすものである必要がある。有用な発想の源には、以下が含まれる。
 - 事件が繰り返すタイプなど、識別可能な傾向又はパターン。こういった源は、1 国の環境において現地での教訓を示唆するものかもしれないし、いくつもの環境にまたがって、会社全体に教訓を提供するものかもしれない。
 - 経営陣には見たり聞いたりすることのできないものを見聞きしている可能性のある現地スタッフからのフィードバック(安全上の検討事項を考慮して)。
 - 影響を被ったステークホルダーから寄せられ、会社が自社に対する認識を理解するのに役立つ。

つことのできるフィードバック(会社の顧客又はユーザーがきわめて分散している場合にこのフィードバックを収集する適切な方法を含む)。

- 男性と女性とで異なる(工場という環境における女性特有の健康問題に関するものなど)、又は弱い立場にある、もしくは主流から取り残されている個人もしくはグループなどが受ける、他とは異なる影響の特定。
- ・ 量的指標と質的指標のバランス。優れた量的指標は、企業が人権リスクをどの程度しっかりと管理しているかを簡潔に伝える上で役立つ。スタッフの多くが工学系の背景をもち、数値データを扱うことに違和感のないICT企業では、量的指標は特に役立つ可能性がある。ただし、人権実績に関する量的データをICT企業が解釈するのを助ける上で、質的指標が不可欠なことは多いだろう。例えば、会社の苦情処理メカニズムを通じて提起される不服の件数が相対的に低いことは、事件の減少、又はその苦情処理メカニズムに対する信頼の欠如を反映している場合がある。どちらの解釈が正しいかを理解するためには、このメカニズムの潜在的ユーザーからのフィードバックが不可欠になる。
- ・ 結果重視の指標とプロセス重視の指標のバランス。多くの指標は、すでに生じた事件又は影響を検討するだろう。こういった指標は、実績の追跡には確かに妥当であろう。ただしプロセス指標も、データの解釈に際しては重要である。例えば、労働者の満足度を示す指標は、労働者との協議がどのように実施されているかを示すプロセス指標と対比して検討する方が、より良く理解される。
- ・ 訓練のための指標: 多くのICT企業が、人権のコンプライアンスに関してスタッフに訓練を行うことを重視している。このため、ただ訓練を受けたスタッフの人数だけを追跡することにとどまらず、訓練の有効性をテストする尺度を開発することに価値がある可能性がある。この尺度は、参加者が学んだことをどの程度良く理解したか、また、参加者が学んだことをどこまで仕事で実践したかの評価に焦点を置いて良い。このことは例えば、訓練の前後の基礎調査と、数ヶ月後の追跡調査時点での調査を利用して評価することが可能である。

指標に関する資料:

現在までのところ、一般に利用可能で国連の指導原則を完全に反映させた指標は存在していない。ICT部門にとって意義があると考えられる既存の資料には、下記のようなものがある。

- グローバル・リポーティング・イニシアチブ、「G4 サステナビリティ報告ガイドライン」
- アメリカ公正労働協会、「職場での行動準則」及び「公正な労働と責任ある調達の原則」
- GNI、「表現の自由とプライバシーに関する原則」及び「実施のガイドライン」

IV-C. ステークホルダーの視点を組み込む

実施のためのキーポイント

- 会社の実績に対する外部からの視点は、会社自身による評価に対する重要な検証となり得て、そうでなければ見逃してしまう指標を特定する可能性がある。
- 影響を被る可能性のあるステークホルダーの視点は、会社が彼らの権利に影響を及ぼすリスクをどれほどしっかりと管理しているかを理解する上で、特に重要である。

考えられるアプローチ

- ・ ステークホルダーを関与させる：企業が人権尊重責任を実際にどの程度達成しているかの評価には、必ずや主観的な要素があろう。プロセスの追跡にステークホルダーを直接に関与させることは、自社の実績に関する会社の前提をテストするとともに、得られる結論に信頼性をもたらす上で重要な手段になり得る。

ICT企業は、以下を含めて、考えられる数々のアプローチを検討することができる。

- 現地で、または世界的なレベルで(おそらくは、グローバルな枠組協定を通じて。上記のI-D節の囲みを参照)、労働組合及びその他の市民社会の関係者と協力して労働者の人権をモニタリングし、既存の監査アプローチの有効性を評価する。
 - どうすれば会社が人権リスクの管理を向上させられるかについて、顧客及びユーザーに直接のフィードバックを求める。
 - 会社が問題に対処するのに役立つために、オンライン・コミュニティを「活性化」する。
 - 信頼性のあるマルチステークホルダーのイニシアチブと協力して、プロセスのモニタリングと検証を行う。
 - より大規模な企業であれば、専門家及び市民社会の代表者によって構成される国内又は国際的な諮問機関を結成して、定期的で正式な実績のレビューを行う。このようなレビューに、影響を被るステークホルダーからのフィードバックを組み込むことも可能である。
 - 影響を被るステークホルダー(労働者を含む)との間に不信の歴史がある場合には、影響に対処しようとする会社の努力について正確な評価を行うために、全関係者が信頼するような個人又は組織を特定する。
- ・ 業務レベルにおける苦情処理メカニズムが追跡に果たす役割：苦情処理メカニズムは、影響を被る外部のステークホルダー(顧客やユーザーなど)が影響、及びその影響への対処法についての懸念を表現するための重要な回路となる。労働者のための同様のメカニズムも、これに類する役割を果たすことができる。労働者は、自身の人権に及ぶ影響と、会社が及ぼす可能性のある他の影響の双方についての重要なフィードバックの提供源になり得る。いつものことであるが、こうしたメカニズムが正当な労働組合の果たす役割を損なってはならない。(苦情処理メカニズムの詳細については、VI節を参照)。

会社の人権追跡メカニズムは、この情報を組み込みながらも守秘を尊重し、報復を防止する措置を講じることから利益を得るだろう。

IV-D. 取引関係を通じての追跡

実施のためのキーポイント

- 会社が取引先の人権実績を追跡していることをそれら取引先が理解すれば、契約条件又は規約は単なる「口先だけのきれいごと」ではなく、その会社の仕事の仕方の重要な一部をなしていることが明確になる。

考えられるアプローチ

- ・ 契約の果たす役割： モニタリングの要件を契約に含めることは、取引先が人権に影響が及ぶリスクをどのように管理しているかを追跡する有効な方法になり得る。ジョイントベンチャー契約には、人権を含む一定の項目に関してモニタリングを行い、パートナーに報告することに関する条項を組み込むことができる。サプライヤーとの契約では、国際的に認められている人権の遵守に関する監査又は評価を行うと定めることができる。会社はいったんこの情報を得れば、その情報を利用して取引先に必要な改善を求めることができる。
- ・ サプライヤーについて有意義な監査データを確保する： **サプライヤーのモニタリングと監査を行うためのシステムは、多くの産業において一般的に見られる。**これらシステムは、サプライヤーの実績を「切り取って見せる」有用に必要なデータを提供することができる。ただし、次のようないくつかの限界もあると考えられている。
 - 短命であるという性質のために問題を見逃すことがしばしばある。
 - 繰り返される人権への影響についてより大きな全体像、又は根本原因を把握しそこねる場合がある。
 - 記録を操作することを望むサプライヤーが、それに成功することがしばしばある。
 - 脅し又は恐怖のために、労働者が監査の面接で自己検閲をする可能性がある。
 - こういったプロセスは、長期にわたって様々な人権にまたがって持続可能な改善を生み出すという点での実績が良くない。

このため消費財産業の間には、サプライヤーに対して、より「提携を基本とする」協力的なアプローチへと向かう動きが見られる。こういった動きは監査を補い、一部の事例においては監査に取って代わる場合さえある。その内容には、しばしば以下のようなものがある。

- 重要な影響を支持する、又は根本原因を解析する。これにより、監査から引き出される結論をテストし、根本にある問題を見つけ出すことができる。
- 達成された成果から見て、サプライヤーが国際的に認められている人権を遵守しているかだけでなく、自社の人権リスクを特定し、それに対処するための前向きな管理システムの質をも評価する。
- 有効な指標と追跡システムのための教訓を含めて、人権リスクの管理に際しての会社自身の経験を共有する。
- サプライヤーが自社の運営において人権リスクに対処することの投資効果を理解するのに役立つデータを共有する。
- 専門家であるステークホルダーをモニタリングと検証のプロセスに関与させる。

こうした努力は資源集約的なものになる可能性がある。大企業が利用するサプライヤーの純然たる数を考えれば、製品、サービス又は運営環境の性質により、人権リスクが最も大きなサプライヤーにこうした努力の焦点を絞ることが最も生産的な場合がある。ICT 企業はサプライチェーンにお

ける人権のモニタリングに対する独自のアプローチを開発又は精緻化する際に、他のセクターでの経験から利益を得ることができる。

例: サプライヤーの実績に対する突っ込んだ分析に取り組む

あるデバイスメーカーは、数件の致命的事故を含めて、ある契約メーカーの施設数カ所における状態についての公的報告書から、この件について懸念を抱いていた。この会社は、複数のサプライヤーと専門家から成るマルチステークホルダーのイニシアチブに協力して、これら施設の徹底調査を実施した。これは典型的なコンプライアンス検査を大幅に超え、サプライヤーの操業を数ヶ月間にわたって徹底的に検証することを伴った。サプライヤーと会社は多種多様な救済策に合意し、マルチステークホルダーのイニシアチブが継続的に実施状況の検証を行う役割を引き受けている。

どこからスタートするか

人権実績の追跡に焦点を当て始めたばかりの企業にとっては、以下が検討すべき予備的なステップとなる。

人権実績を追跡し、それでカバーされていない人権リスクを特定するのに役立つ情報を提供できる既存のプロセスがあるか否かを検討する。
より大規模な企業であれば、現場又は全国レベルで一番良く追跡できることと、本社/本部で捕捉すべきこと、及びどうすればその2つを結び付けることができるかを検討する。
GRI 及びその他の関連する情報源で、実行可能で意味のある初期的指標をいくつか探す。会社内外の他の人々とその価値をテストできる方法を検討する。
どうすれば影響を被るステークホルダーから本物のフィードバックを得られるか、またどのような情報もしくは視点なら、得た量的データの解釈に役立つかを見極める。

問うべき質問

以下に示す質問は、上記のサブセクションA、B、C及びDに対応している。会社の追跡プロセスが指導原則にどの程度合致しているかをテストするのに役立つはずである。

IV-A	<p>追跡に対して体系的なアプローチを構築する</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 我々の実績指標が適切で遺漏がないこと、また、我々が長期的にわたる自社の人権実績の真の実体を捉えていることを、どのようにして確保するか？ ➤ 政府その他からの要請を追跡するために我々が定めているシステムは有効か？ ➤ 我々は適切なシステムを開発し、実施する際に、個人情報のもつ微妙な性質をどのようにして考慮に入れるか？ ➤ 我々は実績の追跡から得た教訓を、継続的改善の一環として会社の内規とプロセスにどのように統合するか？
IV-B	<p>指標を開発する</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 会社の実績について真の全体像を構築するのに役立つ指標を得るためには、どのような提供源に頼るべきか？ ➤ データを正確に解釈することを確保するために、プロセス重視の指標と結果

	<p>重視の指標、質的な指標と量的な指標をどのように関係づけるか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 我々の指標は、弱い立場にある、又は本流から取り残されている個人又はグループへの影響、また可能であれば男女で異なる影響への我々の対応を捉えているか？
IV-C	<p>ステークホルダーの視点を組み込む</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 我々は自社の人権実績に対する評価と理解に、影響を被るステークホルダーや市民社会団体などの外部者の視点をどのようにして招き入れるか？ ➤ 業務レベルの苦情処理メカニズムがある場合、我々は実績を追跡するためのより幅広い努力の一環として、そのメカニズムが提供する学習をどのように利用するか？
IV-D	<p>取引関係を通じての追跡</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 我々はどの程度まで、サプライヤー、再販者/ディストリビューターやジョイントベンチャーのパートナーを含めた取引先との契約に、追跡のための条項を組み入れることができるか？ ➤ 我々はどのようにすれば、長期的に改善を支援するイニシアチブにより、人権に最大のリスクを突き付けるサプライヤーに対する監査を補うことができるだろうか？

V. 人権への取組実績を周知する

国連の指導原則は何を期待しているか？

- 企業は、特に影響を被るステークホルダーにより、又は彼らのために懸念が提起されている場合に、その影響にどのように対処しているかを説明するために、外部に周知を行う用意をしておく必要がある。
- 人権に深刻な影響を及ぼす可能性のある企業は、その影響への対処方法に関して正式な報告を行うべきである。

このことが重要な理由とは？

- ・ ICT 企業が自らの実績に対する世間の信頼を築き、パートナーとしての信頼性を実証し、持続可能な「活動を行うための社会的ライセンス」を得ることは、これら企業が実際に人権を尊重していることを知り、示すことによって行われる。視点を広く転じれば、このことは特に影響を受ける可能性のある人々に対して自社の事業のやり方に説明責任を負うことの一部である。
- ・ ステークホルダー及び市民社会のステークホルダーは、企業が人権実績についての情報を提供することを期待し、企業や政府は取引相手を決定する際にこうした問題に関心を払い、規制担当者及び証券取引所は、意味のある財務以外の報告を求めめる傾向がますます強まっている。

どのようなステップが伴うか？

A	取組実績の周知に対して体系的なアプローチを構築する
B	誰が何を、誰に、どのようにして周知するかを決定する
C.	正式な報告を検討し、向上させる

例: サプライヤーの開示リスト

あるデバイスメーカーは、サプライヤーをアルファベット順に並べたリストと、サプライヤーが企業の社会的責任に特化した報告を行っているが、かつ/又は報告において GRI の基準を利用しているか否かを含めて、企業の社会的責任の報告慣行についての情報を開示している。この情報には、サプライヤーが自身の責任について説明するサプライヤー自身の声明へのリンクも含まれている。これらサプライヤーは、このメーカーの材料調達支出、製造、製品の組み立ての 95%以上を占めている。このリストには、契約メーカー、電子製造サービスの提供事業者、相手先ブランド設計製造業者や日用品サプライヤーが含まれている。

V-A. 取組実績の周知に対して体系的なアプローチを構築する

実施のためのキーポイント

- 取組実績を周知することの目的は、会社が人権への影響にどのように対処しているかについて、適正なレベルの透明性と説明責任を示すことにある。
- 取組実績を効果的に周知するために、会社はデュー・ディリジェンス・プロセスの早期段階のすべてを利用して、必要な情報を利用可能にしておく必要がある。

考えられるアプローチ

- ・ 取組実績の周知に対して一貫したアプローチを採用する： 企業は、影響を被るステークホルダーの懸念に対応する用意ができていない必要がある。ICT 企業が何を誰に、いつ、どのように周知するかを決定するためのいくつかの一般的基準を定めることが役に立つ。これは、予測可能で一貫したアプローチを確立し、特定の問題を処理している最中に重要なグループとのコミュニケーションが忘れられてしまわないことを確保する上で役立つ可能性がある。

