

## 社会的責任に関するガイダンス

注記：これは、社会的責任に関するISO作業グループのウィーン会議で設立された代表機関である総合原案タスクフォース (IDTF) で作成された作業文書である。このドラフトはウィーンにおいて合意されたプロセスに従って、エキスパートによって提出されたコメントの検討をもとに作成された。エキスパートは、正式なコメントテンプレートを使ってこのドラフトにコメントするよう求められる。コメントはWG事務局に**2008年7月11日**までに提出されなければならない。

### 警告

この文書はISO国際規格ではない。この文書は、見直し及びコメントのために回付されるものである。この文書は予告なく変更されることがあり、国際規格として引用してはならない。

この原案の受領者が認知している関連特許権があれば、コメントを付けて提出されるとともに関係書類を提供されるよう求める。

文書の種類：国際規格

文書のサブ種類：

文書の段階：(20) 予備

文書の言語：英語

著作権告知

このISO文書は国際規格案であり、ISOによって著作権が保護されています。使用者の帰属国の適用法令で認められている場合を除き、書面による事前の許可を得ることなく、このISO原案も、そのいかなる抜粋も、いかなる形式でも、又は電子的、写真複写若しくは記録のいかなる手段によっても、複製することも、検索システムに保存することも又は伝達することもできません。

複製許可の申請は、以下住所のISO又は申請人の帰属国のISO会員団体宛に出すことができます。

ISO copyright office(ISO著作権管理局)

Case postale 56・CH-1211 Geneva 20

Tel. +41 22 749 01 11

Fax +41 22 749 09 47

E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)

Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

販売目的の複製には、著作権使用料又は許可契約が求められることがあります。

違反者は、告訴されることがあります。

## 目次

まえがき.....	v
序文.....	vi
1 適用範囲.....	9
2 用語及び定義.....	9
3 社会的責任の理解.....	12
3.1 組織の社会的責任.....	12
3.2 社会的責任の現在の動向.....	13
3.3 社会的責任の特徴.....	13
3.4 政府と社会的責任.....	15
4 社会的責任の原則.....	15
4.1 一般.....	15
4.2 説明責任.....	15
4.3 透明性.....	16
4.4 倫理的行動.....	16
4.5 ステークホルダー.....	17
4.6 法の支配.....	18
4.7 国際規範.....	18
4.8 人権.....	19
5 社会的責任の認識及びステークホルダーエンゲージメント.....	19
5.1 一般.....	19
5.2 社会的責任の認識.....	19
5.3 ステークホルダーの特定及びエンゲージメント.....	21
6 社会的責任の中核主題に関するガイダンス.....	24
6.1 一般.....	24
6.2 組織統治.....	25
6.3 人権.....	27
6.4 労働慣行.....	35
6.5 環境.....	42
6.6 公正な事業慣行.....	49

6.7 消費者課題 .....	52
6.8 コミュニティ参画及び開発 .....	60
7 社会的責任の実施に関するガイダンス.....	68
7.1 一般.....	68
7.2 組織特性と社会的責任の関係.....	69
7.3 組織の社会的責任の理解.....	69
7.4 組織への社会的責任の統合 .....	72
7.5 社会的責任に関するコミュニケーション.....	75
7.6 社会的責任に関する信頼性の向上.....	77
7.7 社会的責任に関する組織の活動及び実践のレビューと改善 .....	78
7.8 社会的責任に関するイニシアチブの選択.....	81
附属書 A 社会的責任イニシアチブ.....	83
参考文献.....	84
索引.....	91

## まえがき

ISO（国際標準化機構）は、各国の標準化団体（ISOメンバー団体）の国際的な連合体である。通常、国際規格の作成準備作業はISO専門委員会を通じて行われる。専門委員会の設立目的となったテーマに関心のある各メンバー団体は、その委員会に参加する権利を有する。政府機関及び非政府機関いずれの国際組織も、ISOと連携し、作業に参加可能である。ISOは、電子技術の標準化に関するあらゆる事柄について、国際電気標準会議（IEC）と緊密な協力を行っている。

国際規格案は、ISO/IEC 指令専門業務用指針第2部に規定された規則に従って作成される。

ISO 26000は、ISO技術管理評議会、社会的責任作業グループによって準備された。同作業グループで承認された国際規格案は、投票のためメンバー団体に回付される。国際規格として発行されるためには、投票するメンバー団体の75%以上の賛成票が必要である。

この文書の一部の要素は、特許権の対象となる可能性があることに注意が必要である。ISOは、このような特許権の一部又は全てを特定する責任を負わないものとする。

専門委員会の主な作業は、国際規格を作成することである。

## 序文

世界中の組織及びそのステークホルダーは、社会的に責任ある行動の必要性をますます強く認識するようになっていく。社会的責任についてはさまざまな解釈が存在するが、社会的責任の原則及び実践に関して共通の見解及び理解を達成する上で国際的に承認されている規格は有益となるはずである。社会的責任の目的は、持続可能な発展、健康及び社会の繁栄に貢献することである。

社会的責任は、組織のパフォーマンスに影響を与える重要な要素の1つになりつつある。組織が活動する社会的環境との関係における組織のパフォーマンス、及び組織が自然環境に与える影響は、組織の全体的なパフォーマンス及び有効な活動を続ける能力を測定する上で、これまで以上に重要な要素となっている。これは、一つには、健全な生態系、社会的平等及び組織統治を確実にすることの必要性に対する認識の高まりを反映するものである。

組織は、顧客又は消費者、労働者及び労働組合、構成員、コミュニティ、非政府組織、学生、資本家、資金寄与者、投資家、会社及び他の営利団体など、さまざまなステークホルダーによるより厳しい監視下におかれている。組織の社会的責任パフォーマンスへの認識は、次に影響を及ぼすことがある。

— 組織の一般的評判

— 顧客、取引先又は使用者のみならず、男女労働者及び/又は構成員を引き付け留めておく能力

— 従業員のモラル及び生産性の維持

— 投資家、資金寄与者、スポンサー及び金融界の見解

— 政府、メディア、供給業者、同業者、顧客及び組織が活動するコミュニティとの関係

この国際規格は、社会的責任の基本となる原則、社会的責任に内在する課題及び組織内で社会的責任を実施する方法に関するガイダンスを提供する。この規格は、規模又は所在地を問わず、政府及び非政府組織並びに企業を含めて、あらゆる種類の組織に適用できる。なぜなら、どのような組織でも社会及び環境に影響を与えるからである。この規格は、組織が社会的責任に関するパフォーマンスを改善することによってステークホルダーとの相互的な信頼を獲得する手助けとなることを目的としている。しかしながら、この国際規格は、政府組織が行政権、立法権及び司法権を行使する際に適用することを意図していない。ISOは国家及びその政府の義務が何かについて指示したり、判断したり、示唆したりするいかなる権限又は義務も有しない。しかしながら、政府当局は、社会的責任の分野における政策について情報提供するためにこのガイダンスを使うことが望まれる。

この国際規格は、その使用については任意であり、認証、規制又は契約を目的として使用されることを意図しておらず、またそのように使用されることは適切ではない。この規格は、貿易の非関税障壁を作り出すためのものでも、組織の法的義務を変更するものでもない。

どのような組織も、この国際規格を活用し、ステークホルダーエンゲージメントを行い、適用されるべき国内法令を遵守し、国際行動規範を尊重することによって、さらに社会的に責任をもつようになることが推奨される。この国際規格は、社会的に責任ある行動を既存の組織の戦略、システム、慣行及びプロセスに統合することを追求するものであり、成果及びパフォーマンスの改善を重視する。

この規格は全体として読み、活用するようになっているが、社会的責任に関する特定の種類の情報を探している利用者には、次の概要が役立つかもしれない。

表1 — ISO 26000の内容の概要

項のタイトル	項番号	項の内容の説明
適用範囲	1	規格で取り上げる主題を定義し、制限又は除外項目がある場合はそれらを特定する。
用語及び定義	2	この国際規格で使用する重要な用語を特定し、その意味を示す。これらの用語は、社会的責任の概念を理解し、この規格を利用する上で基本的に重要なものである。
社会的責任の理解	3	これまで社会的責任の進展に影響を与え、その性質及び実践に今なお影響し続ける要素、条件及び重要課題について記述する。社会的責任の概念そのものについても—それが何を意味し、どのように組織に適用されるかについても提示する。
社会的責任原則	4	基本的な社会的責任原則を紹介及び説明する。
社会的責任の認識及びステークホルダーエンゲージメント	5	社会的責任の2つの基本的な実践を取り扱う：組織の社会適任責任の認識及び特定、並びにそのステークホルダーとの協同
社会的責任の中核主題に関するガイダンス	6	社会的責任、組織統治、人権、労働慣行、環境、公正な事業慣行、消費者課題及びコミュニティの社会的及び経済的發展について説明。とりわけ、主題の範囲、その社会的責任との関係、関連する原則及び考慮事項、及び特定の行動及び/又は期待に関して、中核主題ごとに情報が提供されている。
社会的責任の実施に関する組織のためのガイダンス	7	社会的責任慣行の実施方法に関する実用的なガイダンスを提供する。
社会的責任イニシアチブに関する附属書	附属書A	社会的責任に関する既存のイニシアチブの包括的なリストを提示する。 (注記：独立したものとしてこの文書に添付される)
参考文献		規格の本体で出典として参照された権威ある国際的な文書への参照を含む。

この国際規格で、何らかの規格、規範又はその他のイニシアチブに言及していても、ISOがその規格、規範又はイニシアチブを承認若しくはそれらに特別の地位を与えることを意味するものではない。

この国際規格は、80ヶ国から、消費者、政府、産業界、労働者、非政府組織（NGO）、サービス、サポート、研究及びその他という6つの異なるステークホルダーグループのエキスパートが参加したマルチステークホルダープロセスで開発された。透明性及びさまざまなステークホルダーグループからの幅広い参加を達成するために、努力が尽くされた。さらに、発展途上国の参加を促進し、起草グループの中のジェンダーのバランスを取るよう特別な配慮がなされた。

本文中のカッコ内の数字は、参考文献にある引用文献の番号を指している。

## 社会的責任に関するガイダンス

### 1 適用範囲

この国際規格は、規模又は所在地に関係なく、次の点に関して、あらゆる種類の組織に対してガイダンスを提供する。

- 社会的責任に関する概念、用語及び定義
- 社会的責任の背景、潮流及び特徴
- 社会的責任に関する原則及び実践
- 社会的責任に関する中核主題及び課題
- 組織全体及びその影響範囲における社会的に責任ある行動の統合、実施及び推進
- ステークホルダーの特定及びステークホルダーエンゲージメント
- 社会的責任に関する誓約及びパフォーマンスのコミュニケーション
- 持続可能な開発への貢献

この国際規格は、法令順守がすべての組織の社会的責任の基礎部分であるとの認識に立って、組織が法令順守を超える活動に着手することを奨励する。

この規格は、社会的責任の分野における共通の理解を促進することを意図している。

この規格は、社会的責任に関する他の文書及びイニシアチブを補完することを意図しているものであり、それらに取って代わろうとするものではない。

この国際規格の適用には、国際的行動規範を順守しながら、社会、環境、法及び組織の多様性、並びに経済的条件の格差を考慮に入れるとよい。

この国際規格はマネジメントシステム規格ではない。この規格は、認証目的又は、規制若しくは契約のために使用することを意図したものでも、又はそれらにとって適切なものでもない。

### 2 用語及び定義

この国際規格では、次の用語及び定義を適用する。

#### 2.1

##### 説明責任

組織の決定及び行動に対する責任を受け入れ、これらの決定及び行動に関して、組織の統治機関、規制当局及び、より広義には、その他のステークホルダーに対して、責任ある対応のとれる組織の状態

