

2016.8.1

CSR・ERMトピックス <2016 No.5>

CSR・ERM トピックスは、CSR（企業の社会的責任）およびERM（統合リスクマネジメント）に関する諸テーマ（「コーポレート・ガバナンス」「リスクマネジメント」「コンプライアンス」「人権」「労働慣行」「環境」「品質」「CS（顧客満足）」「社会貢献」「CSR 調達」「情報セキュリティ」等）について、国内・海外の最近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：2016年5～7月に公開された国内のCSR・ERM等に関する主な動向をご紹介します。

<ダイバーシティ>

○ソフトバンクが障がい者向けの「ショートタイムワーク制度」を本格導入

（参考情報：2016年5月23日 ソフトバンク HP）

ソフトバンクは5月23日、障がいにより長時間勤務が困難な社員が週20時間未満で就業できる「ショートタイムワーク制度」を本格導入すると発表した。

同制度は、障がいにより就労意欲があってもその機会を得られなかった全ての障がい者が参加できる新しい雇用システムづくりを目的としたもの*。これまで一部の部門において同制度を運用し、アンケート集計、データ入力、郵便物の封入・発送等の作業工程がシンプルな業務のほか、サービス説明用のイラスト作成、チラシデザイン制作、資料の英訳など特定スキルを活かした業務を同制度の対象の従業員に割り振っていたが、今般全社から同制度の導入部門を募る。

同社は、東京大学先端科学技術研究センターと連携し、労働環境の管理・調整、職場での配慮に関する合意形成など、障がいにより長時間勤務が困難な方が企業などで働くために必要な環境整備を共同で研究しており、同制度はその研究の一環として導入するもの。今後は、同制度導入にかかわるノウハウや知見を他企業・団体と共有していくとしている。

* 障害者雇用促進法に基づく障害者雇用率制度では、身体障がい者及び知的障がい者を所定の割合で雇用することを義務付けており、雇用率のカウント対象は週に20時間以上就労する障がい者とされている。

<コーポレートガバナンス>

○政府が「日本再興戦略2016―第4次産業革命に向けて―」を閣議決定、公表

（参考情報：2016年6月2日 首相官邸 HP）

政府は6月2日、「日本再興戦略2016―第4次産業革命に向けて―」を閣議決定し、公表した。

コーポレートガバナンス改革も本戦略の最重要課題の一つとしており、より一層の取組推進のため、4つの観点から、各種施策を掲げている。主な施策は以下の通り。

<コーポレートガバナンス関連の主な施策>

1. 実効的なコーポレートガバナンス改革に向けた取組の深化

(1) 「スチュワードシップ・コード及びコーポレートガバナンス・コードのフォローアップ会議」における取組

□ 機関投資家に対し、企業側に「気づき」を与える対話を促す。顧客・受益者の利益に沿った議決権行使等が確保されるよう、適切な利益相反管理の在り方について検討する。

□ 企業が、資本政策の基本的な方針も含めた経営方針、経営戦略・計画を株主に分かりやすく公表することや、英語により情報発信することなど、対話の基礎となる取組を促す。