人権への影響の申し立てに対応して、取組実績の周知を行わないという決定を行うための明確な基準をもつことも有用になり得る。これは合法的な選択であり得るが、取組実績の周知の欠如により、申し立ては正しいとするステークホルダーの見解が強まるリスクは残る。

- ・ 透明性と守秘のバランスを取る： 一般論として、企業が問題をオープンにし、事態が悪い方向に進んだ時に責任を取ることを示すことができれば、その企業が人権への影響への対処努力に対して信頼を築くことは容易になろう。会社は守秘、又は開示の法的リスクについて幅広い前提を行うと、その信頼をさらに強化し得る情報を開示する機会を逃す場合がある。よって、初期設定となる前提では、開示に賛成し、情報提供を差し控えることには正当な理由が必要とする設定を行っておくことが有用であろう。

以下を含めた数々の動向が、開示の増加へと向かう動きの高まりを実証している。

- 一部の機器メーカーによる直接サプライヤーのリストの開示。
- 政府及び著作権者の要請に基づいて一部のネット型サービス事業者とソフトウェア企業が行った、集計して匿名化した情報の報告。
- 一部の電気通信企業とデバイスメーカーが行った、人権に関するカントリーリスクのマッピングリスト、又は販売のデュー・ディリジェンス・プロセスの詳細の公表。
- 具体的な出来事について、企業がブログ又は SMS メッセージを通じてリアルタイムで(又はリアルタイムに近い状態で)顧客またはユーザーに対して行った取組実績の周知。
- 国連の元特別代表者の指令に基づいて策定された責任ある契約の原則。この原則は、電気通信サービス企業と受入国の間におけるライセンス契約などの投資契約の条件を開示することを推奨し、例外には「説得力のある正当化」が必要であることを定めている。

とは言え、特に以下など、情報を開示しない正当な理由がある場合もあろう。

- 影響を被るステークホルダー又はスタッフにとっての潜在的なリスク(個人情報の開示に由来するものを含む)。
- 例として以下を含む、商業的守秘の合法的な要件。
 - >重要な商取引に関する交渉の際における商業的な機微情報。
 - >第三者に対する開示から法的に保護されている情報。
 - >申し立てられている人権への影響への関与に関して、細心の扱いを要する調査と社内の議論。
- 合法的な法律執行業務によって要求される守秘。

自社が人権に及ぼす影響についての企業の評価には、ステークホルダーから特に関心が寄せられることが多い。同様に、企業が自社の評価の結果の伝達について懸念する場合がある。これは、評価において特定された個人にとってのリスク、他の企業、政府や組織について表明される微妙な見解、判明していない将来的な法的影響についての懸念、又はこれら3つすべての組み合わせによるものであろう。

こうした評価から得た情報を共有することが困難であると企業が判断する場合には、ステークホルダーにある程度の安心を与えることのできる方法が他にある場合がある。例として、以下が考えられる。

- 独立の第三者を招請して、会社の評価プロセスについてレビューを行い、このレビューについて一般に(又は関係するマルチステークホルダーのイニシアチブに)報告してもらう。
- 独立の第三者を招請して特定の製品、サービスまたは技術の及ぼす影響についてその第三者独自の公開評価を行ってもらい、それに会社が対応することができる。
- 加入の条件としてこうした評価を義務付けている、信頼性のあるマルチステークホルダーのイニシアチブに参加する。

V-B. 誰が何を、誰に、どのようにして周知するかを決定する

実施のためのキーポイント

- 取組実績の周知は、直接に顔を合わせる会合、オンライン対話、影響を被るステークホルダーとの協議や正式な公的報告書を含めて、多種多様な形式をとり得る。
- 取組実績の周知はその形式、頻度、アクセス性、及び提供される情報の適切性などの点で、会社が及ぼす影響にふさわしいものである必要がある。
- 人権上、深刻な影響が及ぶリスクが存在する場合には、正式な報告が必要である。

考えられるアプローチ

- ・ 一般的、又は具体的な情報を周知する： 取組実績を周知することの焦点は、人権への影響への対処に対する会社のアプローチを説明することにある。これには、既存の問題に対する継続的な対応と、防止を向上させるための努力の双方が含まれ得る。以下の例のように、異なる対象者には、異なる種類の情報が適切になると思われる。
 - 特定の出来事、又はリスクについて、また、会社がそれをどのように処理しているかについて、影響を被るステークホルダーに伝える。ある出来事がステークホルダーに直接的に影響する時、又はステークホルダーが危険にさらされている時には、時宜にかなった正確な情報が特に重要になろう。
 - 国際的な NGO や労働組合、及び株主など、より幅広いステークホルダーの集団に、重大な人権問題に対する会社の対応を周知する。
 - 人権を尊重するための会社の一般的な内規とプロセスについて株主及びより幅広い一般人に周知し、事例や、関係する統計その他の指標でそれを実証する。

一部のネット型サービス企業は定期的にユーザーとの取り組みを行い、電気通信企業は通例、顧客との間に料金請求関係を維持している。これら企業は、特定されたリスクについてユーザーや顧客に情報を提供することになる場合には、彼らと直接的に関わる上でより有利な立場に立つだろう。ソフトウェア企業などのそれ以外の企業にとっては、具体的な出来事が生じた際に、どうすれば適切な周知を通じて、影響を被る可能性のあるユーザーや顧客に最も良い方法で連絡を取ることができるかを徹底的に考え抜くことが重要になろう。

社会的対話の仕組みは、会社自身の労働者との最適なコミュニケーション手段となり得る。

- ・ 取組実績の周知と協議を区別する： 会社が人権リスクにどう対処しているかを周知することは、以下の例のように一方的な行為になる可能性がある。

- 影響を被るステークホルダーにとって関心のある動向について最新情報を提供する。
- 健康と安全に関する会社の実績について定期的な統計を提供する。
- 業務レベルにおける苦情処理メカニズムを通じて達成された成果について、フィードバックを行う。

この種の周知は、影響を評価する、又は影響に対処する目的で、影響を被る可能性のあるステークホルダーとの間で行われる協議とは異なる。有意義な協議には、会社が情報を伝えるだけでなく、影響を被る可能性のあるステークホルダーの懸念に耳を傾け、対応する双方向的な対話が必要である(上記のII-E節を参照)。この協議は、特定の議事予定がなく、関係と相互の理解を確立することを目的として行われる幅広いステークホルダーの関与とも異なる。

- ・ 誰が取組実績を周知するかを決定する: 伝統的な広報の目的は、会社が人権リスクをどのように扱っているかを周知することの目的とは異なっている。人権関連の取組実績の周知の主眼は先ず何よりも、説明責任にある。労働者、顧客、ユーザー又は影響を被るその他のステークホルダーと日常的に関わっている者に、影響に対処するための会社の努力の周知において役割を果たす権限を与えることが最善である場合が多い。中央でこの情報を管理することは、こうした関係に損害を与える可能性がある。ICT企業は、部署ごとに、又は現場や国と本社/本部のレベルの間で、発するメッセージが一貫していないという認識につながる可能性もある。そうすると、会社の発言とその発言の動機に対する信頼を損なう場合がある。
- ・ 形式を目的に適合させる: ICT企業の人権への取組実績の周知の形式は、目的に適合したものにすべきである。その例を以下に挙げる。
 - 目的が、影響を被るステークホルダーへの周知を行うことである場合には、直接に顔を合わせる会合 — あるいは、それが実行可能でなければ、個別に周知を行うこと — が最も適切な場合がある。
 - 特定のリスク、又は人権リスク一般に会社がどう対処しているかを株主その他に説明することが目的である場合には、年次総会、ウェブサイトの更新、又は電子メールリストを通じての周知のすべてが適切になろう。
- ・ 個々の顧客及びユーザーに周知を行う: **電気通信、ネット型サービスやソフトウェア企業**は、セキュリティ手段が破られ、個人情報の漏洩があった場合に、ユーザーに緊急の警告を行える必要がある。さらに、特定のコンテンツへのアクセスがブロックもしくは排除された場合、又はユーザーの個人情報が開示された場合には、こうした企業が取るべき一連の措置を定めることが重要である。企業は安全と正当な法律の執行に関する検討事項を考慮して、以下を検討することを望むだろう。
 - 要請とその法的根拠についての情報を含めて、顧客またはユーザーに明確かつ適時な通知を行うこと。
 - 同時に、会社の決定に異議申立又は不服を申し立てるための回路についての情報を提供すること。
 - 決定が覆された場合、当該の個人にその旨を通知し、可能であれば必ず、決定を取り消した理由を示すこと。

ICT企業が、人権実績の記録の貧弱な国などのような高リスクの状況で業務を行っており、法律執行当局に個人情報を引き渡したことをユーザーに知らせることを一般的に禁止されている場合、ICT企業はユーザー、特に脆弱性や疎外状況の高まっている立場にある人々に警告を行うために、適切に取り得る措置があるか否かを検討することを望むだろう。

V-C. 正式な報告を検討し、向上させる

実施のためのキーポイント

- 正式な報告は、製品、サービス又は技術の悪用から重大な人権リスクが生じ得る ICT 企業、及び/又は高リスクの状況で業務を行っている企業にふさわしい傾向がある。

正式な報告に関する資料:

ICT 専用にとりかかりと開発された報告のガイダンスが不足している。多くの企業が、グローバル・リポーティング・イニシアチブ(GRI)の基準を用いている。

GRI は 2013 年、以下のようなサステナビリティ報告ガイドラインの G4 版を発表した。

- デュー・ディリジェンスの重要性を認識し、国連の指導原則との関連を特定している。
- 企業のバリューチェーン全般を通じて発生する影響を包含している。
- 報告されている情報の重要度に焦点を置くことを奨励している。

(GRI は 2003 年に電気通信部門向けの付録のパイロット版を策定した)

紛争鉱物の報告に関する資料には、以下のようなものがある。

- 「OECD 紛争地域及び高リスク地域からの鉱物の責任あるサプライチェーンのための デュー・ディリジェンス・ガイダンス」。3T 及び金に関する付録を含む
- EICC と GeSI の「紛争鉱物報告のテンプレート」。

考えられるアプローチ

- ・ 正式な報告を行うべき事例: ICT 企業による正式な報告は広報業務機能、又はサステナビリティ/企業責任を指揮する機能によって主導されるのが通例である。正式な報告は、以下を行うための貴重な機会を提供することができる。
 - 会社の他の部署を人権実績のレビューに関わらせる。
 - 明確なデータと分析の必要性についての意識を高める。
 - 社の内外双方で報告を読む読者に、明確かつ意義ある全体像を示すようなやり方で情報を提示する。

一部の国々では、ICT 企業は法律により、又は上場されている証券取引所の上場条件により、非財務実績に関して報告を行うことを義務付けられよう。これが実情となっている国の数は増加しつつあり、人権はますます、報告に含めるべき領域の 1 つに挙げられるようになってきている。非財務実績に関して正式な報告を行うことを ICT 企業が義務付けられていない場合でさえ、報告を行えば、投資家の信頼を高める、主要ステークホルダーとの関係を強化する、会社のブランドとその製品、サービス又は技術への信頼を高めるなどによって益が得られる可能性がある。

- ・ 正式な報告の形式: 人権実績に関する正式な報告は、毎年発行される専用のサステナビリティ/

企業責任報告書、又は財務・非財務実績に関する総合報告書のいずれかの一部とすることができる。非財務報告書に財務・営業情報を含めれば、人権について語られていることについての重要な事業背景を示すのに役立つ。財務報告書に人権についてのしっかりとした数値的指標を含めれば、権利の尊重が企業の最終損益に肝要であると見なされていることを立証するのに役立つ。正式な報告の形式は、伝統的な年次報告書から進化したつつあり、オンライン・アップデートや、読者が最も興味のある情報を抽出できるような形式をも含むようになっている。

- 紛争鉱物の報告：米国では、ドッド＝フランク法の第 1502 条を精緻化している SEC の最終規則が一定の企業に対して、紛争鉱物（タンタル、錫、タングステンの「3T 金属」と金）が、それら企業が製造している、又は製造契約を結んでいる「製品の機能性又は生産に必要」である場合には、紛争鉱物を使用していることの開示を義務付けている。企業の判定（製品またはサプライチェーンに紛争鉱物があると結論するか否か）は SEC に提出し、会社のウェブサイトで公表しなければならない。自社が DRC（コンゴ民主共和国）又は隣接国からの紛争鉱物に関わっていることを会社知っている、又は関わっていると信じる理由が会社にある場合には、これら鉱物に関する会社のデュー・ディリジェンス努力も同様に開示しなければならない。一部の企業には、独立の監査を受けて監査報告書を開示することも義務付けられよう。

EU においては、紛争鉱物の開示への適切なアプローチについての議論が進行中で、ICT 企業はこれに注意を払うことを望むだろう。

**例:コンテンツを削除するための政府及び著作権者からの要請と、個人情報
を共有するための政府からの要請に関する報告**

あるネット型サービス企業は半期ごとの報告書に以下の情報を含めている。

- ユーザー情報とコンテンツの削除を求める政府からの要請の件数
- 著作権者による削除要請の件数
- 様々な製品に該当する要請の件数（該当する場合）と言明された理由
- 要請の発信元の国（政府の要請については、若干の例外がある）
- 従った要請の件数
- 影響を受けるユーザーの数
- 会社の本国の政府からの要請に関して
 - 要請が法律執行当局から発されたものか否か、及び要請が裁判所命令によって裏付けられているか否か

同社は、報告書にリアルタイムのデータと歴史的データの双方を含めている。同社は、ロースクール数校の相談室と電子フロンティア財団の共同プロジェクトである www.chillingeffects.org に、受け取った著作権の要請のコピーを送付している。

- 正式な人権報告における重要度：正式な公的報告が行われる状況においては、開示を義務付けるに足るほど重要な問題を識別するために「重要度」の概念が用いられる。財務報告においては、「重要度」は従来から、「理性的な投資家」の決定に影響を及ぼす可能性のある情報という意味で定義されてきた。非財務報告 — GRI の報告基準を含む — という文脈における重要度の定義は、ステークホルダーの決定に実質的に影響を及ぼすような情報の開示を義務付けることによって、他のステークホルダーの視点をも組み込んでいる。

指導原則は、人権報告の文脈における重要度について、特定の定義を示していない。肝心なのは、人権報告は(実際の、又は潜在的な)影響の深刻さと、影響を被る可能性のあるステークホルダーを含めたステークホルダーの視点の双方を参考にすべきだということである。

- ・ 政府と著作権者の要請に関する報告: こうした要請に起因し得るリスク、及び必要になり得る追跡システムの種類については、上記の III-A 節及び IV-A 節で取り上げられている。

