

## 通報受付対応（グリーンバンス・メカニズム）について

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. 通報受付対応（グリーンパス・メカニズム）について
2. 第6回調達WGにおける委員の意見及び対応案について
3. 通報受付対応要領（案）に対する意見募集の結果等について
4. 通報受付対応要領（案）について
5. 今後の進め方について

# 1. 通報受付対応（グリーンバンス・メカニズム）について

---

# 通報受付対応（グリーンバンス・メカニズム）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。
- 前回（第6回）調達WGにおいては、通報受付窓口の設置及び運用に関して、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（案）及び助言委員会（案）についてご議論いただいたところ。
- 本日は、**通報受付対応（グリーンバンス・メカニズム）の在り方に関して、通報受付対応要領（案）に対する意見募集の結果等を踏まえ、改めてご議論をお願いしたい。**

## 2. 第6回調達WGにおける委員の意見及び対応案について

---

# 第6回調達WGにおける委員の意見及び対応案

## (1) 通報受付対応要領（案）について

	意見内容	対応案
趣旨や目的など全体に関するもの		
1	「通報受付窓口（グリーンバンス・メカニズム）」という題名は適切でない。メカニズムとしての「救済」までいくのだというタイトルに可能であれば変更してほしい。堅苦しくなく分かり易いもの。「通報」というと限定的なイメージ。「対話」「救済」を入れてみるのも良い。	本通報受付対応要領（案）の名称は、「対話」や「救済」を含めた必要な「対応」を実施するための要領という意図によるものですが、よりよい名称については、引き続きご意見を伺いながら検討します。
2	苦情処理メカニズムの設置によってポジティブな方向にもっていくというマインドセットが重要。何が残せるのかという観点で設置することが重要。	本通報受付窓口は、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、適正な改善を図ることを目的として設置するものです。また、この目的をしっかりと果たせるように運用していきたいと考えています。
3	窓口は1か所にまとめて頂くことが望ましい。	調達コードに係る通報受付窓口は1か所のみ設置する予定です。
対象案件に関するもの		
4	係争中の案件は扱わないとあるが、係争中かどうかどう判断するのか。また、他の係争にて膠着しているケースもある。係争中だから通報できないというのはいかがなものか。かけこめる窓口はたくさんあったほうが良いというのが通報者側の思いであろう。	窓口を狭めてしまうのではなくできるだけ広げて設定することとし、「5. 対象案件」のところから当該記載を削除しました。また、それに伴って「10. 通報受付窓口における案件処理のプロセス」のところで対応をわかりやすく示すように修正しました。

# 第6回調達WGにおける委員の意見及び対応案

## (1) 通報受付対応要領（案）について

	意見内容	対応案
通報者の要件に関するもの		
5	通報者の要件について、多くの意見・情報を得ていくことが調達コードの検証につながっていくことから、要件設定についてはより慎重な検討が必要。	「6. 通報者の要件」について、通報者を「当事者」に限定せず、あらゆるステークホルダーが通報を行うことができるように修正しました。またそれに伴って項目名を「6. 通報者」と修正しました。
6	通報の対応方法は通報によるので、対応できるものとできないものがある。入口の段階で絞ってしまうと通報者が懸念をもつ。通報者要件については入口を絞ってしまうのでよろしくない。入口を広げても対応できるのかを検討すべき。	
7	通報者の要件について、通報対象者が当事者のみというのは如何なものか。調達コードのなかでも環境・人権などの項目があり、これらの問題に当事者は存在しない。通報の大半は第三者なので、こうしたところに窓口を広げないと苦情は集まってこない。	
8	万博において海外企業団体が入ってくる場合、外国人労働者には「万博で働いて良かった」と思ってもらえる環境にするのが重要。オリパラでの問題点を検証し、こうした労働者へのフォローが重要。	
9	通報者の要件については、NGOが問題意識をもっていたのでこれを閉ざしてはいけないので、もう少し要件を広げる形にしたほうがよい。	

