

2013.9

CSR トピックス <2013 No.6>

CSR トピックスは、CSR（企業の社会的責任）およびこれに関連する「内部統制」「コンプライアンス（法令等遵守）」「リスクマネジメント」「環境」「品質」「CS（顧客満足）」「労働安全衛生」「従業員満足」「人権」「社会貢献」「CSR 調達」等の諸テーマについて、国内外の動向や企業の抱える疑問などについて紹介・コメントした情報誌です。

国内トピックス：2013 年 6、7 月に公開された国内の CSR 等に関する主な動向をご紹介、コメントします。

<コンプライアンス>

○消費者庁が内部通報制度の設置・運用状況について発表

（参考情報：消費者庁HP）

6 月 25 日、消費者庁は公益通報者保護制度に関する実態調査の結果について公表した。本調査では、制度の普及及び通報に関連する紛争の実情・実態等を把握するため、主に事業者、労働者及び行政機関を対象としたアンケート調査及びヒアリング調査等が行われた。

企業での内部通報制度の導入状況を見ると、従業員 3000 人超の大企業では 97%が導入しているのに対して、従業員 101 人～300 人の中小企業では 40%にとどまった。制度未導入の理由として、「どのような制度なのかわからない」が一位で、「導入の仕方がわからない」が続いた。また、通報制度導入企業のうち過去 1 年間の通報件数が 0 件と回答した企業は 46%と、前回調査（2010 年度）の 44%とほぼ同じであった。

消費者庁では、公益通報者保護制度に関する政策立案に向けて本調査結果を活用していくという。

*本調査における「内部通報制度」の定義

不正を知る従業員等からの通報を受け付け、通報者の保護を図りつつ、適切な調査、是正及び再発防止策を講じる事業者内の仕組みをいう。主に通報窓口の設置、内部規定の整備及びそれらの運用からなる。



Point!

本調査結果からは、中小企業において内部通報制度の導入が進んでいない実態が読み取れます。

その理由として、本調査では、「どのような制度なのかわからない」といった制度自体の不知を原因とするものが上位を占めているものの、「通報者の秘密が守れない」「人手が足りない」といった制度導入後に発生し得る課題を回答したものも一定数ありました。

中小企業にあっては、社内に内部通報窓口を設置したとしても、従業員数が少ないため、秘密保持が困難な部分があり通報者が特定されやすいといった問題や通報・相談を受けた際に経営資源の問題等から十分な調査・是正が期待できないといったことも想定されます。

これらの問題に対して、通報者が特定されにくい外部窓口の設置は効果的な解決手法の一つといえます。その際、経営トップが内部通報制度の重要性を認識し、当該窓口設置にしかるべき経営資源の投入を意思決定することが求められます。

もっとも、内部通報制度は、不正の早期発見と自浄作用の発揮が本来の職制を通じた報

告・相談による解決が期待できないときの補完的制度にすぎません。中小企業におけるコンプライアンス経営実現のためには、内部通報制度の整備・充実もさることながら、まずは、コンプライアンスを第一とする公正かつ透明な企業文化を醸成していくことが重要となります。

<人権>

○厚生労働省が「使用者による障害者虐待の状況等」に関する取りまとめを公表

(参考情報：2013年6月28日 厚生労働省HP)

厚生労働省は本年6月に、障害者を雇用する事業主など「使用者による障害者虐待」(*)の状況や、虐待を行った使用者に対して講じた措置などについて取りまとめ、公表した。これは、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律(以下「障害者虐待防止法」) 第28条に基づいて、年度ごとに公表するもので、今回は昨年10月の施行後初めての発表である。

ポイントは以下の通りである。

- ・使用者による障害者虐待が認められた事業所は、133事業所。
- ・虐待を行った使用者は136名。直接の虐待者と、被虐待者との関係をみると、事業主113名、所属の上司19名、その他4名。
- ・被虐待者は194名。その障害種別は、身体障害25名、知的障害149名、精神障害23名、発達障害4名。(注：被虐待者の障害種別については、重複しているものがある)
- ・障害者虐待が認められた事業所の規模は、労働者数100人未満が90.2%を占める。