#### 2.2

##### 消費者

私的目的のために商品又はサービスを購入又は使用する、一般社会の個々のメンバー

## 2.3

### 顧客

業務又は私的目的のために商品、財又はサービスを購入若しくは使用する、組織又は個人

## 2.4

### 環境

空気、水、土壌、天然資源、動植物、人及びその相互作用を含めた、活動する組織の周囲の自然

注記 この文脈における周囲とは、組織内部から全地球系にまで及ぶ。

## 2.5

### 倫理的行動

ある特定の状況とのからみにおける正しい又は良い行動として認められた原則に従った、また国際的行動規範との一貫性がある行動

## 2.6

### 男女の平等

男女それぞれのニーズ及び利害に従った、男と女の取扱いの公正さ

注記 これには、権利、恩恵、義務及び機会に関して、平等な取扱い又は、差異はあるが対等とみなされる取扱いを含めてよい。

## 2.7

### 組織の影響力

全体的又は部分的に、組織の活動及び決定から帰結する社会又は環境に及ぶプラス又はマイナスの変化

## 2.8

### 国際的行動規範

普遍的に、又はほぼ普遍的に認められた、また、慣習国際法、一般に受け入れられている国際法の原則、又は権威ある政府間文書に基づいた規範

## 2.9

### 社会的責任の課題

組織及び/又はそのステークホルダーにとって有利な成果を追求するときの役目を果たすことができる、社会的責任(2.18)の個別的事項

## 2.10

### 重要な

組織の決定及び/又はそのステークホルダーの評価に影響するだけの十分な関連性及び意義のある

## 2.11

### 組織統治

組織がその目的を追求する上で、決定を下し、決定事項を実施するときに従うシステム

## 2.12

### 原則

意思決定又は行動を導き、若しくは意志決定又は行動を左右する基本的信念

## 2.13

### 製品

販売又はその他の方法のいずれかによって一般社会のメンバーに提供される、商品又はサービス

## 2.14

### サービス

需要又はニーズを満たすための組織の対策

**2.15****社会対話**

政府代表、雇用者、労働者の三者間又はその各当事者の中での、経済社会政策に関して共通の利害に関する問題についてのあらゆる種類の交渉、協議又は単なる情報交換

注記 社会対話は、政府を対話の正式当事者とする三者協議として成立することもあれば、労働側と経営側(又は労働組合と雇用者の組織)の間の二者関係だけで構成されこともあり、後者の場合は、政府の直接的な関与があることもあれば、ないこともある。社会対話は非公式のものもあれば、制度化されたものもあり、その両者の組合せのこともある。国家、地域又は企業のいずれのレベルでも社会対話は成立する。社会対話は、この三つのレベルの専門家同士間のこともある。業界のものであることもある。その組合せのこともある。

**2.16****社会投資**

コミュニティの生活の社会的側面の改善を目的とした組織による投資

**2.17****社会的に責任ある**

社会的責任(2.18)に整合した

**2.18****社会的責任**

次のような透明かつ倫理的な行動を通じて、組織の決定及び活動が社会及び環境に及ぼす影響に対する組織の責任

- － 持続可能な開発、健康及び社会の繁栄への貢献
- － ステークホルダーの期待への配慮
- － 適用される法令の順守及び国際行動規範の尊重
- － 組織全体で統合され、組織の関係の中で実践される行動

注記1 活動には、製品、サービス及びプロセスを含む。

注記2 関係とは、組織の影響圏内の活動を指す。

**2.19****影響圏**

組織が決定又は活動に対する影響力を保有している領域

注記 領域は、地理的な意味及び機能的な意味のものと理解することができる。

**2.20****ステークホルダー**

組織の何らかの活動又は決定に利害関係をもつ個人又はグループ

**2.21****ステークホルダーエンゲージメント**

組織の決定に関する基本情報を提供する目的で、組織と組織の一人以上のステークホルダーとの間に対話の機会を作り出すために試みられる活動

**2.22****サプライチェーン**

組織が製品又はサービスに主な責任を引き受ける前に、製品又はサービスのさまざまな要素の開発に必要な個人、組織及び資源のシステム

注記1 組織が製品又はサービスの責任を引き受ける前に、製品又はサービスの間髪に付随するプロセスを“アップストリームプロセス”と呼ぶ。

注記2 国によっては、サプライチェーンという用語に、組織が製品及び/又はサービスの主要な責任を引き受けた後に発生する活動を含めるので、バリューチェーン(2.25)と同義であるとみなすことがある。

## 2.23

### 持続可能な開発

将来の世代の人々が自分たちのニーズを満たす能力を危険にさらすことなく、現在のニーズを満たすような開発

注記 このためには、組織の意思決定及び活動で、経済的、社会的及び環境の要素、並びにそれらの相互依存性に対処することが必要となる。

## 2.24

### 透明性

対策及び影響の公開、並びにそれを明確に、正確に、かつ完全に伝えようとする心構え

## 2.25

### バリューチェーン

組織が製品又はサービスに関する主要な責任を引き受ける前後に、各プロセス/活動が製品又はサービスに価値を付加する一続きのプロセス及び/又は活動

注記 組織が主要な責任を引き受ける前の製品又はサービスの開発に関連するプロセスを一般に“アップストリームプロセス”、組織が主要な責任を引き受けた後の製品又はサービスに関連するプロセスを“ダウンストリームプロセス”と呼ぶ。

## 2.26

### ぜい弱者グループ

物的資源をもたないグループ若しくは、生活条件の維持又は改善、並びに他者又は社会及び自然環境によって引き起こされる悪影響の緩和又は対処をむずかしくする不利な条件をもつグループ

注記 ぜい弱者グループとしては、例えば、子供及び若年者、病気の人、読み書きのできない人、知的障害を含めた障害をもつ人が挙げられる。

## 3 社会的責任の理解

### 3.1 組織の社会的責任

社会的責任のさまざまな側面は、19世紀末、場合によってはそれ以前から、組織及び政府による対策の対象となっていたが、社会的責任という用語が広く用いられるようになったのは1970年代初頭からである。

社会的責任が注目されたのは、従来までは主に企業を対象としたものだった。多くの人々にとって“企業の社会的責任”という用語は、いまだに“社会的責任”よりもなじみが深く、例えば“社会的に責任ある投資”のように“社会的責任”又は“社会的に責任ある”が使われる場合でさえ、大半は企業活動に関係したものである。

実業界の組織だけでなく、さまざまな種類の組織が、自分たちも持続可能な開発及び社会の繁栄に寄与する責任を負うと認識されるようになって、社会的責任がすべての組織に当てはまるという考え方が出現するようになった。

社会的責任を構成する課題は、特定の時期の社会の期待を映し出すものであり、それゆえに、社会の関心及び組織に対する社会の期待がその関心を映し出すようにして変化するのに応じて絶え間なく変化している。

初期の社会的責任観は、慈善事業を行うことのように、組織の慈善活動が中心だった。労働慣行及び公正な事

業慣行といった主題が登場したのは、一世紀以上前である。人権、環境及び消費者保護など、その他の主題は、やがてこれらの主題がより大きな注目を集めるようになって追加された。

この国際規格で明らかとなる中核主題は、この国際規格が起草された時点でのグッドプラクティスの見方を反映したものである。こうした中核主題が将来変化することは疑いなく、今後は、さらに別の課題が社会的責任の重要な要素とみられるようになるかもしれない。

### 3.2 社会的責任の現在の動向

組織の社会的責任に関する関心の広がりには、いくつかの要因が寄与している。

グローバリゼーション、ますます容易になる旅行、及び即時のコミュニケーションの可用性は、世界中の個人及び組織が、近隣及び遠隔地の両方の組織の活動について簡単に知ることができると考えていることを意味している。このため、事業の推進及び問題解決の新しい方法を学習することから組織が利益を得る機会がもたらされる。このことは、組織の活動が、多様なグループ及び個人による精査の対象となることが多くなることも意味している。さまざまな場所で組織によって適用される方針又は慣行は、容易に比較することが可能である。

環境及び衛生問題のグローバルな性質及び貧困救済の世界的な責任の認識は、組織に関連する課題が、組織の所在する場所の近接区域を越えて広がる可能性があることを意味している。環境と開発に関するリオ宣言、持続可能な開発に関するヨハネスブルグ宣言及びミレニアム開発目標などの文書は、こうした世界的な相互依存性を浮き彫りにしている。

ここ数十年間、グローバリゼーションは、先進国において、民間部門の力及び影響の増大並びに公共部門の役割の相対的な弱体化をもたらした。また、政府の役割の変化は、民間部門及びNGOが、これまで政府によって提供されていた多くのサービスの提供者となっていることにも見てとることができる。発展途上国の状況は、これとはいささか異なっている。発展途上国の政府は、多くが深刻で特別な難題及び制約に直面しており、民間部門の組織は、衛生、教育及び福祉のような分野でサービスを提供することが多い。発展途上国の政府の能力が拡大するにつれて、政府及び民間部門の組織の役割は変化している。

このような変化はすべて、組織の活動及び方針が厳しく精査される事態をもたらした。消費者、投資家及び援助者は、さまざまな方法で社会的責任に関して組織に資金による影響力を行使している。組織のパフォーマンスに関するコミュニティの期待は高まり続けている。多くの所で“コミュニティの知る権利”に関する法が成立し、人々は組織の運営に関する詳細な情報にアクセスすることが可能となった。今では、組織のパフォーマンスに関する情報に対するステークホルダーの要求事項を満たすべく、多くの組織が持続可能性に関する年次報告書を発行するに至っている。

これらの要因及びその他の要因が、今日の社会的責任の背景の一部を形成し、組織に社会的責任の立証を求める要求に寄与している。

### 3.3 社会的責任の特徴

#### 3.3.1 一般

社会的責任の基本的特徴は、組織が社会的責任を引き受け、組織の活動及び決定が社会及び環境に及ぼす影響に責任を負うという意欲である。

### 3.3.2 社会の期待

社会的責任は、社会の幅広い利益及び期待を要求する。社会的責任の基本要素は、法の支配の尊重及び法的拘束力のある義務の順守である。社会的責任は、法的拘束力のない他者に対する義務の認識も要求する。これらの義務は、広く共有される価値観及び信念並びに倫理から発生することもある。

責任ある行動として何が期待されるかは国及び文化によって異なるが、組織は、全世界に適用可能な価値観を認識し、それを受け入れることが望ましい。これらの期待は、世界人権宣言のような権威ある政府間文書を通して確立された国際協定及び行動規範に反映されている。

第6章では、社会的責任の中核主題を検討する。これらの主題の一つ一つの中でも、組織がそのもっとも重要な社会への影響を発見することを可能にするようなさまざまな課題について討議する。各課題は、これらの影響にどのように対処するかに関して、期待及び対策を検討する。

### 3.3.3 社会的責任におけるステークホルダーの役割

ステークホルダーの特定及びステークホルダーエンゲージメントは、社会的責任の基本的活動である。誰が組織の決定及び活動に関心をもつかを理解することは、組織の影響及びその影響の対処方法を理解するために必要である。ステークホルダーは、組織が課題と組織の活動の関連性を特定する手助けをする。しかしながら、ステークホルダーは、行動の規範及び期待を決める上で、より広義の社会の代わりとなるものではないので、ある特定の課題が組織とステークホルダーの協議によって具体的に特定されない場合でも、組織の社会的責任との関連性をもつことがある。行動の期待及び、組織がその社会的責任に対応するために行うその他の対策に関するガイダンスは第6章に示す。

### 3.3.4 社会的責任の統合

社会的責任は組織の活動及び決定の影響並びに蓋然的影響に関係するものなので、組織の継続中の、通常の日常活動は、対処すべきもっとも重要な行動に該当する。慈善活動(慈善事業を行う)は社会にプラスの影響を与えるが、組織は、これを組織の目的にとって必須の活動の影響に対処するのを回避するために用いないほうがよい。

組織の活動の影響は、他の組織のとの関係によって大きく影響される。組織は、その責任に対処するために他の組織と共同で仕事をする必要がある。このような組織には、同業組織、競争相手又はバリューチェーンの一部が含まれる。

### 3.3.5 社会的責任と持続可能な開発との関係

多くの者が社会的責任と持続可能な開発という用語を同義的に使用し、これら二つの用語の間には密接な関係があるが、両者は実際にはまったく異なった概念である。

**持続可能な開発(2.23)**は、1987年の報告書“われら共有の未来[USR1]”に初めてに紹介され、“変化に関する世界的議題”と呼ばれた概念である。その意欲的な目標は、貧困の廃絶、すべての人々の健康、地球の生態的制限の範囲内で生活しつつ、社会のニーズに合致することである。1992年のリオ地球サミットや2002年の持続可能な開発に関する地球サミットなど、1987年以来、何年も多くの国際フォーラムでこれらの目標の重要性が叫ばれ続けているが、その目標の実現に近づいたという証拠はほとんどない。これらの目標を達成するためには、裕福な国々の組織及び個人には特別な責任を求めた上で、組織及び個人の協調した対策が必要である。

**社会的責任(2.18)**の対象は、地球ではなく組織である。ただし、社会的責任は持続可能な開発と密接に連携している。それは組織の社会的責任の包括的な目標が、持続可能な開発に寄与することだからである。この国際規格の第4章では、社会的責任の原則を明らかにする。第5章には、二つの重要な活動、すなわち、組織はどのように社会的責任を認識し、どのようにステークホルダーを特定し、ステークホルダーエンゲージメントを行

