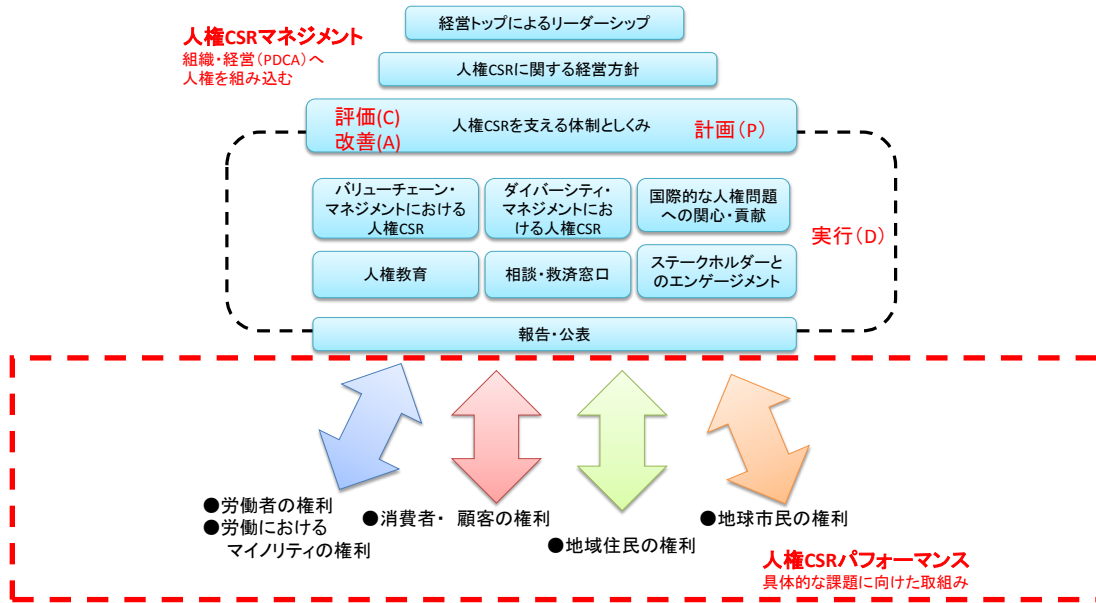


# 5. 人権CSRパフォーマンス編



## 【「人権CSRパフォーマンス」とは】

人権CSRマネジメントを受けて、企業活動や個別のステークホルダーとの関係から、具体的な人権課題に対する企業のパフォーマンスを見るものとして、この「人権CSRパフォーマンス」を作成しました。企業の具体的なパフォーマンスを検討するにあたり、重視したいポイントは、「法令遵守として制度を設けているかどうか」だけでなく、人権の視点、すなわち、「個人（労働者・消費者・地域住民など）が実際に制度を利用して権利を十分に享受できているのか」にあります。そこで、以下の2つの視点を重視してください。

- ①人権を促進するため、法令順守以上に、どのような制度・取り組みを行っているか。
- ②個人が、制度や取り組みを利用し、権利を十分に享受できるように何をしているか。

パフォーマンス項目で取り上げている4つのチェックポイントは、企業のパフォーマンスの発展段階をみるためのもので、パフォーマンス項目を包括的にカバーするものではなく、発展段階を示す特徴的なポイントを盛り込みました。

## 【注】

人権CSRパフォーマンスは、会社の業種や規模に関わらず、各社に共通の項目から構成しています。グローバル化を受けて、売上や労働者数における海外比率が飛躍的に拡大するとともに、企業のバリューチェーンは世界大に拡大しています。

この状況を受けて、自己評価の際には海外へ視野を広げるようにしてください。しかし、本ガイドラインは「人権CSR」への第一歩であるので、今回の調査は原則として「国内」の活動を対象とし、海外を視野に入れていただきたい場合のみ、その旨を明記しています。

項目・チェックポイントのなかには、上記の理由から、該当しないものがあるかと思いますが、その際には「非該当」を選択してください。

## 【配点】

人権パフォーマンスは、定量評価を意識し、項目「A」としてKPI (Key Performance Index) を設定しています。

また、定性評価である項目「B」では、4つのチェックポイントを挙げており、取り組み易いものからB-1) からB-4) まで、段階をつけて設定しています。

チェックポイント		配点
A	KPI: 定量評価	2点
B-1	アクション ↓ 定性評価 ↓ 難易度高	2点
B-2		2点
B-3		2点
B-4		2点

## (1) 労働者の人権

### ①労働基本権の保障

#### 視 点

団結権や団体交渉権などの労働基本権は、世界人権宣言やILO条約で保障された普遍的権利です。加えて、労働者は企業の重要なステークホルダーであり、エンゲージメントやISO26000が求める社会的対話の観点からも、労働者を代表する労働組合とのコミュニケーション・対話は重視されています。国際法・国内法上規定されていたとしても、現場である企業内の環境が労働基本権を保障するものでない限り、労働基本権は達成されません。さらに、バリューチェーンを含めると、活動範囲が複数国に渡る企業が大半であり、国内法上の規定ではなく、本社としての姿勢を定める必要もあります。

#### 【チェックポイント】

#### 【解 説】

##### ●KPI

A) 労働組合加入率を把握していますか。

A) 自社の労働組合加入率を把握することは、労働基本権保障の現状を確認する手段のひとつです。

##### ●パフォーマンス項目

B-1) 労働基本権の保障に関する基本方針を策定していますか。

B-1) 自社の子会社・関連会社またバリューチェーンが世界中に広がるなかで、労働基本権の法的保障は国ごとに異なるので、自社の世界共通の姿勢として、経営の基本方針のなかで、また個別の方針のなかで、労働基本権の保障を明記することが推奨されます。

B-2) 国内外の子会社（50%以上の株を取得し、自社が経営を支配する会社）において、労働者の団結権や集団交渉権等労働基本権を認めていますか。

B-2) では、自社が50%以上の株式を取得して経営を支配している国内外の子会社において、その労働者が労働組合を結成し、活動する自由を認めているかを問います。国内法上、労働基本権を認めない国で活動する場合は、労使間のコミュニケーションを確保するための手段を講じているかどうかについてご回答ください。

B-3) 本社または国内の事業所ごとの常設の労使の話し合いの場（労使委員会、労使協議機関等）で、ジェンダーバランスを図っていますか。

B-3) および B-4) 労働基本権は、男女および正規・非正規の区別なく保障される権利です。労使間でのコミュニケーションを図る場（本社だけでなく、事業所ごとなど、地方や子会社といった労働現場に近い形で）、ジェンダーバランスや非正規労働者（アルバイト、パート、契約、派遣）への配慮は図られていますか。なお、ここでの「話し合いの場」および「意見交換をする場」とは個人ベースの話し合いではなく、会社と労働者代表との話し合いを指しています。