*「使用者による障害者虐待」の定義(障害者虐待防止法2条8項参照)

身体的虐待	障害者の身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく障害者の身体を拘束すること。
性的虐待	障害者にわいせつな行為をすること又は障害者をしてわいせつな行為をさせること。
心理的虐待	障害者に対する著しい暴言、著しく拒絶的な対応又は不当な差別的言動その他の障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
放棄・放任 (ネグレクト)	障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、当該事業所に使用される他の労働者による身体的虐待・性的虐待・心理的虐待に掲げる行為と同様の行為の放置その他これらに準ずる行為を行うこと。
経済的虐待	障害者の財産を不当に処分することその他障害者から不当に財産上の利益を得ること。



Point!

同法は障害者の自立支援等を目的とする各種法制度の一環で、今般初めて同法に基づいて障害者虐待の実態が公表されたものです。

雇用を通じて障害者の自立、社会参加を支援すべき企業において、少なからず虐待のケースがあることが、本内容から読み取れます。障害者虐待は重大な人権侵害であり、企業にあっては、以下を初めとする虐待防止等の対策を着実に講じることが求められます。

- 「倫理綱領」や「行動指針」の中に虐待防止に関する項目を明記し、社内外に開示することで、企業として、また事業主として虐待防止等をコミットする
 - 虐待防止取組内容や検証結果をまとめ、社内外に開示する
 - 同法が定める、被虐待者または発見者による社外(都道府県や市町村)への通報制度に従業員や障害者の養護者にも周知することで、早期の発見・是正を確保する
- また、そもそも企業においては、単に虐待を行わないことだけが求められるのではなく、

障害者の人権を尊重し、自立を支援していくことが求められています。全役職員が障害者雇用の本旨を理解し、ダイバーシティに配慮した企業文化を醸成していくことが大切です。

海外トピックス：2013 年 7 月に公開された海外の CSR 等に関する主な動向をご紹介します、コメントします。

○国連グローバルコンパクトが、2013 年上半期、99 企業を除名

(参考情報：2013 年 7 月 1 日 国連グローバルコンパクト HP)

2013 年 7 月 1 日、国連グローバルコンパクト（以下、国連 GC）は 2013 年上半期で、少なくとも 2 年間 COP*の作成および公表、提出がなかったことを理由として、99 の企業を除名したことを発表した。

除名された企業には、国連 GC オフィス（ニューヨーク本部）ウェブサイト上の「除名企業リスト」に今後、企業名が掲載され続けるという厳しい対処が行われる。

*COP（Communication of Progress）

国連 GC に参加する企業はその企業のステークホルダー（株主、消費者、社員、地域社会、政府など）に対し、年に一度 COP を作成するよう求められている。COP は 10 の国連 GC 原則を実行するなかでの、あるいはパートナーシップを通して国連の目標を支援するなかでの進捗状況を詳細に述べるもの。企業経営の透明性や情報開示の向上を図ることを目的としている。



Point!

COP においては、3 つの要素（①GC に対する継続的な支持を表す経営幹部のステートメント、②国連 GC 原則を実行するためにとられた実際の行動の記述、③現在の、または将来の結果の測定）を含むことが必要とされています。

参加企業に対して、本件のような条件を課すことで、国連 GC の取組へのコミットおよび企業としての説明責任の履行を促すものです。

企業においては、国連 GC への参加の有無に関わらず、CSR 経営に関する経営者のコミットメント、CSR 活動の目標設定、結果検証が、説明責任の観点から必要不可欠であるといえます。

○コカ・コーラが世界野生生物基金（WWF）とのパートナーシップを強化し、水資源保護などの新たな環境目標を発表

(参考情報：2013 年 7 月 11 日 Business Wire、7 月 16 日 green Plus、時事ドットコムなど)