うかについて記述する。第6章では、社会的責任の中核課題について記述する。これらの原則、活動及び主題は、組織の社会的責任の実践的な適用の基礎を形成する。社会的に責任ある組織の対策は、持続可能な開発に意義ある貢献を果たすことができる。

持続可能な開発は、個々の組織の持続可能性又は継続的な存続可能性とは根本的に異なる概念であることに注意することが大切である。持続可能な開発とは、社会のニーズの満たされ方を指す。個々の組織の持続可能性は、組織の行動及び管理方法に応じて、持続可能な開発と両立することもあれば、両立しないこともある。

### 3.4 政府と社会的責任

政府の機能が、商品又はサービスの生産者又は購入者、雇用者等々の他の組織に類似している限り、この国際規格は政府に適用することができる。第6章に記述する労働慣行、環境保護及びその他の中核課題のような問題は、政府組織にも当てはまる。

ただし、この国際規格は、公共政策に固有の領域の分野(立法、規制及び行政権並びに司法権)については対象としない。これは、地方、国内及び国際レベルにおける政府の責任である。政治判断のみが、政府はどのような活動を行えばよいのか、又はどのような活動を法的拘束力のある規制の対象としたらよいのかを決定することができる。

政府は、この国際規格では、国家機関、公共部門、地方政府及び自治体、政府機関及び政府団体、国際政府組織、規制当局など、さまざまな名称で呼ばれている。“国家”という用語を使用するとき、それは、特定の政府を超越した国の国際的な義務を指している。

## 4 社会的責任の原則

### 4.1 一般

組織の社会的責任は、原則に準じた行動、すなわち、通常は特定の状況に照らして、道徳的で正しいと認識されている行動に関する規格、ガイドライン、又は規則に基づく行動を伴う。この行動は、持続的な開発及び社会の繁栄に貢献するという包括的目標の範囲内にあることが望ましい。社会的責任の原則に関する包括的なリストは存在しないが、少なくとも、下記の7つの原則を適用すべきであるという点については広く合意されている。

### 4.2 説明責任

説明責任は、組織が社会及び環境への影響に責任を負うべきと主張する。

社会的責任の基本概念は、組織が、その社会及び環境への影響に対する説明責任を負うという道徳的義務を受け入れることである。これは、組織が適切な精査を受け入れ、同時にこの精査に対応する責務も受け入れることを意味する。

説明責任は、他者に応答可能である状態を指す。説明責任は、経営陣に、組織が法及び規制に関して規制当局に応答可能であるという義務をもちつつ、組織の支配的所有権者に応答可能であるという義務を課す。説明責

任は、組織が、その決定及び活動によって影響を受ける人並びに社会全般に、その決定及び活動の総合的な影響に関して応答可能であることを含意する。

説明責任を負うという責務の受け入れは、組織及び社会の両方にプラスの影響を及ぼす。説明責任の程度は、必ず権限の量又は範囲に相応していることが望ましい。最終的な説明責任を負う者は、自分たちの決定及び監督の質に、より細心の注意を払う傾向がある。また、説明責任には、不正行為が発生した場合の責任の受け入れ、不正行為を修復するための適切な措置の実施及び、その再現を防止するための対策の実施も含まれる。

組織は、次の事項に説明責任を負うことが望ましい。

- － 故意のもの又は予想外のものであれ、重大な結末を含めた組織の決定と活動の結果
- － 組織の決定及び対策がステークホルダーに及ぼす重大な影響。

### 4.3 透明性

透明性の原則は、組織が他者に影響を及ぼす、その決定及び活動に関して透明であるべきと主張する。

組織は、明確かつ均衡の取れた誠実な方法で、正当かつ十分な程度まで、社会及び環境に対する実際の影響又は潜在的影響を含めた、組織が責任を負う方針、決定及び活動について開示することが望ましい。この情報は、組織によって重大な影響を受けた人々、又はそのような影響を受けるおそれがある人々にすぐさま提供し、その人々が直接入手できるようにすることが望ましい。組織の決定又は対策が、自分たちのそれぞれの利害に及ぼす影響をステークホルダーが正確に評価することができるように、情報はタイムリーに提供され、事実在即し、明確かつ客観的に提示することが望ましい。

透明性は、本当の意味での機密情報の公表を要求しないし、法的に保護されている情報又は公表すれば法的義務に違反することになる情報の提供が必要となるものでもない。

組織は、次の点に関して透明性をもたせることが望ましい。

- － 組織内のさまざまな部署に貫かれる役割、責任、説明責任及び権限の定義を含めて、決定を下し、決定事項を実施し、それを見直す方法
- － 組織がそのパフォーマンスを評価するとき参照する規格及び基準
- － 組織活動の目的、性質及び活動が実施される場所
- － 組織の決定及び活動が他者に及ぼすと判明している影響又は及ぼす可能性がある影響
- － 組織がステークホルダーであると考えている人が誰か

### 4.4 倫理的行動

倫理的行動の原則は、組織がつねに倫理的に行動すべきであると主張する。

組織の行動は、認定された責務の倫理的原理及び規則を反映することが望ましい。組織の行動は、高潔さ、誠実さ、公正さ、管理責任、及び高潔さに関する原理及び規則を基本とするものであることが望ましい。これらの倫理観から、他者及び環境への配慮、並びにステークホルダーの利害に対処しようとする誓約が派生する。

組織は、その目的及び活動に適した倫理的な行動の基準を採用し適用することが望ましい。組織は、組織内部及び他者とのかかわりにおいて、倫理的行動を推進する助けとなる統治構造を整備することが望ましい。

組織は、次のように、倫理的な行動を積極的に促進することが望ましい。

- － 倫理的な行動基準の順守を奨励し、促進する
- － 要員、特に組織の価値観、文化、高潔さ、戦略及び運営に大きく影響を及ぼす機会のある要員に求められる倫理的な行動の基準を定義し、伝達する
- － 組織全体の利益相反を最小限におさえる
- － 倫理的な行動の監視及び実施のため、監視メカニズム及び管理方法を確立する
- － 報復を恐れることなく倫理的基準違反を報告できるメカニズムを確立する
- － 地方の法及び規制が存在しない状況又は地方の法及び規制が倫理的行動と衝突する状況を認識し、対処する

#### 4.5 ステークホルダー

ステークホルダーの原則は、組織がステークホルダーの利害を尊重し、それを検討すべきであると主張する。

組織の目標は、組織のそれぞれのオーナー、メンバー又は構成員の利害に限定されることがあるが、その他の個人又はグループも、権利、請求権又は特別の利害をもつことがあり、この点を考慮することが望ましい。組織の活動又は決定の一つ以上の利害関係をもつ個人又はグループは、組織のステークホルダーとみなすことができる。

組織は、その決定又は活動に“ステーク”，すなわち利害をもつ他の組織及び個人を認識することが望ましい。通常、このステークホルダーの利害は容易に理解することができる。会社の株主、企業のビジネスパートナー及びサプライヤー、又は組織のために仕事を行う人々のさまざまな利害は、理解することが難しくない。しかしながら、すべての利害がすぐに見分けられるとは限らない。しかも、ステークホルダーがさまざまな利害をもち、場合によっては組織の利害と対立するような利害をもつこともある。

組織は、次のことを行うことが望ましい。

- － 組織の決定及び活動によって誰が影響を受けるおそれがあるか、又は誰が影響を受けたかを基準にしてステークホルダーを特定する
- － 組織のステークホルダーの利害及びニーズを認識し、尊重して、表明されたステークホルダーの懸念に対応する
- － ステークホルダーが組織に連絡し、エンゲージメントを行う相対的な能力を考慮する
- － ステークホルダーの利害と社会及び持続可能な開発のより広い利害との関係、並びにステークホルダーと組織との関係を考慮する
- － ステークホルダーが組織統治に関しては正式な役割をもたないとしても、若しくはステークホルダーが組織の決定又は活動に対する利害を認識していないにしても、決定の影響を受けるおそれのあるステークホルダーの見解を考慮する。

## 4.6 法の支配

法の支配の原則は、組織が法の支配を尊重すべきと主張する。

法の支配とは、法の優越性、特に、法を超越できる個人は存在せず、政府も法に従うという考え方を指す。法の支配は、権力の専断的行使と対照をなす。法の支配には、法が成文化され、公示され、確立された手続きに従って公正に執行されることが含意されている。社会的責任の場合、法の支配の尊重とは、組織がすべての準拠法及び適用される規制を順守することを意味する。これは、組織が準拠法及び適用される規制を認識し、順守を担当する組織内の人に告知し、順守されていることを調べるための措置を講じることを含意する。さらにまた、組織が法との関係を追求し、組織の活動が想定された、関連する法的枠組みの範囲内で確実に実施されることも意味する。

組織は、次のことを行うことが望ましい。

- 組織が運営されるすべての管轄区域で、法令及び規制要求事項を順守する
- 組織の法との関係及び活動が、想定された、関連する法的枠組みの範囲内に確実に入るようにする
- 組織の定款、方針、規則及び手順を順守し、それらを公正かつ公平に適用する
- ステークホルダーの法的権利及び正当な利害を認識する
- すべての法的義務に関する情報を把握しておく
- 法令順守を定期的に見直す

## 4.7 国際規範

国際規範の原則は、関連する国際規範が持続可能な開発及び社会の繁栄により適したものである場合、組織はその規範を尊重すべきと主張する。

国際規範とは、普遍的に、又はほぼ普遍的に認められ、かつ、慣習国際法、一般に受け入れられている国際法の原則を基本とするか、又はそれに由来するか、若しくは条約などの国際公法を出典とする原則、期待又は行動基準のことである。

組織は、次のことを行うことが望ましい。

- 国家が国際規範を尊重しない状況又国際規範に従わない状況で、規範の違反に加担しない
- 国際規範を尊重しない国で、又は国内法と抵触する国で、規範の尊重に努める
- 二カ国以上で組織が運営される場合、国内法の順守と国際規範の尊重が両立しない状況のある国では、その運営を見直す
- 同業組織及びその他の組織と提携する上で利用可能な手段を用いて、国際規範順守の方向に向けて当局に影響力を及ぼす

## 4.8 人権

人権の原則は、組織が人権の重要性と普遍性の両方を認識すべきであると主張する。

組織は、次のことを行うことが望ましい。

- － 世界人権宣言に規定されている権利を尊重する
- － これらの権利が普遍的なものであること、すなわち、これらの権利はすべての国々、文化及び状況に適用できることを受け入れる
- － 人権が保護されていない状況では、可能な限り人権を尊重するための措置を講じ、その状況を悪用しないようにする
- － 法の支配が欠如している状況、又は法が人権を保護する上で不適切であるか、法が適用されていない状況では、法令及び規制並びにその適用に影響力を行使して、それを国際的に認定された人権の尊重の順守に整合させるような対策を講じる

## 5 社会的責任の認識及びステークホルダーエンゲージメント

### 5.1 一般

この章では、社会的責任の二つの基礎的活動を取り上げる。その活動とは、組織による社会的責任の認識及び特定と、組織のステークホルダーのエンゲージメントである。社会的責任の中核主題に触れた第6章を読むときは、第4章に記述した原則と同様に、これらの活動を銘記することが望ましい。

社会的責任の認識には、二つの側面がある。一つの側面は、組織の決定及び活動が他者及び環境にどのように影響するかを組織が理解することが望ましいということである。もう一つの側面は、その影響に関して、責任ある行動として社会が何を期待しているかを理解することが望ましいということである。責任を認識するためには、組織の決定及び対策が引き起こす問題並びに、持続可能な開発及び社会の繁栄に寄与するように、その問題にどのように対応するかを仕方を特定する必要がある。

責任の認識には、組織のステークホルダーの認識が必要となる。第4章に記述したように、社会的責任の基本原則は、組織がステークホルダーの利害を尊重し、考慮することである。

### 5.2 社会的責任の認識

#### 5.2.1 責任の主題及び期待の認識

組織が社会的責任を特定する上で有効な方法の一つは、次のような中核主題で、社会的責任に関する問題に精通することである。

- － 組織統治
- － 人権
- － 労働慣行
- － 環境
- － 公正な事業慣行

- － 消費者問題
- － コミュニティ参画及び開発

これらの中核主題は、組織が対応すべきもっとも蓋然性のある経済的影響、環境影響及び社会的影響を取り上げている。これらの中核主題の一つ一つについては、第6章で考察する。各中核主題について考察するとき、組織が社会的責任を特定する際に考慮すべき具体的な課題について説明する。課題のすべてではないが、中核はどれも、すべての組織に何らかの関係がある。