B-4) 非正規労働者の代表と労働条件に関して意見交換をする場がありますか。

#### 【B-4 の具体例：イオン】

## ②公正かつ良好な労働条件

### 視 点

企業は、労働者に対し、「ディーセント・ワーク（人間らしい仕事）」、労働者およびその家族のニーズを十分に満たす労働環境を保障する社会的責任を負っています。国際的なCSR文書での要求はもちろんのこと、労働基準法などの法制度で労働者の権利保障は進められてきましたが、実際は長時間労働による健康被害・「過労死」、休日出勤や有休の未消化、下請業者が労働条件を確保できないような条件設定など、深刻な課題が山積みです。労働者とその家族を視野に入れた、公正かつ良好な労働条件を、本社のみならず、バリューチェーンにおいても実現するよう取り組んでください。

#### 【チェックポイント】

#### 【解 説】

##### ●KPI

A) 請負・委託の災害件数を含めて、労働災害の件数（強度率、度数率）を把握していますか。

A) バリューチェーンにおける労働災害の防止として、自社・自社グループの労働災害件数だけでなく、請負・委託事業者における労働災害件数を把握するよう努めてください。請負・委託事業者の労働環境改善には、請負・委託事業者と依頼企業双方が取り組まなければならない。依頼企業は、請負・委託事業者とのコミュニケーションをはかるようにしてください。請負・委託事業者をもつ企業は自社のデータだけではチェックポイントを満たしません。

##### ●パフォーマンス項目

B-1) 改正労働安全衛生法（2006年4月1日施行）にあるように「長時間労働者への医師による面接指導の実施」を確実に実施していますか。

B-1) メンタルヘルスや労働衛生に関して、一定の労働時間を越えた者に対し、医師による診断や情報提供を行っていますか。

B-2) 労働組合（または労働者を代表する者）と定期的に労働時間の適正化のための協議（専門委員会、対策部会等の設置を含む）をしていますか。

B-2) 長時間労働・過重労働防止のためには、積極的ではないにしろ容認してしまう企業文化を払拭しなければなりません。その第一ステップとして、労働者や経営側の個人の意識改革のための、周知・啓発が必要不可欠です。

B-3) 雇用関係のある非正規労働者を含む、有給休暇の消化率が前年度よりも向上していますか。（なお、消化率が80%を超える場合は、前年度比に関わりなく「はい」を選択して下さい。）

B-3) 十分な余暇という点で、有給休暇の消化率の向上もひとつの目安となります。

B-4) バリューチェーンにおいても、公正かつ良好な労働条件が確保されるよう、サプライヤーや取引企業と双方向のコミュニケーションをとり確認していますか。

B-4) 一社の無理な企業活動は、その企業内の長時間・過重労働の問題を引き起こすだけではなく、バリューチェーン上の取引先企業や代理店（保険代理店等）などの長時間・過重労働の原因にもなっています。

CSR対話の時間を持つなど、取引先企業を巻き込む形で長時間労働・過重労働防止策に取り組んでください。

#### 【B-4の具体例：バンダイナムコホールディングス】

【事例】『2009年度版CSR報告書における人権情報グッド・プラクティス』、25頁・72頁をご覧ください。

B-2) サントリー、B-3) 第一三共

### ③出産・育児、介護支援

#### 視 点

ワークライフバランスを進めるなかで、出産・育児、介護支援は基本かつ根幹となる取り組みです。ILOも1981年に「家族的責任を有する労働者条約（第156号）」を採択（日本批准済）、2010年には職場における育児支援に関するガイド（Workplace solutions for Childcare）を発行し、また国内においては育児・介護休業法や次世代育成支援対策推進法を中心に政策がすすめられ、企業での取り組みが進められてきました。一方で、企業のなかに実際に根付くには、企業内に制度を設けるだけでなく、労働者が制度を利用できる企業文化を育て、心理的負担を軽減させる取り組みが必要となります。

#### 【チェックポイント】

#### 【解 説】

#### ●KPI

A) 出産・育児および介護支援制度の利用者数および職場復帰率を把握していますか。

#### ●パフォーマンス項目

B-1) 「次世代育成支援対策推進法」認定マークを取得していますか。

B-1) 2009年4月より改正法が施行された「次世代育成支援対策推進法」の認定マークを取得していますか。

B-2) 制度利用前・中・後の労働者に対するコミュニケーション（不安を取り除くための、情報の提供や相談等）を行っていますか。

B-2) 制度があっても労働者が利用できなければ意味がありません。労働者が制度の利用を躊躇する原因として、制度利用に対する不安（制度利用中の会社からの情報提供について、また制度利用後の職場環境・キャリアアップへの影響について等）が大きく、制度利用後も含めた形で、不安を取り除くための取り組み、例えば情報の提供や相談窓口の設置、制度の利用経験者との対談などの取り組みが大切となります。

B-3) 上司、職場の理解を高め、性別に変わりなく制度を利用しやすい環境を作るための具体的な啓発（セミナー等）を行っていますか。

B-3) 加えて、労働者が制度を利用しやすい環境づくりとして、上司や職場の理解が重要になります。このような理解を促進するため、上司とのペアセミナーなどの周知・徹底を行っていますか。

B-4) 男性の育児・介護支援制度の利用率が前年度より上回っていますか。

B-4) ジェンダー平等の観点から男性の育児支援・介護支援制度の利用向上でも成果は出ていますか。

#### 【B-4の具体例：旭化成】

【事例】 『2009年度版CSR報告書における人権情報グッド・プラクティス』、73-76頁をご覧ください。

B-1) DISCO B-2) KDDI・大日本印刷・ B-4) 住友林業・ソフトバンク

そのほか、出産・育児、介護支援に関する企業のグッド・プラクティスの一覧は、25-27頁に掲載しています。

## ④海外事業展開での人権尊重

### 視 点

CSRを、国内の本社単体のみならず、企業グループ、そしてバリューチェーン全体で取り組むことが求められている現在、当然ながら海外進出先・投資先での支社や子会社による取り組みも対象となります。OECD 多国籍企業ガイドラインでは、自国企業の OECD 諸国外での事業におけるガイドライン違反を、自国の連絡窓口（NCP）へ訴える仕組みを設けてきました。さらに、海外での貧困層を対象としたビジネス（BOP ビジネス）への注目も加わり、経産省や JICA、JETRO など中国などアジア諸国、アフリカ諸国での日本企業の CSR 活動に注目しています。ここでは第一段階として、進出先・投資先の状況を考慮しつつ、現地の労働者の人権を尊重するためのパフォーマンスに注目します。