# 第6回調達WGにおける委員の意見及び対応案

## (1) 通報受付対応要領（案）について

	意見内容	対応案
案件処理のプロセスに関するもの		
10	深刻な苦情とそうでない苦情があった。入口の時点、深刻度の検討時点でも、セカンドオピニオンというかたちで、助言委員や専門家の力を借りて対応すべきでは。検討して頂きたい。	受け付けた通報について処理を開始するかについては、通報者に対して速やかに通知するため、博覧会協会において所定の要件に照らして審査を行い、その後できるだけ速やかに助言委員会を組成し、助言を得て対応するようにしたいと考えています。
11	通報受付後の、早い段階での専門家の関与、交通整理をする、情報公開する、という一段階があってもよい。	
広報に関するもの		
12	通報案件が増えない原因は、人権侵害がサプライチェーンで起きている場合、万博やオリパラに紐づけられるのかどうかを当事者が知らない、サプライチェーンの関係性を知らない、苦情処理メカニズムの存在も知らないという問題がある。この問題を克服することが大事。	博覧会協会のウェブサイトにおいて広報を行うだけでなく、NGOなど関係団体等に周知を図るなど、本通報受付窓口の存在・活動内容が広く認知されるよう取り組んでいきたいと考えています。
13	周知徹底が非常に重要。実際には通報してくるのはNGOが多い。NGOに苦情処理メカニズムの存在を知らせていくこと。当事者となるのは労働者、特に外国人労働者。場合によっては海外の労働者にも周知していく必要がある。多言語での周知徹底というのが必須になってくると思われる。	

## (1) 通報受付対応要領（案）について

	意見内容	対応案
その他に関するもの		
14	苦情処理メカニズム設置そのものよりもその後のPDCAをどう回すかのほうがより重要。	本通報受付窓口の設置及び運用に係る状況については、定期的に調達WGに報告し、ご意見を伺いながら、継続的に改善を図っていきたいと考えています。
15	調達コードの通報受付窓口というのは理解するものの、サプライチェーンのみが問題ではない。オリパラでもこれまでに問題になっているような、差別的発言や贈収賄問題などについても通報できるようにすべき。	本通報受付窓口は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を目的として設置するものですが、博覧会協会としては、ステークホルダーからの通報を広くお聴きしていきたいと考えています。
16	万博が設置する苦情処理メカニズムだけでは不十分で、サプライチェーンそれ自体が苦情処理メカニズムをもつ必要がある。なるべく身近にあるということが重要。今後、調達コード改訂時にこの点盛り込むべき。万博は時限的だが、その後サプライヤーが苦情処理メカニズムを設置する流れになれば社会的意義も大きい。	現行の調達コードには、サプライヤー等においても調達コードの不遵守に関する通報を受け付けて対応する体制を整備するように努めることが記載されており、サプライヤー等に対しても苦情処理メカニズムの設置が促されるよう働きかけていきたいと考えています。
17	サプライヤー自身が苦情処理メカニズムをもつことの重要性に同意。万博はそれを促す良い機会。	

## (2) 助言委員会（案）について

	意見内容	対応案
助言委員会の運用に関するもの		
18	助言委員会の運用については独立性・中立性を保ちつつ報酬をどうするのか問題だが、東京2020大会のときは無報酬だった。しっかり案件資料を読み込む場合にはそれなりの時間がかかるので、報酬は支払った方がよい。一方で、中立性について懸念が生じるのも事実である。「対話救済プロジェクト」の中で、「対話救済ガイドライン」の後で「助言仲介委員会ガイドライン」を公表しようと思っている。利益相反問題や独立性・中立性の確保などを含めた行動規範について参考にしつつご検討頂きたい。	助言委員等の報酬については、助言等の対応に関して日額等の固定の金額を設定するなど報酬を支払うことができるようにする方向で検討したいと考えています。
19	助言委員に必ずしも報酬出してはいけないというわけではない。明確な条件付けのもとで出すのが妥当では。助言委員にお願いする方々はそれなりの方。全部ボランティアというのは申し訳ないように思う。	
20	助言委員に報酬を出すことによってしっかり対応頂けるという利点があるのでは。	

### 3. 通報受付対応要領（案）に対する意見募集の結果等について

# 通報受付対応要領（案）に対する意見募集の結果

- 前回（第6回）調達WGにおける検討を踏まえ、「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）」を取りまとめ、幅広く意見募集を実施。
- 意見募集の実施にあたっては、できるだけ広く意見が寄せられるように、これまでの調達WGにおける委員の意見も踏まえ、ウェブページに掲載するだけでなく、SNS（TwitterやFacebook）においても発信し、また、NGOなど関係団体等に個別に案内するなどにより周知に努めた。
- 通報受付対応要領（案）に対する意見募集の結果は次のとおり。
  - 意見募集期間：2022年10月26日（水）～2022年11月16日（水）
  - 意見提出方法：電子メール
  - 意見書提出数：1件（3項目）