課題ごとに、組織の講じるべき対策又は組織の行動の仕方に関する期待のいくつかを提示する。社会的責任が何かを判断するとき、組織は、関連する対策及び期待と合わせて、組織の活動に関係する各課題を特定することが望ましい。課題の特定に関する補足的なガイダンスを、7.2及び7.3に示す。

もちろん、すべての課題が一つの組織に関連するとは限らない。しかも、これらの主題及び課題はさまざまな方法で記述又は分類することが可能である。安全衛生、経済及びサプライチェーンなどのいくつかの重要な検討事項は、第6章の複数の主題で取り上げることになる。

組織の活動及び決定の影響は、これらの課題に関連させて検討することが望ましい。中核主題の大半は、ほぼすべての組織に当てはまる課題を含んでいる。例えば、大半の組織は人を雇用しているか、人を雇用している他の組織に依存しているので、社会的責任に関して、労働慣行という主題に分類される課題を少なくともいくつか保有することになる。同様に、大半の組織は、直接的に又は間接的に自然環境にさまざまな影響を及ぼしているから、環境関連の主題に分類される課題を少なくともいくつか保有することになる。

関連する課題の特定に続いて、組織の影響の重大性のアセスメントを行うことが望ましい。影響の重大性は、関係するステークホルダーを基準とするだけでなく、影響が社会のより広い利害及び持続可能な開発にどのように及ぶかの理解を基準として検討することが望ましい。

社会的責任は、他の組織との相互関係を考察すると認識しやすくなる。例えば、企業は、その活動が顧客、サプライヤー、パートナー及び競争相手に及ぼす影響を考察すればよい。

社会的責任の認識を追求する組織は、法的拘束力のある義務及び、存在するそれ以外の義務の両方を検討することが望ましい。法的拘束力のある義務には、準拠法及び規制並びに、法的強制力のある契約に明記されることのある社会又は環境問題に関する義務が含まれる。組織は、自身が引き受ける社会的責任に関する誓約を検討することが望ましい。このような誓約は、倫理的行動規定又はガイドラインに明記されていることもある。所属する団体の会員義務に明記されていることもある。

社会的責任の認識は継続的なプロセスである。活動及び決定の潜在的な影響の判定、並びにそれに対する配慮は、新規活動の計画段階で実施することが望ましい。進行中の活動は必要に応じて見直し、組織の社会的責任が依然として対応されており、新しい課題を考慮するがあるかどうかを判定することが望ましい。

## 5.2.2 社会的責任の範囲

組織の社会的責任は、必ずしもその組織の活動だけに限定されるとは限らない。組織の活動及び関係網の範囲内で、組織が他の行為者の決定又は行動を左右する力を広い意味でもつような状況が考えられる。このような状況は、組織の影響圏内に入るとみなされる。このような状況では、組織が、その影響力の行使能力に応じて、ある程度の責任を引き受けることが望ましい。ただし、組織が多少とも影響力をもつすべての団体の社会的影響に責任があるということとはできない。

場合によっては、組織が他の団体、特に緊密な関係を結んでいる団体(パートナーなど)、若しくは課題がとりわけ切実であるか、その社会的責任に関連していると組織がみなした場合に、その団体の行動に影響力を行使することは可能であり、適切なこともある。組織が社会的責任分野での経験を積み重ねれば、他の団体に介入して社会的責任を鼓吹する能力及び願望が拡大することもある。

組織の影響圏は、バリューチェーンの一部又は全体すら含むことがある。また、組織が会員となっているか、又は組織が参加している公式及び非公式な団体を含むこともある。状況次第では、さらに、同業組織又は競争相手と考えられる組織を含むこともある。

組織のバリューチェーンは、次の活動を含む。

- － チェーンの後方(すなわち、サプライヤーのようなサプライチェーン)
- － チェーンの前方(流通業者、顧客及び消費者など)
- － 組織と並行(同業団体及びパートナーなど)

### 5.3 ステークホルダーの特定及びエンゲージメント

#### 5.3.1 一般

ステークホルダーの特定及びステークホルダーエンゲージメントは、組織が社会的責任を検討する上で有効な方法である。これらの活動は、社会的責任に関連する活動の中心となっており、社会的責任に関して認定を望む組織は、これを回避しないことが望ましい。

#### 5.3.2 ステークホルダーの特定

ステークホルダーとは、組織との関係を確立する一つ以上の利害(すなわちステーク)をもつ組織又は個人である。ここでいう“インタレスト(利害)”と“関心”を意味するものでなく、趣味、楽しみ又は気晴らしを指すものでもない。ここでいうインタレストは、要求の論拠となりうる何かを指す。このような要求には、金融的請求権又は法的権利を含める必要はない。要求は、単に意見を聞いてもらう権利のこともある。社会的責任の観点からいうと、利害の重要性又は関連性は、持続可能な開発及び社会の繁栄との関係によって最善の形で決まる。

組織の影響を受ける個人又はグループ、若しくは組織の影響を受けそうな個人又はグループは、通常、ステークホルダーに入るとみなされる。組織の決定及び活動によって個人又はグループがどのように影響を受けるかを理解すれば、組織との関係を樹立する利害の特定が可能となる。したがって、組織の活動又は決定の影響を特定すれば、組織のもっとも重要なステークホルダーを特定しやすくなる。

“ステークホルダー”の意味はきわめて広く、組織には多数のステークホルダーがいる。しかも、ステークホルダーによって、その利害はさまざまであり、ときにはその利害が対立する。ステークホルダーと組織の利害は、一致することも対立することもある。例えば、地域住民の利害は、雇用のような企業の及ぼすプラスの影響を含むこともあれば、汚染など、その同じ企業によるマイナスの影響を含むこともある。

ステークホルダーの中には、組織の不可分の一部とみなすべきステークホルダーがいる。このようなステークホルダーには、組織のメンバー又は従業員及び組織の株主又はその他の所有者を含めることができる。このようなステークホルダーは、組織の目的又はその成功に共通の利害を保有していると認識することが望ましい。ただし、このことは、こうしたステークホルダーの組織に関する利害がすべて同一であることを意味しない。

大半のステークホルダーの利害は、組織の社会的責任に関連づけることができる。ステークホルダーのもっとも普通の利害は、広い意味での社会の利害に関連づけることができる。支払いを望むサプライヤーは、その一例である。債務及び契約義務の履行は、社会の利害にとって不可欠である。

組織のすべてのステークホルダーが、その組織に関する利害を表明することを目的とする組織化されたグループに所属するとは限らない。多くのステークホルダーはまったく組織化されておらず、このために不当に看過又は無視されることがある。この問題は、ぜい弱者グループに関して特に重要となることがある。

組織は、特定のステークホルダーに代わって発言を要求するグループの代表権及び信頼性を計量することが望ましい。正規の代表者によって重要な利害が表明されないケースもある。例えば、野生生物も子供も、組織化されたグループを所有したり支配したりしない。この場合、組織は、このような利害の保護を求める信頼のおけるグループの見解に注目することが望ましい。

ステークホルダーを特定するとき、組織は次の問を發して自ら答えてみればよい。

- 誰に対する法的義務が存在するのか?
- 組織の活動によって、誰がプラスの、又はマイナスの影響を受けるおそれがあるのか?
- 類似の課題に対応する必要があったとき、誰が巻き添えをくったか?
- 具体的な影響に対応するとき組織を援助することができるのは誰か?
- エンゲージメントから除外された場合、不利となるのは誰か?
- バリューチェーンで影響を受けるのは誰か?

ステークホルダーに関する社会的責任に対応するとき、組織は三つの主要な関係を理解することが望ましい。一つは、組織の影響と責任ある行動に関する期待との関係である。二つ目の主要な関係は、ステークホルダーと組織との関係であり、もう一つは、持続可能な開発に対するステークホルダーの利害と社会の繁栄との関係である。(この点に関する手がかりを、第6章に記載する課題の中に示す)

これらの関係の一つ一つを理解すれば、特定のステークホルダーに関する組織の社会的責任を判定することができる。もちろん、個人及び組織の利害は、特定の組織の決定及び活動に関してさまざまであると認識することが望ましい。

### 5.3.3 ステークホルダーエンゲージメント

ステークホルダーエンゲージメントには、組織とその一者以上のステークホルダーとの対話が必要となる。ステークホルダーエンゲージメントは、組織の社会的責任によりよく対応することを主な目的にすることが望ましい。組織にとって誰がステークホルダーなのかを知ることは重要であるが、組織がすべてのステークホルダーエンゲージメントを達成することはできない。

大半の状況で、社会への影響に対する組織の責任に関する期待を理解するために、特定のステークホルダーエンゲージメントを達成する必要はない。このような期待は、組織にすでに知られているか、組織自身で学習が可能である。このような期待は、法又は規制、広く受け入れられた社会的又は文化的期待、及び特定の課題に関して確立されたベストプラクティスに見てとれる。ステークホルダーの利害に関する期待は、第6章の各種課題の説明に続く“関連する対策及び/は期待”の項に示す。

しかしながら、組織がある種のステークホルダーエンゲージメントを行う重要な理由がある。ステークホルダーエンゲージメントは、例えば、株主又は従業員に対する法的義務を満たすために必要となることがある。ステークホルダーエンゲージメントを活用すれば、組織の決定及び活動の有益な効果を増大させるにはどのようにするのが最善であるか、又は有害な効果を減少させるにはどうすればよいかを判断することができる。ステークホルダーエンゲージメントは、ステークホルダーの利害と社会全般に対する組織責任との連携に対応することができる。

組織は、ステークホルダーエンゲージメントを利用して、組織とステークホルダーとの間、又はさまざまなステークホルダー間の対立する利害に対応することができる。ステークホルダーエンゲージメントは、組織の活動の蓋然的な結果及びステークホルダーエンゲージメントがなければ得られない影響について、組織がよりよく理解することを助けることによって、組織の決定を通知することができる。ステークホルダーエンゲージメントは継続的学習の一部であり、組織にさまざまな観点に付随する利益をもたらす手段となりうる。

対話ステークホルダーエンゲージメントの目的が、ステークホルダーの利害と社会全体に対する組織の責任とのつながりを扱うものである場合、ステークホルダーエンゲージメントは、組織の社会的責任につながりがある可能性がある。

ステークホルダーとの対話は、組織が改善のためにパフォーマンスの見直しを行う手段となりうる。また、組織がその透明性及びコミュニケーションの信頼性を高める手段となりうる。場合によっては、ステークホルダーとの関係がパートナーシップのような共同作業の基礎となる。

組織は、すでに確立された組織の行動に関する期待を回避する方策として、ステークホルダーエンゲージメントを利用しない方がよい。可能な限り、ステークホルダーと特定された組織又は個人は、真の利害をもつことが望ましく、それが適切で実現できる場合は、そうした利害をもっともよく代表する者であることが望ましい。真のステークホルダーエンゲージメントは広報活動ではなく、誠意に基づいたものであることが望ましい。

組織は、最適な、又は関連の深いステークホルダーのエンゲージメントを回避する目的で、利己的なエンゲージメントに走る組織化されたグループを選ばない方がよい。そうではなくて、最適なステークホルダーのエンゲージメントが行われることを基本とした、公正かつ適正な手続きを開発することが望ましい。ステークホルダーエンゲージメントを採用するとき、組織は、より“友好的”であるとか、別のグループよりも組織の目標を支持してくれるという理由で、組織化されたグループを優先させないようにすることが望ましい。組織は、“パートナー”が実際には真の意味で独立していないときに、対話パートナーがいると見せかける目的でグループを結成したり、支援することは望ましくない。

ステークホルダーエンゲージメントは、明確な目的があり、ステークホルダーの利害が特定されており、利害が組織とステークホルダーとの間に築く関係が直接の又は重要な場合、並びにその利害が社会の利害及び持続可能な開発に関連して意味のある場合に、より意義深いものとなる。

ステークホルダーエンゲージメントは、さまざまな形態をとりうる。組織が着手することもあれば、一者以上のステークホルダーに対する組織の対応として始まるものもある。非公式又は公式の会合で始まったものが、個別の会合、会議、ワークショップ、公聴会、討論会、諮問委員会、複数の当事者によるフォーラムへの参加、会員並びに、地域グループ及びその他の団体への参加、双方向のウェブを基本とするフォーラムなどのような、多様な形態へと続くことがある。ステークホルダーエンゲージメントは対話方式である。双方向のコミュニケーションが必要となるところに、ステークホルダーエンゲージメントの基本的な特徴がある。