### 【チェックポイント】

### 【解 説】

#### ●KPI

A) 現地労働者の早期離職率や勤続年数など労働者の定着状況についての数値を把握していますか。

A) 現地労働者の早期離職率の高さや勤続年数の短さは、各国の労働慣行や労働事情により、必ずしも人権侵害の事実を示すわけではありませんが、人権状況を考慮する材料として必要な数値となります。

#### ●パフォーマンス項目

B-1) 進出先の文化や労働事情等が反映されるよう、本社の CSR 方針・行動規範のなかに規定を設け、マニュアルなどを策定するなどしていますか。

B-1) 現地の法制度、労働慣行・商慣行、文化、労使関係団体との関係などを考慮し、よりよく人権が尊重された職場となるよう、工夫していますか。

B-2) 現地労働者からの苦情・相談の窓口の設置など、海外支社や支店・工場における人権 CSR の推進に対し、本社から必要な改善を助言・指導していますか。

B-2) 人権侵害を受けた労働者に対する救済手段の設置など、必要に応じて改善を助言・指導しなければなりません。

B-3) 海外法人（子会社、支社や支店・工場）における人権状況を本社の経営者が把握していますか。

B-3) 全社レベルでの人権 CSR の推進は、やはり経営者の理解とコミットメントがなければなかなか進みません。海外法人の人権状況を本社経営者まで報告させるラインを確立することが重要となります。

B-4) 本社の方針として、現地労働者への教育の機会の提供、そして登用、幹部への抜擢等を通じて、現地地域社会のエンパワメントや、経営の現地化を進めていますか。

B-4) 進出先の地域社会の発展へ貢献しているかどうかを図ることはなかなか難しいことではありますが、現地労働者への教育の機会の提供や幹部への抜擢など、現地労働者のエンパワメントを通じて、進出先の地域社会のさらなる発展に寄与することができます。

#### 【B-3 の具体例：富士ゼロックス】

#### 【B-4 の具体例：富士電機】

## ⑤児童労働・強制労働の禁止

### 視 点

児童労働・強制労働の禁止は、国連 GC や ILO、ISO、GRI をはじめ、人権に関する必須項目でありながら、自社単体では「問題がない」と片付けられやすく、実際の取り組みに戸惑う項目でもあります。しかし、これらの CSR 組織が企業に取り組みを求める範囲は、自社単体にとどまらず、国内外に広がるバリューチェーン全体です。例えば、強制労働には、「奴隷」のようでなくとも、パスポートを取り上げられたり、逃げないように鍵をしめられたりする環境下での労働も含まれ、海外で問題となるだけでなく、日本企業での外国人研修生の劣悪な労働環境が「強制労働」として取り上げられる場合もあります。第一に、児童労働・強制労働の認知を高め、バリューチェーンに対し取り組んでいくことが求められます。

### 【チェックポイント】

### 【解 説】

#### ●KPI

A) 国内外で自社の関わるところで、児童労働・強制労働の有無について調査する対象企業数および一社あたりの頻度（1年1度または2年に1度など）を把握していますか。

A) で、「児童労働・強制労働の発生がない」という場合は、それをどのように調査したのか、調査対象の範囲がどこまでなのか、などが問われることも認識しておいてください。

#### ●パフォーマンス項目

B-1) 「児童・強制労働の禁止」を基本方針や行動原則などで明言していますか。

B-1) 「児童・強制労働の禁止」は当然であるとして明言しないのではなく、ステークホルダーに対するメッセージとして、「児童・強制労働の禁止」に関して会社の基本方針や行動原則のなかに明示してください。

B-2) 児童労働・強制労働に関する教育を実施していますか。

B-2) 「児童労働・強制労働」についての従業員・管理職の理解が重要となります。児童労働・強制労働を防止するためには、何が児童労働か、何が強制労働にあたるのか、について正しい情報を得ることが必要不可欠です。

B-3) バリューチェーンに対し「児童・強制労働の禁止」の実現を要求していますか。

B-3) バリューチェーン・マネジメントのなかで、例えば質問票や監査項目として盛り込むなど、「児童・強制労働の禁止」に取り組むためのシステムを確立してください。

B-4) NGO や専門家団体と協力し、問題防止・解決に努力していますか。

B-4) 児童労働や強制労働は、ただ子どもを労働現場から排除すればいいのではなく、その背景にある貧困・教育の欠如といった社会問題を解決しなければ、子どもたちはまた別の会社で働くだけであり、問題解決になりません。企業一社だけの活動には限りがあるので、NGO や専門家団体と協力し根底にある問題から解決を図ることが必要となります。

### 【B-4 の具体例：ミニストップ】

## ⑥労働者の個人情報

### 視 点

企業が雇用する労働者の個人情報には、氏名や住所などの基本情報だけでなく、賃金や資産、健康に関する情報などセンシティブな内容が含まれています。

ILO や OECD で企業に対する労働者の個人情報保護ガイドラインが示され、日本では個人情報保護法、旧労働省の「労働者の個人情報保護に関する行動指針」が策定されてきました。情報の流出は、労働者のプライバシー侵害し、さらに採用時の差別に利用されれば労働への権利自体の侵害にもつながります。また労働者相互の関係に影響し、良好な職場環境を損なう原因にもなります。他の情報と同等、それ以上の保護を徹底してください。

### 【チェックポイント】

### 【解 説】

#### ●KPI

A) 厚労省の「労働者の個人情報保護ガイドライン」に対する違反の有無（件数）を把握していますか。

#### ●パフォーマンス項目

B-1) 「労働者の個人情報保護」を基本方針や企業行動規範のなかで明言していますか。

B-1) 「労働者の個人情報保護」を明示的に基本方針や行動綱領のなかで規定していますか。

労働者の個人情報とは：

基本情報（住所、年齢等）、賃金関係情報、資産・債務情報、家族・親族情報、思想・信条情報、身体・健康情報、人事情報、私生活情報、労働組合関係情報

B-2) 労働者のセンシティブ情報（社会的差別の原因となりうる情報）の収集禁止又は制限を確立していますか。

B-2) 労働者の個人情報のなかでも特に注意が必要なものがセンシティブ情報です。自社に、上記のようなセンシティブ情報の収集禁止または制限を確立していますか。

B-3) 「労働者の個人情報保護」の管理責任者が明確にされるとともに、「顧客の個人情報保護」同様、情報セキュリティのマネジメントシステムに組み込まれていますか。

センシティブ情報とは：

思想及び信条に関する事項、政治的権利の行使に関する事項、労働者の団体交渉に関する事項、医療、性に関する事項、犯罪の経歴、人種、民族、社会的身分、門地並びに出生地及び本籍地など社会的差別の原因となる事項