- 最高経営責任者（CEO）の選解任や取締役会の構成・運営・評価等に関する上場企業の取組状況を把握、公表するなど、経営陣や取締役会がその役割・責務を実効的に果たしていくための取組を促す。
 - 政策保有株式の縮減に向けた上場企業の対応状況を分析し、モニタリングする。
 - フォローアップ会議における検討や取組の内容を、海外に向けて、適時かつ効果的に情報発信する。
- (2) 持続的な企業価値の向上、中長期的投資の促進
- CEOの選解任プロセスを含めて、取締役会のモニタリング機能の強化を目指す。具体的には、取締役会の役割・運用方法、CEOの選解任・後継者計画やインセンティブ報酬の導入、任意のものを含む指名・報酬委員会の実務等に関する指針や具体的な事例集を策定する（本年度内を目的）。
 - 情報開示を充実させ、株主の議案検討と対話の期間を確保する方策等について、更なる検討や取組を進め、対話型株主総会プロセスの実現を目指す。
 - ・株主総会の招集通知添付書類の原則電子提供
 - ・議決権行使プロセス全体の電子化、など
 - 長期的な経営戦略に基づき人的資本、知的資本、製造資本等への投資の最適化を促すガバナンスの仕組みや経営者の投資判断と投資家の評価の在り方、情報提供の在り方について検討を進め、投資の最適化等を促す政策対応について結論を出す（年度内）。
2. コーポレートガバナンスの実効性を確保するための市場構造の実現
- 以下の点について金融審議会で検討を行うとともに、証券市場のルールをめぐる国際的な議論にも貢献していく。
- ・実効的なコーポレートガバナンスの確保等に資する取引所の自主規制機能の発揮の在り方
 - ・公平かつ効率的な価格発見機能を阻害していないかなどの指摘があるアルゴリズムを用いた高速取引が、市場の公正性・透明性・安定性等に及ぼす影響
3. 情報開示、会計基準および会計監査の質の向上
- (1) 企業の情報開示の実効性・効率性の向上等
- 事業報告等と有価証券報告書の一体的開示、それに関連する年度の決算短信や監査報告の在り方について、関係省庁による考え方等を整理し、開示内容の更なる制度的な共通化が可能な項目があれば、具体的な共通化の進め方について結論を出す（本年度中）。
 - 四半期開示について、株式会社東京証券取引所による決算短信の見直しの内容、その影響や効果の評価・分析と、今後の必要な改善点等の把握を本年中より順次開始する。
 - 対話を重視する企業が株主総会の日程や基準日を欧米諸国等の状況と比較しても合理的かつ適切に設定する（例えば、諸外国同様、決算日から4か月後に株主総会を開催する、基準日を決算日より後に設定して基準日と総会との期間を短くする等）ための環境整備の取組を進める。
- (2) 会計基準の品質向上
- IFRSの任意適用企業の拡大を促進する。
 - IFRSに関する国際的な意見発信を更に強化する。
 - 企業会計基準委員会における我が国の収益認識基準の高品質化に向けた検討が加速されるよう、必要な支援を行う。
 - 国際会計人材を育成する。
- (3) 会計監査の品質向上・信頼性確保
- 監査法人の組織的な運営のための原則（監査法人のガバナンス・コード）を策定し、監査法人のマネジメントの強化を図る。
 - 監査法人に対して、ガバナンスの状況や会計監査の品質確保のための取組等について、適切に開示・説明することを求める。
 - 監査人の選解任に関する株主の判断が適切に行われるよう、企業等による会計監査に関する開示を充実させ、会計監査に関する株主等への情報提供を充実させる。
 - 当局と大手・準大手監査法人等との間で継続的な対話の場を設け、大手上場企業等の会計監査をめぐる課題等について問題意識の共有を図り、監査業務の水準の向上を図る。
4. 企業と投資家との対話の促進等
- 投資決定にあたって、ESG（※）要素を重視する見方の広がり等も踏まえ、企業の中長期的な成長力や

収益力の強化に向けて、企業と投資家との対話が積極的に進むように促す。

※ESG投資とは、環境（Environment）、社会（Social）、企業統治（Governance）に配慮している企業を重視し、選別して行う投資をいう

（政府「日本再興戦略 2016—第4次産業革命に向けて—」を基にインターリスク総研作成）

<コンプライアンス>

○公正取引委員会が下請法の講習用動画を公開

（参考情報：2016年7月1日 公正取引委員会 HP）

公正取引委員会は7月1日、下請代金支払遅延等防止法（以下「下請法」）の講習用動画「やさしく解説・よくわかる下請法講座～下請取引で困らないために～」を公開した。

公正取引委員会は従前から下請取引の公正化を図り、下請法の違反行為を未然に防止するために各種講習会を実施しているものの、開催日程や開催地の都合が合わず受講できないという事業者の声に応えたもの。

同映像は、事業者が手軽に下請法の説明を視聴し、親事業者と下請事業者それぞれが下請法を正しく理解することを目的として作成された。

映像はミニドラマを交えつつ、以下の4つのパートから構成されている。

- ① 下請法の目的・下請取引の定義
- ② 親事業者の義務
- ③ 親事業者の禁止行為（1）
- ④ 親事業者の禁止行為（2）

海外トピックス：2016年6月に公開された海外のCSR・ERMに関する主な動向をご紹介します。

<CSR 調達>

○Forest Trends が森林破壊根絶に対する企業の取り組みに関する報告書を発表

(参考情報：2016年6月6日付 Forest Trends HP 等)