ステークホルダーエンゲージメントは、組織と一者以上のステークホルダーとの関係を変更するために利用することができる。このことは、相互に有益な目標を達成するために、組織が一者以上のステークホルダーとパートナーシップを結ぶ場合に当てはまる。このためには、“マルチステークホルダー”グループへの参加又は共同プロジェクトの実施が必要となることがある。このような“ウィン・ウィン”の関係は、すべてのステークホルダーとの間で可能となるものではない。すべての真のパートナーシップの場合がそうであるように、すべての当事者は真に独立している必要がある。ときには、ステークホルダーが、取締役会又はこれに類似した組織の管理機関のような正規の統治構成に参加することもある。

組織は、次のことを行うことが望ましい。

- a) 社会的責任に対応する上で、ステークホルダーエンゲージメントの価値を認識する

- b) ステークホルダーエンゲージメントを活用して、組織の利害をめぐる対立、そのステークホルダーの利害及び社会全体の利害をめぐる対立を解消する
- c) ステークホルダーに対応する
- d) 組織のステークホルダーの利害及びニーズ、並びに組織と連絡をとり、エンゲージメントを行うステークホルダーの相対的な能力を認識し尊重する

## 6 社会的責任の中核主題に関するガイダンス

### 6.1 一般

社会的責任の範囲と性質を定義し、関連の課題を特定し、その優先順位を設定するためには、組織は次の中核主題を検討することが望ましい。

- 組織統治
- 人権
- 労働慣行
- 環境
- 公正な事業慣行
- 消費者課題
- コミュニティ参画及び開発

これらの各中核主題は、この項に提示するさまざまな社会的責任の課題（2.9）を含む。各中核主題について、組織にとっての利益を表す概要、対応する原則及び考慮点並びに期待及び／又は関連する行動も提供されている。（注記：社会的責任は動的で、社会及び環境についての関心の進化を反映するものなので、他の課題が将来的に現れる可能性がある。）

これらの中核主題の取り扱い、社会的責任原則及び慣行に基づくことが望ましい（4及び5）。組織は、関連をもつ又はその決定及び活動に関連の影響を与えるすべての中核主題及び課題について特定し対処することが望ましい（5参照）。課題の妥当性を評価するにあたり、関係がある場合には短期及び長期の経済目標が考慮されることが望ましい。しかし、組織がこれらの中核主題に取り組むにあたって、あらかじめ決められた順序はない。順序は組織及びその戦略によって異なる。

中核主題の多くは、相互に関係し補完的なものであるが、組織統治の性質は異なるということが認識されている。組織統治は他の中核主題に関する活動を容易にする意思決定及び管理プロセスを提示する。

組織は中核主題及び課題を全体的視点から見ることを望ましい。すなわち、一つの課題に傾倒するのではなく、すべての中核主題及び課題並びにこれらの相互依存性を検討することが望ましい。ある課題だけに的を絞った特定の改善を行うことによって、他の課題に不利な影響を及ぼしたり、バリューチェーン又は製品／サービスのライフサイクル、又はステークホルダーに対して不利な影響を生み出したりしないことが望ましい。

社会的責任の実施に関する更なるガイダンスは7.で提示する。



図 1 — 7つの中核主題の一覧

## 6.2 組織統治

### 6.2.1 組織統治の概要

#### 6.2.1.1 組織と組織統治

組織統治は、組織がその目的を追求するために決定を下し、その決定を実施するシステムである。組織の種類に応じて、これらの目的は、組織のメンバー、所有者、構成員又はその他によって定義されてもよい。

統治システムは、組織の規模及び種類、並びに組織が活動する経済的、政治的、文化的及び社会的背景によってさまざまであるかもしれない。統治プロセス及び構造は、公式及び非公式両方の多くの異なる形態をとるが、すべての組織は、統治システムの範囲内で決定を下し、決定事項を実施する。組織内の統治システムは、組織の目的を追求する権限及び責任を有する人物又はグループによって指揮される。

#### 6.2.1.2 組織統治と社会的責任

社会的責任の背景における組織統治は、組織が行うことが期待される中核主題であると同時に、社会的責任を実施する組織の能力を増す手段であり、またその他の中核主題に関し活動する際従うものであるという特別な性格をもつ。

この特別な性格は、社会的に責任あることを目標とする組織は、この規格の 4.に提示した説明責任、透明性、倫理的な行動、ステークホルダーへの配慮及び法令遵守の原則を実践に組み入れた意思決定システムを設定することが望ましい、という事実から生じる。

### 6.2.1.3 組織統治の社会的責任を果たす組織の利益

社会的に責任ある組織統治慣行の採用は、社会的責任に関連する社会の期待並びにリスク及び機会の理解の改善に基づくより情報を得たうえでの意志決定を促進する。責任ある組織統治は、組織のステークホルダーとの関係を改善することができる。正当性を醸成することによって、責任ある組織統治は、決定事項を実施する人々及び／又は決定により影響を受けるかもしれない人々の支持及び信頼をさらに高める決定につなげる。したがって、責任ある組織統治は、リスクマネジメント慣行の改善及び組織の評判の強化をもたらすことができる。

## 6.2.2 原則及び考慮点

効果的な統治は、説明責任、透明性、倫理的な行動、ステークホルダーへの配慮及び法令遵守の原則及び実践を意思決定及び実施に組み入れることに基づく。

## 6.2.3 組織統治課題1：意思決定プロセス及び構造

### 6.2.3.1 課題の説明

社会的責任に有益な意思決定プロセス及び構造は、4.と5.で言及する原則及び実践の実用的な利用を促進するものである。

すべての組織はある種の意思決定プロセス及び構造をもつ。ある場合—多国籍企業及び政府機関のような場合—そのシステムは形式的で、洗練され、法及び規制に従ってさえいる。その他の場合—小さい組織のような場合—そのシステムは多くの場合形式的でなく、組織を代表して意思決定する人の権限及び責任範囲を明確に規定していないことがよくある。しかし、すべての組織はあらゆる場合に、社会的責任の原則及び実践を適用する余地があるプロセス、システム及び構造を整備することが望ましい。

### 6.2.3.2 関連する活動及び／又は期待

組織は定期的にもその意思決定プロセス及び構造を見直し、次の能力を改善するための対策を講じることが望ましい。

- 透明性、倫理的な行動、説明責任、法令遵守及びステークホルダーへの配慮の原則が実践される環境を作り醸成する
- 歴史的に代表が不足しているグループ（女性並びに人種及び民族集団を含む）の公平な代表を確実にしながら、財政的、天然及び人的資源を効果的に使用する。
- 即時のニーズと将来世代のニーズを含む組織のニーズとステークホルダーのニーズとのバランスを図る
- 組織とステークホルダーとの間に、ステークホルダーの利害を考慮する永久的な二方向通信プロセスを確立する。
- 社会的責任課題に関する組織の意志決定への従業員のより大きな参加を推奨する。
- 各組織のメンバー又は従業員によって担われる責任に比例して権限を委任する。
- 決定が最後まで従われることを確実にし、プラス又はマイナスの組織の活動の結果に対する責任を決定するために、決定を追跡する。

## 6.3 人権

### 6.3.1 人権の概要

#### 6.3.1.1 組織と人権

人権は、すべての人間が、人間であるが故に有する基本的権利である。人権は、大きく2つのカテゴリに分けてもよい。

1つ目のカテゴリは、市民的及び政治的権利に関係し、生命及び自由に対する権利、法の下での平等、及び表現の自由などの権利を含む。2つ目のカテゴリは、経済的、社会的及び文化的権利に関係し、労働権、食糧権並びに教育及び社会保障への権利などの権利を含む。

広く支持された様々な道徳的及び知的信条は、人権は、人間の法律又は文化的伝統を超越するという結論を下している。人権の優位性は、国際社会によって、権利章典及び中核となる人権文書の中で強調されている。

#### ボックス 1 国際人権章典及び中核となる人権文書

世界人権宣言（UDHR）は、国際連合により1948年に採用された拘束力のない宣言であり、最も広く認識された人権に関する文書である。世界人権宣言は、人権法の基礎を提供し、その要素は国際慣習法の一部となっている。権利の普遍的性質と、その実現にはすべての人の関与が必要であるということの両方を認識し、世界人権宣言は、“社会のすべての組織”が世界人権宣言に含まれる権利の確保に貢献することを要求している。UDHRは、UDHRに含まれる権利の内容をより詳細に説明している後続の国際条約と共に、人類固有の尊厳という基本原則に基礎を置く。市民的及び政治的権利に関する国際規約並びに経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約は、1966年の国連総会で採択され、その後個々の国によって批准された条約である。国際人権章典は、そのうち1つは死刑の廃止を目的とする2つの国際規約の選択議定書のみならず、世界人権宣言、市民的及び政治的権利に関する国際規約並びに経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約にも言及している。

世界人権章典に加えて、中核となる9つの人権文書がある。これらの文書は、国際人権法の一部を形成し、あらゆる形態の人種差別の撤廃、あらゆる形態の女性差別の撤廃、拷問及びその他の残虐、非人道的又は屈辱的な処遇若しくは刑罰を禁止する努力、子どもの権利、武力紛争における児童の関与、児童売買、児童買春及び児童ポルノ、移住労働者及びその家族の保護、すべての人の強制失踪からの保護及び障害を持つ人の権利を取り扱う。これらの文書は全体として普遍的な人権の国際基準のための基礎を形成する。いくつかの文書は、選択議定書に概説されている手続規則を条件として個人の苦情の申し立てを可能にしている。

#### 6.3.1.2 人権と社会的責任

人権の認識及び尊重は、法の支配並びに正義及び公正の概念に不可欠なものとして、及び司法制度などの最も不可欠な社会の制度の基盤として広く認められている。人権に置かれた価値は、文明の尺度である。

#### 6.3.1.3 人権分野で社会的に責任ある行動を実施する組織の利益

組織が人権を尊重していないと認識されることは、その組織の名声に重大なダメージを与えるであろう。そしてこのダメージは、組織がその目的を達成できなくなるほどの公共の信頼の喪失と従業員の誠実さの弱体化をもたらすであろう。

## 6.3.2 原則及び考慮点

### 6.3.2.1 原則

人権は、固有で、不可譲で、普遍的で、不可分で、相互依存性があると考えられる。

- その人類共通性ゆえすべての人に備わっているという点で人権は固有なものである。
- 人々は政府又はその他のいかなる機関によっても人権をあきらめさせられる又は奪い取られることには我慢できないという点で、人権は不可譲なものである。
- いかなる状態にもかかわらずすべての人間に適用されるという点で人権は普遍的なものである。
- 権利は等しく重要であるという点で人権は不可分なものである。
- ある権利の実現は他の権利の実現に貢献するという点で人権は相互依存性がある。

### 6.3.2.2 考慮点

国家は、その管轄内で人権を尊重及び実現させるのみならず、人権の侵害から個人及び集団を保護する主要な義務も負う。組織及び個人は直接的及び間接的に人権に影響を及ぼす可能性を有し、実際に影響を及ぼすということは広く認められている。組織は、何らかの理由で国家が人権を保護する任務を全うすることができない又は全うしようとしなくても、すべての人権を尊重する責任を負う。そのような場合、組織は、これらの要素に対し、そうではない場合よりも一層の注意を払わなければならないかもしれない。

国際法は主として国家を拘束するが、国際法の基本的原則の中には、すべての個人に対して拘束力を有し、法的責任を伴うものがある。これには、拷問、人道に対する罪、奴隷制度及び集団殺害の禁止などを含む。特定の国際犯罪に関して、法人団体を国の裁判所で起訴するために国家法令を採択している国もある。

政府及び裁判所は、国際レベル及び国家レベルで、人権に関する組織の法的義務の範囲を定義している。しかしながら、人権を尊重するという組織の責任の範囲は、この責任は社会的期待によっても形成されるという点で、組織の法的義務よりも広い。ステークホルダーの期待も、多くの場合、組織がそれを行う立場にある場合には、人権の実現にプラスの貢献をすることができ、人権の実現にプラスの貢献をすることが望ましいという信念に対する害の回避を超えて拡大する。

“勢力範囲”の概念を使用して、権利者のカテゴリ及び組織が最大のプラス影響を及ぼすことができる権利に関するものを含む人権を支持するための組織の機会の範囲の開拓を助けることができる。多くの状況において、人権を支持するための組織の勢力範囲及び機会は、組織自体の活動及び労働者に関して最も大きくなる。組織の行動する能力は、サプライチェーン、地域コミュニティ及びそれを超えて外に向かって徐々に減少する。場合によっては、組織は、他の組織及び個人との協力を通じて影響力又は勢力範囲を高めることを望んでもよい。活動及び影響力のための機会の評価は、個々の状況に依存する。個々の状況は、組織に特有のものもあれば、組織が活動する背景に特有のものもある。

