

通報受付窓口（グリーンバンス・メカニズム）の 設置について

2022年10月5日 第6回持続可能な調達ワーキンググループ

公益社団法人
2025年日本国際博覧会協会
企画局 持続可能性部 企画課

1. 通報受付窓口（グリーンバンス・メカニズム）の設置について
2. 東京2020大会における通報受付窓口の概要
3. 日本企業におけるグリーンバンス・メカニズムの事例等
4. 通報受付対応要領（案）について
5. 助言委員会（案）について
6. 今後の進め方について

1. 通報受付窓口（グリーンバンス・メカニズム）の設置について

- 博覧会協会が2022年6月に策定・公表した「持続可能性に配慮した調達コード」（以下、「調達コード」という。）においては、**調達コードの不遵守に関する通報（調達コードの不遵守又はその疑いを生じ得る事実をその内容とするもので、サプライチェーンにおけるものを含む。以下、単に「通報」という。）を受け付け、これに適切に対応するため、通報受付窓口を設置することとしている。**
- 博覧会協会は、通報を受けた場合、当該通報の対象となっているサプライヤー等に対して事実確認を求めるほか、調達コードの不遵守又はその疑いがあると認められる場合等には、必要に応じて、改善措置の要求等を行い、又はサプライヤー等と関係するステークホルダーとの間のコミュニケーションの促進等を図ることも含め、それらが解決するよう必要な対応を行うこととしている。
- 本日は、通報受付窓口（グリーンバンス・メカニズム）の設置及び運用に関して、ご議論をお願いしたい。

- 通報受付窓口の設置に関してこれまでの持続可能性有識者委員会及び持続可能な調達ワーキンググループにおいて委員からいただいた主な意見は次のとおり。

持続可能性有識者委員会における意見

- **尊重・保護・救済という人権の枠組みのうち、グローバルのビジネスでは救済に軸足が置かれている中で、苦情処理メカニズムの構築は重要**である。
- 苦情処理メカニズムにおいて、**透明性を上げることが重要**である。東京オリンピック・パラリンピックでは受け付けたクレームの件数も少なく、実際どれだけワークしたのか心もとない部分もある。そうしたことも検証した上で、どの様なことが関心事として集まっているのか、事務局でオープンにしながら調達コードを育てる仕組みとなれば良い。

持続可能な調達ワーキンググループにおける意見

- 苦情処理に関する対応は、パビリオン運営主体が大きな影響力を持つため、協会と協働で取り組むとよいと思う。
- 苦情処理の体制・体系について、**受付処理・説明・公表など、どのような考え方で整理をするのか、専門家の関与のあり方をどのように想定するのかなど、もう少し詰めなければいけないのではないか。**
- グリーバンス・メカニズムについては、サプライヤー側から見たときに何が求められるのかということをより明確にしていくといいのではないか。
- 通報窓口に関しては、東京2020大会のときは窓口が東京都と組織委員会の両方にあったが、**今回は一つにまとめて社会から活用してもらいやすい形になればいい。**
- 通報受付窓口については、**通報したい方が通報しやすい仕組みを1か所わかりやすく作ってほしい。**

通報受付窓口（グリーンバンス・メカニズム）とは

- 企業等においては、自社の影響力を行使できる範囲で、責任ある企業行動及びサプライチェーン推進を実現するため、サプライチェーンにおける課題を含めた、様々なステークホルダーの苦情申立や問題提起に対して、より能動的に対処するための苦情処理・問題解決制度（グリーンバンス・メカニズム）の強化が期待されている。

（参考：責任ある企業行動及びサプライ・チェーン推進のための対話救済ガイドライン（第1版））

- 持続可能性に配慮した調達コードに係る通報受付窓口（グリーンバンス・メカニズム）は、人権に関する通報のみを対象とするものではないが、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」において示されている「非司法的苦情処理の仕組みの実効性基準」を踏まえつつ、**調達コードの不遵守の改善を図り、負の影響を受けたステークホルダーを救済するために整備する苦情処理・問題解決のための仕組み。**

2. 東京2020大会における通報受付窓口の概要

公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会

「持続可能性に配慮した調達コード」に係る通報受付窓口 業務運用基準

1. 趣旨
2. 目的
3. 基本原則
4. 実施体制
5. 対象案件
6. 通報の受付期間
7. 通報の手段
8. 通報の内容
9. 通報受付窓口における案件処理のプロセス
10. その他の情報提供等
11. 情報公開
12. 調達ワーキンググループへの報告
13. 広報

目的

- 調達コードの不遵守に関する通報を受け付け、それらの迅速かつ適切な**解決に向けて必要な対応**を、**公平かつ透明性をもって実施**すること。
- 特に、調達コードの不遵守を理由として生じた問題に関して、当事者等の合意に向けて**当事者間の建設的な対話を促進**するなどして、適正な改善を図ること。

基本原則

- 「ビジネスと人権に関する指導原則」において「非司法的苦情処理の仕組みの実効性基準」として示されている、正当性、利用可能性、予測可能性、公平性、透明性、権利適合性、持続可能な学習源、関与と対話を基本原則とする。

実施体制

(1) 東京2020組織委員会

- 調達コードに係る通報受付窓口を設置し、その運用業務を実施。
- 通報受付窓口の運用に当たり、必要に応じて、関係するサプライヤー、ライセンサー及びそれらのサプライチェーンに対して、通報処理の円滑な実施に協力するよう要請。

(2) 助言委員会

- 東京2020組織委員会は、通報受付窓口の運用にあたり、その中立性・公平性を高めるため、有識者で構成される助言委員会を設置。
- 助言委員会は、個々の通報案件の処理にあたり、中立の立場から助言等を行う。

(3) 持続可能な調達ワーキンググループ（調達WG）

- 通報受付窓口における通報の受付、処理等の状況について、東京2020組織委員会より報告を受け、通報受付窓口が効果的に運用されるよう、東京2020組織委員会に助言。
- 助言委員会の委員の人選についても、調達WGに、専門的知見に基づく中立的立場からの意見を聴いた上で決定。