国際的な NGO の Forest Trends*は 6 月 6 日、森林破壊根絶を目的としたプロジェクト「Supply Change」の報告書「Supply Change: Tracking Corporate Commitments to Deforestation-free Supply chains, 2016」を発表した。

同報告書はサプライチェーンにおいてパーム油、木材製品、大豆、畜牛による森林破壊リスクを有する 566 社を対象として実施した調査の結果をまとめたもの。パーム油、木材製品、大豆、畜牛に起因する森林破壊は年間 383 万ヘクタール分であり、全世界における森林破壊の三分の一以上を占めている。報告書の主な内容は以下のとおり。

- ・566 社中、366 社が自社のサプライチェーンが森林に与える影響を軽減するためのコミットメントを表明している。
- ・サプライチェーンの下流過程にある企業（製造業、小売業）に比べ、サプライチェーンの上流過程にある企業（生産業、加工業、卸売業）ではコミットメントを表明している企業が多い。上流過程にある企業はより多量の農産物を扱っているため、コミットメントの意義が大きい。
- ・パーム油、木材製品に対するコミットメントを表明する企業に比べ、大豆、畜牛に対するコミットメントを表明する企業は少ない。しかし、畜牛による森林破壊のリスクはパーム油によるリスクの 10 倍であり、森林破壊リスクの高さと企業の取り組みに不均衡が生じている。
- ・コミットメントの目標期日を 2020 年に設定している企業が最も多い。一方で、目標期日を設定しない企業の割合が増加している。
- ・コミットメントを表明している企業のうち、進捗状況を定量的に開示している企業は三分の一にも満たない。また、既に目標期日を経過しているコミットメントについて、進捗状況を開示している企業は半分以下であった。

* Forest Trends

国際環境 NGO。社会に対する森林の価値の拡大、生態系の市場価値の創出を通じた持続可能な森林マネジメント・森林保護の促進、森林に生計を依存している地域コミュニティの生活向上を目的としている。

<サステナビリティ>

○シンガポール証券取引所がサステナビリティ報告に関する規則を公表

(参考情報：2016年6月20日付 同取引所 HP)

シンガポール証券取引所は 6 月 20 日、同取引所の上場企業に対するサステナビリティ報告書における要求事項を公表した。

同取引所はこれまでも、SGX サステナビリティ・インデックスの公表など、上場企業に対する投資家向けの情報開示と透明性の強化を促進する施策に取り組んできた。

今回公表されたものは、2016年1月より募集していた本規則の草案に対するパブリックコメントで寄せられた様々な指摘や質問を取りまとめ見解を示すことで、規則の主旨をより明確に示している。

同取引所の要求事項の主なポイントは以下の通り。

- ・企業は、少なくとも 1 年に 1 回、会計年度末日から 5 か月以内にサステナビリティ報告書を発行すること

- ・発行する報告書には以下の5つの主要事項を含むこと
 - ①ESG（環境・社会・ガバナンス）に関するマテリアリティ（重要な要因）

ESGに関するマテリアリティは、事業、戦略、ビジネスモデル、主要ステークホルダー等との関係性を考慮し、その選定理由およびプロセスを盛り込む。

なお、ESGのマテリアリティは、フィランソロピーやその他の慈善活動ではない。
 - ②方針、取組および実績

ESGのマテリアリティに関連する方針・取組・実績を特定し、各要因について定量的情報も含めて記述する。なお、実績については、事前に開示された目標に照らして報告する。
 - ③目標

特定されたESGのマテリアリティ各々について次年度の目標を設定する。
 - ④報告フレームワーク

報告および開示の手引きとなるサステナビリティ報告フレームワーク（GRI等）を選定する（複数可）。選定したフレームワークの名称およびその選定理由を明記し、どの範囲に適用したのかも示す。なお、選定にあたっては、業種およびビジネスモデルを勘案すべきである。
 - ⑤取締役会の声明

取締役会が戦略策定の一環としてサステナビリティの課題を検討していること、ESGのマテリアリティの決定およびその管理や効果の測定を監督していることについて、取締役会の声明を盛り込む。
- ・上記主要事項を除く場合、その理由を説明すること
- ・外部機関による認証は必要ないこと