B-4) 労働者による個人情報の開示・訂正・利用停止等の請求に誠実に対応していますか。

B-3) 同じ情報セキュリティの対象として、センシティブ情報のみならず、労働者の個人情報保護の重要性を認識し、責任者を明確にし、システムに組み込んでいますか。

B-4) 労働者の自己情報をコントロールする権利の観点から極めて重要ですが、例えば人事考査の結果など評価に関わる人事関連情報の場合は、訂正を行う必要がないとされています。開示請求には調査義務があるので手続的に負担も生じますが、誠実な対応を行ってください。

【事例】 『2009年度版CSR報告書における人権情報グッド・プラクティス』、90頁をご覧ください。

B-1) 花王

## (2) 労働におけるマイノリティの権利

### ①マイノリティである労働者（被差別部落出身者、民族、外国人など）に対する雇用・昇進・職場での差別の禁止

#### 視 点

女性、障がい者、高齢者、非正規労働者、被差別部落出身者、在日コリアン、外国人などの社会的なマイノリティである労働者に対する差別禁止は、世界人権宣言をはじめ、人権条約や国内法のなかで繰り返し確認されているにもかかわらず、実現の難しい問題です。ダイバーシティの概念では認識されにくい、違いによって不当な不利益を受ける差別（被差別部落出身者や在日コリアンに対する差別など）もあり、両者の区別も重要です。①ではマイノリティ労働者に共通の問題として雇用・昇進・職場での差別禁止を、②以下では女性、障がい者、高齢者、非正規労働者に特徴的な問題を取り上げていきます。

#### 【チェックポイント】

#### 【解 説】

#### ●KPI

A) 男女別・正規・非正規雇用の労働者数・比率、国内の外国人労働者数・比率を把握していますか。

#### ●パフォーマンス項目

B-1) 採用・昇進・人事方針（経営方針・人事方針・行動綱領など）のなかで、差別の禁止（採用差別、昇進差別、職場での差別の禁止、ハラスメントの禁止など）を規定していますか。

B-1) 差別禁止の取り組みとして、採用・昇進・人事方針（経営方針・人事方針・行動綱領など）のなかで、差別の禁止（雇用差別、昇進差別、職場での差別の禁止、ハラスメントの禁止など）を規定していますか。

B-2) パワーハラスメント・セクシュアルハラスメントを含む、差別やハラスメントの苦情・相談窓口／ホットラインなどの救済手段を設置していますか。

B-2) 労働者が差別やハラスメントを訴える苦情・相談窓口やホットラインなどの救済手段が設置されていますか。

B-3) パワーハラスメント・セクシュアルハラスメントを含む、差別やハラスメント防止のために実態調査（アンケートなど）を実施していますか。

B-3) 自社内における差別やハラスメントの実態を把握し、労働者への侵害を防止・解決するため、労働者に対しアンケートなど、実態調査を実施していますか。

B-4) 「就職困難者」に対する積極雇用を採用していますか。

B-4) 就職が阻害されている「就職困難者」に対して、アフターマティブアクションや試行（トライアル）雇用などの積極雇用を行ってください。

「就職困難者」とは：  
身体障がい者、知的障がい者、精神障がい者、刑法等の規定により保護観察に付された方、そして社会的事情により就職が著しく阻害されている方（ひとり親家庭の母親、若年（高齢）不安定就労者、被差別部落出身者など）など

アフターマティブアクションとは：  
公平性を重視し、これまで不利な状況に置かれてきたマイノリティの採用、キャリア開発、昇進などを積極的に行う施策をさします。

「トライアル雇用」とは：  
ハローワークが紹介する対象労働者を短期間雇用し、その間に、事業主と対象労働者との間で、業務遂行に当たっての適性や能力などを見極め、相互に理解を深めていただき、その後の常用雇用への移行や雇用のきっかけ作りを図る制度です。

#### 【B-4 の具体例：日東電工】



## ②女性の人権

### 視 点

女性の社会進出が進みつつありますが、男性と比べ女性の企業内での地位や賃金は低く、女性の社会的弱者の地位からの脱却には至らず、厳しい現状が続いています。労働における女性の権利の実現・男女格差の解消は世界的な課題であり、国際人権基準に加え、CSR文書のなかでも繰り返しかえし重要性が指摘されています。

日本では男女雇用機会均等法や男女共同参画社会基本法を中心に政策が進められ、2010年には厚労省から男女を問わない社員活躍促進のための賃金・雇用管理に関する調査票やガイドラインが出されました。賃金格差やコース別採用による間接差別も深刻な課題ですが、第一段階として、具体的に、女性の採用・管理職比率の向上を目指しているか、女性のキャリアアップを支援しているかを問います。

### 【チェックポイント】

### 【解 説】

#### ●KPI

A) 国内外の子会社を含んだ形で**管理職の男女別比率**および**役職別女性管理職数**を把握していますか。

#### ●パフォーマンス項目

B-1) 採用における具体的な女性人員目標を設定し、女性の能力発揮のための計画を策定していますか。

B-1) およびB-3) では、現状を把握するだけではなく、今後職場におけるジェンダーバランスを図っていく上で、採用や管理職登用における女性人員が占める割合などの具体的な目標値を設定し、目標値を見据えて施策を立案していくことが求められます。

B-2) 女性活躍推進組織の設置・女性労働者のネットワークの構築（セミナー、対話など）がありますか。

B-2) 女性労働者の声を企業経営に反映させるため、また女性労働者が相互に相談し合い、情報を共有するため、女性労働者のネットワーク化は有効です。

B-3) 管理職登用における具体的な女性人員目標を設定し、女性の能力発揮のための計画を策定していますか。

B-4) 企業において、管理職や中枢となる部門において女性の割合が低い原因として、女性に対する教育の機会が十分に提供されてこなかったこと、また育児・介護と仕事の両立といった女性が伝統的に直面してきた課題に対して、今後のキャリアアップと直結させた形で相談できる場がなかったこと、があるのではないのでしょうか。この二つの溝を埋めるものとして、メンター制度の設置があります。