## 6.3.3 人権課題1：適正な注意

### 6.3.3.1 課題の説明

適正な注意は、国内法への準拠を含むが、人権への害を回避する目的でそのリスクを管理することも含む。適正な注意は、人権侵害の原因となるかもしれない他人の行動に影響を及ぼすことを伴ってもよい。人権を尊重

するために、組織は、その活動に関連する実際的又は潜在的な人権への悪影響を認識、特定、回避及び対処するための適正な注意を実施する責任を負う。

### 6.3.3.2 関連する活動及び／又は期待

組織は次を行うことが望ましい。

一、いかなる適正な注意においても3つの要因を考慮する。

- a) 組織が活動する又は組織の活動が起こる国の背景
- b) 組織自身の活動が人権に与える潜在的及び実際的影響
- c) その活動が組織の活動と重大に結びついている他の事業体の活動に起因する人権侵害の可能性

一、適正な注意が信頼性のあるものであるために、適正な注意に次の構成要素を含める。

- a) 組織内の人間及び組織に重大に結びついている人間に有意義なガイダンスを与える組織の人権方針
- b) 既存及び提案されている活動がどのように人権に影響するかを評価するための、活動の種類及び場所に適合した手段
- c) 人権方針を組織全体に統合する手段
- d) 優先順位及び方法に必要な調整を加えることができるように長時間にわたってパフォーマンスを追跡する手段

可能性のある活動エリアの特定にあたり、組織は、危害を被る可能性のある個人及び集団の観点から困難な課題及びジレンマをより良く理解することを目指すことが望ましい。

自己検査に加えて、組織は、場合によっては、人権を支持して他の事業体の行動に影響を及ぼそうと努めることが可能及び適切であると感じるかもしれない。組織がより緊密なつながりを持つ事業体の場合、若しくは課題が特に切実である又は組織の状況に関連していると組織が感じる場合は特にそうである。組織は、人権の尊重の分野で経験を積むにつれて、人権の尊重を擁護するために他の事業体に干渉する能力及び意欲が高まるかもしれない。

### 6.3.4 人権課題2: 人権リスク状況

#### 6.3.4.1 課題の説明

組織は、特定の状況及び環境では、人権の促進及び遵守に関する課題を扱うことによって、困難やジレンマに直面する可能性が高まるかもしれない。

#### 6.3.4.2 関連する活動及び／又は期待

組織は、次のような状況に対処する場合特定の注意を払うことが望ましい。

- 一 紛争又は極端な政治的不安定、あるいは貧困、旱魃又は自然災害
- 一 採取活動又は水、森林、大気などの天然資源及び崩壊したコミュニティに頻繁に重大な影響を与える活動への参加
- 一 先住民族のコミュニティ近傍での活動

- 子どもに影響を及ぼす活動又は子どもを関与させる活動
- 汚職文化
- 法の保護なしに非公式に行われる労働を含む複雑なサプライチェーン
- 土地又はその他資産の安全を確実にする広範な対策の必要がある場合

これらの状況が一つ以上当てはまる環境下において活動する場合、組織は行動すべきか及びいかに行動すべきかについて困難で複雑な判断をする必要性に直面するであろう。簡単な公式又は解決法がない間は、あらゆる判断において人権の全体的な向上を促進及び擁護することに基礎を置くことが望ましい。

人権侵害が起こっている又は起こる状況は多くの場合非常に複雑である。対応に当たって、組織は希望する目的が現実に達成されるようその活動の結果起こる可能性について検討することが望ましい。人権侵害が起こる状況の複雑さをもって活動しない言い訳としないようにする一方で、特に、濫用を悪化させたりその他の濫用を引き起こしたりしないことが重要である。

### 6.3.5 人権課題2：共謀の回避

#### 6.3.5.1 課題の説明

共謀とは、その勢力範囲内の事業者が人権濫用を犯すときに行動を起こさないことによって組織が間接的に人権濫用に関与していることを意味する。共謀には3つの形態がある。

- a) 直接的共謀は、組織が人権を侵害している国家を故意に支持する場合に起こる。共謀していないことを確実にするための措置を取った組織の例は、組合員が、支配者が国民に対して使用することになっている積み荷の武器の積み下ろしを拒んだ労働組合である。
- b) 有益共謀は、組織が、他人が犯した人権濫用から直接的に恩恵を受けることを示唆する。例には、組織が、治安部隊が組織の活動に対する平和的抗議を抑圧すること又は組織の施設を警備している間に抑圧的な施策を使用することを容認することが含まれる。
- c) 無言の共謀は、雇用法における特定の集団に対する組織的差別を非難しないなど、組織が、適切な当局とのやり取りにおいて組織的又は継続的な人権侵害に対して疑問の声を上げないことを含むかもしれない。

組織は、法的及び社会的ベンチマークの共通の特徴を適正な注意の中に統合することによって共謀のリスクを認識し、回避し、対処することができる。

#### 6.3.5.2 関連する活動及び／又は期待

潜在的共謀に関する顕著な領域は、保安体制に関連する。この点において、次が望ましい。

- a) 組織は、保安体制が人権を尊重しており、法の執行に関する国際的な国連基準及び規範と合致していることを検証する。
- b) 保安体制には、拷問、残虐で非人道的又は屈辱的な処遇及び過大な武力の使用を防止するための措置を含める。

- c) すべての保安要員（雇用されている要員又は契約している要員）は、人権基準の遵守を含め適切に訓練されている。
- d) 組織は、保安部隊との契約のため及び人権侵害の経歴がある保安要員を雇用しないために明確な規則を構築する。
- e) 保安体制又は保安要員に関する苦情は迅速かつ独立した形で対処及び調査される。
- f) 治安部隊又は警察を供給している組織はあらゆる形態の人権侵害を防止するための措置を取る。そのような措置には要員に対する十分な訓練及び要員の行動の監督、監視を含むことができる。

### 6.3.6 人権課題4: 差別及び社会的弱者

#### 6.3.6.1 課題の説明

差別は、その考慮が合法的根拠よりはむしろ先入観に基づくものである場合に、ある人物に他の人と同じ処遇又は機会を認めないために彼又は彼女に有利又は不利になる区別をすることを含む。差別の不法な根拠は、人種、皮膚の色、性別、年齢、婚姻状態、言語、宗教、政治的又はその他意見、国民的、民族的又は社会的出身、性的嗜好又はHIV/AIDSの状態を含む。障害又は妊娠などのその他の特定の根拠も、多くの場合、不当で先入観を与える差別の基礎を形成する。差別の禁止は、国際人権法の最も基本的な原則の1つである。

すべての脆弱な集団の社会への完全及び効果的な参加及び包含は、関係者のみならずすべての組織にとっての機会を提供する。組織は、すべての個人にとっての公平な機会及び尊重を確実にするための積極的アプローチを取ることによって多くを得る。

#### 6.3.6.2 関連する活動及び／又は期待

- a) 組織は、いかなる不当な根拠に基づいてもいかなる人物も差別しないことを確実にするために注意を払うことが望ましい。これは、組織が何らかの接触又は影響力を持つ従業員、ビジネスパートナー、顧客、ステークホルダー、メンバー及びあらゆる人物を含む。
- b) 絶え間ない差別を受けて不利な立場が定着するに至っているグループはさらなる差別に対してより脆弱である。そして彼らの人権は、国家による保護及び組織による尊重の点で追加的注意の焦点であることが望ましい。脆弱なグループは次を含むが、組織の特定の活動コミュニティにおいて他にもいるかもしれない。
- c) 女性は世界の人口の半分を構成するが、男性と対等に資源及び機会へアクセスすることをほぼ普遍的に拒否されている。女性は、婚姻、家庭の問題を決定する権利及び自分自身のリプロダクティブ・ヘルスに関して決定を下す権利のみならず、教育、雇用並びに経済的及び社会的活動における無差別の権利を有する。組織の方針及び活動は、女性の権利を尊重し、経済、社会及び政治的側面における男女の平等な取扱いを促進することが望ましい。
- d) 障害をもつ人々は、一つにはその技能及び能力について誤解があるという理由で、多くの場合弱者である。組織は、障害をもつ男女に尊厳、自立及び社会への完全な参加が与えられることが確実になるよう貢献することが望ましい。
- e) 子供は依存状態にあるために弱者である。子どもに影響を与える又は与える可能性があるすべての活動に関し、子どもの最善の利益についてまず考慮することが望ましい。無差別、子どもの生命に対する権利、

- f) 生存、発達の権利及び表現の自由を含む子どもの権利に関する条約の原則は、常に尊重され考慮に入れられることが望ましい。
- g) 先住権は、先住民が独特の伝統的な生活スタイルを継続することを可能にするために与えられる集団権である。先住権は、先住民の自決及び彼らが伝統的に居住する土地の管理、資源、教育、司法及び法の執行などの問題に関して決定を下す自由を支持するために確立される。組織は、国内で活動を実施する際に適用される先住権を尊重し、権利を尊重するために適切な考慮、尊重及び相談が実行されることを確実にすることが望ましい。
- g) 移民及び出稼ぎ労働者もまた弱者集団である。組織は、出稼ぎ労働者とその家族の人権尊重の雰囲気促進に貢献することが望ましい。

組織はまた、可能な場合はいつでも、差別又は過去の差別の名残を改善することに貢献することが望ましい。例えば、組織は歴史的に差別されているグループの人々を雇用するよう特別に努力したり又はそのグループの人々によって運営されている組織と取引をしたり、実現可能な場合、十分なアクセスをもたないグループのための教育、インフラ又は社会サービスへのアクセスを増やす努力を支援することが望ましい。

### 6.3.7 人権課題5: 苦情処理

#### 6.3.7.1 課題の説明

効果的な苦情処理メカニズムは、人権を保護するための国家の任務において重要な役割を果たす。同様に、人権を尊重するという組織の責任は、自分が危害を被ったと信じる人たちが、利用可能な法的手段に影響を与えることなく、これを組織に注目させて救済を求めるための手段を必要とする。非国家メカニズムは、国家機関、特に司法メカニズムの強化を弱体化させてはならないが、償還請求及び救済のための追加的機会を提供することができる。

#### 6.3.7.2 関連する活動及び／又は期待

組織は、組織及びそのステークホルダーが使用する救済メカニズムを構築することが望ましい。このメカニズムは、効果的であるために、次であることが望ましい。

- a) 合法的である。特定の苦情処理プロセスのいかなる当事者も、そのプロセスの公正な実施に干渉することができないことを確実にするための明確、透明及び十分に独立した統治構造が整っていることが望ましい。
- b) アクセス可能である。それにアクセスすることを希望するかもしれない人たちに公開されており、言語、識字能力、認識、資力、距離、又は報復の恐怖を含むアクセスへの障害に直面するかもしれない侵害された当事者に対して適切な支援を提供する。
- c) 予測可能である。各段階の時間枠がある明確及び既知の手段であり、何らかの結果の実施の監視手段のみならず、それが提供できる（及びできない）プロセス及び結果の種類を明確にする。
- d) 衡平である。侵害された当事者は、公正及び衡平な条件で苦情処理プロセスに携わるために必要な情報源、アドバイス及び専門知識への合理的アクセスを有することが望ましい。
- e) 権利と両立する。結果及び救済策は、国際的に認められた人権基準を一致することが望ましい。
- f) 透明である。プロセス及び結果は、国民による精査のために十分に公開されており、公益を優先するものであることが望ましい。

## 6.3.8 人権課題6： 市民的及び政治的権利

### 6.3.8.1 課題の説明

市民的及び政治的権利には、生命に対する権利、拷問からの自由権、個人の安全、自由及び品位並びに刑事責任に直面する場合の法に基づく適正な手続き及び公正な聴取の権利のように絶対的な権利がある。さらに、市民的及び政治的権利には、意見及び表現の自由、平和的集会及び結社の自由、宗教選択及び信仰の自由、信条の自由、家族、家庭又は通信への恣意的干渉からの自由並びにプライバシー、公共サービスへのアクセス権及び参政権などがある。