# 通報受付対応要領（案）に対する意見及び対応案

- 通報受付対応要領（案）に対する意見及び対応案は次のとおり。

	意見内容	対応案
通報の受付期間に関するもの		
1	通報の受付期間と負の影響の発生時について 調達コードの不遵守に値する負の影響が通報の受付期間より前に生じていたとしても是正・救済が十分になされなかったために負の影響が続いている場合は通報対象となることを明らかにすべき。	ご意見を踏まえ、調達コードの不遵守に関する事実が通報の受付期間より前に生じたものであっても本通報受付窓口の対象案件となることを明記します。
案件処理のプロセスに関するもの		
2	フォローアップについて 被通報者に改善措置が求められた場合、改善計画や改善結果の協会への報告だけでなく、その結果を受けて協会は事実関係の確認やフォローアップを行うが、その過程や内容の透明性も確保すべき。	本通報受付対応要領（案）は、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を目的としており、被通報者等に対し改善措置を求めた場合、改善計画や改善結果だけでなく、博覧会協会が必要に応じて行う事実関係の確認等の過程等についても、できるだけ透明性が確保されるよう情報公開に努めていきたいと考えています。
情報公開に関するもの		
3	情報公開について 通報受付窓口における案件処理に関して、被通報者による改善措置の進捗状況を公開すべき。	ご意見を踏まえ、被通報者による改善措置の進捗状況についても報告を求めるとともに原則として公開することを明記します。

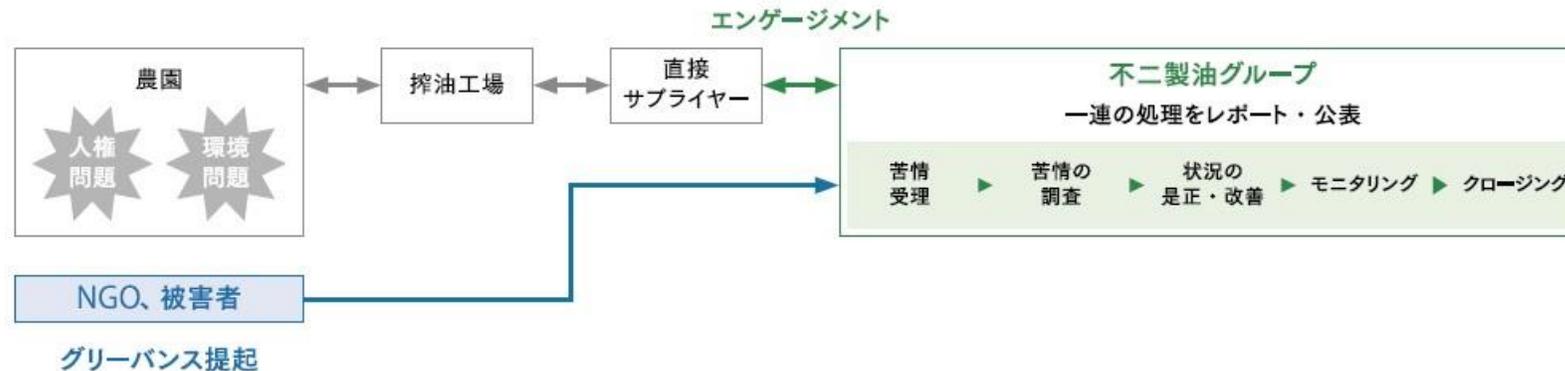
# 日本企業等のグリーンバンス・メカニズムの事例について

- 前回（第6回）調達WG以降、日本企業等におけるグリーンバンス・メカニズムの事例について引き続き情報収集しつつヒアリングを実施し、各企業等における取組みに関してご教示いただくとともに、大阪・関西万博の通報受付対応に関してご助言等いただいた。
- グリーンバンス・メカニズムに関するヒアリングにご協力いただいた企業等は次のとおり。
  - 不二製油グループ株式会社
  - ANAホールディングス株式会社
  - サントリーホールディングス株式会社
  - 一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構（JaCER）

## <参考> 不二製油グループの事例

(参考：不二製油グループ本社株式会社ウェブサイト)

- 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。あらゆるステークホルダーからの苦情が対象。「**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9月27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269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/>)

# <参考> ANAグループの事例

(参考: [ANAグループウェブサイト](#))