B-4) 女性が活用・相談できるメンター制度がありますか。

### 【B-4 事例：キリンホールディングス】

【事例】 『2009年度版CSR報告書における人権情報グッド・プラクティス』、82-84頁をご覧ください。

B-1) 積水化学・日立電線 B-2) 麒麟麦酒 B-3) 帝人・三菱UFJフィナンシャルグループ B-4) キリンホールディングス

そのほか、女性の人権に関する企業のグッド・プラクティスの一覧は、30-33頁に掲載しています。

### ③障がい者の人権

#### 視 点

日本では障害者雇用促進法による法定雇用率制度が中心でしたが、現在日本が批准を進めている国連障害者権利条約では一歩進んで、障がい者に対する「職場での合理的配慮」の確保が条約上の国家の義務として規定されています。合理的配慮とは、障がい者と障害のない人との間に実際に平等な機会を保障することを意味します。障がい者に対する雇用差別を禁止することに加え、「合理的配慮」により、障がい者が働ける環境をつくることが求められます。国内法制化を待つのではなく、自主的に社内体制を整えておくことが、まさにCSRの実践になります。以下のB-2からB-4の項目は特例子会社ではなく、本社（親会社）、子会社・グループ会社での実践を中心に考えてみてください。

#### 【チェックポイント】

##### ●KPI

A) 国内外の子会社を含んだ形で、**障がい者雇用率**を把握していますか。

##### ●パフォーマンス項目

B-1) 「障がい者法定雇用率」を達成していますか。  
(国内の達成状況を元にお答えください。)

B-2) 職場環境（ハード面）および就業環境（ソフト面、ジョブコーチや相談員など）のバリアフリー化をおこなっていますか。

B-3) 子会社・グループ会社（日本国内を対象）を含んだ形で、法定雇用率以上の雇用率の達成目標を定めていますか。

B-4) 職場（ソフト・ハード面）改善の際に、NGOや障がいのある労働者とエンゲージメントを行っていますか。

#### 【B-4の具体例：関西電力】

#### 【解 説】

B-1) 就労の機会の提供による労働への権利の実現は、障がい者の人権問題のなかの主要課題のひとつです。障がい者の法定雇用率を達成しているかどうか、最初の指標となります。

B-2) 障がいのある労働者が実際に労働をするにあたって、精神面や身体面で直面するバリアを解消するための対応（例えば、スロープやエレベーターの設置といったハード面に加え、ジョブコーチやメンターといった障がいのある労働者の指導・相談にあたる労働者を置くなど）をおこなっていますか。

B-3) 障がいのある労働者が、同じ職場の労働者・管理職社員ではない、社内または社外の第三者（専門家を含む）とコミュニケーションをとり、苦情や悩みを相談できる機会を確保していますか。

B-4) ジョブコーチ・メンターや社内外の相談窓口を通じて寄せられた、障がいのある労働者の相談・悩みを受け、また専門家からのアドバイスを受けるなどして問題の調査分析を行い、職場環境における課題の改善を行うマネジメントが行われていますか。

【事例】 『2009年度版CSR報告書における人権情報グッド・プラクティス』、82-84頁をご覧ください。

B-1) 神戸製鋼・ダイキン工業、B-2) イオン・関西電力・日立情報システムズ、B-3) オムロン

そのほか、障がい者の人権に関する企業のグッド・プラクティスの一覧は、33-35頁に掲載しています。

## ④高年齢者の人権

### 視 点

少子高齢化社会が進む一方、働く意欲、能力そしてニーズのある高年齢者が働き続けることができるよう、労働への権利などの権利をいかに確保するか、喫緊の課題です。政府は高年齢者雇用安定法や「高年齢者等職業安定対策基本方針」などを中心に、企業での雇用を促進してきました。特に、再雇用制度を設けている場合には、処遇や賃金の点で、定年前の労働条件と大きく変わる場合が多く、制度の設置目的とは逆に、本人が意欲を失い、労働の権利の実現自体が損なわれるケースもあります。高年齢者のニーズを調査し、ニーズに合った制度設計を行ってください。

#### 【チェックポイント】

#### 【解 説】

##### ●KPI

A) 国内の子会社・グループ会社を含んだ形で**定年後の再雇用率（雇用者数）**を把握していますか。

A) 定年延長制度を設けている場合は非該当を選択してください。

##### ●パフォーマンス項目

B-1) 再雇用制度に基づく高年齢労働者の再雇用の実績がありますか。

B-1) 退職者が再雇用を希望できるような制度・環境作りをおこなってください。

B-2) 高年齢労働者の勤務形態をニーズに合う形で個別に設定できるようにしていますか（短時間勤務など多様な勤務形態の導入）

B-2) さらに、高齢者が自身のライフスタイルにあった勤務形態が取れるよう柔軟性のある制度を設けていますか。前提として、労働時間や業務内容にそって適正な賃金が設定されていることが前提になります。

B-3) 高齢者雇用の対象者にニーズ調査を行い、調査結果に基づいて人事制度や賃金制度の改善をおこなっていますか。

B-3) これまでの雇用形態や職場における地位を考えると、高年齢労働者は、大きな変化を受けることになります。労働者からアンケートをとり、相談の場を設けるなど、労働者のニーズ調査を行い、専門家からのアドバイスを受けるなどして調査分析を行い、職場環境における課題の改善を行うマネジメントが行われていますか。

B-4) 定年制度を延長していますか。

B-4) 60歳以降も同様の人事・賃金制度で仕事が続けられるよう、定年制度を延長し、また延長を検討していますか。

#### 【B-4 の具体例：イオン】

## ⑤非正規労働者の人権

### 視 点

2008年の金融危機以降、契約期間内の解雇や解雇による社宅退去など派遣労働者を巡るさまざまな人権問題が関心を集めてきました。派遣労働者に加え、アルバイト、パート、契約など正規ではない労働者を「非正規労働者」とし、日本ではパートタイム労働法や労働者派遣法などにより保護を図ってきましたが、「同一価値労働同一賃金」を前提とした仕事形態の多様性という観点の取り組みにはなっていません。このような現状のなかで、法律の保護の及ばないところである、非正規労働者の意欲・能力を発揮するより良い労働機会の提供を、CSRとして取り組んでください。