対象案件

- 東京2020組織委員会の調達する物品・サービス及びライセンス商品（以下、「調達物品等」という。）に関する案件であって、且つ、調達コードの不遵守に関する通報（調達コードの不遵守又はその疑いを生じ得る事実をその内容とするもの）について取り扱うことができる。
- ただし、以下に該当する案件は対象としない。
 - 他の紛争処理手続において係争中であって、当該紛争処理手続と本通報受付窓口業務における手続の争点が実質的に同一であることにより、本基準の目的に照らし本通報受付窓口業務における手続を開始する必要がないと認められる場合
 - 実質的に同一の案件について既に本通報受付窓口業務における手続が行われている場合。ただし、新たな事実に基づく通報はこの限りではない。
 - 悪意のある通報、非常に些細な事案に関する通報、あるいは、競争有利を得るために作られた通報その他本通報受付窓口業務における手続を開始することが明らかに適切でないと思われる場合

通報の受付期間

- 2018年4月2日から2021年11月30日まで。 ※東京2020大会の延期に伴い延長。

通報の手段

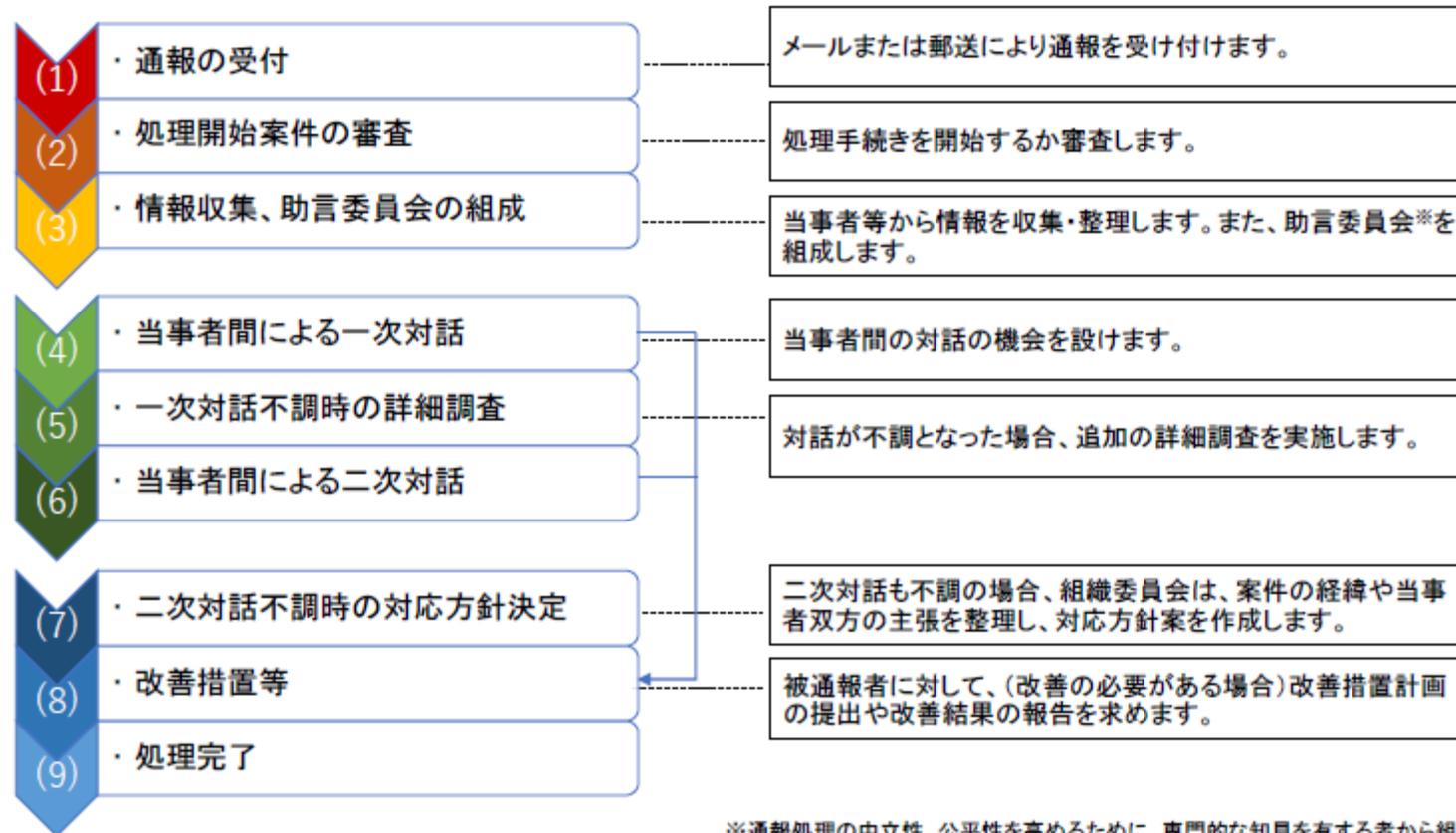
- 通報は、書面にて、東京2020組織委員会が指定する専用のメールアドレス（またはウェブサイト）にて受け付け。ただし、メールアドレス等にアクセスできる環境にない者については、東京2020組織委員会が指定する場所への郵送によって通報できる。
- 通報の言語は原則として日本語又は英語。他の言語についても可能な範囲で対応。

通報の内容

- 通報者の氏名・住所・連絡先
- 被通報者（調達コードの不遵守（又はその疑いを生じ得る事実）を生じさせていると考えられる者）に関する情報（被通報者の氏名又は名称、住所・連絡先、東京2020組織委員会が調達する調達物品等を特定するに足る情報、通報者と被通報者との関係）
- 通報者に対して生じた現実の負の影響又は将来発生する相当程度の蓋然性があると考えられる負の影響の具体的内容
- 通報者が考える不遵守の具体的事実及び当該不遵守の対象となる調達コードの条項
- 調達コード不遵守と負の影響の因果関係
- 通報者が期待する解決策
- 被通報者との対話の事実
- 他の紛争処理手続において係争中の案件、又は、本通報受付窓口業務における手続が行われている案件、に該当するか否か（該当する場合はその具体的内容）
- 代理人を介して通報を行う場合には、代理人を介して通報を行う必要性を記載し、通報者が代理人に対し授権していることの証憑を添付

通報受付窓口における案件処理のプロセス

- 通報受付窓口における案件処理の標準的なプロセスは次の図のとおり。



※通報処理の中立性、公平性を高めるために、専門的な知見を有する者から組成され、当事者や組織委員会に対して助言等を行う組織

出典：「持続可能性に配慮した調達コード」に係る通報受付窓口について
(東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 総務局 持続可能性部)