<強制労働>

○米国務省が人身取引に関する2016年版報告書を発表

（参考情報：2016年6月30日 米国務省 HP）

米国務省は6月30日、2016年版「人身取引報告書（Trafficking in Persons Report）」を発表した。

同報告書では、強制労働、強制売春、児童買春、臓器売買、少年・少女兵などあらゆる人身取引の実態が報告されており、各国政府の取り組みなどが4段階*で評価されている。

同報告書は、2000年に人身取引被害者保護法（Trafficking Victims Protection Act 以下、TVPA）が制定されて以来、毎年刊行されている。初刊の2001年版は、82か国が対象だったが、2016年版では188か国が対象となっている。

同報告書の評価は、各国における状況や政府の取り組みを対象に、「加害者の取締り（起訴）」「被害者保護」「人身取引の予防」の3つの観点からなされており、今後推奨される対策案なども提示されている。

日本は、以下のような点が記載されており、16年連続でTIER2の評価を受けている。

- ・政府による中国人やベトナム人などを対象とした技術実習制度が強制労働の温床となっている（ただし、技術実習制度の外国人労働者向けホットラインの運営、6か国語のハンドブック配布など、最近の対策は評価されている）
- ・フィリピン人やタイ人女性と日本人男性の偽装結婚が強制売春に利用されている
- ・人身売買の需要源、目的先国になっている
- ・女子高生の援助交際
- ・東南アジア諸国への売春ツアー
- ・国連で2000年に採択された人身取引議定書を締結していない唯一のG8参加国である（親条約

である「国際組織犯罪防止条約」が未締結であるため。締結要件である共謀罪の対象範囲が曖昧で、実行行為がなくても成立しうる共謀罪は、市民の権利や自由を過度に制約してしまうとの懸念があるため、日本国内での立法が進んでいない) など

* 各国を評価している4段階の評価基準は以下の通り。

段階	評価基準	該当国
TIER1	TVPA が求める最低基準を全て満たしている(人身取引が存在しないというわけではない)	欧州諸国に加え、米国、カナダ、韓国、台湾、フィリピン、チリなど 36 か国
TIER2	TVPA が求める最低基準を全て満たしていないが、基準を満たすために相応の努力をしている	ギリシャ、トルコ、インド、シンガポール、ブラジル、日本など 78 か国
TIER2 WATCH LIST	TVPA が求める最低基準を全て満たしておらず、基準を満たすための相応の努力をしているが、人身取引の被害者が増えていたり、前年より対策が強化できていない	ブルガリア、中国、香港、マレーシア、タイなど 44 か国
TIER3	TVPA が求める最低基準を全て満たしておらず、基準を満たすための相応の努力をしていない	ロシア、イラン、パプアニューギニア、北朝鮮など 27 か国
SPECIAL CASE	治安の悪化などにより、現地の最新データが得られなかったため、評価できず	リビア、イエメン、ソマリアの 3 か国

Q&A : CSR・ERM 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

昨年度、訪日外国人数は 1973 万 7 千人を超え過去最高を更新し、政府もさらなる訪日外国人旅行者（インバウンド）の訪問促進を図っているが、今後のインバウンド需要の見込みと、これに伴うインバウンド関連事業者のリスクと採るべき対応について知りたい。

Answer

1. インバウンドの概況と今後の政府目標

近年、訪日外国人旅行者数は、下表 1 の通り、右肩上がりに増加している。昨年度の訪日外国人数は、暫定値であるものの 1973 万 7 千人（前年比 47.1% 増）となっており、過去最高を記録している。それに伴い、昨年度の訪日外国人旅行消費額も、下表 2 の通り、3 兆 4771 億円（前年比 71.5% 増）となっており、こちらも過去最高を記録し、インバウンド需要が高まっていることが伺える。

