

人権デュー・デリジェンスの実施状況

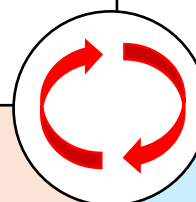
2025年2月5日

公益社団法人 2025年日本国際博覧会協会
持続可能性局 人権・調達チーム



大阪・関西万博における人権への負の影響を予防・軽減するために、国連の指導原則に沿った人権デューデリジェンスを実行する

<p>(1)人権への負の影響（リスク）の特定 （万博運営において可能性のある人権侵害を特定）</p>	<p>(2)人権に関する負の影響の予防・軽減 （人権侵害が起こらない仕組みづくり）</p>
<ul style="list-style-type: none"> 負の影響を受ける可能性がある人（ライツホルダー）を抽出し持続可能性有識者委員会、人権WGなどで議論し、特定 	<ul style="list-style-type: none"> ESMSの構築・運用を図り、ISO20121認証を取得 博覧会協会各部局向けアンケートによる意識醸成 ユニバーサルデザイン/サービス・ガイドラインの適切な運用 持続可能性に配慮した調達コードの適切な運用 人権に関する職員研修や、外部講演等を通じた発信
<p>(4)情報提供（開示） （協会が人権DDにどう取り組んだか公表）</p>	<p>(3)チェック（評価） （仕組がしっかりと機能しているか検証）</p>
<ul style="list-style-type: none"> 調達コード（通報受付、モニタリング）実施結果 持続可能性有識者委員会（議事録公表） 持続可能性行動計画（公表・意見募集）など 	<ul style="list-style-type: none"> ESMSの継続的な運用 調達コードの運用評価（通報受付、モニタリング） 総合コンタクトセンターによる通報受付と対応 人権WG、持続可能性有識者委員会における評価



現状の外部一般通報窓口について（前回WGのご発言を抜粋）

現状の総合コンタクトセンター（協会ホームページ）について、

- ・人権等の苦情を受け付けているのかが見えにくいと感じた。
- ・人権について通報する窓口も兼ねていることを、より明確化することが必要だ。
- ・人権の観点で、障がい、性のあり方、外国籍の権利等、具体的に記載して欲しい。
- ・相談（通報）内容がどこまで内部で情報共有されるのかも記載して欲しい。
- ・（調達コードの）グリーンバンス窓口と同様に、この窓口の存在の周知をお願いしたい。



外部一般通報窓口（総合コンタクトセンター協会HP）の改善案

現状

協会HP




「人権」という記載がなく、
通報者にとって「人権」について通報
しても良いのかわかりにくい

今後(2月中旬以降)

協会HPに以下記載を追加

博覧会事業に関する人権についての通報窓口

✉メールでの問合せ

[問合せフォーム](#)  [次頁参照](#)

こちらでは、ビジネスと人権課題に関係し、国際人権章典や労働における基本的原則及び権利に関するILO宣言などの国際行動規範と2025日本国際博覧会協会「人権方針」に抵触もしくは抵触が疑われる案件に対応します。
ただし、日常的な不平・不満等の申し立てについては対象外となります。

お名前などの個人情報を伏せての匿名でのご相談・通報が可能です。私たちは、相談者のプライバシーを尊重し、秘密を厳守します。ご相談・通報内容は専門の担当者によって適切に扱われ、必要な対応が行われます。
博覧会協会では相談・通報者へのいかなる報復行為も厳しく禁じています。相談者の方が通報によって不利益を受けることはありません。

新たに「人権についての通報窓口」と明記



外部一般からの人権に関する通報フォーム案(新規)

公益社団法人2025年日本国際博覧会協会 行

年 月 日

1. 通報者の情報

1) 氏名		
匿名を希望する※	はい	いいえ
2) お住まいの都道府県		
3) e-mailアドレス		
4) 通報者の属性		

(例)運営スタッフ、ボランティア、来場客、メディア関係者
地域住民、その他()