その他の情報提供等

- 東京2020組織委員会の調達物品等に関するものである限り、「対象案件」にある要件を満たさない情報や、通報ではないがメディアを通じて東京2020組織委員会にもたらされる情報等の提供についても、調達コード不遵守の有無（可能性）及びその程度、情報の具体性、不遵守により生じる負の影響の重大性、緊急性又は安全性等を考慮し、東京2020組織委員会が相当と判断する場合は、本基準に定めるのと同様の手続によりその解決を図る場合がある。

情報公開

- 通報者が公開を望まない場合を除き、受け付けた通報等の概要、処理手続の状況、結果の概要を、そのウェブサイト上において、**原則として公開**。ただし、中傷目的等悪意のある通報や、競争有利を得るために作られた通報等、公開が適切でないと判断される情報については、公開しない。
- 情報は定期的に更新。なお、情報の公開にあたっては個人のプライバシー等に十分配慮。
- ウェブサイトで公開される情報の言語は、日本語及び英語。

調達ワーキンググループへの報告

- 通報処理案件について定期的に通報の受付状況、処理状況等を取りまとめ、調達WGに報告。

広報

- 業務運用基準をウェブサイトに公開。
- 調達コードに係る通報受付窓口のパンフレット等を作成し、労働組合や事業者団体のネットワーク等も活用して配布・周知するなどして、通報受付窓口の存在・活動内容が広く認知されるよう努める。

- 東京2020組織委員会の通報受付窓口では、2021年11月末までに**18件の通報を受け付け**。
 - 受付期間中に受信したメールは116件。多くは組織委員会に対する営業目的のもの。
 - 18件の通報のうち、社会（労働・人権）に関するものが10件、環境（木材・パーム油）に関するものが6件、その他のものが2件。
 - 2021年11月末までに対応完了済みの14件のうち、12件は3か月以内に処理が完了。

通報の受付・処理の状況（2021年11月末時点）

通報の方法	通報の言語	通報者の属性	処理にかかった時間
メールのみ：14件 郵送のみ：3件 メール及び郵送：1件	日本語：13件 英語：5件 その他の言語：0件	個人：3件 団体：15件	1か月以内：6件 1～3か月：6件 3か月以上：2件 (2021年11月末時点で対応完了済みの14件が対象)

(出典：公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 持続可能性大会後報告書)

- 東京2020組織委員会の「持続可能性大会後報告書」においては、「ビジネスと人権に関する指導原則」の「非司法的苦情処理の仕組みの実効性基準」に沿って、通報受付窓口の取り組みと課題が整理されている。主な課題は次のとおり。

正当性

- 通報への対応の基本的なルールとして、業務運用基準を作成し、公表しました。ただ、実際に受け付けた通報では、対象となるモノやサービスも、問題が指摘されるサプライチェーンの段階・場所や指摘内容、関係する事業者も様々であったため、どのように進めるのが効果的か悩むこともありました。
- 専門家による助言委員会からの助言を受けることで、公正性、中立性の確保を図りました。通報の指摘に対して確認をどこまで実施すべきか悩ましい場合など、助言委員会から専門的中立的視点からの助言を受けることは有益でした。助言委員会委員を複数にする場合もありましたが、より多角的な視点で議論ができる一方、調達コードの規定内容や本窓口の仕組みについて委員間の理解を揃えることなどに苦労がありました。

利用可能性

- 当初は、組織委員会の調達したモノやサービスに関するものでないなど、手続きの対象外である案件が多くありました。その理由として、仕組みが十分理解されていなかったことも考えられたため、制度の対象や、手続を進めるためにどのような情報が必要か等について簡潔に分かりやすい言葉で解説する資料を作成しました。しかしながら、必要な情報を的確に入力してもらうためには、通報フォームの項目や説明をより平易なものにすべきでした。また、通報フォームについては、負の影響を受けた労働者等からの通報を想定した作りになっていましたが、実際の通報としては第三者からの通報が多くあったため、第三者通報用のフォームを用意すべきだったと思われる。
- 一次製品の生産現場に対する認証制度（FSC®やRSPOなど）や途上国での開発プロジェクトなどが設置する苦情処理メカニズムなどとは異なり、組織委員会の通報受付窓口は、サプライチェーンの最下流に設置されることになるため、サプライチェーンを何段階も遡った上流にある現場の問題だと、対応するのにかなりの時間がかかる可能性があります。通報受付窓口は、強制的な捜査ができるような仕組みではなく、非国家基盤・非司法的な仕組みとしての限界もあります。こうした特性を通報者に向けて提示しておくべきだったと思われる。
- 実際の調達が行われてから相当の時間が経過した時期に通報が来ることもありましたが、時間が経つほど事実確認が難しくなる可能性が高まるので、問題をより迅速に解決するためには、早目の通報が重要であることを周知しておくべきだったと思われる。

予測可能性

- 通報の指摘・主張や情報の質量は様々であり、それらの把握理解だけでも時間と労力がかかります。通報者とのやり取りや内部での確認などに時間がかかってしまうこともありました。そのため、業務運用基準で示す標準処理期間どおりに進まないことが多くありました。

透明性

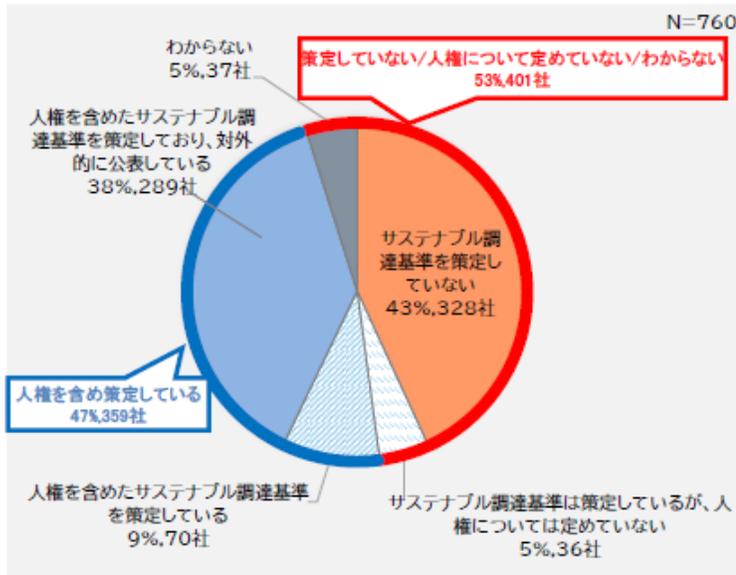
- 企業の営業秘密を侵害しないため、通報者に一部の情報が開示できず、通報者の納得のいく説明が難しい場合があります。この点も含め、この仕組みで難しい点などについて、もっと分かりやすく提示しておくことが必要だったと思われる。