#### 【チェックポイント】

#### 【解 説】

##### ●KPI

A) すべての非正規雇用の労働者の社会保険加入率を把握していますか。

A) 非正規労働者には、業務委託や請負の個人事業主も含まれます。

##### ●パフォーマンス項目

B-1) すべての非正規労働者の使用状況（派遣労働者を含む）を公表していますか。

B-1) 自社のステークホルダーに対し、非正規労働者の使用状況について、情報を公表してください。

B-2) この3年以内で、非正規労働者から正規労働者への転換制度の実績がありますか。

B-2) 非正規労働者への労働権行使の機会の提供として、非正規労働者から正規労働者への登用制度を設けていますか。ここでは、紹介予定派遣の場合は、除きます。

B-3) 非正規労働者に対する職業訓練などエンプロイアビリティ（就業能力）の向上を実施していますか。

B-3) さらに非正規労働者の労働への権利の実現として、キャリアアップの機会を促すため、またそのような機会を保障するため、職業訓練やセミナーを行い、非正規労働者のエンプロイアビリティや能力を高める活動をしていますか。

B-4) 非正規労働者とのコミュニケーション（意識調査や相談窓口など）を実施していますか。

「エンプロイアビリティ（就業能力）」とは：

労働者が適切な処遇を得たり、円滑な再就職を図ったりする際の能力評価や能力開発目標の基準となる実践的な能力であり、職務遂行に必要な特定の知識・技能などのほか、協調性、積極性など個人の思考・行動の特性、人柄や性格など個人的属性も含まれる。

B-4) 非正規労働者の声を企業側が把握するために、双方向的なコミュニケーション（意識調査や相談窓口の設置など）を行っていますか。派遣労働者の場合は、派遣元企業だけでなく、自社にもコミュニケーションの窓口を設けているかを問います。

#### 【B-4の具体例：みやぎ生活協同組合】

【事例】 『2009年度版CSR報告書における人権情報グッド・プラクティス』、88-89頁をご覧ください。

B-1) アステラス製薬・ジェイテクト・

B-2) デンソー・三越伊勢丹ホールディングス

そのほか、非正規雇用者の人権に関する企業のグッド・プラクティスの一覧は、35-37頁に掲載しています。

### (3) 消費者・顧客の権利

#### ①消費者・顧客の権利を実現する施策

##### 視 点

消費者・顧客、取引先企業は、企業が最も関心をもつステークホルダーであり、CSR活動のなかでも、特に熱心に取り組まれてきました。ISO26000 のなかでは、第一は国家の役割であるが、企業も「消費者・顧客の基本的ニーズを満たす権利」の実現に貢献する社会的責任を負うとしています。特に政府が十分に機能していない地域で事業展開する場合は、現地の消費者・顧客の基本的ニーズにどのような影響を与えるのか注意を払ってください。第一段階として日本国内での取り組みを対象に、消費者・顧客のプライバシー権、基本的ニーズである健康への権利などの実現や、サステナブルな社会実現へ消費者・顧客の参画に向けた活動を行ってください。

##### 【チェックポイント】

##### 【解 説】

##### ●KPI

A) 本社のお客様窓口に加えて、事業所・小売部門など現場を含めた消費者・顧客からのクレーム数を把握していますか。

##### ●パフォーマンス項目

B-1) 消費者・顧客の個人情報の保護のため、自社の個人情報保護方針を定め、マネジメントシステムを確立していますか。

B-2) 商品やサービスが消費者・顧客にもたらすリスク（健康や安全など）を事前にアセスメント（評価）し、結果を公表していますか。

B-3) 宣伝・広告の内容に対して、人権尊重の観点から、人権部門のチェックを受けていますか。

B-4) 消費者・顧客に対し、サステナビリティに関する教育（サステナブルな消費活動についての消費者教育も含む）を提供していますか。

B-1) 消費者・顧客の権利保障の第1ステップとして、消費者個人情報や顧客の基本情報の保護があります。方針の策定、マネジメントを確立していますか。

B-2) 消費者には安全である権利および選択できる権利があり、その実現するためには、商品・サービスの安全や健康リスクについて事前に調査を行い、その結果を消費者に対し公表してください。

B-3) ジェンダーや人種差別への配慮を欠いた表現が宣伝や広報のなかで用いられることがないよう、さらに宣伝・広告を通じて人権尊重の姿勢を積極的に訴えるよう、人権部門と協力し、確認を求めていますか。

B-4) 企業がCSR活動を展開することのみによって、サステナブルな社会が実現できるわけではありません。企業のCSRを支える、サステナブルな市場、すなわち、消費者・顧客がCSR活動を評価し消費活動を行い、またサステナブルな消費活動を行う市場の形成が不可欠です。セミナーや講習会、イベントを通じて、また自社製品・サービスのなかで、消費者・顧客へサステナビリティの情報を提供したり、意見交換したりする機会はありますか。

##### 【B-4 の具体例：大和証券グループ】

## ②消費者・顧客とのコミュニケーション

### 視 点

企業活動における権利侵害防止のため、消費者・顧客への情報提供などコミュニケーションをもち、十分な救済を提供できる苦情や相談窓口を設置してください。ISO26000 や GRI (G3) でも消費者・顧客とのコミュニケーションの重要性が組み込まれ、日本ではマネジメント化されたお客様窓口が設置されてきました。問題の事前防止また早期解決は、企業側・被害者側双方にとってメリットがあります。一歩進んで、苦情が発生するより前にネガティブ情報を伝える仕組み、さらには苦情・相談を解決し、被害者に効果的な救済を提供できるようなコミュニケーションを確保するようにしてください。

#### 【チェックポイント】

#### 【解 説】

##### ●KPI

A) ①A) のクレーム数に対して、**その後の対応が数値**で把握されていますか。

①の A) で国内外における問題別のクレーム数の把握を確認しましたが、ここでは、把握されたクレームに対する対応・解決の有無を数値として把握しているかどうかを尋ねています。

##### ●パフォーマンス項目

B-1) 相談窓口を設け、消費者・顧客の声を事業活動に活かすシステムを確立していますか。

B-1) 消費者・顧客からの相談窓口はすでに設けられていると思いますが、最初のポイントは、窓口に寄せられる消費者・顧客の声を実際の事業活動のなかで活かすようなシステムティックなプロセスが確立されているかどうかを問います。