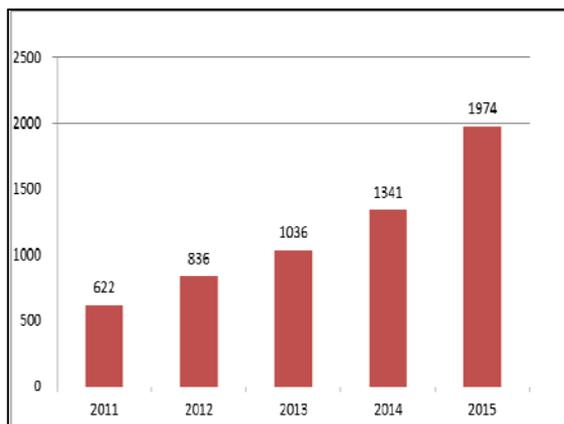


表 1 訪日外国人数の推移（単位:万人）

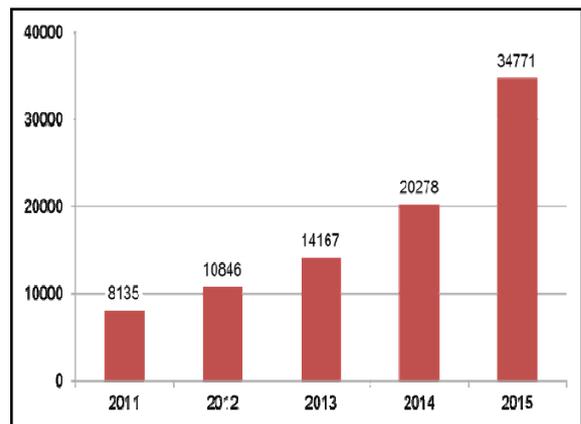


表 2 訪日外国人旅行消費額の推移（単位:億円）

（いずれも日本政府観光局（JNTO）発表資料をもとにインターリスク総研にて作成。

なお、2015 年度の数字は暫定値）

このようなインバウンドの増加の背景には、渡航手段の多様化・低廉化（クルーズ船寄港の増加、LCC 航空路線の拡大、燃油サーチャージの値下がりによる航空運賃の低下等）、訪日に対する割安感の浸透（円安による割安感の定着、消費税免税制度の拡充等）、戦略的なプロモーション活動（ビザ要件の大幅緩和、オリンピック・パラリンピックなどを契機とした訪日旅行プロモーションの拡大）などの様々な要因が考えられる。

政府では、このインバウンド需要の取り込みを日本再興戦略 2016 で掲げる名目 GDP600 兆円の達成のための重要な施策の 1 つと位置づけおり、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」を策定し、さらなる訪日外国人旅行者の訪問促進を図っている。訪日外国人旅行者数についての従来目標を大幅に引き上げ、従来目標 2020 年までに 2000 万人としていた目標を 4000 万人とする目標設定を掲げるなど、「観光立国」の実現に向けた取組みを加速させている。

	2020年	2030年
訪日外国人旅行者数	4000万人（従来目標：2020年2000万人）	6000万人（従来目標：2030年3000万人）
訪日外国人旅行消費額	8兆円（従来目標：2000万人が訪れる年に4兆円）	15兆円

表3：明日の日本を支える観光ビジョン構想会議「明日の日本を支える観光ビジョン— 世界が訪れたくなる日本へ —」平成28年3月30日をもとにインターリスク総研作成

2. インバウンド関連事業者のリスクと採るべき対応

インバウンド需要の増加に伴い、インバウンド関連事業における様々なリスクがこれまでにない形態で顕在化しつつある。そのため、リスク対応についても、今まで以上に多様化、高度化していくことが必要となる。

そのためには、自社がインバウンドに関連するトラブルや問題に巻き込まれないよう、また訪日外国人旅行者が安心して日本を満喫し、安全に帰国してもらえよう、インバウンド関連事業者が、訪日外国人旅行者の目線に立ってリスクの洗い出しと対応策を検討しておくことが望ましい。

