



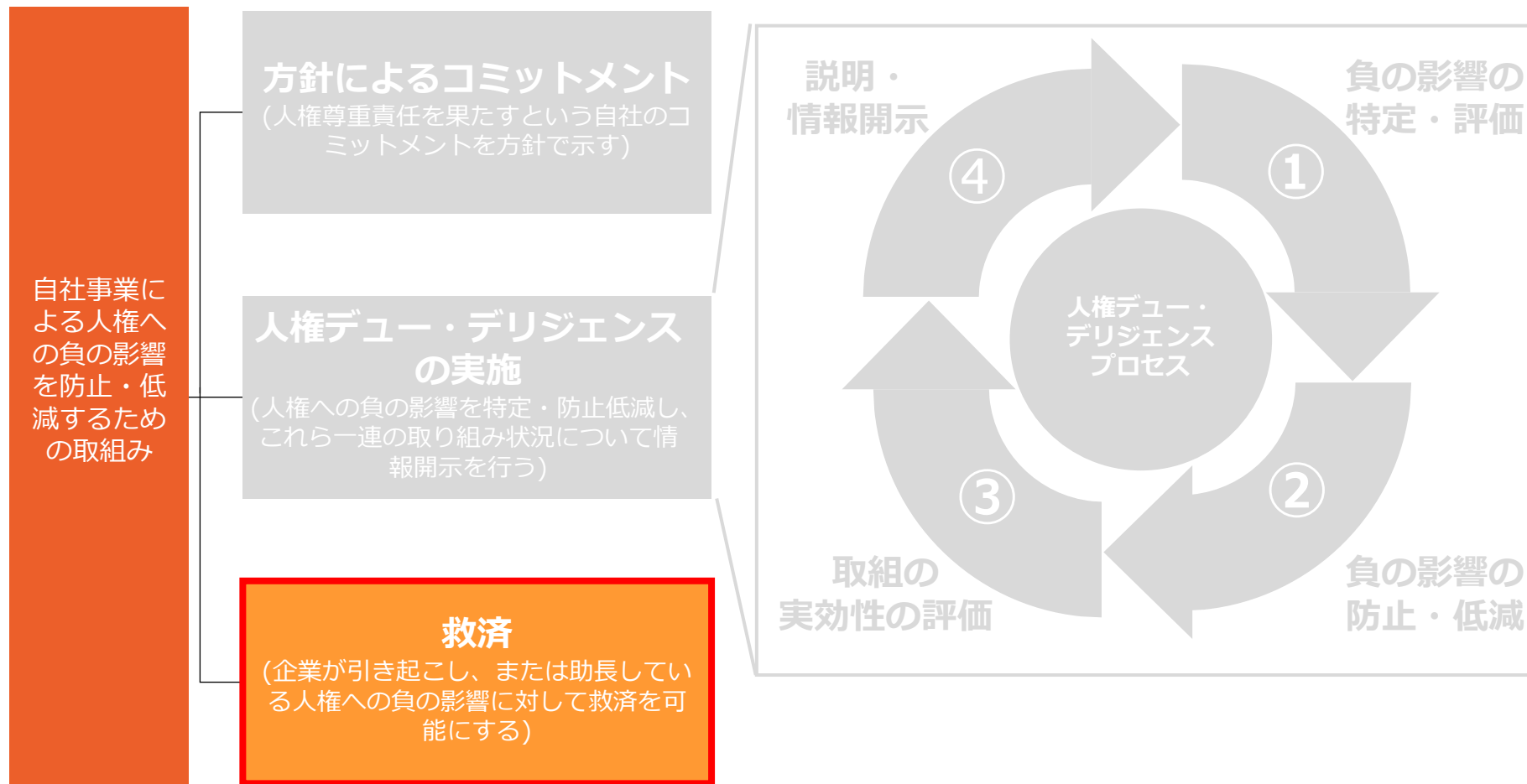
ENEOS

救済の取り組み

2025年度

人権尊重の取り組みの全体像

- ✓ 国連ビジネスと人権に関する指導原則（以下、指導原則）では、企業が人権を尊重の責任を果たすために、「方針によるコミットメント」「人権デュー・デリジェンスの実施」「救済」の取り組みを求めています。
- ✓ 今回は、企業が与える負の影響に対する救済の取り組みについて説明します。