B-2) 相談・苦情の対応後に、結果を公表していますか。

B-2) 寄せられた相談・苦情に対する自社の対応およびその結果（対応の結果どうなったかまたはどうなるか）を公表してください。

B-3) 相談・苦情を分析し、対応策や今後の課題を、ツール（社内報やイントラネット）を利用して、社内でも共有していますか。

B-3) さらに社内でも対応策や課題を共有するために、社内向けの各ツールを利用して、相談・苦情の分析が配付するなど、共有しようとしていますか。

B-4) (苦情がなくとも) 商品・サービスの持つネガティブ情報について消費者・顧客に教育や説明の機会を提供していますか。

B-4) 最後に苦情の有無を問わず、商品・サービスのもつネガティブ情報について、十分に消費者・顧客に説明しているのかどうかを問います。

#### 【B-2 の具体例：花王】

### ③マイノリティである消費者・顧客（高齢者・障がい者・外国人など）への取り組み

#### 視 点

前述のように、お客様への対応が優れた日本企業でも、高齢者や障がいのある方々、外国人など、特別の配慮を必要とする消費者への取り組みは十分でしょうか。ISO26000をはじめ国際的なCSR文書のなかでも、社会的弱者である消費者への配慮を繰り返し確認しています。マイノリティである消費者のニーズを把握しているか、そのニーズを満たし実際に利用できる商品・サービスを提供しているか、また実際にアクセスすることができる苦情・相談窓口を設けているか、などの点を今一度確認してください。

#### 【チェックポイント】

#### 【解 説】

##### ●KPI

A) 消費者・顧客からの意見・要望のうち、マイノリティのニーズを反映した内容の意見・要望の数を把握していますか。

A) では、自社が受ける消費者・顧客からのクレーム・相談のうち、マイノリティのニーズや視点を反映した内容のクレームの把握状況を確認します。

##### ●パフォーマンス項目

B-1) マイノリティである消費者・顧客のニーズを反映した製品デザイン・サービスを提供していますか。

B-1) 企業が製品やサービスそのものに、マイノリティである消費者・顧客の視点を反映させているかどうかのポイントになります。（例えば、アクセシブルデザイン/ユニバーサルデザインなど）

B-2) マイノリティである消費者・顧客が製品・サービスを利用するにあたってのサポートをしていますか。

B-2) マイノリティである消費者・顧客が製品・サービスを利用しようとする際のサポート対応を行っていますか（例えば、認知症である顧客への対応のため訓練された労働者の配置、点字の説明書作成など）。

B-3) マイノリティである消費者・顧客が問い合わせに対し、手話や多言語等による対応を行っていますか。

B-3) マイノリティである消費者・顧客を排除せず、その声や意見、クレームに手話や多言語で（柔軟に）対応できる、何らかの窓口をもっていますか。

B-4) マイノリティである消費者・顧客の要望・提案を、他の消費者のものとは区別し、商品・サービスの向上など事業活動に活かすとともに、フィードバックしていますか。

B-4) 窓口を通じて得られたマイノリティである消費者・顧客の声が今後の企業活動、商品・サービスに反映されなければ意味がありません。消費者・顧客の声を活かすためのシステム、また行われた改善を消費者・顧客にフィードバックするシステムなどが確立されていますか。

#### 【B-3 の具体例：NTT グループ】

## (4) 地域住民の権利

### ① (国内外) 企業活動が展開されている地域の住民 (先住民・障がい者などマイノリティも必ず含む) をめぐる人権問題の状況

#### 視 点

企業の本社・支社・支局等の所在地または企業活動を展開する地域の住民は重要なステークホルダーであり、公害問題や土地問題など、企業と地域住民 (先住民・障がい者などマイノリティも含む) との間で、さまざまな人権問題が生じてきました。ISO26000 では、地域における SR 活動を、「地域社会への関与 (Community Involvement)」と「コミュニティ開発 (Community Development) への貢献」とに区別しています。本項目では前者を対象とし、企業が地元住民とコミュニケーションをとり、対話をもちながら、事業活動を進めるプロセスを確認してください。

#### 【チェックポイント】

#### 【解 説】

##### ●KPI

A) 事業を展開している地域 (国内を含む) で、自社が地域住民に対して引き起こした人権問題に関する訴訟 (和解、示談、行政指導等も含む) または訴訟件数を公表していますか。

##### ●パフォーマンス項目

B-1) 事業を展開している地域 (国内を含む) で社会的な活動を進める地域組織に加入していますか。

B-2) 保安・警備の業務を行う場合または委託する場合、人権侵害やハラスメントを起こさないよう、教育・啓発やモニタリングを行うなど防止策に努めていますか。

B-3) 投資や進出をすることにより、地域社会にどのような人権上の影響を与えるか、事前に影響評価 (アセスメント) を行っていますか。

B-4) 地域住民とのコミュニケーション (影響評価の事前説明会の開催、定期的な対話の場の設定、相談窓口の設定など) を積極的に行っていますか。

B-1) 最初のステップとして、企業活動の展開先の住民との対話・コミュニケーションを確立するために、地域で社会的な活動を進める地域組織、例えば、自治会や環境・福祉組織などに参加していますか。この場合の地域組織は、人権以外の活動をしている組織も含めます。また、恒常的な組織ではない場合も含めます。

B-2) 保安・警備業務に就く者は、自社と住民との間にたつ存在であり、住民への人権侵害を防止しなければなりません。委託する場合も、委託先企業が侵害やハラスメントの防止に取り組んでいるのかを確認し、必要な場合は自社で対応を行ってください。

B-3) 自社が投資・進出する場合、その地域に人権上どのような影響を与えるのか (健康被害、雇用創出、住環境変化など) について事前に影響評価を行っていますか。

B-4) そして、実質的な住民とのコミュニケーション、特に定期的または常設のコミュニケーションを行うための機会の設定・仕組みの設置を積極的に行っているかどうかを尋ねています。

#### 【B-3 の具体例：リコー】



## (5) 地球市民の権利

### ① フィランソロピー的な社会貢献活動：物資・資金援助、NPO 等団体への支援活動

#### 視 点

企業も地球市民の一員として、ミレニアム開発目標の実現といった貧困、差別、人間開発など人権に関する社会問題に対するアプローチが求められています。ISO26000 はフィランソロピーを取り扱ってはいませんが、「コミュニティ開発への貢献」として社会投資（Social Investment）は対象としています。物資・資金を直接提供（例えば、学校建設支援など）を通じて、また国内外の人権課題に取り組む NGO 支援を通じて、地域住民のエンパワメントやコミュニティの発展につながる活動に取り組んでください。なおここでは、ビジネスではない活動（社会貢献活動）に焦点を当てています。