※通報窓口の担当者と円滑なやり取りを可能にするため、ご氏名を明らかにしての通報を推奨します。通報内容の詳細な情報が不足している場合、迅速で効果的な対応が難しくなる恐れがあります。匿名の場合でも通報内容にはできる限り具体的な情報を記載下さい。通報者の情報は適切に管理されます。

2. 被通報者に関する情報

1) 氏名又は名称	
2) 所在地	
3) 被通報者の属性	

(例)運営スタッフ、ボランティア、来場客、メディア関係者
地域住民、その他()

3. 現実に生じた人権課題

*下記から近いものを一つ選び、丸印で囲んでください。

差別・ハラスメント(LGBTQ関連課題を含む)、安全・衛生(健康・暑熱を含む)
労働時間・賃金、表現の自由、障がい者の権利、子供の権利
プライバシー、ヘイトスピーチ、地域への影響、その他

4. 通報する事象の具体的内容

①日付		②場所	
③詳細			

5. 通報者が期待する解決策

--

6. 被通報者との対話の事実

--

7. 他の紛争処理手続きにおいて係争中又は、本通報受付窓口業務における手続き中の案件に該当するか否か

--



通報から案件終了までのステップ^o（新規）

①受付・審査

通報の内容や、具体的な被害について、通報フォームを審査します。審査の上、受理された案件は調査に進みます。

* 博覧会協会は、通報を受付後、原則として5営業日以内に、通報者に対し調査を開始するか否かを返答します。
但し、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します。
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します。

②調査

事実関係などにつき、ケースに応じて、専門家等も交えて中立公正な見地より調査します。

**①～③の標準処理期間は、2か月程度を目安とします。

③救済

調査結果に基づき、必要に応じて、適切な措置・対応をとります。
* 案件の性質により、博覧会協会が直接措置を施す場合のほか、当事者間での解決を促すといった対応を実施する場合があります。

④処理結果通知・案件終了

相談者に案件の調査や処理結果をお知らせします。

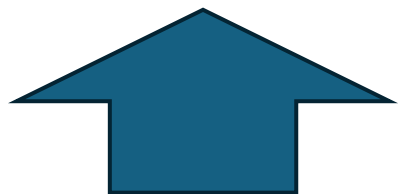


人権関連の通報実績

博覧会協会

(総務局および外部専門機関)

- 1) コンプライアンス 1件
- 2) ハラスメント 3件
- 3) 健康関連 1-2件/月



協会職員 (派遣、契約、嘱託社員含む)



大阪・関西万博
総合コンタクト
センター

3件



一般、NGO、来場者、
スタッフなど



持続可能な調達コード
グリーンズ専用受付窓口
(2024年7月3日開設)

1件



サプライヤー、
サプライヤーに関連する人
(調達コードの不遵守に
関わる事)



万博工事に関連した事故報告

2024年12月末現在



会場整備工事における事故・労働災害について、2024年7月から2024年11月に当協会に報告のあった休業4日以上 の事故件数（1と4は大阪市HPからの情報）

	発生月	概要
1	2024年7月	男性作業員が工具を滑らせ、刃先が左親指に当たり何針か縫う怪我
2	2024年9月	階段の手摺取付揚上作業中、鉄骨梁に手摺が引っ掛かり、除去作業で手摺が被災者に倒れ掛かりバランスを崩して転落。
3		物流業者の荷揚げ作業でガイドロープが鉄骨間に挟まり、巻き上げ停止をせずに調整しようとして指を挟まれた。
4		休憩中に空調機器（試運転）の排水のため、一時解放していたマンホール（安全柵設置）に足を差し込み、左むこうずねを負傷
5	2024年10月	ホールソーによる穴あけ加工中、対象物を作業台に固定せずに手に持ったまま作業し、人差し指を負傷した。
6		足場から建物側に移動しようとしたところ、右足が足場水平材に引っ掛かり、バランスを崩して柱脚金物に接触し太もも内側を裂傷した。
7		高所作業者に搭乗し、段差解消用のスロープ上をバック走行した際、車輪が脱落し転倒、右肘及び右足を強打した。
8	2024年11月	万博会場の建設現場において、作業員が約3メートルの高さから転落
9		単管補強作業中、階段を下りる際に足を踏み外し、階段鉄骨下地に脛を強打した。