3. 日本企業におけるグリーンバンス・メカニズムの事例等

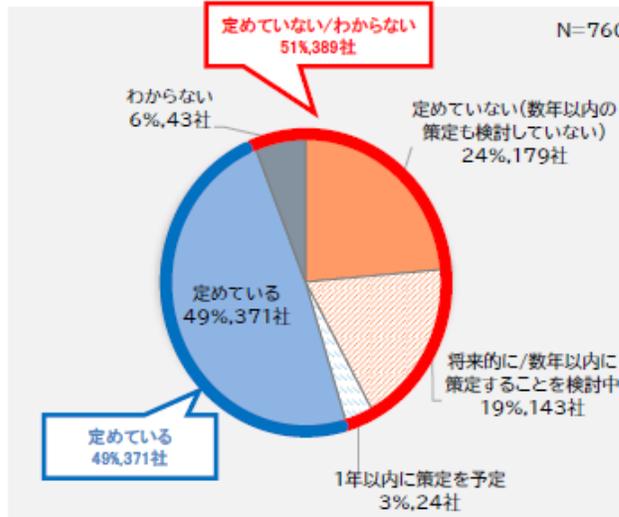
日本企業における救済・通報体制の整備状況等

- 経済産業省・外務省の「日本企業のサプライチェーンにおける人権に関する取組状況のアンケート調査」集計結果」（2021年11月）によると、**サステナブル調達基準を設定している企業は約5割。**
- **被害者救済・問題是正のためのガイドライン・手続を定めている企業は、全体の約5割。そのうち、9割強は企業内に通報窓口を設けている。**

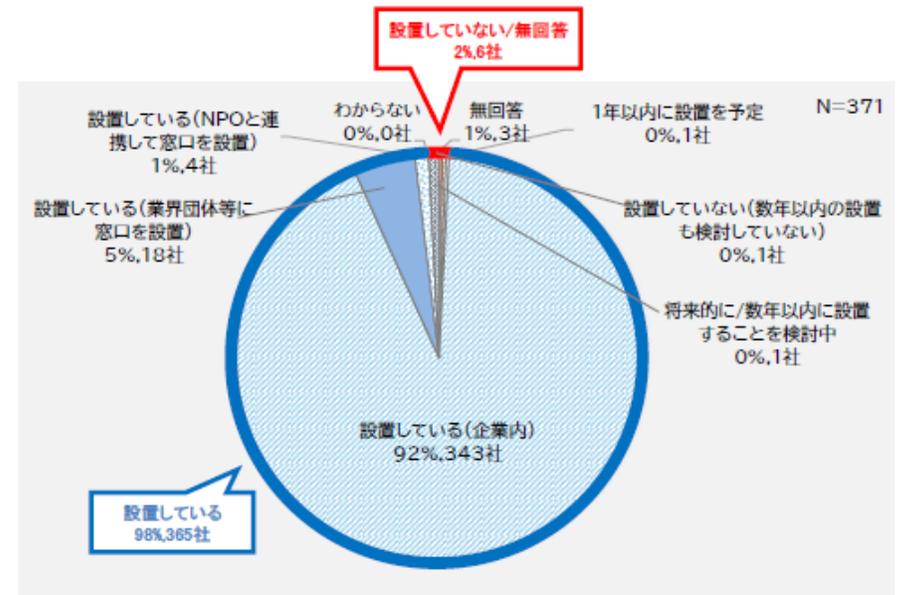
・ サステナブル調達基準を策定していますか。さらに、その中で人権についても基準を定めていますか。



・ 人権侵害が発覚した際の、被害者救済と問題是正のためのガイドライン・手続(苦情処理・救済メカニズム)を具体的に定めていますか。

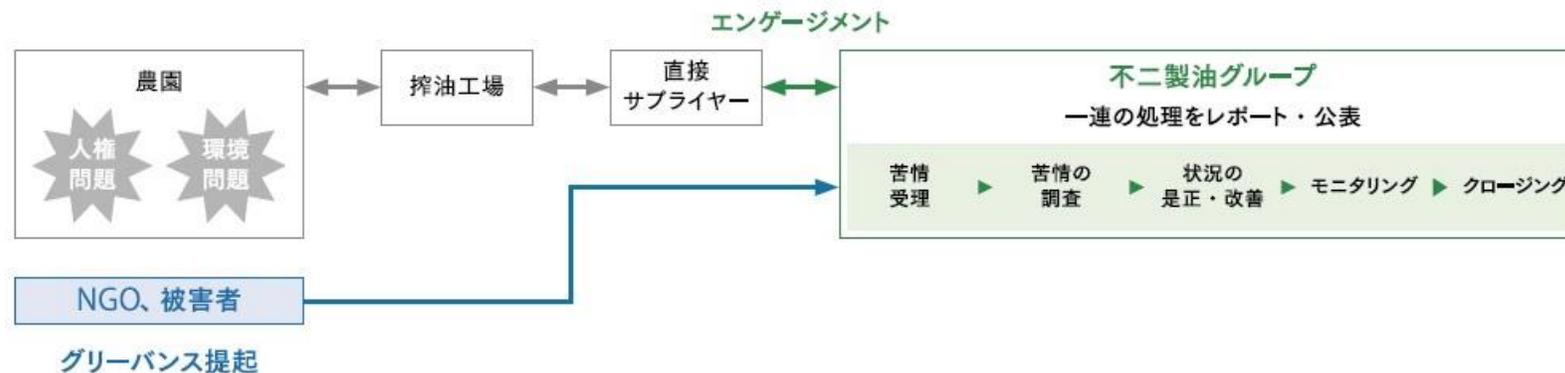


・ 人権侵害に関する通報窓口を設置していますか。



(出典：「日本企業のサプライチェーンにおける人権に関する取組状況のアンケート調査」集計結果」（経済産業省・外務省）)

- 不二製油グループは、2016年3月に「責任あるパーム油調達方針」を策定。（それ以降、「責任あるカカオ豆調達方針」（2018年8月）、「サプライヤー行動規範」（2021年4月）、「責任ある大豆、大豆製品の調達方針」及び「責任あるシアカーネルの調達方針」（2021年6月）などを順次策定。）
- **2018年5月にはパーム油調達方針を実現する目的で、グリーンズメカニズムを構築。**透明性の高いグリーンズ対応を目指し、同社グループウェブサイト「不二製油グループグリーンズWEBページ」を設置。「**グリーンズプロシージャ（苦情処理手順書）**」、「**グリーンズ受付窓口**」、「**グリーンズリスト（進捗状況一覧表）**」等を公開。
- 2022年6月29日更新のグリーンズリストには、「責任あるパーム油調達方針」に基づくグリーンズプロシージャに従って登録された266件の苦情処理案件が掲載されている。