コカ・コーラは、2013 年 7 月 11 日、世界最大規模の自然環境保護団体で、半世紀にわたり 100 か国で活動を行っている世界野生生物基金（WWF）とのパートナーシップを強化し、WWF と共同で、新たな環境目標を作成・発表した。

同社と WWF のパートナーシップは 10 年近くに及び、これまでの数々の成功事例を基に、環境問題に関して 2020 年までの新たな目標を設定し、同社と 200 か国以上の 300 近いボトラー社全体で操業の改善や淡水域の保全活動に取り組むもの。

特に注目すべきは、同社の事業に不可欠な水資源の保護のため、以下のような目標を掲げている点である。

①同社とボトラー社全体での操業の改善を通じて、製品 1 リットル当たりの水使用の効率性を

25%向上させる（当初、2004 年～2012 年で 20%向上を目標に掲げていたところ、実際には 21.4%の向上に成功したことから、新たな目標を設定するもの）

②同社と WWF は、世界で最も重要な淡水域を保全するための保全活動を、5 大陸の 11 地域に拡大する（*）

なお、同社は、WWF と共同で作成・発表した目標に加え、既に自社目標として掲げている、「製過程で発生した水を処理し水生生物が生息できるレベルにして環境へ戻し、最終飲料製品として使用した量の水を 100%還元する」という目標を再確認した。

同社は、7 月 10 日午前 9 時 30 分から午前 10 時 30 分まで、今回の発表について話し合い、一般からのコメントと質問を受け付けるツイッター・チャットを@Coca-ColaCo で行い、同チャットは、同社のグローバル環境責任者が担当する予定。

* アマゾン川、コシ川、メコン川、リオ・グランデ川／リオ・ブラボー川、長江、ザンベジ川の流域、グレート・バリア・リーフおよびメソアメリカのサンゴ礁の集水域、アムール川／黒龍江、大西洋沿岸の森林、グレートプレーンズ北部が含まれている。



Point!

本取組は、飲料事業を営む同社が WWF と共同で、自社事業に不可欠な水資源の保護目標などを設定し、対外的にコミットするものです。

水資源問題は、人口の増加や環境汚染等に伴い、既に地球規模の課題となっています。企業活動による水資源への影響や同問題への企業の姿勢についてステークホルダーは強い関心を寄せています。

同社では、自社取組の目標設定にあたり数値目標や取組対象範囲を明確化し、定量的な成果測定を容易ならしめることで、ステークホルダーの関心にきちんと応える姿勢を示しています。

かつて日本では「水と安全はタダ」といわれ、日本企業においては必ずしも水資源問題への認識が十二分に浸透しているとはいえませんが、自社の事業活動が世界の水資源に影響を与えているとの認識の下、同社の取組も参考にしていきたいと思います。

Q&A : CSR 等に関するさまざまなご質問についての解説を行うコーナーです。



Question

当社は海外事業の拡大に伴い、海外への駐在員・出張者が増加しています。海外で日本人が事件・事故に巻き込まれるケースが増えていることから、海外駐在員・出張者の渡航基準・退避基準の策定を検討しています。策定する上での基本的な考え方を教えてください。

Answer

渡航・退避基準とは、海外拠点のある地域で事件・事故が発生した場合等に海外駐在員・出張者の海外拠点への渡航可否、海外拠点からの退避実施についての判断の基準となるものです。これらの判断を誤れば、役職員が重大な生命・身体の危険にさらされ、企業の安全配慮義務が問われかねない一方で、リスク回避を志向するあまり、安易に渡航制限や退避の判断に傾くことはビジネスチャンスの喪失につながります。