### 6.3.8.2 関連する活動及び／又は期待

組織は個人の生命に対する権利を常に尊重することが望ましい。組織は次の権利を尊重することが望ましい。

- 意見及び表現の自由の尊重を尊重し、内部的及び外部的に組織を批判している場合であっても、いかなる人の見解又は意見も抑圧しようとすることは望ましくない。
- 平和的な集会、結社の自由
- 国境を問わずあらゆるメディアを通じて情報及びアイデアを求め、受け取り、与える権利
- 組織内で懲戒措置をとる前に、適正な手続き及び公正な聴取の権利。あらゆる懲戒措置はつりあいがとれていることが望ましく、体罰又は非人道的若しくは屈辱的な処遇を含まないことが望ましい。

## 6.3.9 人権課題7： 経済的、社会的及び文化的権利

### 6.3.9.1 課題の説明

すべての人は社会の構成員として尊厳及び人間開発に不可欠な社会的、経済的、及び文化的権利をもつ。経済的、社会的及び文化的権利には、健康、教育、食糧及び文化への権利を含む。

### 6.3.9.2 関連する活動及び／又は期待

これらの権利を尊重して行動するにあたり、組織の活動は、自らの行動の基礎を、すべての人は教育を受ける権利、食糧、衣類、住宅、医療、及び失業、病気、障害、寡婦状態、老齢、その他制御できない状況による生計の欠乏時に対する保障権など必要な社会的保護を含め、本人及び家族の健康及び福祉を満たすのに十分な生活水準に関する権利を有するという認識に基づくことが望ましい。

組織の活動はまた、親には子に与える教育の種類を選択する権利があり、また教育は人間の個性及び尊厳の十分な開発に向けられるべきという理念に基づくことが望ましい。

組織は、そのような権利の実現を妨害又は抑制する行動を控えることにより、そしてより積極的には適切な場合にはそれらを保障することにより、これらの権利の尊重に貢献することができる。次はそのような2つの例である。

- 組織は水などの必要不可欠な製品又は資源へのアクセスを制限又は拒否しないことが望ましい。例えば、製造プロセスは、乏しい飲料水資源の供給を危険にさらさないことが望ましい。

一 組織はすべての人の到達可能な最高水準の身体及び精神の健康を享受する権利を尊重することが望ましい。この目的のために、活動、商品及びサービス並びに新しいプロジェクトは、地域住民及びエンドユーザーなどの人権を含む人権及び安全衛生に対する潜在的影響の評価を必要とする場合がある。

経済的、社会的及び文化的権利も、権利者の地域背景の中で考慮されることが望ましい。関連する活動及び期待に関するさらなるガイダンスは、6.8コミュニティ参画及び開発で提供されている。

### 6.3.10 人権課題8：労働における基本的権利

#### 6.3.10.1 課題の説明

この項では、国際労働機関（ILO）（ボックス2参照）で労働における基本的権利として特定及び指定された人権を取り扱う。それには次を含む。

一 結社の自由及び団体交渉の自由の認識

一 強制労働又は拘束労働の排除

一 児童労働の廃絶

一 雇用及び労働世界における差別の排除

#### 6.3.10.2 関連する活動及び／又は期待

これらの権利は多くの社会で立法化されている。追加で考慮することとしては次を含む。

一 **結社の自由及び団体交渉の自由。**労働者が結成又は参加する代表組織は団体交渉の目的のために認められることが望ましい。労働者が選択する場合、雇用条件は自発的な団体交渉によって決定されてもよく、労働者の代表は、彼らの効果的な活動を可能にする施設を供与されること、また彼らの役割を果たすことが干渉なしに認められることが望ましい。団体協定には紛争解決のための規定を含めることが望ましい。労働者の代表は有意義な交渉のために必要とされる情報の提供を受けることが望ましい。さらなる情報、特に結社の自由及び団体交渉の自由が社会的対話にどのように関連するかについては7.4を参照すること。

一 **強制労働。**組織は、強制労働又は拘束労働に係ったり、強制労働又は拘束労働から恩恵を受けたりすることは望ましくない。何人も、刑罰の脅迫の下又は志願しない場合に、いかなる労働又はサービスも強制されることは望ましくない。組織は、囚人が裁判所で有罪判決を受けない限り、またその労働が国家機関の監督及び管理下でない限り、囚人労働に係ったり囚人労働から恩恵を受けたりすることは望ましくない。さらに囚人労働は、それが自発的に行われているということが、とりわけ公正かつ適切な雇用条件から明らかでない限り、民間組織によって使用されることは望ましくない。

一 **児童労働。**組織は児童労働に留意し、児童労働に係ったり児童労働から恩恵を受けたりすることは望ましくない。最低雇用年齢は国際文書に規定されている。国際労働基準では一般的に15歳、いくつかの発展途上国では14歳という最低雇用年齢を定めている。労働の性質又は労働が実施される状況によって、18歳未満の児童及び若年者は健康、安全又は道徳を害する恐れのある労働に雇用されることは望ましくない。

一 **無差別。**組織は、その雇用対策について性、人種又はその他先入観がないこと並びに給与、雇用条件及び雇用方針が客観的な職務評価に基づいていることを確認することが望ましい。

## 6.4 労働慣行

### 6.4.1 労働慣行の概要

#### 6.4.1.1 組織と労働慣行

組織の労働慣行は、組織内で組織によって又は組織の代理で行われる労働に関連するすべての方針及び慣行を網羅する。

従って労働慣行という言葉は、組織とその直接従業員との関係、若しくは組織が所有又は直接管理する職場で持つかもしれない責任を超えて適用される。労働慣行には、下請け労働を含め他者が組織の代理として行った労働についての組織の責任を含む。

労働慣行は、労働者の採用及び昇進、懲戒及び苦情対応制度、労働者の異動及び配置転換、雇用の終了、訓練及びスキル開発、健康、安全及び労働衛生、並びに労働条件に影響を及ぼすあらゆる方針又は慣行を包含する。また、労働慣行には、労働者組織の認識並びに雇用に関する社会的課題に取り組むための団体交渉、社会的対話、三者協議への組織の代表者選出及び参加を含む。

#### 6.4.1.2 労働慣行と社会的責任

雇用創出、行った仕事に対して支払われる賃金及びその他の報酬は、組織が経済及び社会に対して与える最も重要な影響である。有意義かつ生産的な労働は、十分で安定した雇用を通じた生活水準の改善による人間開発における必要不可欠な要素である。その欠如は社会問題の主な原因の一つである。労働慣行は法の支配の尊重及び社会に存在する公正意識に対して大きな影響がある。社会的に責任のある労働慣行は社会の正義及び安定にとって必要不可欠である。

#### 6.4.1.3 労働慣行で社会的責任を果たす組織の利益

社会的責任のある労働慣行は、従業員の採用、動機付け及び定着に関する組織の能力について重大な影響をもつ可能性があり、従って組織の目的を達成する能力を高める。責任のある労働慣行は一般的に従業員の安全及び健康パフォーマンスの向上を推奨し、社会的責任に関するリスク及び機会の特定における従業員の一層の関与をもたらすことができる。また責任のある労働慣行は、組織の評判にプラスの影響を及ぼすことができる。

### 6.4.2 原則及び考慮点

#### 6.4.2.1 原則

ILOの1944年フィラデルフィア宣言において謳われた基本的原則とは、労働が商品でないということである。つまり、男女の労働者は、生産要素及び商品に適用されるのと同様の市場要因に従う要素として扱われることは望ましくないということである。労働者固有の脆弱性及び彼らの基本的権利を保護する必要性は、世界人権宣言及び経済的、社会的、文化的権利に関する国際規約に反映されている。関連する原則には、すべての人が自由に選択した労働によって生活の糧を得る権利並びに公正かつ好ましい労働条件を得る権利を含む。

#### 6.4.2.2 考慮点

多くの国際的に承認されている人権は労働に関連している。すべての労働者にとって、自身の組織を結成する又は自身の組織に参加し雇用者と団体交渉する権利、雇用及び職業に関して差別を受けない権利、並びに児童労働及び強制労働を受けない権利は、すべて基本的な人権である。これらの人権については7.3でより詳細に提示している。これらの権利は労働における基本的権利としてILOによっても承認され、中核的条約として参

照される8つの条約の中で表明されている。またその他多くのILO条約及び勧告は、世界人権宣言及び6.3（ボックス1）で言及されたその2つの誓約における規定に対して実質的な意味を与えている。

労働者<sup>1)</sup>のために公正かつ公平な処遇を確実にする主たる責任は政府にある。これは、世界人権宣言及びILO労働基準の基礎をなす原則と一致した法の策定、それら法の維持、並びにそれらが維持されていない場合には労働者及び組織が司法に対する必要なアクセス手段を有していることを確実にすることによって達成される。

政府がそれらの法を策定及び維持できていない場合、その環境で活動する組織は、その失策を利用することなく、これらの国際文書及び法の精神又は意図の基礎をなす原則を自身で遵守することが望ましい。主要な考慮点には、協業及び団体交渉が社会的に責任ある方法で行動する組織のための基礎であることが望ましい、ということがある。

上記で考慮されたような国家機関としての政府と雇用者としての政府との役割を区別することが重要である。政府機関又は国営組織は、他の組織が労働慣行に対してもつ責任と同じ責任を負う。

### 6.4.3 労働慣行課題1：雇用及び雇用関係

#### 6.4.3.1 課題の説明

人間開発のための雇用の重要性は普遍的に認められている。組織は、雇用者として、社会で最も広範囲に認められた目的の一つ、すなわち完全かつ確実な雇用を通じた生活水準の改善に貢献する。

すべての国は労働を行うべき法的枠組みを提供する。さまざまな法的システムがあるが、雇用関係は普遍的な概念である。その概念とは、労働を提供する対象である人又は組織に対して従属関係及び依存関係にあるほとんどの労働者は商業的關係において雇用者と平等の当事者であるかのように扱われることは望ましくない、と認めるものである。その相違は労働法又は雇用法の根本的な基礎である。

雇用関係では、社会の利益のために雇用者及び従業員の両方に対して権利を与え義務を課す。

すべての労働が雇用関係の範囲内で行われるというわけではない。労働及びサービスは自営業者の男女によっても行われる。しかし、ここにおいても、社会及び労働を行う個人に対する適切な法的及び制度的枠組みの重要性が認識されることが望ましい。すべての契約当事者は自身の権利及び責任を理解し、契約条件が尊重されない場合には償還請求する権利を有する。

この文脈において、労働は報酬の対価として行われる作業と理解されており、純粋なボランティアによって取り組まれた活動は含まない。しかし、刑事責任及び注意義務などに関連する義務の遂行及び充足のためにすべての組織が導入することが望ましい方針及び措置は、ボランティアが関与している場合にも考慮に入れられることが望ましい。

1) “従業員”という用語は国内法又は国内慣習において“雇用関係”としての関係を認められる個人を指す。“労働者”という用語はより一般的な用語であり、労働を行うすべての人を指す。“労働者”という用語は従業員又は自営業者を指すことがある。

### 6.4.3.2 関連する活動又は期待

組織は次を行うことが望ましい。

- 行われるすべての労働が、法的に従業員である又は自営であると認められた男女によって履行されることを確実にする。
- 法律の下では雇用関係であると認められる関係を偽って、法律が雇用者に課している義務を回避しようとしない。
- 個々の労働者及び社会の両方に対する安定した雇用の重要性を認識する。有効な労働力計画を使用し、場当たり的な労働力の使用又は一時的な労働力の過度な使用を回避する。ただし労働の性質が純粋に短期的又は季節的なものである場合を除く。
- 雇用に影響を及ぼす閉鎖などの組織運営の変更を検討する場合、妥当な通知及び時宜にかなった情報を与え、存在する場合労働者の代表とともに共同で悪影響を可能な限り軽減する方法を検討する。
- 雇用慣行における差別を取り除き、女性、障害のある労働者及び若年労働者、高齢労働者、移住者、先住民などその他の社会的弱者に平等な機会を与える。
- 恣意的又は差別的な解雇慣行に関与しない。
- 法的に認められた組織、又は雇用者の責任を引き受け、適切な労働を提供することができ、かつその意思がある組織に対してのみ労働を下請けに出す。これには、法的に認められていない労働仲介者及び労働履行者に法的権利を与えない労働を行わせるためにその他の手配を行う者は除外される。この点で、組織は、例えば供給業者及び下請業者などの取引相手である組織について、すべての労働が適切な法律上及び制度上の枠組み内で遂行されるということを労働慣行によって義務付けている合法的企業であることを確認するための措置を講じることが望ましい。
- パートナー、供給業者又は下請業者の不公正、搾取的又は虐待的な労働慣行から利益を得ない。組織は、他の組織が代理で行った労働に関し、行使する管理の割合に比例した形で及び関係している労働者の権利が尊重されないかもしれないという可能性をもって、責任を負うことが望ましい。こうした状況に応じ、これらの責任に取り組むための合理的な努力として、供給業者及び下請業者に対して契約上の義務を生じさせること、予告なしの訪問及び査察を行うこと、請負業者及び仲介人の監督の際に適正な注意を払うことを含む。供給業者及び下請業者が労働慣行の規範に準拠することを期待されている場合、規範は世界人権宣言及び関連するILO労働基準の基礎となる原則と一致していることが望ましい。サプライチェーンにおける責任に関する追加的情報については7.6.6を参照すること。
- 国際的に活動している場合、ホスト国の国民の雇用、職業開発、昇進及び出世を優先する。これには、現実的な場合に地域の企業を通して調達及び流通を行うことを含む。