この種の報告は、ICT 部門においてはまだきわめて早期の段階にある。アプローチには、次のようなものがある。

- こうした要請について適切に集計された情報を定期的に共有する。
- 要請の件数、要請者(政府か著作権者か)、要請のタイプと法的根拠、及び影響を被るユーザーについての大きな人口統計情報を含める。
- 特に挑戦的な、又は繰り返される要請を匿名化した例と、会社がそれにとどのように対処したかを共有する。

ICT 企業はこうしたデータを追跡し、公表する際に、個々の顧客とユーザーのプライバシーに対する潜在的リスクだけでなく、現場のスタッフにとってのリスクをも警戒する必要がある。

- ・ 正式な報告を向上させる: 非財務リスクについての会社の報告を向上させることの必要性に対する認識が高まっている。「良い知らせ」だけを告げる傾向のある報告は、信頼性があると見なされそうもない。ステークホルダーは、伴う課題を認識し、それに対処するために設けられているプロセスについて明確に説明する、より率直な説明の方を歓迎するだろう。この報告には、特に懸念される問題点に関する報告、又はケーススタディ(スタッフ又はステークホルダーの安全を保護するために必要であれば匿名化したもの)を利用して、全社的な、又は繰り返される課題を論じることを含めても良いだろう。機関投資家は、自身の人権尊重責任を達成できるように、こうした情報をますます求めるようになっていく。

会社による人権報告は概ね、博愛主義的な、又は社会的な投資に重点を置くことが多い。こうした投資は社会に対する貴重な貢献となり得るが、人権の促進又は達成と関係することが多い。会社が自社の活動において、また取引関係を通じてどのように人権を尊重しているかについての情報を提供しない場合がある。この点に関して有用な情報には、以下を含めても良い。

- 人権リスクに対処するための会社の重要な内規とプロセスの記述。
- 会社の様々な取引関係の種類に関する情報と、こうした関係が人権への影響につながるリスクを会社がどのようにして低減させているかの例。
- 会社の苦情処理メカニズム、及び/又は他の是正プロセスの記述と、それらが達成した成果の統計、又は成果を適切に匿名化した例。
- 会社が自社の主な人権リスクであると特定したリスクに関する情報、及びそれらリスクに対処するための内規又はプロセスに関する具体的な情報。
- 会社が関わり合った深刻な影響、それらがどのように対処されたか、及び学んだ教訓に関する情報。
- 影響を被るステークホルダー、より幅広い市民社会のステークホルダー、及び投資家のいずれであれ、主なステークホルダーによって重要であると特定された他の問題点に関する情報。

どのような ICT 企業にとっても、指導原則を実施することには時間がかかるだろう。正式な報告では、達成されたことと、プロセスを改善する、又は新たなプロセスを導入する計画の双方を示すべ

きである。一定期間にわたる会社の報告を比較できる能力も有用になり得る。同時に、報告の枠組は新たな展開やアプローチに対応して進化する必要がある。目標と対比しての報告は、権利の尊重における継続的改善へのコミットメントを実証するのに役立ち得る一方で、それが長期的なプロセスになり得ることを認識するものである。

どこからスタートするか

人権への取組実績を周知することに焦点を当て始めたばかりの企業にとっては、以下が検討すべき予備的なステップとなる。

周知する必要がある相手である様々なグループと、彼らが必要とする周知の典型的な形式を見直す。
様々なグループが最も必要とするのはどのような情報であるかを特定する。
現場であれ全社/本部レベルであれ、こういったグループに周知を行う最善の方法と、誰が最も巧みに周知を行えるかを検討する。
可能である場合には、外部の専門家及びステークホルダーと共に自らの結論をテストする。

問うべき質問

以下に示す質問は、上記のサブセクションA、B、及びCに対応している。会社の追跡プロセスが指導原則にどの程度合致しているかをテストするのに役立つはずである。

V-A	<p>取組実績の周知に対して体系的なアプローチを構築する</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 我々は、ステークホルダー — 影響を被るステークホルダーとそれ以外の双方 — への周知に確実に一貫したアプローチをとることをどのようにして確保するか？ ➤ 透明性と信頼性の境界線をどこに引くべきか、及び共有する情報の量と種類を増やすことができるか否かを我々はどのようにして決定するか？ ➤ 守秘が必要な場合に、我々はステークホルダーにプロセスと実績について保証を与えるために、他にどのような手段をもっているか？
V-B	<p>誰が何を、誰に、どのように周知するかを決定する</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 我々は様々なステークホルダーのグループに取組実績を周知するための適切な方法をどのようにして特定し、その際にどのような要素を考慮するか？ ➤ ステークホルダーへの周知を指導する人々が、当該の様々なグループへの周知を行うのにふさわしいスキルセットをもっていることを我々はどのようにして確認するのか？ ➤ 我々は、外部のステークホルダーへの周知に対するアプローチが有効で適切であることを確保するために、そのアプローチをテストするか？そうでない場合、どのようにしたらアプローチをテストし得るか？
V-C	<p>正式な報告を検討し、向上させる</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 我々の人権実績、特に人権リスクに対処するプロセスに関して、ある程度の正式な報告を行うことを検討するためのどのような理由があり得るだろうか？ ➤ 正式な報告を行う場合、我々はどのような情報を含めるべきかをどのようにして決定するか？妥当で有用になり得る追加種類の情報があるか？ ➤ 我々はどのようにすれば、一定期間にわたって報告する情報の一貫性と比較可能性を築き上げることができるか？

VI. 是正と業務レベルの苦情処理メカニズム

国連の指導原則は何を期待しているか？

- 自社が人権への悪影響を引き起こした、又は悪影響に寄与したことを特定した場合、会社は合法的なプロセスを通じて、その是正を提供する、又はその是正に協力すべきである。
- 企業は苦情が早期に対処を受け、直接的に是正されることを目的として、企業の活動によって悪影響を受ける可能性のあるステークホルダーのために、業務レベルにおける有効な苦情処理メカニズムを確立するか、又はこうしたメカニズムに参加すべきである。

このことが重要な理由とは？

- ・ 会社は、自社の引き起こした、又は寄与した影響の是正に積極的に取り組まない限り、人権を尊重するという責任を十分に果たすことができない。
- ・ 業務が複雑で、取引関係がからむ以上、悪影響は会社が最善の努力をつくしても発生する可能性がある。
- ・ 企業は迅速かつ有効的に対応することができるように、この状況に備えておく必要がある。強力な是正プロセスは、影響が拡大すること、又は結果として対立が生じることを防止するのに役立ち得る。

どのようなステップが伴うか？

A	是正に対して体系的なアプローチを構築する
B	外部の是正プロセスのマッピングを行い、これを利用して作業を行う
C	効果的な業務レベルの苦情処理メカニズムを設計する

VI-A. 是正に対して体系的なアプローチを構築する

実施のためのキーポイント

- 是正を可能にするためのシステムをもつことは、万一影響が生じた場合に、会社が迅速かつ効果的に人権尊重を回復できることを示す。
- 会社が影響の是正に備えるための最も体系的な方法の1つは、業務レベルの苦情処理メカニズムを通すことによるものである。

考えられるアプローチ

- ・ 「是正」と「救済」を定義する： 是正とは、害に対して救済を提供するプロセスである。救済は、謝罪、賠償、復旧、金銭的及び非金銭的な補償、刑罰(刑事上であれ、行政上であれ)だけでなく、禁止命令や繰り返し起きない事の保証などを通じての害の予防を含めて、異なる多種多様な形を取り得る。司法のメカニズムにおいては、いくつかの形式の救済が行われやすいが、司法以外のプロセスを通じれば、多くの形の救済が可能である。

たとえば労働者が不当解雇された場合、適切な救済は、適切な補償に裏付けられた復職の場合がある。他に、身体的な、又は生命を脅かすような害が伴うなど、悪影響の是正がより難しい事例もあろう。

企業は、影響を被った人々が様々な救済の選択肢をどう考えるか、また彼らが自分の置かれている状況においてどの選択肢を最も有効だと考えるかを理解しようと努めるべきである。可能であるならいつでも、このことを不服の申立人と直接に話し合い、利用可能な選択肢を探ることが役立つ。不服の申立人が自身で助言の提供源をもつこと、救済に関する見解に達するに際して情報の提供を受けたと感じることを確保することが重要になり得る。

容認可能な救済について合意が見出せない場合、通例は最終決定に達するための合法的で独立したメカニズムが最も適切になろう。これは裁判所、又は行政手続き、又はその他の相互に合意されたプロセスを通じるものとなろう。

- ・ 会社の是正責任の程度と限度： 会社が害を引き起こした、又はこれに寄与した場合、会社にはその寄与を停止し、救済を提供する、又は救済に貢献する責任がある。これは訴訟手続き、又は公正で独立したプロセスを提供すること、説明責任をとること、及び人権に矛盾しない成果を生み出すことなどを含めて、一般的に「筋が通っている」と見なされる司法以外のプロセスを通じて行われ得る。救済は、会社の提供する、又は会社が参加する「業務レベルの苦情処理メカニズム」を通じても提供され得る(以下の VI-C 節を参照)。

ICT 企業は、以下について是正を行う必要はない。

(a) 自社が引き起こしてもいなければ、寄与もしていない影響。その影響に対して是正を提供する、又は是正に協力するのは、影響に寄与した人々の責任である。ただし、それでも影響が ICT 企業の業務と関連付けられる場合、その ICT 企業には自らの影響力(レバレッジ)を利用して、その影響が続く、又は繰り返すリスクを防止又は緩和する責任がある(上記の III-D 節を参照)。

(b) 会社が引き起こした、又は寄与したと申し立てられているが、会社がその申し立てに合意しない影響。ただし会社は、自らの立場を確認するために問題を調査する必要がある場合があり、裁判所又は行政手続きを通じて問題を調査し、解決するための合法的なプロセスを妨害することは避けるべきである。

とは言え企業は、自らのバリューチェーンにおいて他社が引き起こした影響に自社が何らかの方法で寄与した可能性があるか否かに、慎重に注意を払うことを望むだろう。これには、以下が含まれ得る。

- 過剰な労働時間又はサービス残業を奨励する条件のもとで製品を納品するよう、サプライヤーに圧力をかけること。
- 政府に監視技術を提供し、政府がそれを利用して人権活動家、ジャーナリストやマイノリティ・

グループのメンバーを追跡し、迫害すること。

- 適切な人権保護を義務付けることなくセキュリティ請負業者を手配し、その業者が施設又は現場をめぐる現地の抗議者たちに対して過剰な力を用いること。
- ・ 是正に対して体系的アプローチをとることの論理的根拠： 人権に関する ICT 企業の努力の多くは、偶然に由来する悪影響を防止することに主眼を置くだろう。だが、たとえ最善の内規とプロセスが定められていても、事態はたとえば以下を原因としてうまくない方向に進み得る。
 - ある個人がミスを犯す。
 - 会社に備えができていない、予想外の問題が生じる。
 - 取引先、サプライヤー又は政府が、会社の製品、サービス又は技術の何らかの側面に関連して人権を侵害する。
 - ステークホルダーの期待が変化して、以前に合意されていたアプローチに対して異議が唱えられる。

人権デュー・ディリジェンスの一環としての継続的評価プロセスを通じて、過去の、又は現在の人権への影響が会社の目にとまる場合がある(II 節を参照)。これらの影響は、以下のような他の回路を通じて明らかになる場合もある。

- ステークホルダーの関与のプロセス。
- 現場でのスタッフの観察。
- 影響を被るステークホルダーと協力している他のグループ又は組織(NGO、労働組合など)からのフィードバック。
- 学術研究者。
- メディア報道。

ICT 企業は、人権への影響が生じている、又は生じたと申し立てられている状況に、多くの場合迅速に対応するために、明確なプロセスを設ける必要がある。そうでないと、個人の安全が危険にさらされる状況に対して、未検討でテストを受けていないアプローチをとる羽目になるかもしれない。そうすれば、人権への悪影響が生み出される、又は拡大する結果になる可能性がある。

救済は、合法的な労働組合もしくは労働者代表との交渉、又は監査もしくはレビューのプロセスを通じて見つかった問題に対処するための行動計画によるものを含めて、種々のプロセスを通じて提供され得る。救済は、業務レベルの苦情処理メカニズムを通じても提供され得る。

- ・ 業務レベルの苦情処理メカニズムの果たす役割： 業務レベルの苦情処理メカニズムは、影響を被るステークホルダーが、企業から受けたと確信する影響についての懸念を提起して救済を求めるための正式な手段である。このメカニズムは、問題がエスカレートする前に早期に問題を特定するのに役立ち、影響を被った人のための救済を含む解決策を提供するはずである。

労働組合によって代表される従業員及びその他の労働者の場合には、経営陣とそれら組合が関わる労使関係のプロセスそのものが、業務レベルの苦情処理メカニズムの 1 形態である。

業務レベルの有効な苦情処理メカニズムは、特に以下によって、会社のデュー・ディリジェンス・プロセスをサポートし、会社全体に人権尊重を組み込むのに役立ち得る。

- 人権への影響、及びそれへの対処方法についての社内的議論を促進する — 苦情処理メカニズムの設計プロセスがすでに、こうした議論に貢献しているかもしれない。

- 影響を被るステークホルダーの視点から影響を特定し、理解するのに役立つ — このことは、会社の影響評価プロセスに直接に貢献し得る。
- 影響への会社の対応について知覚された有効性に関してフィードバックを行う — このことは、会社がある実績を追跡し、必要な調整を行うのに役立ち得る。
- 会社が、影響を被るステークホルダーの懸念を真剣に受け止めていることを実証する — このことは、影響を被るステークホルダーとの間に信頼を築き、関係を補強するのに役立ち得る。
- 人権への影響に対する説明責任を示す — このことは、人権尊重に対する会社のコミットメントを組み込む上で不可欠である。
- 影響、苦情及びコミュニティとの関係について経営陣に入手可能な情報の質を向上させる — このことは、苦情処理メカニズムに対する経営陣の支援を確保するのに役立ち得る。
- 会社の内規、手続き又は慣行に弱点があり得る場所を例証する — このことは、継続的改善に貢献し得る。

いつものことだが、企業は守秘を尊重し、苦情の申立人に対する報復を防止するための措置を講じるべきである。

VI-B. 外部の是正プロセスのマッピングを行い、これを利用して作業を行う

実施のためのキーポイント

- 国又は第三者機関によって提供されている是正プロセスは、影響を被るステークホルダーが苦情を提起するための代替チャンネルとなり得る。苦情の申立人は、利用可能な回路のどれを利用することを望むかを自由に選択できるべきである。
- 既存の是正プロセスは、業務レベルの苦情処理メカニズムを形成するのにも役立つ可能性がある。以下を行う可能性があるためである。
 - 苦情を解決し、救済を定義するために現地のステークホルダーにとって好ましいアプローチを判りやすく示し、そのことが業務レベルの苦情処理メカニズムの設計に参考になる可能性がある。
 - 業務レベルの苦情処理メカニズムが合意された成果を達成できなかった場合に、正式の請求ポイントとなる。