かかる相反する要請の中で、企業が適時適切に渡航制限や退避の判断を行うためには、渡航・退避基準の策定や運用において、以下の点に留意することが大切です。

- ① 判断基準の客観性の確保
- ② 判断プロセスの合理性の確保
- ③ 個別具体的ケースにおける判断の妥当性確保

以下、①～③を実践するための具体的な取組について説明します。

① 判断基準の客観性の確保

役職員に万が一のことがあった場合に、同基準を適切に定めているかは、企業が安全配慮義務を適切に果たしていたかを判断する重要なメルクマールとなります。このため、同基準は当該事件・事故に対する社会の動向・認識から著しく乖離しないよう、客観性を確保する必要があります。

客観性を確保するためには、海外で発生した事件・事故に関する社外の情報・危険度の判断を自社の判断基準に取り入れる必要があります。この観点から、多くの日本企業では、外務省の危険情報を一つの判断基準の指標としています。政府機関の発するものであるため、内容の正確性・信憑性は他の情報源からのものに比べ高いものの、同情報源のみに依拠することは、デメリットもあります。（詳細は後述）

<外務省危険情報の概要>

渡航・滞在にあたって特に注意が必要な場合に発出される情報で、最新の現地治安情勢と安全対策の目安を示すもの。

カテゴリー		概要	<参考> 過去の該当した事案
1	「十分注意してください。」	当該国（地域）への渡航、滞在に当たって特別な注意が必要であることを示し、危険を避けて頂くよう、おすすめるものです。	2009年8月 インドネシア （大規模テロ）
2	「渡航の是非を検討してください。」	当該国（地域）への渡航に関し、渡航の是非を含めた検討を真剣に行って頂き、渡航される場合には、十分な安全措置を講じて頂くことをおすすめるものです。	2011年10月 タイ （洪水）
3	「渡航の延期をおすすめします。」	当該国（地域）への渡航は、どのような目的であれ延期されるようおすすめるものです。また、現地に滞在している邦人の方々に対しては退避の可能性の検討や準備を促すものです。	2010年5月 タイ （反政府デモ） 2013年8月 エジプト （反政府デモ・騒乱）
4	「退避を勧告します。」	現地に滞在している全ての邦人の方々に対して、当該国（地域）から、安全な国（地域）への退避（日本への帰国も含む）を勧告するものです	2013年6月 シリア （内戦）

出典）外務省 海外安全ホームページ

② 判断プロセスの合理性の確保

適時適切な渡航・退避判断を担保するためには、基準を作成するだけでなく、同基準に沿った判断プロセスの合理性を確保することも不可欠です。

合理性を確保する上で重要なのは、コーポレート部門（人事部門や危機管理所管部門など）の牽制機能が確保された判断プロセスとすることです。出張者・駐在員らの所属部門等に判断を委ねると、事業継続を重視してしまいがちです。渡航可否、退避の要否の決定は、極めて重要な意

思決定となりますので、出張者・駐在員らの所属部門のみで判断し、コーポレート部門に事後報告する運営は必ずしも適切とは言えません。コーポレート部門の牽制機能を確保するためには、例えばコーポレート部門による事前承認を必須とする、コーポレート部門が検討協議に必ず参画する、といったルールを設け、結論だけでなくその過程（どのような情報を収集・分析し、今後の予測をどのように行い結論が導かれたか）を共有することが肝要です。判断を現場任せにせず、一方でコーポレート部門の独りよがりにならないバランスのとれた検討が不可欠です。

③ 個別具体的なケースにおける判断の妥当性確保

基準の客観性、プロセスの合理性を確保したとしても、それだけでは妥当な結論を導けるわけではありません。例えば、外務省の危険情報は渡航者一般を想定したものであるため、各企業の個別事情は考慮されていません。

そのため、本危険情報のみに基づいて判断するのではなく、その他の情報源を確保し、総合的に判断することが重要です。その他の情報源としては以下のものが想定されます。

☐ 公開情報

- ・在外公館ホームページ、メールマガジン等、海外安全ホームページ以外の外務省発信情報
- ・厚生労働省、WHO等外務省以外の公的機関の発信する情報
- ・日本在外企業協会、国際協力機構等各種団体の発信情報 等