(出典URL： <https://project.nikkeibp.co.jp/ESG/atcl/column/00007/042100022/>)

イオンの事例 (参考：イオン株式会社ウェブサイト)

- イオンは、2003年に独自の「イオンサプライヤー取引行動規範（イオンサプライヤーCoC）」を制定。2019年3月、社会課題の変化に対応し、イオンサプライヤー取引行動規範を改訂。
- **2021年1月、取引先及び取引先の従業員からの相談・通報を受付する「お取引先さまホットライン」を開設。**「お取引先さまホットライン」は、相談者が気軽に声を挙げ、相談者に寄り添った対応を図るため、**総合窓口は、第三者機関であるNGO（一般社団法人ASSC）が担っている。**「お取引先さまホットライン」のウェブページを設置し、**対応フロー、相談フォーム、スマートフォンアプリ、事業者・従業員向け資料等を公開。**
- お取引先さまホットラインの受付状況（2021年度）として、国内サプライチェーンから、長時間労働や、職場でのハラスメント、環境に関する相談を受け、対応をしたことなどが公開されている。



(出典URL : <https://www.aeon.info/sustainability/contact/>)

- ANAグループは、2020年度に、従来の調達方針を見直し、「調達基本方針」と「サプライヤー行動指針」とで構成される「ANAグループ調達方針」を新たに策定。
- **ステークホルダーからの懸念や苦情を受け付けることのできる複数の窓口を設置**。ANAグループのサプライチェーン上で働く労働者を対象として2020年11月に設置された**苦情処理窓口は、第三者（経済人コーポラティブ会 卓会議日本委員会（CRT Japan））が提供・運用**。
- ウェブページで相談窓口などを通じて受け付けた懸念や苦情に対する対応の詳細（是正状況）などを公開。

名称	主な対象	内容
苦情処理窓口 「Ninja」	ANAグループのサプライチェーン上で働く労働者	ANAグループのサプライチェーン上で働く労働者（グループ会社従業員の利用を妨げるものではない）を対象とし、人権侵害に関する声を受け付けています。これは、第三者であるCRT日本委員会が提供・運用する窓口であり、7か国語でアクセス可能であり、不利益を恐れずに匿名で利用することができます。（本人が希望すれば実名での通報も可能）利用者は問題を提起し、ANAグループはその問題に係る方針の有無ならびに利用者がその問題に対するさらなるアクションをとるための窓口情報を2か所以上回答します。当窓口は、利用者が問題に対する相談窓口が分からずに問題が深刻化することを防ぐことを狙っています。
内部通報窓口 「ANAアラート」	主にANAグループ従業員	派遣社員などを含むANAグループの業務を担っている全役職員、退職者に加えて取引先の役職員も利用可能です。相談者およびその関係者のプライバシーを保護し、相談または事実関係の確認に協力したことを理由に不利益な取り扱いが行われないことを約束しています。外部の弁護士事務所にも通報窓口を設けるとともに、英語による受付体制も整えています。
「ANAご意見・ご要望デスク」	お客様	ANAのサービスを利用されるお客様を対象に、ANAのサービスに関する問い合わせだけでなく、人権等に係るご懸念やご意見も承ることが可能です。問い合わせの手段は電話、メール、手紙から選ぶことができ、英語にも対応しています。
「株式・投資家情報に関するお問い合わせ」窓口	株主様	株主様を対象とした窓口を用意し、電話での対応を行っています。

(出典URL : https://www.ana.co.jp/group/csr/human_rights/remedies/)

日本企業におけるグリーンバンス・メカニズムの事例（まとめ）

- 「ビジネスと人権に関する指導原則」において要求されていることもあり、グリーンバンス・メカニズムを導入している日本企業は多くある。各企業において段階的に取り組みが進められている。
- 通報受付窓口は企業内に設置しているケースが大半であるが、業界団体等に窓口を設置している事例やNGOと連携して窓口を設置している事例など第三者機関が関与しているケースもあり。
- ウェブサイト上において受け付けた通報等の概要や対応の状況等を公開している事例が多く見られる。
- グリーンバンス・メカニズムの対象者の範囲については、従業員や取引先に限定している事例もあれば、全てのステークホルダーを含める事例もある。
- 通報受付の方法は、メール、文書、電話等が多く、アプリを使用する方法も見られる。

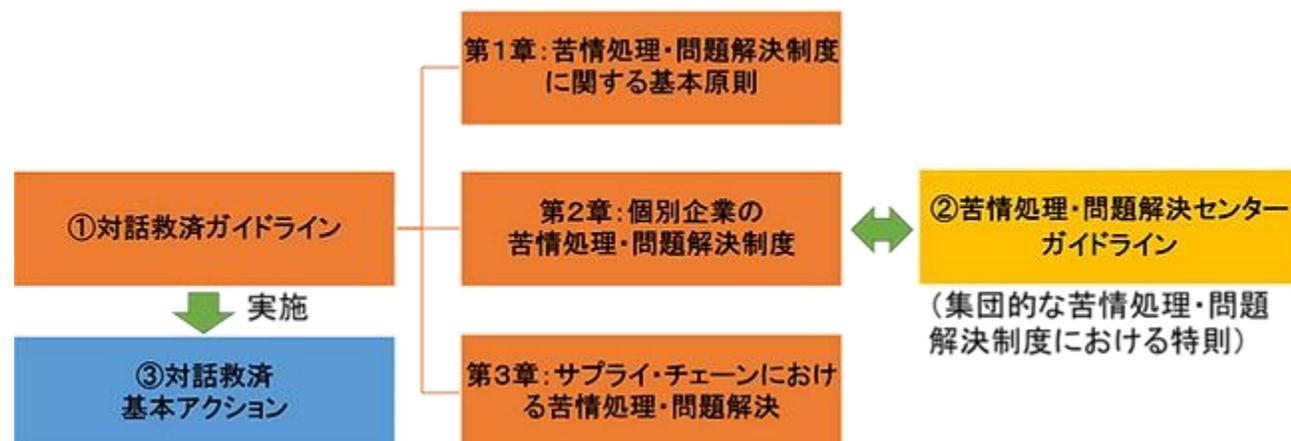
<参考> 対話救済ガイドライン（1/2）

- ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク（BHR Lawyers）及びグローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン（GCNJ）を中心として、マルチステークホルダー関係者から構成される「責任ある企業行動及びサプライチェーン研究会」が、「責任ある企業行動及びサプライチェーン推進のための対話救済ガイドライン」を2019年12月に策定。
- ガイドラインは、日本企業を対象として、ビジネスと人権に関する国連指導原則、OECD多国籍企業行動指針、ILO多国籍企業宣言などの国際規範が要請する苦情処理メカニズムの要件や基本アクションを具体化したもの。
- 企業と社会の建設的な対話の促進、苦情処理・問題解決制度の強化及び救済へのアクセスの確保を目的とするもの。
- また、ガイドラインは、東京2020のレガシーの発展、ビジネスと人権に関する国別行動計画の内容の豊富化、日本企業のESG取組の効果的な情報発信に貢献することも意図。