考えられるアプローチ

- ・ 苦情処理メカニズムの置かれている状況のマッピングを行う： 業務レベルの苦情処理メカニズムは、会社が人々に対する悪影響を引き起こした、又はこれに寄与したという不服に対処するための1つの回路に過ぎない。ほとんどの社会には、他に利用可能なメカニズムが様々にある。それには、国の提供する行政及び司法のメカニズムが含まれるのが通例である。以下が存在する場合には、追加的なメカニズムが利用可能であろう。
 - 会社の製品、サービス、又は技術に対する責任を含む権能を有する国のオンブズマン又は類似の官職。
 - 会社が起こした影響の申し立てに関する不服を扱うことのできる国内人権機関。
 - OECD 多国籍企業行動指針に対する違反を扱う国の窓口。
 - プライバシー関連の不服のための EU と米国のセーフハーバーの枠組み(加盟企業に対して、顧客又はユーザーからの不服が会社そのものによっては満足のように解決できない場合に、その不服を扱う独立の紛争解決提供者を選定することを義務付け、所轄の国家機関に執

行権限を与える)など、二国間その他で定められている関連の協定。

労働組合が合法的でない、又は労働者全体を代表していない、もしくは代表できない場合には、現地の労働局又は国の認定を受けている労使紛争解決組織を通じるなどの他の回路が利用可能であろう。

苦情処理メカニズム事情のマッピングには、こうしたメカニズムが実際にどれほど有効だと見なされているか(一般に裁判所が腐敗していると思われているか、など)について理解することが含まれる。このことは、価値を付加し、国を基本とする既存のプロセスを損なうことを回避する上で、業務レベルの苦情処理メカニズムがどのように位置づけられ得るのかを会社が理解するのに役立つ。

- ・ 国を基本とする苦情処理メカニズム、及びその他の外部苦情処理メカニズムとの相互の働きかけ：不服の申立人は、直接に会社にアプローチするのではなく、裁判制度又は行政手続きを通じて、影響の申し立てへの救済を求めることを選択する場合がある。申し立てに根拠がない、又は不正確であると確信する場合、会社には申し立てに異議を唱える権利がある。裁判所が弱体である、あるいは腐敗さえしていると思なされる状況においては、自らの立場を擁護する際に正当な訴訟手続きに影響を及ぼそうとしているのではないことを会社が実証しようと努めることが役に立つ可能性がある。

所轄の国のオンブズマン事務所など、国を基本とする苦情処理メカニズムが会社の直面している種類の人権問題の処理に専門知識をもっている場合、ICT 企業は状況によっては、こうしたメカニズムに頼ることを自社の苦情処理のプロセスに組み込むことが有用であると判断する場合がある。

ICT 企業が不服を国家当局に付託する必要がある場合があり、不服が刑事上の問題を提起している、又は不服に国家当局もしくは国家機関が関わる場合には、それがことに言える。ただし、これら不服の報告方法には配慮すべきであり、法の支配が弱体である、又は腐敗が強度である場合にそれがことに顕著なのは、不服が報復にさらされる可能性があるためである。不服が、国によって会社に義務付けられる措置と直接に関係している場合にはことさらである。

- ・ サプライヤーレベルにおける苦情処理メカニズム： ICT 企業がサプライヤーに対して、労働者のための独自の苦情処理メカニズムを開発することを奨励し、さらには援助することが生産的になり得る。こうすれば、会社の業務に関連して人権に悪影響が及ぶリスクの低減に役立ち得る。可能であれば必ず、こういったメカニズムに合法的な労働組合又は労働者代表を関与させるべきである。ICT 企業はそれでもなお、問題に対して適切な対処がなされない時のために、サプライヤーの労働者に「万一の時のための代替回路」を提供することの検討を望むかもしれない(VI-C 節を参照)。

サプライヤーレベルにおける苦情処理メカニズムは、ICT 企業の業務と関連付けられる人権への影響についての重要な情報源になり得る。ICT 企業はサプライヤーとの契約に、サプライヤー自身の苦情処理メカニズムを設けるという規定を含めることを検討し、不服の実体と結果に関して定期的報告を要請することを望むかもしれない。これは、人権に影響が及ぶリスクが特に高いサプライヤーとの間できわめて有用なものになる可能性がある。

例: サプライヤーの苦情処理システムの開発を支援する

あるデバイスメーカーは個々のサプライヤーの工場の経営陣と建設的に関わって、苦情を追跡し、苦情に対処するためのサプライヤー自身の管理システムの開発を支援した。このことは、会社が自社の CSR 担当者とサプライヤーの経営陣を集めて主催した共同のブレインストーミングの集まりから始まった。この集まりは、サプライヤーの苦情処理システムに大きなイノベーションを生み出す長期的なパートナーシップへとつながった。後続のプロジェクトを会社がサポートするという展望が、このプロセスへのサプライヤーの関与を奨励したのである。会社は、苦情処理メカニズムと、このメカニズムを利用する能力を構築するためのサプライヤーの労働者向けの訓練プログラムの開発の双方に、このサプライヤーの工場での労働条件にきわめて批判的だった NGO も関わらせた。

VI-C. 効果的な業務レベルの苦情処理メカニズムを設計する

実施のためのキーポイント

- 指導原則は、業務レベルの苦情処理メカニズムは合法的でアクセスしやすく、予測可能、公平、透明で権利と矛盾せず、対話と約束を基本とし、継続的学習の源泉となるべきであると述べている。
- これらの基準は概ね、メカニズムの提供するプロセスの質に関係したものであるが、成果は国際的に認められている人権に合致すべきであるという重要な要件を含んでいる。
- 業務レベルの苦情処理メカニズムは、司法又は国を基本とするその他のプロセスへのアクセスを排除すること、又は合法的な労働組合の果たす役割を棄損することをしてはならない。これらメカニズムは常に、不服の申立人に対する報復を防止するための措置を講じるべきである。

考えられるアプローチ

- ・ 既存の会社のメカニズムを土台とする: ICT 企業は、労働者と外部のステークホルダーのために別々の苦情処理メカニズムをもっている場合がある。これとは異なり、従業員その他の労働者、サプライヤーとそのスタッフ、顧客、ユーザー、加えて可能性としてはそれ以外の取引先からの不服を受け取ることのできる一体型のメカニズム又は窓口をもつ場合もある。その場合には、不服は処理するために様々なプロセスを通じて割り振ることができる。

どのようなアプローチが採用されるにせよ、苦情処理メカニズムは ICT 企業の現地業務の状況に適合する必要がある。このため、可能であれば必ず、業務が行われるレベルに近いところで、メカニズムの対象とされるグループから情報や意見を得て設計を行うことが最善である。

ICT 企業は、人権関連の不服を提起するための道を個人に提供する上ですでに重要な役割を果たしているかもしれない既存の内部システム(内部告発のメカニズム、顧客からの苦情処理システムなど)を土台とすることができる。

- ・ 業務レベルの苦情処理メカニズムに対する社内的なサポートを築き上げる: 業務レベルの苦情処理メカニズムを通じて提起される不服がスタッフにとっての脅威でもなければ、必ずしも、会社が労働者、顧客、ユーザー、又は影響を被るその他のステークホルダーとの関係をしくじっていることの徴候でもないことについて、社内的な理解を築き上げることがなかなか難しい場合がある。スタ

ップに対して、こうしたメカニズムが以下の機会を与えることを強調することが役立つ。

- 会社がどのように受け取られているかに関して有用なフィードバックを受け取る。
- 不服により、内規、プロセス又は慣行に弱点が示される場合に、継続的改善を行う。
- 会社が影響を被るステークホルダーの懸念に配慮しており、懸念への対処に本腰を入れて取り組んでいることを実証する。

ICT 企業が新たな苦情処理メカニズムを設計する場合には、その設計を協力の実践にすることが役に立ち得る。全社にわたる主な職能や部署からの人々 — その行為が不服につながる可能性のある人々を含む — を関わらせれば、そのメカニズムに対するサポートを築き上げることができる。この内部的な取り組み及び影響を被るステークホルダーを関わるための時間を組み込むことが、メカニズムの長期的な成功にとって重要になり得る。

実際に不服が発生する場合には、その行為が不服の対象である部署/職能を調査に関与させる一方で、全体的なプロセスの独立性が保たれるのを確保することが適切なことが多い。ソリューションの特定、及びその実施への「当事者意識をもったの取り組み」にも関与させることができれば、今後の防止への貢献に役立つ可能性がある。たとえば深刻な個人的申し立てが関わる場合や、他の方法では会社の調査の信頼性が損なわれるようなそれ以外の場合には、こういった部署に関与させることが適切ではないかもしれない。とは言っても、繰り返しを防止するために、これらの部署には学んだ教訓がためになるはずである。

効果的な業務レベルの苦情処理メカニズムを設計するための基準

指導原則の注釈 31 は、効果的な業務レベルの苦情処理メカニズムに関する主な基準について述べている。基準は、以下のものであるべきである。

- (a) **合法的である**: 利用主体であることを意図されているステークホルダー・グループからの信頼を可能にし、苦情処理プロセスの公正な実施に対して説明責任を負う。
- (b) **アクセスしやすい**: 利用主体であることを意図されている全ステークホルダー・グループに知られており、特定の障害に直面する者に適切な援助を提供する。
- (c) **予想可能である**: 各段階の時間的な枠が示されている、明確で内容のわかっている手続きを提供し、利用可能なプロセスと成果の種類、及び実施状況のモニタリング手段を明確にする。
- (d) **公平である**: 権利の侵害を受けた当事者が、公正で情報を踏まえ、礼儀をわきまえた条件で苦情処理プロセスに取り組むために必要な情報、助言及び専門知識の提供源に合理的にアクセスできることを確保しようと努める。
- (e) **透明である**: 信頼を築き、問題になっている公益を満たすために、進捗状況について当事者に情報提供を続け、メカニズムの実績について十分な情報を提供する。
- (f) **権利と矛盾しない**: 結果と救済が国際的に認められている人権に合致することを確保する。
- (g) **持続的学習の源泉**: メカニズムを改善し、将来的な苦情や害を防止する教訓を見きわめるために、適切な手段を利用する。

(h) **主体的な取り組みと対話を基本とする**：メカニズムの設計と性能について、利用主体であることを意図されているステークホルダー・グループと協議を行い、苦情に対処し、これを解決するための手段としての対話に重点を置く。

企業の人権尊重責任についての国連 OHCHR の解釈の指針が、これらの基準についてさらに説明を行っている。基準の策定中に実施された 4 件の実験に関する報告が、ICT のサプライチェーン環境におけるものを含めて、その意図と実施をわかりやすく示している。

- ・ 苦情処理メカニズムの範囲を定める：苦情処理メカニズムを、人権問題を告発する、又は特定の法律もしくは基準に対する違反があったと主張する不服に限定することは非生産的になる可能性がある。こうすると、時間の経過と共に増大して、深刻な人権リスク又は影響になる可能性のある影響を見逃す恐れがある。苦情処理メカニズムは、苦情の増大を避け、根本にある問題に十分対処できる早い内に、ありとあらゆる懸念を取り上げることができるようにすべきである。

苦情処理メカニズムは、明らかに嫌がらせ的な不服を排除できるようにすべきである。ただし、よく注意し、調査することなしに不服が嫌がらせだと前提することは危険を伴う。嫌がらせに見える不服が実際には、申立人が直接に提起することを恐れる、又は直接に提起することのできない正当な問題を反映している事例がある。

弱い立場にある、又は本流から取り残されている個人は、特に不服を提起する力を奪われている可能性がある。彼らの代理として発言する第三者を通じる場合を含め、彼らがその立場をさらに弱くすることなく懸念を提起できる、具体的な方法を特定することが可能な場合がある。可能であれば必ず、彼らの見解を直接に得る方法を求めることも有益になろう。

- ・ 不服の上申：効果的な苦情処理メカニズムは、以下の例のような、社内で不服の上申を行うためのきっかけを必要とする。
 - 不服の申立人に対応するための期限が守られなかった場合。
 - 不服の申立人が人権への重大な影響の可能性を提起している場合。
 - 不服が、犯罪行為の可能性を示している場合。
 - 不服が他の企業、又は国の代表者に関係している場合。

最後の2つの事例においては、上記のVI-B節において強調された問題点を考慮に入れて、問題を所轄の当局に報告することが重要になり得る。不服の申立人が、労働者で「さらに多くのトラブルを引き起こす」と見なされる恐れのある場合などのように、内部での上申の結果としてさらに不利な立場に置かれることも重要になろう。

- ・ 効果的な苦情処理メカニズムを設計する：設計のまずい苦情処理メカニズムは、ステークホルダーの期待に沿うことなくその間での期待を高め、不平の感覚を高めさえるために非生産的であることが多い。自社が人権リスクをどの程度しっかりと管理しているかについての会社の評価をも歪める可能性がある。効果的な苦情処理メカニズムを構築しようとするICT企業の意義ある経験には、以下のようなものがある。
- ・ 顧客又はユーザーが分散している場合の苦情処理メカニズム：一部のICT企業、特に**電気通信**、

ネット型サービス、ソフトウェアなどの企業は、分散度が高く潜在的に多数の個人からの不服を効果的に処理することのできるメカニズムを設計するという固有の課題に直面する。

考えられるアプローチには、以下のようなものがある。

- 会社自身の製品、サービス、又は技術(ソーシャルネットワーキングのページなど)を含め、会社の業務の様々な文脈に適した言語と媒体を利用する複数の回路を通じて苦情処理メカニズムにアクセスする方法についての認識を促進する。
- 苦情処理メカニズムが受理することのできる不服の範囲(サービス期間、会社の他の内規、又は会社の具体的な意思決定又は措置に関係するなど)を明確化する。
- 苦情処理メカニズムが匿名の不服を受け入れること、及び安全なアクセスに関する優れた環境についてよく知っているセキュリティ専門家や市民社会の専門家を関与させることを含めて、本当に報復を受ける恐れがある場合には不服の申立人を適切に保護しようと努めることを確実に行う。
- 苦情処理メカニズムが信頼性をもってこうした保護を提供できない場合に、こうした保護を提供することのできる第三者メカニズムへの安全なアクセスを促進する。
- 不服を受領したことを直ちに確認する、対応のスケジュールを示す、このメカニズムについて外部に報告を行うなどによるものを含め、不服の解決のされ方についての予測可能性と透明性を向上させる。
- 意思決定が行われた時にはその決定及びその理由を明確に伝達し、決定の見直しを要請する方法について説明する。
- 人権関連の不服 — 既存のプロセスを通じてのものであれ、人権についての不服専用の新たな経路を通じてのものであれ — を識別する、又は認識する能力を育て、それを社内の適切な専門家へと導く。
- 人権への重大な悪影響が提起された場合に、その不服を社内のより上級の意思決定者に上申する緊急事態警告手続きを実施する。
- 市民社会が果たしている問題解決、助言、又は監督の役割を苦情処理メカニズムの一部として正式なものにする。
- 苦情処理メカニズムの有効性を指導原則の基準に照らし合わせ、影響を被るステークホルダーを含めた重要なステークホルダーから情報や意見を得て、定期的に見直す。