ステークホルダー・エンゲージメント【全国脊髄損傷者連合会様】



意見交換先：全国脊髄損傷者連合会（本部：東京都目黒区）
日時：2024年11月21日（木）15時～16時
形式：オンライン

出席者：

全国脊髄損傷者連合会 小林光雄様（副代表理事） 安藤信哉様（常務理事・事務局長）
山本英嗣様（理事・京都府支部長） 石黒 彰様（事務局）

滋賀県脊髄損傷者協会：前野奨様（理事長、人権WG委員）
博覧会協会・持続可能性部

<いただいたご意見・ご要望（抜粋）>

- ・ユニバーサルデザインのガイドラインに沿った運営が行われると聞いているが、車椅子専用の駐車場台数とトイレの個数を示して欲しい。
- ・車椅子ユーザーが利用できるトイレの名称を「誰でもトイレ」等にとすると、健常者も多く利用してしまう事例がある為、その名称についてはよく検討をお願いしたい。
- ・障がい者が自宅から会場までアクセスするために、交通手段に沿った利用可能な設備などを、協会にはもっと積極的に発信をお願いしたい。



(ご参考) アクセシビリティ・ツール

☆万博会場で提供されるサポートツール

種類	EXPO2025 公式マップ	EXPO2025 公式バリアフリーマップ	EXPO2025 公式センサーマップ	EXPO2025 公式触知図
概要	会場内基本情報を掲載したマップ	バリアフリー情報を掲載したマップ	光や音、匂い等感覚に関する情報を掲載したマップ	点字マップ
目的	デジタル対応が苦手な方へ配慮するため	病気やけが、障がいのある方へ配慮するため	感覚過敏の方へ配慮するため	視覚障がい者の方へ配慮するため
マップに必要とする情報	<ul style="list-style-type: none"> 施設情報 (パビリオン、催事施設、飲食・物販、サービス施設等) 周辺情報 (交通アクセス、サービススタッフ情報、禁止行為、持込禁止物、お知らせ・お願い事項等) 	<ul style="list-style-type: none"> ユニバーサル関連情報 (階段、エレベーター、エスカレーター、バリアフリートイレ、おむつ交換、授乳室、車いすのまま乗車できる交通機関情報、障がい者用駐車場等) 	<ul style="list-style-type: none"> 光刺激、音の刺激、強い匂いを発する場所 カムダウン・クールダウンスペースや休憩所 	<ul style="list-style-type: none"> 施設情報 (パビリオン、催事施設、飲食・物販、サービス施設等) 周辺情報 (交通アクセス、サービススタッフ情報、お知らせ・お願い事項等) 会場内立ち入り禁止箇所 来場者通路
備考	●会期前提供 (無料ダウンロード) ・公式HP			●会期前提供 ・盲学校 等

《聴覚障がい者を主対象としたコミュニケーションツール【しゃべり描きアプリ】とは》

話した言葉を指でなぞった軌跡に文字を表示するアプリ。10言語に対応した多言語翻訳機能はじめ、手書き文字認識機能、対面表示機能などを利用して、聴覚障がいや日本語によるコミュニケーションが難しい方からの問合せに対応する接客ツールとして活用。



話してなぞるだけ、絵を描くように文字を表示
筆談よりも手軽にテンポの良いコミュニケーション
指先から文字が湧き出てくる、ワクワクした操作感
することができる

「しゃべり描きアプリ」の使用例



①マイクをタップする ②話す ③なぞる

公式マップ、バリアフリーマップ、センサーマップは2月中に博覧会協会ホームページよりダウンロード可能

聴覚障がい者への支援ツール



協会職員向け「ビジネスと人権」研修

2024年11～12月に協会幹部・職員（約800名）向けに実施

主な感想

- ・さらに人権尊重を意識し、協会業務にあたりたい。
- ・自身の言動をいかに客観的に俯瞰するかが重要だと認識できた。
- ・今後、開幕が近づくとつれて業務が多忙になる為、業務時間管理が重要。