（参考：[BHR Lawyers Networkウェブサイト](#)）

<参考> 対話救済ガイドライン (2/2)

- 対話救済ガイドラインは、4つの文書（①序論、①対話救済ガイドライン（本文）、②苦情処理・問題解決センターガイドライン（集团的苦情処理・問題解決制度における特則）、③対話救済基本アクション）から構成。対話救済ガイドラインの関係・構造は次の図のとおり。



(出典URL : <https://www.bhrlawyers.org/erguidelines>)

- ①対話救済ガイドライン（本文）は、苦情処理・問題解決制度に関する基本原則、個別企業による苦情処理・問題解決制度の整備に関する実務指針（ガバナンス、手続のフローの例など）、サプライ・チェーンにおける苦情処理・問題解決に関する実務指針などを提示。
- ②苦情処理・問題解決センターガイドラインは、複数の日本企業が利用可能な苦情処理・問題解決メカニズムとして「苦情処理・問題解決センター」を設置する場合の留意点、ガバナンス、手続のフローの例などを提示。

4. 通報受付対応要領（案）について

通報受付対応要領（案）について

- 博覧会協会において、**「持続可能性に配慮した調達コード」に係る通報受付窓口を設置するにあたって、実施体制、対象案件、案件処理のプロセスなどを含む通報受付対応要領を策定することとしたい。**
- 通報受付対応要領（案）の検討に際し、東京2020大会の通報受付窓口業務運用基準を踏まえるとともに、日本企業における事例等も参考にしつつ、**大阪・関西万博にふさわしい通報受付窓口（グリーンバンス・メカニズム）の設置及び運用に関して、ご議論をお願いしたい。**

持続可能性に配慮した調達コードに係る通報受付対応要領（案）の構成

- | | |
|------------|--------------------------|
| 1. 趣旨 | 8. 通報の手段 |
| 2. 目的 | 9. 通報の内容 |
| 3. 基本原則 | 10. 通報受付窓口における案件処理のプロセス |
| 4. 実施体制 | 11. 情報公開 |
| 5. 対象案件 | 12. 持続可能な調達ワーキンググループへの報告 |
| 6. 通報者の要件 | 13. 広報 |
| 7. 通報の受付期間 | |

- 通報受付窓口の目的や基本原則は妥当か。

1. 趣旨

- 博覧会協会は、調達コードに係る通報受付窓口を設置するとともに、通報受付対応要領を定める。

2. 目的

- 調達コードの不遵守に関する通報を受け付け、それらの迅速かつ適切な解決に向けて必要な対応を、公平かつ透明性をもって実施すること。
- 特に、調達コードの不遵守を理由として生じた問題に関して、当事者等の合意に向けて当事者間の建設的な対話を促進するなどして、適正な改善を図ること。

3. 基本原則

- 国連「ビジネスと人権に関する指導原則」において「非司法的苦情処理の仕組みの実効性基準」として示されている、正当性、利用可能性、予測可能性、公平性、透明性、権利適合性、持続可能な学習源、関与と対話に基づくことを基本原則とする。

- 助言委員会の設置・役割は妥当か。また、調達WGの役割は妥当か。

4. 実施体制

(1) 博覧会協会

- 博覧会協会は、「2. 目的」を達成するため、「3. 基本原則」に基づき、調達コードに係る通報受付窓口を設置し、その運用業務を実施する。
- 必要に応じて、サプライヤー、ライセンサー及びパビリオン運営主体等並びにそれらのサプライチェーン（以下、「サプライヤー等」という。）に対して、通報処理の円滑な実施に協力するよう要請する。

(2) 助言委員会

- 博覧会協会は、通報受付窓口の運用にあたり、その中立性・公平性を高めるため、有識者で構成される助言委員会を設置する。助言委員会は、個々の通報案件の処理にあたり、中立の立場から助言等を行う。

(3) 持続可能性に配慮した調達ワーキンググループ（調達WG）

- 調達WGは、通報受付窓口における通報の受付、処理等の状況について、博覧会協会より報告を受け、通報受付窓口が効果的に運用されるよう、博覧会協会に助言する。
- また、助言委員会の委員候補者の人選についても、調達WGに、専門的知見に基づく中立的立場からの意見を聴いた上で決定する。

● 対象案件の範囲は妥当か。

5. 対象案件

- 博覧会協会が調達する物品・サービス及びライセンス商品（以下、「調達物品等」という。）又はパビリオン運営主体等が調達する調達物品等に関する案件であって、調達コードの不遵守に関する通報（調達コードの不遵守又はその疑いを生じ得る事実をその内容とするもので、サプライチェーンにおけるものを含む。）について取り扱うことができるものとする。
- ただし、以下に該当する案件は対象としない。
 - ✓ 他の紛争処理手続において係争中であって、当該紛争処理手続と本通報受付窓口における手続の争点が実質的に同一であることにより、本基準の目的に照らし本通報受付窓口における手続を開始する必要がないと認められる場合。なお、「他の紛争処理手続」には、国家による司法的・非司法的手続の他、企業等による苦情処理手続も含まれる。
 - ✓ 実質的に同一の案件について既に本通報受付窓口における手続が行われている場合。ただし、新たな事実に基づく通報はこの限りではない。
 - ✓ 悪意のある通報、非常に些細な事案に関する通報、あるいは、競争有利を得るために作られた通報その他本通報受付窓口における手続を開始することが明らかに適切でないと思われる場合。