正式な苦情処理メカニズムを通じて提起された懸念以外に、こうした企業がステークホルダーとの協議プロセスにおいてますます頼りにするようになっている、市民社会の非公式なネットワークを通じて提起された懸念を把握することも重要になる(上記の II-E 節を参照)。

資料: 業務レベルの苦情処理メカニズムを設計する

国連の指導原則の有効性基準の詳細については、以下を参照。

- 国連事務総長特別代表、国連の指導原則への補遺、「会社/ステークホルダーの効果的な苦情処理メカニズムの実験原則: 学んだ教訓の報告」(ハーバード・ケネディ・スクールの CSR イニシアチブによって請け負われた)
- ハーバード・ケネディ・スクール CSR イニシアチブ、「権利と矛盾しない苦情処理メカニズム」
- CSR ヨーロッパ、「人権に関する不服に対処するための企業のメカニ

ズム」(協議のための草案)

➤ アクセス、「電気通信企業の救済計画」

司法によらない紛争解決の一般情報については、「ACCESS Facility」を参照。

例:労働者の苦情に対処するための協力的アプローチ

互いの近くに所在する工場に依存しているいくつかの機器メーカーが、地元の主導的な NGO や全国的なビジネス団体のサポートを受けている対話重視の苦情処理メカニズムに参加している。加盟工場は5年以上にわたって、差別や安全関連の事件が大幅に減少し、こうした事例に対応するための時間が概して(一部の事例では1年から2ヵ月にまで)短縮されるのを眼にしてきた。このメカニズムは、結社の自由や、かつては存在していなかった派遣労働者の利用に関して続く懸念について様々な当事者が話し合うことのできる場をも創り出している。ただし、ビジネス団体に加盟しているすべての企業がこのメカニズムに参加しているわけではなく、多くの労働者は、このメカニズムが支えるはずの基準についての認識を欠いている。さらに一部の参加者は、体系的な問題をめぐる話し合いを追求することが難しく、このために、最も急務である人権上の課題のいくつかに対処するメカニズムの能力が限定されていると報告している。

- ・ 労働者のための苦情処理メカニズム：従業員及びその他の労働者の場合、不服を取り上げるのに最も適切な回路は、労働組合とICT企業、又は当該の取引先もしくはサプライヤーの経営陣との間の話し合いを通じるものであることが多い。労働者は、こういった目的及びその他の目的のために労働組合を結成すること、又は労働組合に加盟することを阻止されるべきでない。

労働者の懸念に対処するための苦情処理メカニズムの実施について、ICT部門の企業から得た意義ある教訓には以下のようなものがある。

- 苦情処理メカニズムの設計、見直し、さらには共同監視に労働者を関与させることは、特に会社又はメカニズムへの信頼が薄い場合には有用になり得る。このことは、メカニズムの利用主体であることを意図されている個人が進んでメカニズムを利用することを確保する上で役立ち得る。
- 訓練を積み、労働者の感情的なニーズに対処することのできるカウンセラーを、特に苦情を提起するための窓口として関わらせることが役立ち得る。カウンセラーが守秘、経営からの独立、及びありふれたものから重大なものにまで至るあらゆる問題にわたって労働者をサポートできる、という専門職としての文化をもたらず場合には、このことがメカニズムに対する信頼を生み出すのに役立つ可能性がある。
- 幅広い窓口を提供し、それらについての認識を促進することが重要である。この窓口には、匿名の投書箱又は「ホットライン」、電子メール、労働組合代表、選出された労働者、又は寮の代表者、ラインマネジャー、中央で管理されているカウンセリング室やオンブズマン事務所などが含まれ得る。
- 不服がホットライン又は投書箱経由で寄せられる時には特に、不服について徹底的に追及するための効果的なプロセスを確保することも、同様に重要である。

- 手続きの統一化は、不服を受領したことの確認、時間的な枠について説明したりアップデートを行うこと、苦情処理メカニズムに関する外部への報告によるものを含めて、より厳格でより扱いやすいプロセスに寄与し得る。
- 実際の、及び潜在的な成果が権利と矛盾しないかどうかの評価に際して内部及び/又は外部の専門家を関わらせることは、異議申し立ての場合には特に有用になり得る。
- 可能であれば、必ず労働組合やその他の現地の市民社会活動家と共に実施される訓練は、苦情処理メカニズムを利用する労働者の能力を築き上げるのに役立ち得る。
- 脆弱性又は疎外が強まっている立場にある個人又はグループから不服が寄せられる時期を見極め、不服の処理時、及び適切な救済を特定する時にこのことを考慮に入れることが重要である。
- 満足度アンケート(プロセスの成果と質の双方に関する意見を反映する)、労働者の退職時面接、又は経営陣との毎月の会合を通じるなどして、苦情処理メカニズムについてのフィードバックを積極的に求めることは、持続的学習をサポートできる。
- 苦情処理メカニズムの成果について適切な形式(匿名化され、集計されたデータ又はケーススタディなど)で伝達すれば、その利用価値を労働者と経営陣の双方に実証できる。

苦情処理メカニズムがより幅広い労使の取り組みの代わりにならないことを確実にすることが重要なのは、そうすると、会社が望んでいるのは問題がある時に労働者から話を聞くことだけであるというメッセージを送ることになるからである。反対に、こうした取り組みが、苦情処理メカニズムの果たす役割をカバーしていると前提することは危険を伴う。

- ・ サプライヤーに関する苦情: ICT 企業が、サプライヤーの 1 社が引き起こした悪影響に寄与していない場合、その企業はそれにもかかわらず、是正を求めるのを支援する上で、幅広い役割を果たすことができる。その例を以下に挙げる。
 - 当該サプライヤーに問題を提起し、その問題に直接対処して結果を確認するよう要請する。
 - 問題に対処するためのサプライヤーの努力をサポートし、その能力が弱い場合には能力構築を支援する。
 - 犯罪の懸念が提起されている場合には、問題を適切な当局に付託する。
 - こうした事例ごとに、不服の申立人が報復を受けるのを防ぐための適切な保護策が機能しているかどうかをチェックする。
 - 労働者のための苦情処理メカニズムの設計に当たって上で特定された教訓を利用することを含めて、サプライヤーが独自の苦情処理メカニズムを開発又は改善するのを支援する。

サプライヤーと施設を共同利用している企業は、可能であれば必ず労働組合及びその他の市民社会のパートナーと協力して、共通の苦情処理メカニズムのモデル又はプロセスを共同で開発する機会を検討することができる。

どこからスタートするか

人権への影響を是正するためのプロセスに焦点を当て始めたばかりの企業にとっては、以下が検討すべき予備的なステップとなる。

効果的な業務レベルの苦情処理メカニズムの設計に関する指導原則をよく把握する。
労働組合を通じて、また現場/全社のレベルにおけるものを含めて、会社の既存の苦情処理プロセス、及び該当する社外のメカニズムをよく把握する。
ステークホルダーが信頼できるメカニズムの設計を手伝ってくれることのできる社の内外のステークホ

ルダーを特定する。

問うべき質問

以下に示す質問は、上記のサブセクション A、B 及び C に対応している。業務レベルの苦情処理メカニズムを含めて、会社の是正プロセスが指導原則にどの程度合致しているかをテストするのに役立つはずである。

VI-A	<p>是正に対して体系的なアプローチを構築する</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ どのようにして、会社全体にわたって業務レベルの苦情処理メカニズムに対するサポートを構築するか？ ➤ どのようにして不服とその結果を追跡し、人権への影響を防止するために内規とプロセスを改善できる方法を見極めるか？ ➤ 是正プロセスの成果が、影響を被る個人の目から見ても真の「救済」になっていて、国際的に認められている人権にも合致しているか否かをどのようにして見きわめるか？
VI-B	<p>外部の是正のメカニズムのマッピングを行い、これを利用して作業を行う</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 運営の状況が異なるという状態において、司法的及び司法によらない社外の妥当な苦情処理メカニズム事情を我々はどのように理解しているか？我々の理解に可能な限り遺漏がないことをどのようにして確保するか？ ➤ 不正確であると見なす申し立てに対する自衛権の範囲内で、国を基本とする苦情処理メカニズムに建設的かつ適切に関わり合うことをどのようにして確保するか？ ➤ 刑事上の問題又は国家当局及び国家機関が関わる不服の処理について定められている手続きはどのようなものか？ ➤ 我々は、独自の苦情処理メカニズムをもつことをサプライヤーに義務付けるか、またそのメカニズムは、不服への対処に際して我々自身が果たす役割とどのように関係するか？
VI-C	<p>効果的な業務レベルの苦情処理メカニズムを設計する</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 人権関連の不服に対処するための内部的能力を育てるに際して、我々が土台とすることができる既存のメカニズムが存在するか？ ➤ 苦情処理メカニズムの設計又は見直しに、社の内外のステークホルダーをどのように関与させるか？ ➤ 苦情処理メカニズムが、その利用主体であることを意図されている人々の視点から見て効果的であることはどのようにしてわかるか？顧客又はユーザーがきわめて分散している場合に、このことをどのようにしてテストするか？ ➤ 業務レベルの苦情処理メカニズムを通じては苦情が解決されない場合に、何が代替の回路であるかが全員に明確になっているか？

付録

付録 1: 主な資料

以下に示す資料は、ガイドで扱われている問題への対処に対する追加的な情報とアプローチを提供する。ガイダンスとツールが本付録に含まれていることにより、それらが必ず国連の指導原則に全面的に一致していることが暗黙のうちに意味されていると解釈すべきではない。

包括的資料

人権に関する国際的、及び地域的な基準と法律文書

国際的に認められている人権を示す法律文書

- 以下によって構成される国連(UN)の国際人権章典
 - 世界人権宣言: <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/UDHRIndex.aspx>
 - 経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約:
<http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CESCR.aspx>
 - 市民的及び政治的権利に関する国際規約:
<http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>
- 国際労働機関、1998 年労働における基本的原則及び権利に関する ILO 宣言:
http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:62:0::NO:62:P62_LIST_ENTRIE_ID:2453911:NO

国際労働機関(ILO)基準

上記の労働における基本原則及び権利に関する ILO 宣言に加えて、基準には以下のようなものがある。

- C029 — 1930 年強制労働条約(第 29 号)
- C087 — 1948 年結社の自由及び団結権保護条約(第 87 号)
- C097 — 1949 年雇用のための移民に関する条約(改正)(第 97 号)及び勧告第 86 号
- C098 — 1949 年団結権及び団体交渉権についての原則の適用に関する条約(第 98 号)
- C100 — 1951 年同一報酬条約(第 100 号)
- C105 — 1957 年強制労働廃止条約(第 105 号)
- C111 — 1958 年雇用・職業差別禁止条約(第 111 号)
- C138 — 1973 年最低年齢条約(第 138 号)
- C143 — 1975 年移民労働者(補足規定)条約(第 143 号)及び勧告第 151 号
- C181 — 1997 年民間職業仲介事業所に関する条約(第 181 号)
- C182 — 1999 年最悪の形態の児童労働条約(第 182 号)
- C189 — 2011 年家事労働者条約(第 189 号)
- 2006 年海事労働条約(MLC)

上記はすべて、www.ilo.org/dyn/normlex/en で閲覧可能である。

潜在的に弱い立場にある、又は本流から取り残されているグループに適用される、人権に関する主要な国際的法律文書

- あらゆる形態の人種差別の撤廃に関する国際条約
- 女子に対するあらゆる形態の差別の撤廃に関する条約
- 児童権利条約
- 障害者権利条約
- 移民労働者とその家族の権利の保護に関する条約

上記はすべて、

<http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/UniversalHumanRightsInstruments.aspx> において閲覧可能である。

- 先住民族の権利に関する国際連合宣言:
<http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/UniversalHumanRightsInstruments.aspx>
- 民族的又は種族的、宗教的及び言語的少数者に属する者の権利に関する宣言:
<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N93/076/55/IMG/N9307655.pdf?OpenElement>

地域的な人権基準

- アフリカ人権憲章: <http://www.achpr.org/instruments/>
- 米州人権条約: <http://www.cidh.oas.org/basicos/english/basic3.american%20convention.htm>
- ASEAN 人権宣言:
<http://www.asean.org/news/asean-statement-communicues/item/asean-human-rights-declaration>
- 欧州人権条約:
www.echr.coe.int/ECHR/EN/Header/Basic+Texts/The+Convention+and+additional+protocols/The+European+Convention+on+Human+Rights/

ビジネスと人権に関する主な資料

国連の指導原則及び実施

- UN:
 - 「保護、尊重及び救済」の枠組:
<http://www.reports-and-materials.org/Ruggie-report-7-Apr-2008.pdf>
 - ビジネスと人権に関する指導原則:
http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf
 - 人権高等弁務官事務所(OHCHR)、「企業の人権尊重責任に関する解釈の指針」:
<http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/RtRInterpretativeGuide.pdf>
 - 責任ある契約の原則:
<http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/A.HRC.17.31.Add.3.pdf>
 - ビジネスと人権に関するワーキンググループ:
<http://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/WGHRandtransnationalcorporationsandotherbusiness.aspx>
- 欧州委員会「小規模企業のための人権に関する入門ガイド」:
http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/corporate-social-responsibility/human-rights/index_en.htm

ビジネスと人権に関する情報資料

- ビジネスと人権に関する資料センター: <http://business-humanrights.org>
- ILO:
 - 企業のための国際労働基準に関するヘルプデスク: www.ilo.org/business
 - ILO 基準、監督機関のコメント及び特定の国のプロフィールに関する情報を得るための Normlex: www.ilo.org/normlex
- OHCHR、ビジネスと人権に関するツールのリスト:
<http://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/Tools.aspx>

その他に該当する国際的、及び地域的な基準と法律文書

該当する欧州の基準とプロセス

- 欧州理事会、個人データの自動処理に関して個人を保護するための条約第 108 号：
<http://conventions.coe.int/Treaty/en/Treaties/Html/108.htm>
- 欧州委員会：
 - 派遣労働に関するセクター別の社会的対話：
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=480&langId=en&intPagId=75>
 - 多様性憲章を促進又は実施する組織のための交流プラットフォーム：
http://ec.europa.eu/justice/discrimination/diversity/diversity-charters/index_en.htm
- 欧州連合(EU)：
 - 基本権憲章：http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf
 - 雇用平等指令：
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0078:en:NOT>
 - 海外派遣労働者指令：
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31996L0071:EN:HTML>
 - 人種平等指令：
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0043:en:NOT>
 - 派遣労働指令：
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:327:0009:0014:EN:PDF>