☐ 非公開情報

- ・現地拠点・現地関連会社から直接収集する情報
- ・アシスタンス会社・コンサルティング会社等から提供される情報
- ・当該地域に進出している日系企業、日本人会などのネットワークから収集する情報 等

また、自社の実情を踏まえて判断することも必要になります。例えば、現地において十分な追加安全対策を講じているか否かで、当該地域への渡航の是非は変わってきます。従って、以下の情報も踏まえ、渡航・退避判断を行うことが必要になります。

☐ 現地拠点の有無（当該地域への進出経験）

☐ 現地拠点のセキュリティ状況

（現地事務所の警備体制、周辺にターゲットとなりやすい施設の有無等）

☐ 当該事件・事故の発生に伴う現地における追加安全対策の実施状況

☐ 退避のための設備・備え

（オープンチケットの確保、アシスタンス会社等の緊急脱出支援の有無等）

☐ 渡航者の特性（海外への渡航経験、事前研修の有無等） 等

以上の通り、渡航・退避基準に関する基本的な考え方を示しましたが、企業においては、これらを踏まえ、自社としての基準を検討していく必要があります。また、渡航基準と退避基準は対象者によりレベル設定に差異を設けることも考えられます。なぜなら、これから渡航する者や、短期出張で現地にいる者と、現地に駐在している者では、現地事情への精通度や現地での情報ネットワークの有無等により、危機発生時の対応力に差があることが想定されるためです。

さらに、基準の運用面においても、情報収集の一元化、現地組織への指示系統の整備等を併せて検討し、実効性を確保することが肝要です。

以 上

本誌は、マスコミ報道など公開されている情報に基づいて作成しております。
また、本誌は、読者の方々に対して企業の CSR 活動等に役立てていただくことを目的としたものであり、事案そのものに対する批評その他を意図しているものではありません。

株式会社インターリスク総研は、MS&AD インシュアランスグループに属する、リスクマネジメントについての調査研究及びコンサルティングに関する専門会社です。

CSR・内部統制に関しても、以下のようなコンサルティング・セミナー等を実施しております。
これらのコンサルティングに関するお問い合わせ・お申込み等は、下記の弊社お問い合わせ先、または、お近くのあいおいニッセイ同和損保、三井住友海上の各社営業担当までお気軽にお寄せ下さい。

お問い合わせ先

㈱インターリスク総研 コンサルティング第一部（CSR・法務第一・第二グループ）
TEL.03-5296-8912 <http://www.irric.co.jp/>

<CSRコンサルティングメニュー>

- ①経営トップにCSRの本質を理解してほしい。
⇒経営者向けCSR研修
- ②目指すべきCSR像を定めたい。
⇒グランドデザイン策定コンサルティング
- ③迅速かつ確実な手順・ペースで活動を進めたい。
⇒CSRマネジメントシステム構築コンサルティング
- ④まず行動憲章・規範を作りたい。
⇒経営理念、行動憲章・規範、綱領、ガイドブックの策定コンサルティング
- ⑤ステークホルダーとのコミュニケーションを促進したい。
⇒ステークホルダー・ミーティングの企画・運営支援
- ⑥全員参加で進めたい。
⇒教育プログラム策定コンサルティング
CSR社内研修用ビデオの製作

<内部統制コンサルティングメニュー>

- ①役員・従業員に周知徹底させたい。
⇒内部統制セミナー
- ②「リスクの評価と対応」を実践したい。
⇒総合リスクマネジメント・コンサルティング
危機管理体制構築コンサルティング
- ③「法令遵守」の体制・対策を整備したい。
⇒コンプライアンス体制構築コンサルティング
- ④自社固有の「統制環境」を整備したい。
⇒企業行動憲章・役職員行動規範策定コンサルティング
CSRコンサルティング
- ⑤「内部統制に関する基本方針」を具体的に展開したい。
⇒内部統制・CSRグランドデザイン・アクションプラン策定コンサルティング

不許複製／©株式会社インターリスク総研 2013