- 通報者の要件を設定することは妥当か。また、通報の手段は妥当か。

6. 通報者の要件

- 調達コードの不遵守の結果として、負の影響を受けたあるいは相当程度の蓋然性で将来負の影響を受けると考えられる当事者（個人、グループあるいはコミュニティ）が、通報を行うことができる。
- 通報は、当事者が希望する場合には、代理人を通じて行うこともできる。ただし代理人を通じて行う場合は、通報者本人は特定されている必要があり、且つ通報者が代理人に対し授権していることが必要である。

7. 通報の受付期間

- 通報の受付期間は、2023年1月1日から2025年12月31日までとする。

8. 通報の手段

- 通報は、書面にて、博覧会協会が指定する専用のメールアドレスにて受け付ける。ただし、上記メールアドレス等にアクセスできる環境にない者については、博覧会協会が指定する場所への郵送によって通報できることとする。通報の書面には、「9. 通報の内容」に掲げる各事項を記載する必要がある。通報の言語は原則として日本語、英語又は仏語とするが、他の言語についても可能な範囲で対応する。

- 通報の内容は妥当か。また、簡単にできるところはあるか。

9. 通報の内容

- 通報の書面には、以下の各事項が日本語、英語又は仏語で記載されていることが必要。なお、必要事項が正確に記載されていない場合は、通報者に対して詳細の確認を行う。
 - ✓ 通報者の氏名・住所・連絡先（電話番号、e-mailアドレス）
 - 本名、連絡先は明記。ただし、通報者に係る情報は、法の要請による場合を除き、外部には公開されない。また、処理の過程において匿名を希望する場合には、その旨記載することができる。
 - ✓ 被通報者に関する情報
 - 被通報者の氏名又は名称
 - 被通報者の住所・連絡先
 - 博覧会協会又はパビリオン運営主体等が調達する調達物品等を特定するに足る情報
 - 通報者と被通報者との関係（例：雇用主とその社員）

- 通報の内容は妥当か。また、簡単にできるところはあるか。

9. 通報の内容

- 通報者に対して生じた現実の負の影響又は将来発生する相当程度の蓋然性があると考えられる負の影響の具体的内容
- 通報者が考える不遵守の具体的事実（当該不遵守が調達物品等の製造・流通等の過程において生じていることが特定できる情報を含む。）及び当該不遵守の対象となる調達コードの条項
- 調達コード不遵守と負の影響の因果関係
- 通報者が期待する解決策
- 被通報者との対話の事実
- 他の紛争処理手続において係争中の案件、又は、本通報受付窓口における手続が行われている案件、に該当するか否か（該当する場合はその具体的内容）
- 代理人を介して通報を行う場合には、代理人を介して通報を行う必要性を記載し、通報者が代理人に対し授權していることの証憑を添付

● 案件処理のプロセスは妥当か。

1 0. 通報受付窓口における案件処理のプロセス

- 通報受付窓口における案件処理の標準的なプロセスは以下のとおりとする。このプロセスを基本として処理するが、案件の内容・性質等に応じて、複数の手続を並行して行ったり、または、一部の手続を省略したりすること等がある。

(1) 通報及びその受付

- 通報者は、「9. 通報の内容」に掲げる各事項を入力・記載して、専用のメールアドレスに送信する方法で通報し、博覧会協会はその受信をもってこれを受け付ける。
- 書面で通報する場合は、博覧会協会の指定する場所への郵送・配達により、通報及びその受付を行う。書面の記載内容は、別添の通報フォームに示すとおりとする。

(2) 処理開始案件の審査

- 博覧会協会は、受け付けた通報について、「5. 対象案件」、「7. 通報の受付期間」、「8. 通報の手段」及び「9. 通報の内容」に照らして処理手続を開始するか審査する。博覧会協会は、必要記載事項を満たした通報を受付後、原則として5営業日以内に、通報者に対し処理手続を開始するか否かを通知する。ただし、通報の内容、性質等によって、これ以上の審査期間を要することが判明した場合は、速やかに通報者へ連絡する。
- 通報の処理手続を進めない場合においても、その事実とその理由を通報者に通知する。またその場合、博覧会協会は、可能な範囲で、他の苦情処理メカニズムに関する情報を提供する。

- 案件処理のプロセスは妥当か。また、助言委員会の組成の手順は妥当か。

1 0. 通報受付窓口における案件処理のプロセス

（3）情報の収集、助言委員会の組成

- 博覧会協会は、（2）で処理手続を開始すると判定した案件について、当事者等からそれぞれ情報を収集・整理する。その際、当事者の見解をバランス良く聴取し、「中立性」への信頼を損なわないよう、各当事者への個別ヒアリングを行うとともに必要関係文書入手し、論点を整理する。また、必要に応じ、現地調査を実施する。現地調査では、通報対象に関連し、追加の情報収集を行う。
- 助言委員会については、あらかじめ調達WGの意見を聴いた上で選任した委員候補者のうちから助言委員を選定し、遅滞なく助言委員会を組成する。選定された助言委員は、博覧会協会に対し適宜助言を行う。博覧会協会は、必要に応じ、専門家等の第三者の知見も得ることで、情報の収集や当事者間の対話の一助とする。

- 案件処理のプロセスは妥当か。当事者間の対話の促進をいかに支援すべきか。また、標準処理期間の設定は妥当か。

10. 通報受付窓口における案件処理のプロセス

（4）当事者間の対話

- 博覧会協会は、当事者による対話の機会を設け、（3）で収集した情報をもとに事実関係や論点を整理・提示する等、当事者の自主的な合意形成に向けて対話が円滑に行われるよう促す。助言委員会は、必要に応じ助言を行い、場合によっては対話に参加するなど、対話の促進を支援する。なお、労使間の対話等他の紛争処理メカニズムがより解決に資すると判断される場合には、博覧会協会は当事者の意向等を確認した上で同メカニズムの利用を求めることができることとする。
- 博覧会協会は、当事者に対し、対話の手続方法（直接対面、電話会議、メールのやり取りによる対話等）と標準処理期間を通知するとともに、手続の進捗状況については随時当事者への連絡を行う。
- 処理手続開始から対話完了までの標準処理期間は、2か月程度を目安とする。ただし、案件の内容や性質等によっては、これ以上の処理期間を要する可能性もある。