- 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（Ninja）は、第三者（経済人コー円卓会議日本委員会（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/](https://www.ana.co.jp/group/csr/human_rights/remedies/))

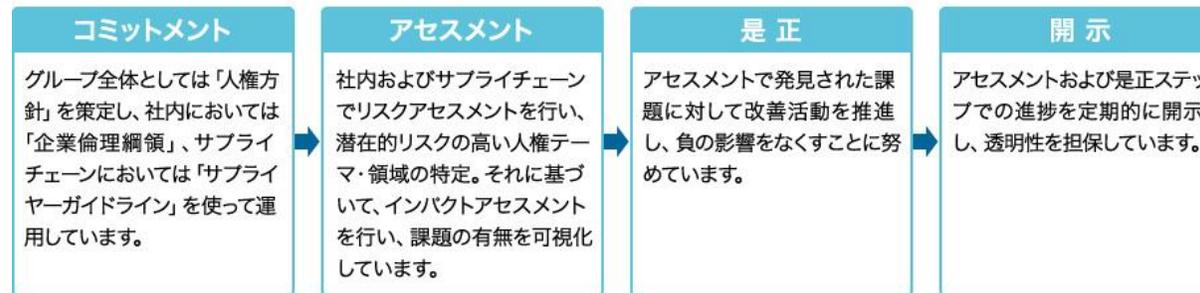
# <参考> サントリーグループの事例

(参考：サントリーウェブサイト)

- サントリーグループは、2011年に「サントリーグループサステナブル調達基本方針」を制定。また、2017年6月に「サントリーグループ・サプライヤーガイドライン」を制定。
- **サプライヤーやその関係者（コミュニティ）が利用できる通報窓口として、「お客様センター」の仕組みを設置。**お客様センターでは、すべてのお客様からの問合せを受け付け。是正の実施においては、外部人権有識者（NPO）やSedex（企業がグローバルサプライチェーンにおける労働条件を管理・改善するためのオンラインプラットフォームを提供する会員制組織）などの外部組織と連携。
- ウェブページで「人権の尊重」や「サステナブル調達」の推進などに関する情報を公開。

## サントリーグループの人権デュー・ディリジェンスのプロセス

サントリーグループは、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」（UNGPs）を実行の枠組みとしてとらえ、事業活動を行うそれぞれの国または地域における法と規制を遵守し、社内およびサプライチェーンでの人権デュー・ディリジェンスを以下のプロセスの通り行います。