該当するその他の国際基準

- 国際金融公社(IFC)、業績基準：
http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_handbook_pps
- ISO 26000 社会的責任に関するガイダンス：
<http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm>
- OECD、多国籍企業行動指針：<http://www.oecd.org/daf/inv/mne/2011update.htm>

ICT 企業に関する資料

セクターに固有の主な声明と報告書

- BSR：
 - 「デジタル時代における人権の保護」：
<https://www.bsr.org/en/our-insights/report-view/protecting-human-rights-in-the-digital-age>
 - 「ビジネスと人権に関する指導原則を ICT 産業に適用する — バージョン 2.0: 学んだ 10 の教訓」：
https://www.bsr.org/reports/BSR_Guiding_Principles_and_ICT_2.0.pdf
- スウェーデン外務省、「責任ある商慣行を通じてインターネットの自由と人権を向上させる」：
<http://www.government.se/sb/d/574/a/190560>
- OECD、「情報社会の計測に関する指針」：
<http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/free/9311021e.pdf>

関係する ICT のイニシアチブ

- 電子業界 CSR アライアンス(EICC)：www.eicc.info
- グローバル・e サステナビリティ・イニシアチブ(GESI)：<http://gesi.org>
- グローバル・ネットワーク・イニシアチブ(GNI)：
 - 「表現の自由とプライバシーに関する原則」：

- <http://www.globalnetworkinitiative.org/principles/index.php>
- 「実施のガイドライン」:
<http://globalnetworkinitiative.org/implementationguidelines/index.php>
- 「ガバナンス、説明責任及び学習の枠組」:
<http://globalnetworkinitiative.org/governanceframework/index.php>
- 電気通信産業表現の自由とプライバシーに関する対話、「指導原則」:
http://www.teliasonera.com/Documents/Public%20policy%20documents/Telecoms_Industry_Dialogue_Principles_Version_1_-_ENGLISH.pdf

指針の具体的な各節に関する資料

I. 内規コミットメントの策定

- BLIHR、OHCHR、国連グローバル・コンパクト、「人権を経営管理に統合するための指針」の「内規」のセクション:
http://www.integrating-humanrights.org/policies_home
- モナシュ大学その他、「翻訳された人権: 信用照会の指針」:
http://www2.ohchr.org/english/issues/globalization/business/docs/Human_Rights_Translated_web.pdf
- OHCHR、国連グローバル・コンパクト、「人権とビジネスの学習ツール」:
<http://human-rights-and-business-learning-tool.unglobalcompact.org/>
- 国連グローバル・コンパクト、「人権方針の策定方法: 企業のための指針」:
http://www.ohchr.org/Documents/Publications/DevelopHumanRightsPolicy_en.pdf

II. 人権への影響の評価

- エイム・フォー・ヒューマンライツ、「企業が人権に及ぼす影響の評価ツールに関する指針」:
http://www.humanrightsimpact.org/fileadmin/hria_resources/Business_centre/HRB_Booklet_2009.pdf
- デンマーク人権研究所、「コンプライアンス評価とリスクの枠組」:
<http://www.humanrightsbusiness.org/compliance+assessment>
- インダストリアル、ITUC 及びクリーン・クローズ、「国連指導原則、及び労働組合を結成又はこれに加盟して団体交渉を行う労働者の人権」:
www.cleanclothes.org/resources/coc/working-conditions/ituc-industrial-coc-and-uni-submission-to-un-working-group-on-business-and-human-rights
- 人権とビジネス研究所 (IHRB) 及びグローバル・ビジネス・イニシアチブ・オン・ヒューマン・ライツ (GBI)、「現状: 取引関係における企業の尊重責任」
<http://www.ihrb.org/publications/reports/state-of-play.html>
- インターナショナル・ビジネス・リーダーズ・フォーラム、IFC 及び国連グローバル・コンパクト、「人権への影響の評価と管理に関する指針」,
http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_Ext_Content/IFC_External_Corporate_Site/Guide+to+Human+Rights+Impact+Assessment+and+Management
- 国連グローバル・コンパクト・ネットワーク・オランダ、「人権を尊重しながらビジネスを行う方法: 企業のためのガイダンス・ツール」
http://www.gcneland.nl/report_business_human_rights.htm
- 国連グローバル・コンパクト:
 - 人権とビジネスのジレンマに関するフォーラム:
<http://human-rights.unglobalcompact.org/>
 - 「紛争の影響評価とリスク・マネジメントのためのビジネス・ガイド」:

http://www.unglobalcompact.org/docs/issues_doc/Peace_and_Business/BusinessGuide.pdf

- 女性へのエンパワーメントの原則:
http://www.unglobalcompact.org/Issues/human_rights/equality_means_business.html
- UNICEF、国連グローバル・コンパクト、セーブ・ザ・チルドレン、子供の権利とビジネス:
<http://www.unicef.org/csr/12.htm>

カントリーリスクの分析

- アムネスティ・インターナショナル、カントリーレポート:
<http://www.amnestyusa.org/our-work/countries>
- デンマーク人権研究所、カントリーリスク評価ポータル（近日発足）:
<http://www.humanrightsbusiness.org/country+portal>
- フリーダム・ハウス、世界の自由に関するカントリーレポート:
<http://www.freedomhouse.org/report/freedom-world/freedom-world-2012>
- 人権リソース・センター、ASEAN の法治に関する基準報告書:
http://hrrca.org/system/files/Rule_of_Law_for_Human_Rights_in_the_ASEAN_Region.pdf
- ヒューマンライツウォッチ、ワールドレポート:
www.hrw.org/publications
- ILO、国別情報:
www.ilo.org/normlex
- 家族のオンライン安全機関(FOSI)、GRID、児童への影響:
www.fosigrid.org
- トランスペアレンシー・インターナショナル、腐敗認識指数:
<http://www.transparency.org/research/cpi/overview>
- UNDP、人間開発指数:
<http://hdr.undp.org/en/statistics/hdi/>
- 合衆国商務省、年次人権報告書:
www.state.gov/j/drl/rls/hrrpt
- 世界銀行、世界ガバナンス指標:
http://info.worldbank.org/governance/wgi/sc_country.asp

二重用途技術及び監視技術

- アクセス・ナウその他、「機密技術に関するガイダンスについてのコメント」:
http://oti.newamerica.net/publications/resources/2013/comments_regarding_sensitive_technologies_guidance
- 電子フロンティア財団、「人権と技術の販売：企業はどうすれば圧政を援助することを回避できるか」:
http://oti.newamerica.net/publications/resources/2013/comments_regarding_sensitive_technologies_guidance
- 欧州委員会、「貿易のトピック：二重用途」:
<http://ec.europa.eu/trade/creatingopportunities/trade-topics/dual-use>
- 欧州委員会、「戦略的輸出管理：変化する世界において安全保障と競争力を確保する」:
http://trade.ec.europa.eu/doclib/docs/2013/january/tradoc_150449.pdf
- 欧州委員会、「欧州連合の二重用途品の輸出管理制度：変化する世界において安全保障と競争力を確保する」:
http://trade.ec.europa.eu/doclib/docs/2011/june/tradoc_148020.pdf
- EU 監視プロジェクト:
www.surveille.eu
- オープン・ネット・イニシアチブ、「西が東を検閲する：中東の検閲当局による西側技術の利用」:
<https://opennet.net/west-censoring-east-the-use-western-technologies-middle-east-censors-2010-2011>
- 合衆国商務省、「特に積み換え貿易を通じて、輸出管理規則の対象となる米国の二重用途品の違法な転用を防止するためのベストプラクティス」:

www.bis.doc.gov/complianceandenforcement/bestpractices.htm (訳注:この URL では当該の文書にはたどり着けません)

- 通常兵器及び関連汎用品・技術の輸出管理に関するワッセナー・アレンジメント:
http://www.wassenaar.org/2003Plenary/initial_elements2003.htm

製造

- CAFOD、「あなたのコンピュータを浄化しよう:電子部門における労働条件」:
http://goodelectronics.org/publications-en/Publication_854
- CEREAL、「メキシコにおけるエレクトロニクス、多国籍企業及び労働者の権利」:
http://goodelectronics.org/publications-en/Publication_2281
- Richard Locke、Matthew Amengual、Akshay Mangla、「必要に迫られての美德?コンプライアンス、コミットメントと世界の労働力サプライチェーンの改善」、『Politics and Society』、37(3)、2009。
- SOMO、「ICTのハードウェア製造部門におけるCSRの問題」:
http://somo.nl/publications-nl/Publication_476-nl

紛争鉱物

- 世界ゴールドカウンシルの策定したコンフリクトフリーなゴールドの基準:
http://www.gold.org/about_gold/sustainability/conflict_free_standard/
- コンフリクトフリーな錫のイニシアチブ:
<http://solutions-network.org/site-cfti/>
- EICC 及び GeSI、コンフリクトフリーな精錬業者プログラム:
<http://www.conflictreesmelter.org>
- ILO-IPEC、「鉱業と採石業」(鉱業における児童労働について):
<http://www.ilo.org/ipec/areas/Miningandquarrying/lang-en/index.htm>
- 五大湖地域国際会議、鉱物認証メカニズム:
<https://icglr.org/spip.php?article94>
- 国際錫研究所、錫のサプライチェーン・イニシアチブ (ITSCi):
https://www.itri.co.uk/index.php?option=com_zoo&task=item&item_id=2192&Itemid=189
- OECD、「紛争地域および高リスク地域からの鉱物の責任あるサプライチェーンのための デューデリジエンス・ガイダンス」:
www.oecd.org/corporate/guidelinesformultinationalenterprises/46740847.pdf
- 3T及び金を含める補遺:
<http://www.oecd.org/daf/inv/investmentfordevelopment/goldsupplementtotheduediligenceguidance.htm>
- 責任ある鉱物取引のためのPPA(官民連携):
<http://www.resolv.org/site-ppa/>
- ソリューションズ・フォー・ホープ・プログラム:
<http://solutions-network.org/site-solutionsforhope/>

電気電子機器廃棄物

- EU電気電子機器廃棄物指令:
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:197:0038:0071:EN:PDF>
- ILO、「電気電子機器廃棄物の世界的影響:課題に対処する」:
http://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS_196105/lang-en/index.htm
- MakeITFair、「何てゴミだ:あなたのコンピュータがガーナで健康問題を引き起こしている」:
<http://makeitfair.org/en/the-facts/reports/2011/2011/what-a-waste>

ステークホルダーの関与

- AccountAbility、UNEP、ステークホルダー・リサーチャーズ・カナダ：
 - ステークホルダーの関与マニュアル、第1巻：
<http://www.accountability.org/images/content/2/0/207.pdf>
 - ステークホルダーの関与マニュアル、第2巻：
<http://www.accountability.org/about-us/publications/the-stakeholder.html>
- IFC、「ステークホルダーの関与：新興市場において事業を行っている企業のための優れた実践に関するハンドブック」：
http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_handbook_stakeholderengagement_wci_13195771_85063
- 国連グローバル・コンパクト、「ステークホルダーの関与」のページ(数々の資料とツールを掲載している)：
http://www.unglobalcompact.org/Issues/human_rights/Tools_and_Guidance_Materials.htm#stakeholder

III. 統合と行動

表現の自由とプライバシー

- チリングエフェクト：<http://www.chillingeffects.org/>
- GNI、「国際法におけるデジタルの自由」：
<https://globalnetworkinitiative.org/sites/default/files/Digital%20Freedoms%20in%20International%20Law.pdf>
- カナダ オンタリオ州情報・プライバシー・コミッショナー、「プライバシー・バイ・デザインを運用する：プライバシーに関する強固な慣行を実施するための指針」：
<http://www.privacybydesign.ca/index.php/paper/operationalizing-privacy-by-design-a-guide-to-implementing-strong-privacy-practices/>
- Erica Newland、Caroline Nolan、Cynthia Wong及びJillian York、「アカウントの解除とコンテンツの削除：企業とユーザーのための指導原則と実践」：
http://cyber.law.harvard.edu/sites/cyber.law.harvard.edu/files/Final_Report_on_Account_Deactivation_and_Content_Removal.pdf
- オープン・ソサエティ研究所、「インターネットをブロックする：民主主義社会におけるサイバー犯罪への対応のバランスをとる」：
http://www.aconite.com/sites/default/files/Internet_blocking_and_Democracy.pdf
- 欧州安全保障協力機構 メディアの自由代表、「インターネット上における表現の自由：OSCE加盟国におけるインターネット上での表現の自由、情報の自由な流れ、及びメディアの多元主義に関する法律規定と慣行の研究」：<http://www.osce.org/fom/80723>
- シリコンバレー基準：<https://www.accessnow.org/blog/the-silicon-valley-standard>
- UNESCO、「インターネットのプライバシーと表現の自由に関する世界調査 2012年」：
<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002182/218273e.pdf>
- 国連総会、「言論と表現の自由の権利の促進と保護に関する特別報告書、フランク・ラ・リュの報告」(2011年)：
<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G11/132/01/PDF/G1113201.pdf?OpenElement>
- 合衆国連邦貿易委員会、「個人情報を保護する：企業のための指針」：
<http://business.ftc.gov/documents/bus69-protecting-personal-information-guide-business>
- 世界経済フォーラム、「個人データについて考え直す」：

<http://www.weforum.org/issues/rethinking-personal-data>

仲介者の責任

- 民主主義・技術センター(CDT)、「仲介者の責任:表現とイノベーションのためにインターネット・プラットフォームを保護する」:
<https://www.cdt.org/paper/intermediary-liability-protecting-internet-platforms-expression-and-innovation>
- インターネット社会センター(CIS)、「インドにおける仲介者の責任:インターネット上での自由な表現に対する委縮効果」:
<http://cis-india.org/internet-governance/intermediary-liability-in-india.pdf>
- ヨーロピアン・デジタル・ライツ・イニシアチブ(EDRI)、「『自己規制』から企業検閲への墮落」:
http://www.edri.org/files/EDRI_selfreg_final_20110124.pdf
- GNI、「GNIは、通信事業者の仲介者責任と、ユーザーが作成したコンテンツ向けのプラットフォームは、ビジネス政策と公共政策の重要問題であることを確認する」:
http://www.globalnetworkinitiative.org/newsandevents/Intermediary_Liability.php
- OECD:
 - 「公共政策目標を前進させる上でインターネット仲介者の果たす役割」:
<http://www.oecd.org/internet/ieconomy/theroleofinternetintermediariesinadvancingpublicpolicyobjectives.htm>
 - 「インターネット政策の決定に関する原則」:
<http://www.oecd.org/sti/ieconomy/49258588.pdf>
- 世界知的著作権機関(WIPO)、「インターネット仲介者と独創的なコンテンツ」:
http://www.wipo.int/copyright/en/internet_intermediaries/index.html