- 案件処理のプロセスは妥当か。

10. 通報受付窓口における案件処理のプロセス

（5）改善措置

- 情報の収集及び当事者間の対話の結果、被通報者による調達コードの不遵守が認められた場合、博覧会協会は、被通報者等に対し改善措置を要求し、一定期間内に改善計画書を提出することを求める。被通報者は、当該期間内に改善計画書を提出した上、博覧会協会から承認された計画書に従って改善に取り組み、その結果を博覧会協会に報告する。また、博覧会協会は、改善計画や改善結果について関係者に通知する。改善計画について、進捗の遅れや不作為があった場合には、博覧会協会は、必要に応じて事実関係の確認等を行う。

（6）通報案件の処理完了の判断

- 博覧会協会は、被通報者から（5）の報告を受けた後、処理が適切に行われたことを確認し、当該案件の処理プロセスが完了したことの判断を行う。処理の完了した案件は、関係者にその旨を通知する。
- 上記各手続の過程において、案件の解決、通報の取り下げ、調達コード不遵守の事実が確認できない場合、上記の手続を継続しても解決が見込めない場合、あるいは当事者双方の合意の上で改善措置等が不要であるとされる場合等、博覧会協会が相当と認めるときは、当該案件の通報処理プロセスを終了することを判断できることとする。

- 情報公開や広報についてどのようなことに留意すべきか。

1 1. 情報公開

- 博覧会協会は、通報者が公開を望まない場合を除き、受け付けた通報等の概要、処理手続の状況、結果の概要を、そのウェブサイト上において、原則として公開する。ただし、中傷目的等悪意のある通報や、競争有利を得るために作られた通報等、公開が適切でないと判断される情報については、公開しないものとする。
- 上記の情報は定期的に更新する。なお、情報の公開にあたっては個人のプライバシー等に十分配慮する。
- ウェブサイトで公開される情報の言語は、原則として日本語、英語及び仏語とする。

1 2. 持続可能な調達ワーキンググループへの報告

- 博覧会協会は、通報処理案件について定期的に通報の受付状況、処理状況等を取りまとめ、調達WGに報告する。

1 3. 広報

- 博覧会協会は、本基準をウェブサイトに公開するなどして、通報受付窓口の存在・活動内容が広く認知されるよう努める。

5. 助言委員会（案）について

助言委員会の目的、役割

- 博覧会協会は、調達コードに係る通報受付窓口を運用するにあたって、**通報処理の中立性・公平性を高めるため、有識者で構成される助言委員会を設置し、助言等を受けることに関して、ご議論をお願いしたい。**
- なお、本日のご議論を踏まえて、今後、助言委員会の設置及び運用に関して必要な事項を取りまとめ、改めてご議論いただく予定。
- 助言委員会の**目的や役割は妥当か。**

1. 目的

- 通報受付窓口の運用にあたり、**通報案件の処理における中立性・公平性を高めるため、有識者で構成される助言機関を設置。**

2. 役割

- 助言機関は、**個々の通報案件の処理にあたり、博覧会協会の求めに応じて、中立の立場から助言等を行う。**
 - ✓ 情報収集や当事者間の対話、改善措置の検討の段階において、博覧会協会又は当事者に対して助言を行うこと。
 - ✓ その他、通報案件の処理に関して、博覧会協会に対して必要な助言を行うこと。

- 委員候補者の選任の考え方は妥当か。また、助言委員会の組成・解散の手続は妥当か。

3. 委員候補者の選任

- 法律、環境、人権、労働、経済、紛争解決、その他持続可能性に関する分野について専門的な知識及び経験を有する者を、分野間のバランスを考慮して選定。
- 博覧会協会が弁護士2名以上を含む4名以上を委員候補者として選任。
- 博覧会協会は、委員の選任に先立ち、委員の人選案について、調達WGに意見を求める。
- 博覧会協会は、委員候補者名簿を公表。

4. 助言委員会の組成・解散

- 助言委員会は、委員候補者の中から選任される弁護士1名以上を含む委員1名以上をもって構成。
- 委員の選任は、個々の通報案件の処理にあたり、博覧会協会が当該処理案件に係る通報の内容等を踏まえて行う。委員の選任にあたっては、当該処理案件に係る当事者その他関係者との間に特別な利害関係を有する者などに該当しないことを確認する。委員は、当該処理案件の処理状況等に応じて、追加・変更することができることとする。
- 委員が複数の場合は、委員の互選により委員長1名を置く。
- 助言委員会は、当該処理案件に係る処理手続が終了し、または、進めないこととされた場合には、解散する。
- 委員の選任結果については、その任期中には当事者等必要最小限の範囲の者に通知し、その任期後に公表する。

- 助言委員会の運用は妥当か。また、情報公開の考え方は妥当か。助言委員会は無報酬とすべきか。

5. 助言委員会の運用

- 助言委員会の設置及び運用に関して必要な事項については、博覧会協会が定める。
- 助言委員会は、博覧会協会が招集。
- 助言委員会は、助言等を行うにあたって、当該処理案件に係る事実関係、その処理プロセスの進捗状況、当事者の意向等のほか、法的規制、その分野ないし類似案件に係る社会情勢等の諸事情を踏まえつつ、専門的な知見に基づき、必要な検討を行う。
- 助言委員会は、必要に応じて、組織委員会に対し助言等を行うために必要と認められる事実関係の調査、情報提供等を要請することができる。
- 助言等は、決議により行う。原則として全会一致とするが、やむを得ないときは多数決とし、同数の場合は委員長がこれを決する。
- 助言委員会の会議の内容は、原則として非公開とする。
- 委員及び委員候補者は、無報酬とする。委員が助言委員会に係る業務のために負担した費用であって、あらかじめ博覧会協会の承認を得たものについては、博覧会協会が負担する。

6. 今後の進め方について

今後の進め方（案）

- 「持続可能性に配慮した調達コード」に係る通報受付窓口については、2023年1月頃を目途に設置することを目指して、引き続き必要な検討を進めてまいりたい。
- 通報受付窓口の実施体制、対象案件、案件処理のプロセスなどを含む**通報受付対応要領（案）**については、**本日のご議論を踏まえて修正した上で、広く意見募集を行うこととしたい**。その後、改めて次回調達WGにおいてご議論をお願いする予定。
- 助言委員会の設置及び運用に関しては、本日のご議論を踏まえて、今後、必要な事項を取りまとめ、改めて次回調達WGにおいてご議論をお願いする予定。
- なお、通報受付窓口の設置に向けて、博覧会協会内部用マニュアルの作成など必要な準備を併せて進める。

今後のスケジュール

10～11月頃	通報受付対応要領（案）に関する意見募集
12月2日（金）予定	第7回調達WG
12月中	通報受付対応要領の策定
2023年1月頃目途	通報受付窓口の設置