- ✓ 自社が人権の負の影響を引き起こしている、助長していることが明らかになった場合、企業は被害を受けている人々を速やかに救済することが求められます。
- ✓ 自社の事業・製品・サービスが何らかの形で負の影響と直接関連している場合は、負の影響を引き起こし又は助長している企業に働き掛けることにより、その負の影響を防止・軽減するよう努めることが期待されます。

救済の具体例

救済の具体例としては以下の対応が挙げられる。

謝罪

原状回復

金銭的または
非金銭的補償

再発防止プロセスの構築・表明

再発防止の
要請

救済の対応事例

事例①

謝罪

原状回復

自社において、技能実習生との合意に基づかない家賃や光熱水費の天引き及び、夜間労働に係る割増賃金の未払いが発覚した。これらの事象に対応するため、技能実習生に謝罪し、天引きについての説明を丁寧に行った上で改めて合意を取得した。また、未払いとなっていた割増賃金を即座に支払った。

事例②

再発防止プロセスの構築・表明

自社の相談窓口にて性別・ジェンダーを理由とした差別が行われているとの苦情が寄せられた。これに対応するため、労働組合に依頼して、自社における差別に関する懸念について情報提供を受けたうえで、協議を行い、差別が今後生じないための予防策を検討し、速やかに実行した。

- ✓ 企業には、被害者を迅速に救済するための仕組みとして、自社の苦情処理メカニズムを構築するか、業界団体等が設置する苦情処理メカニズムに参加することが求められています。
- ✓ 指導原則では、**8つの要件**を満たした苦情処理メカニズムを構築することが推奨されています。また、制度の実効性の担保するために、**制度の利用者がいかなる不利益も受けないことを保証する仕組みの構築**が重要です。

苦情処理メカニズムに求められる8つの要件

正当性

適切な法的基盤と企業の倫理的責任に基づいて設計される

予測可能性

対応のプロセスや、各段階での目安となる所要期間が周知されている

透明性

当事者に対して運用状況や対応の詳細が適切に開示されている

継続的な学習源

運用の評価やフィードバックを収集し、適宜改善を行う

アクセス可能性

利用者であるステークホルダーすべてに認知され、必要なアクセス支援がなされている

公平性

通報者や被害者は、公平かつ中立な対応を受ける

権利適合性

通報者の状況や通報内容等を総合的に評価し、国際的な人権基準を踏まえて対応する

対話に基づくこと

通報者や被害者との対話を通じて問題を解決し、改善に取り組む

苦情処理メカニズムの例

- ✓ 企業において、苦情処理メカニズムを整備することが重要ですが、前頁で示す要件であるアクセス可能性や公平性を担保するために、国家・業界団体などのメカニズムを利用することもあります。

国家・業界団体等が設置する苦情処理メカニズム

企業・業界団体による苦情処理メカニズム

- ✓ ビジネスと人権対話救済機構（JaCER）
- ✓ 持続可能なパーム油のための円卓会議（RSPO）
- ✓ 責任ある鉱物イニシアチブ（RMI）等

国家による苦情処理メカニズム

- ✓ 司法的手続：裁判所による裁判
- ✓ 非司法的手続
 - 厚生労働省の個別労働紛争解決制度
 - OECD多国籍企業行動指針に基づき外務省・厚生労働省・経済産業省の三者で構成する連絡窓口(National Contact Point)
 - 法務局における人権相談及び調査救済手続
 - 外国人技能実習機構における母国語相談

出典：[法務省 今企業に求められる「ビジネスと人権に関する調査研究」報告書「ビジネスと人権」への対応 詳細版](#)