協会職員向け「人権研修」の周知依頼



「人権方針」に基づき、大阪・関西万博協会の職員として必要な知識習得を目的に以下の研修を実施いたします。協会職員は必ず受講をお願いします。研修はすべて動画によるe-learning形式ですので、すきま時間などに聴講ください。視聴方法等については、11/29（金）に全職員あてにメールにてご連絡いたします。

- **研修名** : 「大阪・関西万博における人権尊重の取組」
- **主旨** : ビジネスと人権への理解促進
万博運営を実施するうえで、欠かせないテーマとなるのが、「ビジネスと人権」です。人権へのリスクを軽視した結果、ネガティブに炎上した事例や、昨今注目されている「人権デューデリジェンス」などについてわかりやすく解説します。
- **対象** : 博覧会協会の役職員
- **実施期間** : 2024年11月29日（金）～12月20日（金）

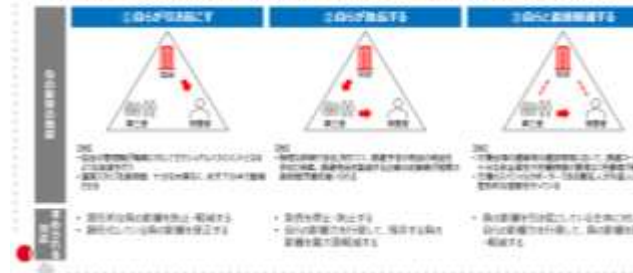
人権に関する報道事例（1/2）

F1バイワンドや北京冬季オリンピック等、過去の国際イベントでは、建設・運営に携わる労働者の人権侵害や、調達された物品に関連した地域住民の人権侵害等が報道され、イベント主催の人権尊重責任が問われました。

F1バイワンド 車体製造現場の労働環境	北京冬季オリンピック 製造現場における労働環境
F1バイワンドでは、万博の建設及び運営に資する採掘労働者の労働環境において、強制労働につながる状態であったことが指摘され、その他の採掘の不適切な採掘、人権侵害も指摘されていると指摘された。	F1バイワンドでは、万博の建設及び運営に資する採掘労働者の労働環境において、強制労働につながる状態であったことが指摘され、その他の採掘の不適切な採掘、人権侵害も指摘されていると指摘された。
●国際NGOの報告やメディアの報道（BBC、NHK、NHKワールド）に、採掘労働者の労働環境が改善されることを促す。また、万博の建設及び運営に資する採掘労働者の労働環境が改善されることを促す。	●国際NGOの報告やメディアの報道（BBC、NHK、NHKワールド）に、採掘労働者の労働環境が改善されることを促す。また、万博の建設及び運営に資する採掘労働者の労働環境が改善されることを促す。

人権への負の影響の種類

国際機関のOECDが発行した「責任ある企業行動のためのOECDデューデリジェンス・ガイダンス」では、人権への負の影響は、主に3種類に分類されている。企業は3種類全ての負の影響への対応が求められている。



運営スタッフ『ゲストサービスアテンダント』

対象人数は約1000人、12月から逐次実施（3月終了予定）

1)ユニバーサルサービス

- ・ユニバーサルマナーとは
- ・手話 10大用語、ブラインドウォーク（実技）
- ・高齢者や障がい者への向き合い方
- ・障がい者差別解消法について
- ・どんな人がどんなことに困る？
- ・各種マークの名称と意味
- ・困ったときのお声がけ方法 など

2) LGBTQ

- ・LGBTQをとりまく状況
- ・差別的言動やハラスメントになる可能性が高い言動への理解

3) プロトコル

- ・異文化への理解
- ・各国のコミュニケーションにおけるタブーとマナーなど



(外部啓発)「ビジネスと人権」セミナー

近畿経産局主催「ビジネスと人権」セミナー

日時：2024年12月18日（水）13時半～16時

場所：グランキューブ大阪内 会議室

対象：中小企業、小規模事業者など

参加者数：リアル 40名 オンライン 60名

講演内容：「大阪・関西万博における人権取組」