個人情報とコンテンツに関係する要請への対応

- 欧州理事会、「サイバー犯罪に対抗する法律執行当局とインターネット・サービス・プロバイダーの協力のためのガイドライン」:
<http://www.ifap.ru/library/book294.pdf>
- GNI、「表現とプライバシーの自由に関する原則」:
<http://www.globalnetworkinitiative.org/principles/index.php>
及び実施のガイドライン:
<http://globalnetworkinitiative.org/implementationguidelines/index.php>
- バークマン・インターネット社会センター、「アカウントの解除とコンテンツの削除:企業とユーザーのための指導原則と実践」:
http://cyber.law.harvard.edu/sites/cyber.law.harvard.edu/files/Final_Report_on_Account_Deactivation_and_Content_Removal.pdf

移民と派遣労働者

- EU、派遣労働者指令:
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:327:0009:0014:EN:PDF>
 - ILO:
 - 条約第97号(及び勧告第86号):
http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_I_NSTRUMENT_ID:312242:NO
- 及び移民労働者に関係する条約第143号(及び勧告第151号)
- 条約第181号:

[http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:55:0::55:P55_TYPE,P55_LA
NG,P55_DOCUMENT,P55_NODE:CON,en,C181,/Document](http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:55:0::55:P55_TYPE,P55_LA
NG,P55_DOCUMENT,P55_NODE:CON,en,C181,/Document)

及び職業仲介事業所に関する勧告第188号:

[http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INST
RUMENT_ID:312288:NO](http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INST
RUMENT_ID:312288:NO)

- 家事労働者に関する条約第189号:

[http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_I
NSTRUMENT_ID:2551460:NO](http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_I
NSTRUMENT_ID:2551460:NO)

- 国連移民労働者とその家族の権利の保護に関する条約:
www2.ohchr.org/english/law/cmw.htm
ICT企業のための追加資料
- エンド・ヒューマン・トラフィッキング・ナウ: <http://www.endhumantraffickingnow.com/>
- アメリカ公正労働協会、行動準則、「雇用慣行」:
http://www.fairlabor.org/sites/default/files/fla_complete_code_and_benchmarks.pdf
- グローバル・ビジネス・コアリション・アゲinst・トラフィッキング: <http://www.gbcat.org/>
- ILO、「強制労働と闘う: 雇用主及び企業のためのハンドブック」:
[http://www.ilo.org/sapfi/Informationresources/ILOPublications/WCMS_101171/lang-en/ind
ex.htm](http://www.ilo.org/sapfi/Informationresources/ILOPublications/WCMS_101171/lang-en/ind
ex.htm)
- 人権とビジネス研究所、「尊厳ある移民のためのダッカ原則」:
<http://www.dhaka-principles.org/>
- MakeITFair及びグッド・エレクトロニクス、「電子産業と市民社会組織のための円卓会議報告
書: 世界の電子産業における労働基準を改善し、機能する戦略を定める」:
[http://makeitfair.org/en/companies/dialogue-with-companies/dialogue-with-companies/roun
d-table-report-may-09](http://makeitfair.org/en/companies/dialogue-with-companies/dialogue-with-companies/roun
d-table-report-may-09)
- SOMO、「電子部門における派遣労働」:
<http://makeitfair.org/en/the-facts/reports/temporary-agency-work-in-the-electronics-sector>
- 人身取引と闘う国連グローバル・イニシアチブ: <http://www.ungift.org/>
- ベリテ、「公正な雇用のためのツールキット」: <http://www.verite.org/helpwanted/toolkit>

オンライン上での児童の安全

- EUセーフター・インターネット・プログラム(ネットワーキングとモバイルの利用に関して、こうし
たサービスを利用する児童の安全を確保しようとする様々な原則を含む):
http://ec.europa.eu/information_society/activities/sip/index_en.htm
- オンラインでの児童に対する商業的性的搾取に反対する欧州金融連合:
<http://www.europeanfinancialcoalition.eu/>
- 児童ポルノに反対する金融連盟:
[http://www.missingkids.com/missingkids/servlet/PageServlet?LanguageCountry=en_US&
Pagelid=3703](http://www.missingkids.com/missingkids/servlet/PageServlet?LanguageCountry=en_US&
Pagelid=3703)
- ITU、「産業のためのオンライン上での児童保護に関するガイドライン」:
<http://www.itu.int/osg/csd/cybersecurity/gca/cop/guidelines/industry/industry.pdf>
- UNICEF、国連グローバル・コンパクト、セーブ・ザ・チルドレン、「児童の権利とビジネスの原
則」: <http://www.unicef.org/csr/12.htm>
- UNICEF:
 - 「子供は万人にとっての問題: パイロット・ワークブック」:
http://www.unicef.org/csr/css/CSR_Workbook_A4_LR_low_res.pdf

- 「オンライン上での児童の安全:世界の課題と戦略」:
<http://www.unicef-irc.org/publications/650>
 - 合衆国連邦貿易委員会、「米国児童のオンライン・プライバシー保護法についての情報」:
<http://www.business.ftc.gov/privacy-and-security/childrens-privacy>
 - サプライチェーンにおける協調行動
 - BSR、「HERプロジェクト:より良い世界のために女性に投資する」:
http://www.herproject.org/downloads/BSR_HERproject_Investing_In_Women.pdf
 - IDHエレクトロニクス・プログラム:<http://www.elevatelimited.com/idh/>
 - インドネシアにおける結社の自由議定書:
http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/FOA_Protocol_English_translation_May_2011.pdf
 - 高リスク地域における業務運営
 - デンマーク人権研究所、「意思決定のマップ:高リスクの人権環境でビジネスを行う」:
http://www.humanrightsbusiness.org/files/Publications/doing_business_in_highrisk_human_rights_environments_180210.pdf
 - ヒューマン・ライツ・ファースト、「異議に反対するキャンペーン:ロシアにおける著作権侵害防止法の選択的執行」:
<http://www.humanrightsfirst.org/wp-content/uploads/pdf/HRF-Msoft-Russia-report.pdf>
 - インターナショナル・アラート及びFaf0、「赤旗:高リスク地帯で活動を行っている企業にとっての責任リスク」:<http://www.redflags.info/>
 - 国際赤十字委員会(ICRC)、「ビジネスと国際人権法:国際人道法のもとにある企業の権利と義務入門」,<http://www.icrc.org/eng/resources/documents/publication/p0882.htm>
 - 人権とビジネス研究所、「赤旗から緑の旗へ:高リスク国における企業の人権尊重責任」:
http://www.ihrb.org/news/2011/from_red_to_green_flags.html
 - OECD:
 - 「ガバナンスの弱体地帯における多国籍企業のためのOECDリスク認識ツール」:
<http://www.oecd.org/daf/inv/mne/weakgovernancezones-riskawarenesstoolformultinationalenterprises-oecd.htm>
 - 「紛争地域及び高リスク地域からの鉱物の責任あるサプライチェーンのためのOECDのデューデリジエンス・ガイダンス」:www.oecd.org/investment/mne/46740847.pdf
 - 国連グローバル・コンパクト、国連 責任ある投資のための原則、「紛争地域及び高リスク地域における責任あるビジネスに関するガイダンス」:
http://www.unglobalcompact.org/docs/issues_doc/Peace_and_Business/Guidance_RB.pdf
 - 国連事務総長特別代表、「紛争地域におけるビジネスと人権:国の対応へと向けた課題と選択肢」(2011年5月、A/HRC/17/32):
<http://www.business-humanrights.org/media/documents/ruggie/report-business-human-rights-in-conflict-affected-regions-27-may-2011.pdf>
- IV. 追跡
- 倫理的貿易イニシアチブ、基本規約:<http://www.ethicaltrade.org/eti-base-code>
 - アメリカ公正労働協会、「職場での行動準則」:
http://www.fairlabor.org/sites/default/files/fla_principles_of_fair_labor_responsible_sourcing.pdf
- 及び公正な労働と責任ある調達の実践:

http://www.fairlabor.org/sites/default/files/fla_principles_of_fair_labor_responsible_sourcing.pdf

➤ GNI:

- 表現の自由とプライバシーに関する原則:

<http://www.globalnetworkinitiative.org/principles/index.php> 及び

- 実施のガイドライン:

<http://globalnetworkinitiative.org/implementationguidelines/index.php>

➤ グローバル・リポーティング・イニシアチブ、「G4サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン」:<https://www.globalreporting.org/reporting/g4/Pages/default.aspx> 及び電気通信部門向けガイダンスのパイロット版:

www.globalreporting.org/reporting/sector-guidance/pilot-versions/telecommunications/Pages/default.aspx

V. 取組実績の周知

➤ EICC及びGeSI、「紛争鉱物の報告テンプレート」:

www.conflictfreemelter.org/ConflictMineralsReportingTemplateDashboard.htm

➤ グローバル・インフォメーション・ソサエティ・ウォッチ、「検閲制度を検閲するな: 民主的談話に透明性が不可欠な理由」:www.giswatch.org/sites/default/files/gisw_12_in_preview_web.pdf

➤ グローバル・リポーティング・イニシアチブ、「G4サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン」:<https://www.globalreporting.org/reporting/g4/Pages/default.aspx> 及び電気通信部門向けガイダンスのパイロット版:

www.globalreporting.org/reporting/sector-guidance/pilot-versions/telecommunications/Pages/default.aspx

➤ SEC最終規則、ドッド=フランク法の第1502条:www.sec.gov/news/press/2012/2012-163.htm

VI. 救済及び業務レベルの苦情処理メカニズム

報告書

➤ アクセス、電気通信企業救済計画:www.accessnow.org/telco.remedy-plan

CEREAL、「危機の時代における労働者の権利、p.25」:

<http://goodelectronics.org/news-en/labour-rights-in-time-of-crisis-new-report-by-the-mexican-labour-rights-organisation>

➤ CSRヨーロッパ、「人権に関する不服に対処するための企業のメカニズム(草案)」:

<http://www.csreurope.org/sites/default/files/Draft%20Report%20on%20Company%20Mechanisms%20for%20Addressing%20Human%20Rights%20Complaints%20-%20CSR%20Europe%20%282013%29.pdf>

➤ ハーバード・ケネディ・スクール CSRイニシアチブ、「権利と矛盾しない苦情処理メカニズム」:

http://www.hks.harvard.edu/m-rcbg/CSRI/publications/Workingpaper_41_Rights-Compatible%20Grievance%20Mechanisms_May2008FNL.pdf

➤ EU-米国「セーフハーバーの7つのプライバシー原則」:

http://export.gov/safeharbor/eu/eg_main_018476.asp

➤ 国際人権連盟(FIDH)、「人権侵害に関する企業の説明責任」:

http://www.fidh.org/IMG/pdf/guide_entreprises_uk-intro.pdf

➤ 国連事務総長特別代表、指導原則への補遺、「会社/ステークホルダーの効果的な苦情処理メカニズムの実験原則: 学んだ教訓の報告」(2011年5月、A/HRC/17/31/Add.1)(ハーバード・ケネディ・スクールのCSRイニシアチブによって請け負われた):

<http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/A-HRC-17-31-Add1.pdf>

- 国連、「国際人権法に対する過度の侵害及び国際人道法に対する重大な侵害の被害者に対する救済及び補償の権利に関する基本原則及びガイドライン」:
www.unhcr.org/refworld/docid/4721cb942.html

研究所/組織

- ACCESS Facility: <http://www.accessfacility.org/>
- 国内人権機関: <http://nhri.ohchr.org/EN/Pages/default.aspx>
- OECDナショナル・コンタクト・ポイント:
www.oecd.org/daf/internationalinvestment/guidelinesformultinationalenterprises/nationalcontactpointsfortheoecdguidelinesformultinationalenterprises.htm

付録2: 主要な概念

注: 以下に挙げる主要な概念の多くは、国連OHCHRの企業の人権尊重責任に対する解釈の指針、OECDの情報社会の計測に関する指針、及びITUの電気通信/ICTIに関する管理データ収集のためのハンドブックから引用されたものである。

アクティブ通信ネットワーク機器

これには、ネットワークの中心である受動的なコンポーネントを接続してネットワークの「基幹」を形成し、連結性とデータの流れを可能にする、スイッチ、ルーター及びその他の機器が含まれる。

人権への実影響

「人権への実影響」とは、すでに生じた、又は現在生じている悪影響のことである。

派遣労働者

派遣労働者は、人材派遣会社に雇用された上で、第三者である「ユーザー企業」(ICT企業など)に配置されて、通常はそのユーザー企業の監督下で仕事を行う。ユーザー企業が派遣会社に料金を支払い、その人材派遣会社が労働者に賃金を支払う。一部の派遣労働者は「移民労働者」でもあるが、そのことは、彼らが国籍をもつ以外の国で雇用されていることを意味する。移民労働者は、国際人権法のもとで特別の保護を受けると認識されている。

人権への影響を評価する

会社が関与する可能性のある人権への悪影響を識別し、評価するために行われる、人権に関するデュー・ディリジェンスの4つのステージの最初のもの。これには、人権への実影響(過去又は現在)と潜在的影響(将来において生じ得る影響)の双方、及び会社自体の活動を通じて生じる影響と取引関係を通じて生じる影響が含まれる。

取引関係

取引関係とは、企業が取引先、自社のバリューチェーン内にある事業体、及び自社の事業運営、製品又はサービスと直接的に結び付いている国有以外の、又は国有の機関との間に有する関係を指す。取引関係には、バリューチェーンの中における直接のサプライヤー以外との間接的な取引関係、ならびにジョイントベンチャーにおける少数株主及び過半数株主の立場も含まれる。

クラウドコンピューティング

ユーザーが、ローカルコンピュータ又はハードドライブに保存を行うのではなく、インターネットでハードウェア、ソフトウェア、ファイル及びサービスにアクセスすることを可能にする。

人権の取組実績の周知

企業の人権尊重責任という文脈においては、取組実績の周知とは、企業が実際及び潜在的な人権への影響に企業がどのように対処しているかを対外的に説明できる一連のプロセスのことである。影響を被るステークホルダーによって、又は彼らのために懸念が提起される場合には、このことは特に重要である。取組実績の周知はその形式、頻度、アクセスしやすさ、及び提供される情報の妥当性の点で、企業の及ぼす影響にふさわしいものであることが必要である。企業が深刻な人権リスクを有している、又は深刻な人権への影響を及ぼしている場合、企