以下では、今後の取組みの参考までに、インバウンド関連事業者に関連する主要なリスクと求められる対応について整理する。

リスク	リスクの一例	対応例	本リスクと関連のあるインバウンド関連事業者
怪我、病気	<ul style="list-style-type: none"> 訪日外国人旅行者が、乗り物発車後の揺れで転倒する、ツアー参加中に突然発熱するなどの怪我・病気になる際、コミュニケーションが取れず対応が遅れてしまう。 また、無保険のため治療を拒み、症状が重篤化してしまう。 	<ul style="list-style-type: none"> 多言語による警告・アナウンスの充実 指さしで症状等を確認できるツールの作成 応急手当に関する教育・訓練 外国人対応可能医療機関の検索および搬送 訪日外国人旅行者の保険手配の推進 	運送事業者 宿泊事業者 サービス事業者 旅行業者 保険会社
苦情・クレーム	<ul style="list-style-type: none"> コミュニケーション不足や文化の違い（ハラル対応の不備）等により、訪日外国人旅行者からのクレームが発生してしまう。 Wifi環境等が整っておらず、訪日外国人旅行者から情報収集ができないと苦情を受ける。 	<ul style="list-style-type: none"> 指さしコミュニケーションツールの作成 多言語による事前アナウンスの充実 外国文化・宗教等の学習（ハラル対応等） Wifi環境等の整備 無料充電サービス 	旅行業者 運送事業者 観光施設運営業者
自然災害	<ul style="list-style-type: none"> ツアー中に地震が発生し、訪日外国人旅行者の安否確認に長時間を要する。 また、怪我を負って医療機関への搬送が必要となる。 	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時の連絡・対応体制の整備 自然災害発生時の対応手順（医療機関への搬送含む）の明確化 訪日外国人旅行者に対する自然災害発生時の対応の周知 多言語による自然災害アラート情報サイトの周知 	運送事業者 宿泊事業者 サービス事業者 旅行業者 保険会社

マナー違反	<ul style="list-style-type: none"> 訪日外国人旅行者のタバコのポイ捨て、落書き等により観光施設から苦情が発生し、ツアー企画に影響する。 訪日外国人旅行者のマナー違反を注意した日本人旅行者とトラブルとなる。 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> パンフレット等によるマナーの周知 <input type="checkbox"/> 多言語による警告・アナウンスの充実 <input type="checkbox"/> 灰皿やごみ箱等の適正配置 	旅行者 運送事業者 観光施設運営業者
犯罪行為	<ul style="list-style-type: none"> 窃盗、暴行などにより警察沙汰が発生し、計画通りにツアーを運行できなくなる。 訪日外国人旅行者が違法ドラッグを持ち込み、使用したとされる滞在先などが現場検証等で利用できなくなる。 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 警察との連携強化 <input type="checkbox"/> 盗難防止システムの導入 <input type="checkbox"/> 緊急時の連絡・対応体制の整備 <input type="checkbox"/> 犯罪行為発生時の対応手順の明確化 	運送事業者 宿泊事業者 サービス事業者 旅行者

3. まとめ

今後もインバウンド需要の増加が見込まれる中、インバウンド関連事業者にとってはメリットだけでなく、事故やクレーム対応等のデメリットも増大していくことが想定される。デメリットを可能な限り軽減し、インバウンド需要のメリットを享受し続けるためには、インバウンド需要の取り込みだけではなく、インバウンド需要に伴うリスクについても取り組んでおくことが必要である。

上述の通り、リスクの洗出しと対応策を検討しておくこと、さらには、第一線で対応することとなる従業員の教育を充実させつつ実践を通じて、インバウンド対応力を向上させていくことが不可欠である。

また、インバウンド事業者単独では、十分解決できない問題（例えば、宿泊施設や駐車場の不足等）も数多く存在するため、国、自治体、他のインバウンド関連事業者との連携を強化し、関係者間で問題を共有するとともに、一つずつ問題解決を図っていくことが求められる。

以上

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専門のコンサルティング会社です。

CSR（企業の社会的責任）・ERM（全社リスク管理）に関しても、以下のテーマについてコンサルティング・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等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、お近くの三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保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 事業リスクマネジメント部

TEL.03-5296-8912（CSR・法務グループ）

TEL.03-5296-8914（統合リスクマネジメントグループ）

<http://www.irric.co.jp/>

- | | |
|----------------|---------------------|
| ◇CSR（企業の社会的責任） | ◇ERM（全社リスク管理） |
| ◇企業リスク分析・評価 | ◇コンプライアンス（法令遵守） |
| ◇危機管理 | ◇海外危機管理 |
| ◇法務リスク全般 | ◇製造物責任（PL）・製品安全（PS） |
| ◇食品リスクマネジメント | ◇情報セキュリティ |
| ◇D&O（役員賠償責任） | ◇CS・苦情対応 他 |

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・リスクマネジメント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。

不許複製／Copyright 株式会社インターリスク総研 2016