



# ビジネスと人権、 求められるリスク管理

連載

## 人権の救済メカニズム

国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」（以下、指導原則）は、人権侵害を受けたライツホルダーが確実に救済メカニ

## 7 求められる救済の枠組み



ディレクター  
**三尾 仁志**



PwCコンサルティング  
パートナー  
**永野 隆一**

ズムにアクセスできることを国家に求めると同時に、企業に対しても実効的な救済（苦情処理）メカニズムを構築することや、これに参加することを求めている。  
国家の救済の枠組みは、司法

的メカニズムと非司法的メカニズムに大別される。後者については、日本では厚生労働省の個別労働紛争解決制度や、OECD多国籍企業行動指針に基づいて外務省・厚生労働省・経済産業省の3者で構成する連絡窓口（NCP = National Contact Point）、法務局における人権相談・調査救済手続き、外国人技能実習機構における母国語相談等が存在する。

国家や企業が提供する救済の具体例として、指導原則や日本政府のガイドライン等の各種の指針類は、謝罪、原状回復、金銭的または非金銭的な補償、再発防止プロセスの構築・表明、サプライヤー等に対する再発防止の要請等を挙げており、ライツホルダーの視点から、適切な救済の種類または組み合わせが選択されるべき、としている。

### 救済メカニズムが 充足すべき要件

各種の指針類は、国家や企業が提供する救済メカニズムが具備すべき八つの要件を示している（図表）。

正当性や公平性、権利適合性に加え、利用可能性、予測可能性、透明性といった要件の充足が求められている背景には、「救済の申立人が社会的に弱い立場にあつて、国家や企業と対等な立場にはない可能性に配慮すべき」との考え方が存在する。

この点に関し、指導原則は、「社会的弱者になるリスクまたは社会的に取り残されるリスクの高いグループや住民に属する個人の権利とニーズ及び直面する課題に特別な注意を払い、同時に男女が直面する異なるリスクにも相当の注意を払いつつ、差別なく実施されるべき」という認識を示している。金融機関は、玉石混交の申し立てに直面し得るとしても、申立人が社会的に弱い立場にある可能性を念頭に、間口の広い救済メカニズ

〔図表〕 救済メカニズムが具備すべき8つの要件

正当性	公正に運営され、信頼されている
利用可能性	広く周知され、言語等の面で適切な支援が提供されている
予測可能性	所要期間、手続きの種類といったプロセスが明確である
公平性	十分な情報を提供された状態で、助言や専門知識へのアクセスが確保されている
透明性	手続きの経過について十分説明し、公共の関心に応える情報を提供する
権利適合性	国際的に認められた人権の考え方と適合している
持続的な学習源	救済メカニズムを改善し、将来の苦情や人権侵害を予防するための教訓を得る
対話に基づく	制度設計や成果について、ステークホルダーとの対話を重視する

〔出所〕 国連「ビジネスと人権に関する指導原則」をもとに筆者作成。

ムの構築に努める必要がある。救済メカニズムを持統的な学習源と位置付け、制度設計や性格についてステークホルダーとの対話を重視することが求められている背景には、「救済メカニズムの活用を通じ、人権デューデリジェンスの向上を目指すべき」との考え方が存在する。この点に関し、指導原則の解説

では、「負の影響を直接受けている人々からの申し立ての傾向やパターンを分析することで、企業が組織体制の問題を特定し、その後の慣行を修正し、負の影響の深刻化を回避できる」との見方が示されている。金融機関は、人権デューデリジェンスによって負の影響を特定・防止・軽減することには限界があることを踏まえ、動的

にその改善を図っていく観点から、救済メカニズムの制度設計を行う必要がある。なお、金融機関では、従業員等に対する差別やハラスメントなどに関する内部通報制度やお客さま窓口などを整備し、実態として、そうしたチャネルから人権への負の影響に関

する申し立てを受けている場合が少なくない。既存の枠組みの守備範囲を明確化し、全体として指導要件が求める要件を満たすよう、ライツホルダーの申し立てを体系的に処理できる枠組みを整備していく必要がある。

どのような状況で救済を提供すべきか

指導原則や日本政府のガイドラインでは、「企業は、自社が人権への負の影響を引き起こし、または、助長していることが明らかになった場合、救済を実施し、または、救済の実施に協力すべき」とされている。他方で、「自社の事業・製品・サービスが負の影響と直接関連しているのみの場合は、救済を実施することまでは求められず、負の影響を引き起こした、または助長した他企業に働きかけることにより、負の影響を防止・軽減しよう努めるべき」ともされている。つまり、企業の救済提供

義務は、どのような経路で負の影響を及ぼしているかにより異なってくる。

金融機関にとって難しいのは、投融資先の企業が人権への負の影響を及ぼしている場合に、金融機関として負の影響を助長しているのか、それとも直接関連しているのかの線引きが必ずしも明確ではない点である。この点に関し、国連の人権高等弁務官事務所は、「金融機関の投融資が人権侵害の誘因を与えていることが明らかな場合や、金融機関として長期に人権侵害が継続していることを把握しているにもかかわらず、適切なエンゲージメントを行っていない場合などは、人権への負の影響を助長していると解釈されることがある」との見解を示している。こうした整理も参考に、金融機関は申し立て内容を精査し、救済提供義務の有無を判断していく必要がある。