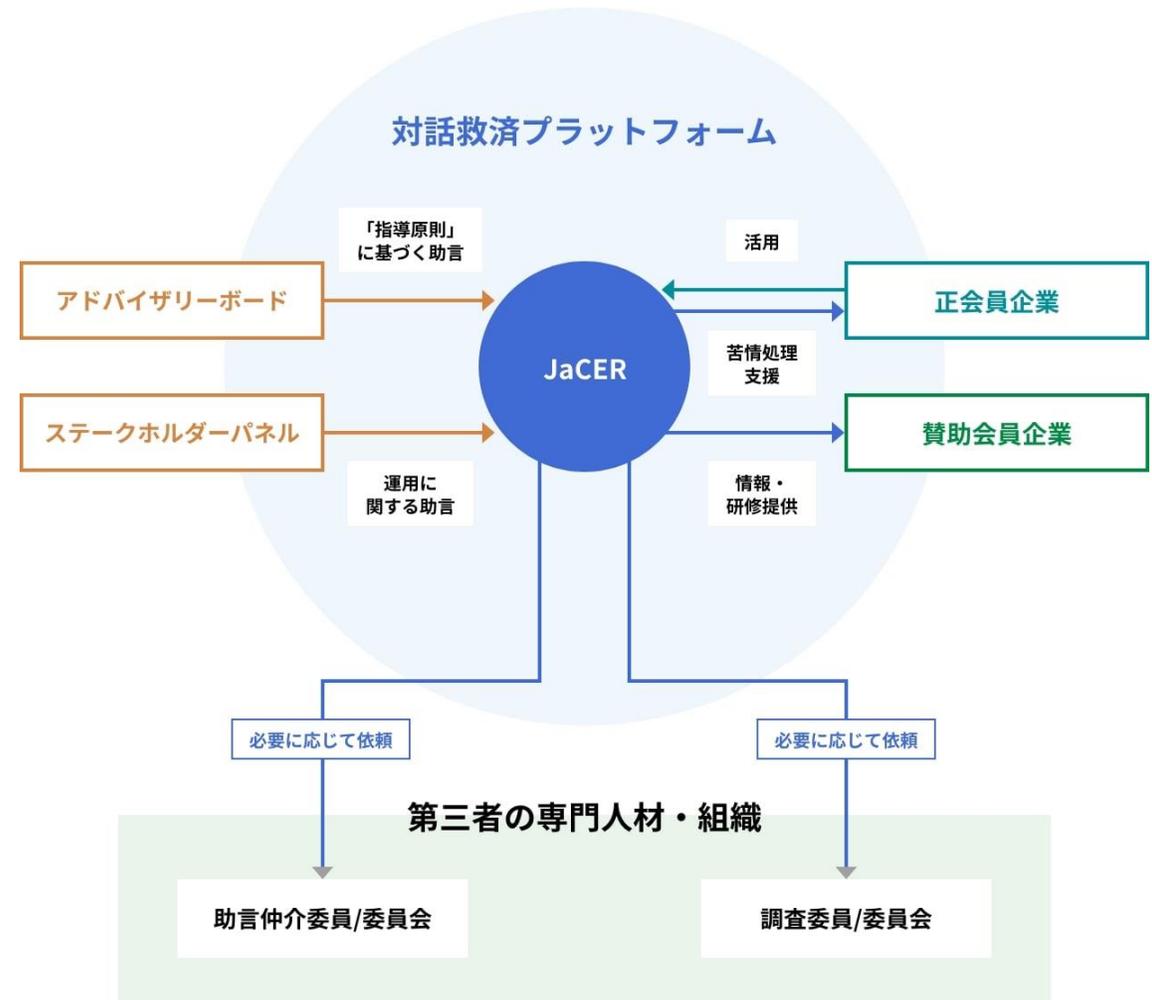
外部ステークホルダーと連携

(出典URL : <https://www.suntory.co.jp/company/csr/activity/human-rights/>)

# <参考> (一社) ビジネスと人権対話救済機構 (JaCER) の事例

- 一般社団法人ビジネスと人権対話救済機構 (JaCER) は、「国連ビジネスと人権に関する指導原則」に準拠して、非司法的な苦情処理プラットフォームを提供し、専門的な立場から会員企業の苦情処理の支援・推進を行うことを目指す組織。
- 2022年10月、人権に関する苦情受付業務を開始し、苦情処理の支援を行う「対話救済プラットフォーム」の運用を開始。
- ウェブページで受付・対応している苦情処理案件のリストを掲載 (通報者及び企業の匿名性を確保しつつ、定期的 (原則2週間ごと) に更新)。

(参考 : ビジネスと人権対話救済機構 (JaCER) ウェブサイト)



(出典URL : <https://jacer-bhr.org/about/index.html>)

- ヒアリングにご協力いただいた企業等からいただいた主なご助言等は次のとおり。

（趣旨や目的など全体に関するもの）

- 現地での課題解決等にNGOの協力を求める場合には、信頼性が高く、地元のことをよくわかっていてソリューションを提供してくれるところを見極めて連携することが効果的。
- 苦情処理と個人情報保護とは対立することが多い。センシティブな情報が意図しない形で使われないようにするなど、ケースバイケースで対応していくしかない。プライバシーノータス（個人情報を取得する際に、当該情報がどのように取り扱われて、誰に移転し、誰がアクセスする可能性があるという説明）については最低限示しておくほうがいい。

（実施体制に関するもの）

- 企業に比べて万博は取り扱いの範囲が広いので大変そうだなという印象がある。処理する体制はよく考えて構築したほうがいい。

（対象案件に関するもの）

- 通報は広く受け付けることが重要。万博は大きなイベントなので透明性が重要と考える。
- 他の紛争処理手続において係争中のために受け付けないというのは止めたほうがいい。同じ調査を繰り返す必要はなく、すでにある事実は使いつつ対応するのがいいのではないか。

（通報者に関するもの）

- 通報者をあらゆるステークホルダーとすることでメカニズムが機能するのではないか。

- ヒアリングにご協力いただいた企業等からいただいた主なご助言等は次のとおり。

(通報の内容に関するもの)

- 通報の内容について、「調達コード不遵守と負の影響の因果関係」は必須だと思われる。
- 通報の内容について、企業等のものと比べると項目数が多い印象。ユーザーにとってもっと気軽に通報できるシステムのほうがいいのではないか。