業はそのリスクや影響にどのように対処しているかを公に正式に報告すべきである。

加担

加担という語には、法的な意味とそれ以外の意味がある。法律問題としては、ほとんどの国の法律は犯罪の実行への加担を禁止しており、多くが、このような事例における企業の刑事責任を認めている。国際的な刑法学で強調されていることを見れば、補助及び幫助に該当する基準は、「そのことを知りながら、犯罪の実行に実質的な影響を及ぼす実際的な援助又は奨励を行う」ことであることが示されている。法律以外の問題としては、企業は、例えば別の当事者が犯した侵害から利益を得ると見なされる場合に、その別の当事者の行為に「加担」していると認識され得る。

人権デュー・ディリジェンスのプロセスは、法律的な加担と共に法律以外の（又は共謀と受け取られる）リスクを明らかにし、適切な対応を生み出すはずである。

消費者向けワイヤレス事業者

ワイヤレス技術の助けを借りて、消費者に直接的にアクセス・サービスを提供する企業。

企業の人権尊重責任

企業の人権尊重責任とは、企業は他者の権利を侵害することを避けるべきであり、自社が関与する可能性のある悪影響に対処すべきであることを意味している。

二重用途品

民生用と軍事用の双方に利用することが可能な製品、サービス又は技術。

司法によらない苦情処理メカニズムの有効性

指導原則は司法によらない苦情処理メカニズムに関して8つの「有効性基準」を示している。苦情処理メカニズムは合法的、アクセス可能、予測可能、公平、透明で権利と矛盾せず、対話と主体的取り組みを基本とし、持続的学習の源泉であるべきである。これらの基準は概ねプロセスの質に関係するものであるが、結果は国際的に認められている人権に沿ったものであるべきである、という重要な要件を含んでいる（詳細については、指導原則31を参照）。

組み込み

組み込みとは、企業の人権尊重責任が組織全体にわたって推進されてその事業の価値観と文化に浸透することを確保するマクロレベルのプロセスと考えることができる。そのためには、全職員が企業の人権内規への取り組みを認識し、それが仕事の実施方法にどのように影響を及ぼすかを理解し、その取り組みを支えるような方法の訓練、権限付与及び奨励を受け、それが職場の中核的価値観に不可欠であると見なすことが必要である。組み込みは1つの継続的プロセスであり、一般的には企業トップからのトップダウンで推進される。（さらに、「人権内規へのコミットメント」及び「統合」を参照）

電気電子機器廃棄物

電気機器又は電子機器の廃棄物で、廃棄時に製品の一部分をなしているすべてのコンポーネント、部分組立品及び消耗品を含む。

輸出加工区(EPZ)

輸入材料が(再度)輸出される前にある程度の加工を受ける工業地区で、外国人投資家を誘致するために特別奨励策(租税免除など)が定められている。

固定回線

「地上回線」とも呼ばれる固定回線は従来から、金属線を通じての通話を可能にする国内電話網の一部である。電気通信企業は固定回線を通じてインターネットのブロードバンドサービスを提供することが多い。

重大な人権侵害

国際法には、重大な人権侵害についての一律の定義はないが、一般的には、集団虐殺、奴隷及びこれに類した慣行、略式裁判による、又は恣意的な処刑、拷問、強制による失踪、及び恣意的かつ長期の拘禁などの慣行が含まれよう。経済的、社会的及び文化的権利を含むその他の人権侵害も、たとえば大規模に行われている、又は特定の住民集団を標的にして行われている侵害などのように、深刻で組織的であれば重大な侵害と見なされる。

受入国

「受入国」という語は、ICT企業の活動が行われている国を定義するために用いられる。受入国は、その企業の本国、すなわちその本社のある国である場合もある。

人権活動家

個人として、又は他の人々と共に、平和的手段を通じて人権の促進又は保護のための行動を行う人々を指すために用いられる語。詳細については、この問題に関するOHCHRのウェブサイトを参照。

人権デュー・ディリジェンス

人権デュー・ディリジェンスとは、理性的で良識ある企業が人権への悪影響を特定し、防止し、これを緩和し、これにどのように対処しているかを説明するために従うべき、継続的なリスク・マネジメントのプロセスである。これには、人権への実際及び潜在的な影響の評価、評価結果の統合と評価を踏まえた行動、対応の追跡、及び影響への対処方法の伝達という4つの主なステップが含まれる。

人権方針

企業の最高のレベルで承認され、その企業が人権尊重に取り組んでいることを示す声明で、社の内外に伝達される。(さらに、「組み込み」及び「統合」を参照)

人権リスク

企業の人権リスクとは、企業の業務運営が人権への何らかの悪影響につながるリスクである。従って、潜在的な人権への影響と関係する。従来のリスク評価においては、リスクはある出来事のもたらす結果(その「深刻度」とその確率の双方を考慮する。人権リスクの場合には、深刻度が最も重要な要素である。確率は、一部の状況において潜在的な影響に対処する優先順位を決定するのに役立つという点で意義があろう(以下の「人権への深刻な影響」を参照)。重要なのは、企業の人権リスクとは、その業務が人権に突き付けるリスクである。これは、人権への影響への関与がその企業に突き付けるリスクとは別のものではあるが、これら2種のリスクはますます関連するようになっている。

統合

統合とは、特定の潜在的影響について判明した事項を取り上げ、その影響への対処、及び影響を防止する、又は緩和するための有効な措置の確保に企業内の誰を関わらせるべきかを特定するという、ミクロレベルのプロセスと考えることができる。企業の人権尊重責任をその企業の文化に「組み込む」というマクロレベルのプロセスが有効であれば、その会社は個々の影響を統合し、影響を踏まえて行動するという努力に成功する公算が大きい。(さらに「組み込み」及び「人権内規コミットメント」を参照)

知的所有権

発明、文学的及び美術的著作物、ならびに商取引において用いられる記号、名称、画像及び意匠などの知的創作物を指す。工業所有権及び著作権に関係する権利を含む。先住民の伝統的知識および独創的表現も知的所有権であるが、既存の法制によっては十分に保護されない場合がある。

国際的に認められた人権

指導原則はこれを、国際人権章典(世界人権宣言、市民的及び政治的権利に関する国際規約、及び経済的、社会的、文化的権利に関する国際規約を意味する)及び労働における基本的原則及び権利に関するILO 宣言に示されている基本的権利に関する原則と定義している。

インターネットの基幹サービス

このサービスがインターネットの「基幹」ネットワークを支え、インターネット・サービス・プロバイダー(ISP)間のデータの流れを可能にし、接続を提供している。これは、「卸売」のインターネット・アクセス、すなわちエンドユーザーにサービスを提供するためにISPが必要とする種々のサービスであると見なすことができる。

インターネット・プロトコル及びインターネット・プロトコル(IP)アドレス

インターネットに接続されている装置がデータの交換を行うことを可能にする一連の基準。こうした装置のそれぞれに、世界でただ1つのインターネット・プロトコル・アドレスがある。

インターネット・サービス・プロバイダー(ISP)

どのような手段によるものであれ、インターネットへのアクセスを提供する企業。IPSは銅線もしくはファイバー線を所有している、又は電波のスペクトルの一定部分を使用するライセンスをもっている、又は別会社から回線へのアクセスを賃借しているなどの場合がある。

主な人権リスク

会社にとっての主な人権リスクとは、最も危ういものとして突出しているリスクである。通例はその会社の属するセクターや業務環境に応じて異なる。指導原則は、企業は主な人権問題だけに集中して、生じる可能性のある他の問題を無視すべきではないことを明確にしている。だが主な人権リスクとは、論理的に考えれば、企業が主力を注ぐリスクとなろう。(国連OHCHRの「企業の人権尊重責任のための解釈の指針」では、最も「突出した」人権リスクとも呼ばれている。)

合法的な労働組合

労働者を代表するために存在し、組合員によって支配されている組織。

影響力(レバレッジ)

影響力(レバレッジ)とは、影響を及ぼす力をもつ優位性である。指導原則の文脈においては、企業が、人権への悪影響を引き起こしている、又はこれに寄与している別の当事者の誤った慣行に変化を生じさせる能力を指す。

マルウェア

私有のコンピュータ・システムにアクセスしてコンピュータの作動を混乱させ、かつ/又は機密情報を収集するために創作され、使用されるソフトウェア。マルウェアには、コンピュータウイルス、ソフトウェアの「トロイの木馬」や「ワーム」などが含まれる。

緩和

人権への悪影響の緩和とは、残る影響が是正を必要とするような悪影響の程度を引き下げられるために取られる措置を指す。人権リスクの緩和とは、一定の悪影響が生じる可能性を引き下げられるために取られる措置を指す。

ネットワーク管理サービス

ネットワークを介するデータの流れを監視し、制御することのできるサービス。

人権への悪影響

「人権への悪影響」は、個人が自らの人権を享受する能力をある行為が除去する、又は低減させる時に生じる。

業務レベルの苦情処理メカニズム

業務レベルの苦情処理メカニズム(OLGM)とは、影響を被るステークホルダーが救済を受けるために、ある企業が自らに及ぼしたと確信する影響について懸念を提起するための正式な手段である。企業は、苦情が早期に対処され、直接的に是正されるように、自社の活動によって悪影響を受ける可能性のあるステークホルダーのための有効なOLGMを確立する、またはこれに参加すべきである。このようなメカニズムは、司法による、又は国を基本とする他のプロセスへのアクセスを排除する、又は合法的な労働組合の果たす役割を損なうべきではない。OLGMは、問題がエスカレートする前に早期に問題を特定し、影響を受ける誰に対しても救済を提供する解決策を示すのに役立つはずである。(さらに、「司法によらない苦情処理メカニズムのための有効な基準」を参照)

パッシブ通信ネットワーク機器

これには、ネットワークの核を作り上げている携帯電話のアンテナ塔、固定の銅線や光ファイバー回線が府含まれる。

人権への潜在的影響

「人権への潜在的影響」とは、生じる可能性があるが、まだ生じてはいない悪影響のことである。

防止

人権への悪影響の防止とは、こうした影響が生じないことを確保するために取られる措置を指す。

プライバシー・バイ・デザイン

製品、サービス又は技術のライフサイクル(設計から処分まで)のすべての段階にプライバシーに関する配慮を組み込むという概念で、カナダのオンタリオ州の情報・プライバシー・コミッショナーによって開発され、データ保護プライバシー・コミッショナー国際会議によって世界的な枠組として採用されている。

是正/救済

是正及び救済は、人権への悪影響に救済を提供するプロセスと、悪影響に対抗できる、又はこれを修復することのできる実質的な成果の双方を指す。これら成果は陳謝、復旧、復帰、金銭的又は非金銭的な補償、刑罰(罰金など、刑事制裁であると、行政処分であるとかかわらない)など、及び禁止命令や繰り返して起きないことの保証などによる害の防止など、様々な形態を取り得る。

プライバシー権

人のプライバシー、家族、家庭又は信書への恣意的、不当、又は違法な干渉、及び人の名誉又は世評への攻撃に対する保護で、市民的及び政治的権利に関する国際規約の第17条、及び世界人権宣言の第12条に記載されている。

人権への深刻な影響

指導原則の注釈は、その規模、範囲及び是正不能性を参照して、人権への深刻な影響を定義している。このことは、その深刻さと、影響を被っている、又はこれから影響を受ける(たとえば、環境への害の後遺症などによって)人の数の双方が、該当する検討事項となることを意味している。是正不能性は、該当する3つ目の要素であるが、ここでは、影響を被った人が少なくとも影響が生じる前と同一、又は同等の状況にまで戻る能力が限定されることを意味して用いられている。こういった観点からは、金銭的補償はこうした回復を提供できる程度までしか意義がない。

ステークホルダー/被害者

ステークホルダーとは、組織の活動に影響を及ぼす、又はこれによって影響を受ける人を指す。影響を被るステークホルダーとは、ここでは特に、会社の業務、製品、又はサービスによって人権に影響を被った人を指す。潜在的に影響を被るステークホルダーとは、会社の業務、製品又はサービスによって人権への影響を被る可能性のある人である。

ステークホルダーの関与/との協議

ステークホルダーの関与又はステークホルダーとの協議とは、ここでは会社と潜在的に影響を被るステークホルダーの間で行われ、協力的アプローチによるものを含めて、会社がステークホルダーの関心と懸念に耳を傾け、理解し、これに対応できるようにするために行われる、継続的な相互の働きかけと対話のプロセスを指す。

国の保護義務

国の保護義務は、国が有効な方針、立法、規制及び裁決を通じて、その領土及び/又は司法管区の中において企業による人権侵害を防止、調査、処罰、是正するために適切な措置をとることを義務付ける。

半導体

コンピュータや携帯電話などの何千種類もの電子端末に入っているマイクロプロセッサ・チップに不可欠な部品。

ソフトウェア

ソフトウェアには、インストールだけを通じてその特性又は機能の変更または有効化が可能ならずすべての技術が包含される。

スロットル

インターネット接続をほぼ使用不能になるまで減速するプロセス。

人権実績の追跡

追跡とは、自社が人権リスク及び人権への影響に有効に対応したか否かを会社が監視し、評価するプロセスである。

ユニフォーム・リソース・ロケータ、又は「URL」

これは、ウェブのページ、サービス、ファイル、又はプログラムなど、インターネット上にあるいかなる種類の資料をも指す場合がある。

バリューチェーン

企業のバリューチェーンには、価値を付加してインプットをアウトプットに転換する活動が含まれる。これには、企業が直接又は間接の取引関係をもち、(a) その企業自身の製品又はサービスに寄与する製品又はサービスを供給するか、(b) その企業から製品又はサービスを受け取るかのいずれかである存在が含まれる。

脆弱性又は疎外化/弱い立場にある、又は本流から取り残されている人又はグループ

脆弱性は、個人の地位又は特性(人種、肌の色、性別、言語、宗教、出身国又は出身社会、財産、障害、家柄、年齢その他の資格など)、又はその置かれている状況(貧困又は経済的に不利な立場、ただ一つの天然資源への依存、識字能力の欠如、健康障害など)に由来する場合がある。こうした脆弱性は、規範、社会的慣習、又は法的な妨げによって強化される場合がある。弱い立場にある、又は本流から取り残されている人は、そうでない人たちよりも厳しく人権への悪影響を経験することが一般的である。こうした個人、又は彼らが属するグループは、悪影響が彼らに不当に及ばないこと、また適切に回避される、緩和される、又は補償されることを確実にするために、特別の、また必要であれば別の協議と緩和手段を必要とする場合がある。

ウェブ2.0

ウェブ2.0により、インターネット利用者は静的なウェブページの消費者であることをやめて、より双方向的なサービスを利用することへと移行することができ、多くの場合にブログやビデオ・コンテンツを(静的にではなく)よりダイナミックに管理するなど、様々なサービスの形と内容に貢献することができる。このことには、ソーシャルネットワーキングなどのように同一のサービスを利用してコミュニケーションを行うことによって、複数の利用者が互いに交流できることも含まれる。