#### 【チェックポイント】

#### 【解 説】

#### ●KPI

A) フィランソロピー的な社会貢献活動にかかった総費用（人件費などを含む）を把握していますか。

#### ●パフォーマンス項目

B-1) 人権に関わるフィランソロピー的な社会貢献活動を行っていますか。

B-2) 国際機関、NGO などとの連携・協働を通じて活動を進めていますか。

B-3) 活動の対象となる人々と継続的にコミュニケーションをとっていますか。

B-4) 活動の対象となる人々に雇用機会の提供など社会的自立のチャンスを提供するものとなっていますか。

B-1) 本来業務とは区別された形で、物資・資金を直接提供したり、人権 NGO を支援したりなど、人権に関する社会貢献活動を行っていますか。

B-2) 人権に関する社会貢献活動を行う際、国際機関や NGO など専門的に取り組んでいる団体と連携していますか。ここでは「連携・協働」を重視しているので、一方的な寄付（公的に設置された窓口への寄付）は含みません。

B-3) さらに、実際に自社の活動が問題解決に寄与しているのかをチェックするために、アンケートやヒヤリングなど手法は問いませんが、活動の対象となっている人々の声を継続的に聞くような機会を設けてください。

B-4) 自社の社会貢献活動の結果、対象となる人々の社会的な自立が促進されているのか（例えば学校建設への支援をする場合は、支援により現地の教育水準が向上し、社会進出につながっているか）など、いわゆる「魚を与えるのではなく、魚の採り方を教える」活動になっているのかを尋ねています。

#### 【B-4 の具体例：明治製菓】

【事例】 『2009 年度版 C S R 報告書における人権情報グッド・プラクティス』、96 頁をご覧ください。

B-1) 野村ホールディングス

そのほか、フィランソロピー的な社会貢献活動に関する企業のグッド・プラクティスの一覧は、42-48 頁に掲載しています。

## ②本業の財・サービスを活用した社会貢献活動

### 視 点

企業も地球市民の一員として、ミレニアム開発目標の実現といった貧困、差別、人間開発など人権に関する社会問題に対するアプローチが求められています。ISO26000はフィランソロピーを取り扱ってはいませんが、「コミュニティ開発への貢献」として社会投資（Social Investment）は対象としています。ここでは、前項と同様に、ビジネスとしては行われていない活動で、自社の商品や技術を直接使って（例えば食品業界が製品・技術を使って途上国の子どもの栄養改善活動をするなど）、国内外の人権問題の解決に関与している活動を対象としています。

#### 【チェックポイント】

#### 【解 説】

##### ●KPI

A) 本業の財・サービスを活用した社会貢献活動にかかった総費用（人件費などを含む）を把握していますか。

##### ●パフォーマンス項目

B-1) 本業の財・サービスを活用し、人権に関わる社会貢献活動をしていますか。

B-2) 国際機関、NGO などとの連携・協働しながら活動を進めていますか。

B-3) 活動の対象となる人々と継続的にコミュニケーションをとっていますか。

B-4) 活動の対象となる人々に雇用機会の提供など社会的自立のチャンスを提供するものとなっていますか。

##### 【B-4 の具体例：伊藤忠商事】

B-1) 自社製品や技術を用いながら、人権問題の解決を目指した社会貢献活動を行っているかを問います。

B-2) 人権に関する社会貢献活動を行う際、国際機関や NGO など専門的に取り組んでいる団体と連携していますか。ここでは「連携・協働」を重視しているので、一方的な商品・サービスの提供（公的に設置された窓口への提供）は含みません。

B-3) 実際に自社の活動が問題解決に寄与しているのかをチェックするために、アンケートやヒヤリングなど手法は問いませんが、活動の対象となっている人々の声を継続的に聞くような機会を設けてください。

B-4) 自社の社会貢献活動の結果、対象となる人々の社会的な自立が促進されているのかなど、いわゆる「魚を与えるのではなく、魚の採り方を教える」活動になっているのかを尋ねています。

【事例】 『2009年度版CSR報告書における人権情報グッド・プラクティス』、95頁をご覧ください。

B-1) トヨタ自動車

B-2) ニチレイ

そのほか、本業の財・サービスを活用した社会貢献活動に関する企業のグッド・プラクティスの一覧は、41-42頁に掲載しています。

### ③本業を通じた人権保障のためのビジネス活動

#### 視 点

企業も地球市民の一員として、ミレニアム開発目標の実現といった貧困、差別、人間開発など人権に関する社会問題に対するアプローチが求められています。ISO26000 はフィランソロピーを取り扱ってはいませんが、「コミュニティ開発への貢献」として社会投資 (Social Investment) は対象としています。ここでは、国内外の人権問題に対し、本業を通じて貢献するようなビジネス活動を行っているかどうか (例えば、貧困層の自立をうながすようなビジネス (BOP ビジネス) や社会的責任投資 (SRI) など) に焦点を当てています。

#### 【チェックポイント】

#### 【解 説】

##### ●KPI

A) 本業を通じた人権に関するCSR活動にかかった総費用 (人件費などを含む) を把握していますか。

B-1) 本業を通じて人権に関する貢献をするようなビジネス活動を行っていますか。

##### ●パフォーマンス項目

B-1) 本業を通じた、人権に関するCSR活動をしていますか。

B-2) 人権に関する社会貢献活動を行う際、国際機関や NGO など専門的に取り組んでいる団体と連携していますか。ここでは「連携・協働」を重視している

B-2) 国際機関、NGO などとの連携・協働しながら活動を進めていますか。

B-3) 実際に自社の活動が問題解決に寄与しているのかをチェックするために、アンケートやヒヤリングなど手法は問いませんが、活動の対象となっている人々の声を継続的に聞くような機会を設けてください。

B-3) 活動の対象となる人々と継続的にコミュニケーションをとっていますか。

B-4) 活動の対象となる人々に雇用機会の提供など社会的自立のチャンスを提供するものとなっていますか。

B-4) そして自社の社会貢献活動の結果、対象となる人々の社会的な自立が促進されているのかなど、いわゆる「魚を与えるのではなく、魚の採り方を教える」活動になっているのかを尋ねています。

#### 【B-4 の具体例：東京海上日動ホールディングス】

【事例】 『2009 年度版CSR報告書における人権情報グッド・プラクティス』、91-94 頁をご覧ください。

B-1) 三菱 UFJ フィナンシャルグループ・東京海上ホールディングス

B-2) 伊藤園

そのほか、本業を通じた人権保障のためのビジネス活動については、37-41 頁をご覧ください。