(案件処理のプロセスに関するもの)

- 調達基準に抵触するかどうかの判断が最も難しく、客観的な判断も必要なので、第三者の関与は必要。単に手続上の要件を満たしているかどうかの判断であれば、第三者の関与は不要かもしれない。
- 具体的な処理期間については、予見可能性を担保する観点から一定のタイムラインを示すことは大事だと思われるが、必ず処理期間内に終われないケースもあるので、注釈を付して目安ということが明示されることが大事だと思われる。

(情報公開に関するもの)

- 情報公開については、細かく開示し過ぎると、個人情報や報復など他の人権影響が出てきてしまうリスクもある。
- 情報公開について、ひとつひとつの案件の詳細な情報を公開している例は少なく、受け付けた通報の属性や概要を示しただけのものが多いのではないか。
- 案件処理の進捗状況について公開するといいいのではないか。発生したことに対して何を行ったのかということを可能な範囲で丁寧に見せることは大事。

## <参考> 助言仲介委員会ガイドライン

- ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク（BHR Lawyers）では、助言仲介委員会が、企業からの独立性を確保しつつ、苦情処理手続の実効性を高める形で対話救済のサポートを行うための基準を明確にするために、「**企業等のステークホルダー対応における助言仲介委員会ガイドライン**」を策定。（ビジネスと人権ロイヤーズネットワーク、グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン、ビジネスと人権リソース・センター及び笹川平和財団において実施された「対話救済プロジェクト」において検討を行い、「責任ある企業行動及びサプライ・チェーン研究会」においても討議の上で策定したもの。）
- ガイドラインは、次の6つの項目について示している。
  - 第1条 助言仲介委員会の構成
  - 第2条 助言仲介委員会の独立性確保
  - 第3条 助言仲介委員会の行動基準
  - 第4条 助言仲介委員会の職務内容
  - 第5条 委任契約書などの文書化
  - 第6条 助言仲介委員会委員の報酬規準

## 4. 通報受付対応要領（案）について

---

- 前回（第6回）調達WGにおける検討や意見募集の結果等を踏まえ、通報受付対応要領（案）を修正。
  1. 趣旨
  2. 目的
  3. 基本原則
  4. 実施体制
  5. 対象案件
  6. 通報者
  7. 通報の受付期間
  8. 通報の手段
  9. 通報の内容
  10. 通報受付窓口における案件処理のプロセス
  11. 情報公開
  12. 持続可能な調達ワーキンググループへの報告
  13. 広報

# 趣旨、目的、基本原則

## 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。

## 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。

## 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。

## 6. 通報者

- 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）をはじめとするあらゆるステークホルダーが、通報を行うことができる。
- 通報は、通報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。

# 通報の受付期間、通報の手段

## 7. 通報の受付期間

- 通報の受付期間は、2023年●月●日から2025年12月31日までとする。なお、調達コードの不遵守に関する事実が通報の受付期間より前に生じたものであっても本通報受付窓口の対象案件として取り扱うことができるものとする。

## 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。

## 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）

## 9. 通報の内容

- 現実に生じた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（1/5）

## 10. 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。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。

## 10. 通報受付窓口における案件処理のプロセス

### (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。
- なお、中傷目的等悪意のある通報、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、処理手続を開始しないことがある。

## 10. 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。
- なお、情報の収集の結果、国家による司法的・非司法的手続、企業等による苦情処理手続など他の紛争処理手続において係争中又は係争終了済みであって、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を実質的に同一であることにより、本要領の目的に照らし本通報受付窓口における手続を進める必要がないと認められる場合や、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については、通報の処理手続を進めないことがある。

## 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。

## 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、**改善措置の進捗状況及び結果を計画書に基づき**博覧会協会に報告する。また、博覧会協会は、改善計画や**改善措置の進捗状況及び結果について必要に応じて**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。

## 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、**被通報者による改善措置の進捗状況**、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、本要領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. 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、2022年度中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、一旦取りまとめることとしたい。**
- 助言委員会の設置及び運用に関しては、今後、必要な事項を取りまとめ、次回調達WGにおいてご議論をお願いする予定。
- 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引き続き進める。

### 今後のスケジュール

12月中	通報受付対応要領の取りまとめ
2月10日（金） 予定	第8回調達WG
2022年度中目途	通報受付窓口の設置