#### ボックス 2 国際労働機関

国際労働機関は、国際労働基準を設定する目的で設立された三者構造（政府、労働者、雇用者）を有する国連機関である。この最低限度の基準はあらゆる所で労働者に適用され、搾取及び濫用に基づいた不正競争を予防することを目的とする。ILO基準には技術的に十分な情報があり、雇用者、労働者、政府から支持されている。また、この三者は世界的レベルでの交渉によってILO基準を採用している。ILO基準の意義及びその適切な適用はILO監督機構によって入念に練り上げられたものであり、この判例はガイダンス及びグッドプラクティスの源となることができる。ILO条約及び勧告、1998年の労働における基本的原則・権利に関するILO宣言、1977年のILO多国籍企業及び社会的政策に関する原則の三者宣言（2006年に最終改定）は、労働慣行及びその他の重要な社会的課題に関して最も権威のあるガイダンスとなっている。ILOは男女のための適切かつ生産的な労働を得る機会を促進することを目指している。適切かつ生産的な労働とは、

ILOの定義では自由、公平、安全及び人間の尊厳が存在する状況下で遂行される労働である。

#### 6.4.4 労働慣行課題2：労働条件及び社会的保護

##### 6.4.4.1 課題の説明

労働条件には、賃金及びその他の形態の報酬、労働時間、休憩時間、休日、懲戒及び解雇慣行、母性保護、仕事と生活のバランス並びにその他の多くの主題が包含されている。労働条件の多くは、国内法規制又は労働の対象となる者及び労働を行う者を法的に拘束する協定によって決定する。雇用者は労働条件の多くを決定することができる。

労働条件は労働者及びその家族の生活の質を決定する。それらは国内経済の基礎も形成する。労働条件の質について公正かつ適切な検討をすることが望ましい。

社会的保護とは、業務上負傷、病気、妊娠、親子関係、老齢、失業、障害又は他の何らかの財政的困難の場合における収入の減少又は喪失に対するすべての保障を指す。社会的保護は、人間の尊厳を守ること並びに公正及び社会正義の意識を確立することに重要な役割を果たす。

##### 6.4.4.2 関連する活動又は期待

組織は次を行うことが望ましい。

- 労働条件が国内法規制に従っており、関連する国際労働基準と少なくとも一致していることを確認する。
- その他適用される法的拘束力がある協定を通して設定されるよりも高度な水準の規定を尊重する。
- 国家法がない場合、少なくともILOが規定する国際労働基準で定義された最低限度の規定を考慮する。
- 賃金、労働時間、週休、安全衛生及び母性保護に関して適切な労働条件を与える。またこれらの条件は、関係する国又は地域における類似の雇用者から与えられる条件と比較して労働者に対してより不利なものであることは望ましくない。
- 例えば関連の団体交渉で包括されているとおりに、国内法令及び慣行等に従って可能な限り最良の賃金及びその他の労働条件を与える。組織は少なくとも労働者及びその家族の必要のため十分な賃金を支払うことが望ましい。その際、経済的発展の要件、生産性のレベル並びに高いレベルの雇用を達成及び維持するために望ましいことなどの経済的な要因と同様、その国の賃金、生計、社会保障給付金の一般的なレベル及び他の社会集団の関連生活水準を考慮に入れることが望ましい。これらの関心事の間のつりあいを保つ際、組織は労働者と共同で交渉を行うことが望ましい。
- 法律又は団体協約で許可された規制又は控除のみに従い、関係する労働者に対して直接賃金を支払う。

- 組織が活動する国家の背景において、労働者の社会的保護の規定に関する義務を負うことを認識する。またこれらの義務を逃れようとすることは望ましくない。
- 法規制又は団体協約で設定される所定又は同意した労働時間の遵守に対する男女の労働者の権利を尊重する。いずれにせよ労働者は週に48時間を超える労働を常習的に求められることは望ましくない。また労働者は7日間ごとに少なくとも1日の休暇を与えられ、少なくとも3週間の年次有給休暇を受ける資格を有することが望ましい。
- 労働者に対し国内法令及び慣行に従って時間外労働の報酬を与えることが望ましい。労働者に時間外労働を要請する場合、組織は関係する労働者の特有の脆弱性及び労働に内在するあらゆる危険を認識することが望ましい。組織は強制的な及び代償のない時間外労働を禁止する法規制を守ることが望ましい。また、組織は強制労働に関する労働者の基本的人権を常に尊重することが望ましい。
- 可能な限り週休に関する国の又は宗教的な伝統及び慣習の遵守を許可する。

### 6.4.5 労働慣行課題3： 社会的対話

#### 6.4.5.1 課題の説明

社会的対話には、経済的及び社会的課題に係り共通に利害のある主題に関する、政府の代表、雇用者及び労働者間のすべての種類の交渉、協議、情報交換を含む。これは彼らの利益に影響を与える事項について雇用者と従業員との間で行われうる。また立法及び国内の社会的政策のようなより広範な課題がかかわる場合、政府を含めうる。

社会的対話は独立した当事者を必要とする。国内法規制又は団体協約に従い、労働組合のメンバー又は関連の労働者のいずれかによって純正な労働者代表が自由に選出される。彼らは政府又は雇用者によって指定される個人でない。社会的対話は、企業レベルの情報及び協議機構（例えば労使協議会）並びに団体交渉などさまざまな形態をとる。労働組合は選ばれた労働者代表として、社会的対話において特に重要な役割を果たす。

社会的対話は、雇用者と労働者は競合する及び共通の利害両方を持ち、多くの国の産業関係及び統治に重大な役割を果たしているという認識に基づく。

効果的な社会的対話は、雇用者及び労働者双方の優先事項及びニーズを考慮に入れた方針の開発又は問題解決のための仕組みを提供し、その結果、組織及び社会の両方にとって有意義で持続可能な結果を導く。社会的対話は、職場における参加及び民主主義の原則を確立し、また健全な労働管理関係の構築に貢献することができる。このようにして、費用のかかる労働争議に訴えることを最小限に抑え、投資を促進することが可能となる。社会的対話は変更管理のための最良の手段になり得る。また、社会的対話は、人間開発に貢献し、生産性を強化する技術開発プログラムの設計に使用することができ、又は組織の運営における変化によるマイナスの社会的影響を最小限に抑えるために使用することもできる。

社会的対話はさまざまな形態を取ることができ、さまざまなレベルで起こりうる。労働者は、より広い職業内、職業間又は地域的範囲を有するグループを形成することを希望するかもしれない。雇用者及び労働者は、地域の組織レベルの協定によって補完された包括協定を採用することによって、最も適切なレベルを合同で決定することができる最も有利な立場にいる。

社会的対話は時に論争的な課題を取り扱う場合がある。その場合当事者は紛争解決プロセスを構築することができる。また社会的対話は、特に労働における基本的原則・権利が適切に保護されていない国においては苦情

に関係する場合もあり，苦情対応の仕組みが重要となる。

国際的な社会的対話は拡大する傾向にあり，これにはヨーロッパの国際的な労働委員会並びに国際的に活動する組織と国際労働組合組織との国際的な対話及び協定を含む。

#### 6.4.5.2 関連する活動又は期待

組織は次を行うことが望ましい。

- 組織にとって国際レベルを含めた社会的対話機関及び適用される団体交渉の構造が重要であることを認める。
- 社会的対話の機会創出及びその経路を通じた社会的責任に関する表明提供の手段として，関連する雇用者の組織に参加する。
- いかなる形であれ，労働者が権利を行使して独自の組織を結成若しくは参加すること又は団体交渉を行うことを，反対又は阻止しない。
- 独自の組織を結成する又はそれに参加して団体交渉を行おうとする労働者を解雇したり，差別したり，その労働者に対して配置転換又は仕事を外部発注すると脅迫したり，その労働者を妨害したりしない。
- 正式に指定された労働者の代表者に，権限を有する意思決定者へのアクセス，職場及び代表者が代表する人々へのアクセス，代表者が役割を果たすために必要な施設へのアクセス，及び代表者が組織の財政及び活動に関して正確で公正な状況を把握することを可能にする情報へのアクセスを与える。
- 国際的に承認されている結社の自由及び団体交渉の権利の行使を制限するよう政府に働きかけず，このような規制に基づく奨励制度に関与しない。

#### 6.4.6 労働慣行課題4：労働における安全衛生

##### 6.4.6.1 課題の説明

労働における安全衛生は，高度な段階の労働者の物理的，精神的及び社会的福祉を促進，維持すること，労働条件によって生じる健康に対する被害を防止すること，健康に悪影響を及ぼすリスクから労働者を保護すること並びに職業環境を労働者の生理的及び精神的性能に適応させることに関係する。

業務上の疾病，傷害及び死亡によって社会が負う経済的及び社会的負担は大きい。労働者にとって有害であるかもしれない汚染物質及びその他の職場の危険は，コミュニティ及び／又は環境に対しても重大な影響があるかもしれない。環境の危険に関する詳細は6.5を参照すること。安全衛生の課題は，危険な設備，プロセス，慣行及び（化学的，物理的及び生物的）物質から発生する。

社会的に責任ある安全衛生慣行は，費用を低減し，士気を向上させ，生産性を高めることができる。

##### 6.4.6.2 関連する活動又は期待

組織は次を行うことが望ましい。

- 活動に伴う安全衛生リスクを理解及び管理するよう努力する。また従うべき適切な手順を理解し、業務上の疾病及び事故の防止並びに非常事態の対応に必要な安全設備を提供することが望ましい。
- 男女が受けるさまざまな影響を理解し、彼らにアドバイスを提供することができるように、業務上の事故及び疾病並びに労働者によって提起された問題を分析する。
- 管理階層を含め労働衛生の原則、つまり、交代要員、エンジニアリング、作業手順、管理用及び個人用の保護具を理解し適用する。
- 職場における心理社会的危険はストレス及び職業病の原因であることを認識する。
- すべての活動において、組織の運営又は管理の段階のうち安全衛生が最も重要であること及び安全衛生は組織のすべての活動の必要不可欠な一部であることが明確に規定された安全衛生方針をもつ。
- 関連するすべてのスタッフに対し、関連するすべての主題に係る適切な訓練及び能力開発を提供する。
- 安全衛生対策について労働者が支出を行うことは望ましくない旨の原則を尊重する。
- 関係する労働者の参加に基づきかつ労働者の次の権利を認識及び尊重する安全衛生システムを採用する。
  - 安全衛生リスク及びこれらのリスクに対処するために用いられるベストプラクティスに関する完全かつ正確な情報
  - 労働に関連する安全衛生のすべての側面において自由に問い合わせし相談を受ける
  - 労働者の生命又は健康若しくは他の人々の生命及び健康に緊急かつ深刻な危険を呈すると合理的に考えられる労働を拒否する
  - 安全衛生課題について外部のアドバイスを求める
  - 安全衛生問題を当局に報告する
  - 安全衛生のプロセス及び決定に関与する
  - 上記いずれかの行為を行うことによる、報復がない

### ボックス 3 労使合同安全衛生委員会

労使合同安全衛生委員会は、組織の安全衛生プログラムの最も価値のある一部になり得る。合同委員会は、情報収集、安全マニュアル及び訓練プログラムの開発及び普及、事故及び検査の報告、記録及び調査、並びに従業員が掲げた問題の対応など重要な役割を果たす。こうした委員会の労働者代表は経営陣によって任命されるのではなく労働者自身によって選出されることが望ましい。こうした委員会のメンバーシップは経営陣及び労働者代表の間で等分に配分され可能な限り男女を含むことが望ましい。委員会はすべてのシフト、部門及び配置を代表するのに十分な規模であることが望ましい。委員会は、労働組合又は労使評議会の代わりとして機能すると考えられることは望ましくない。

## 6.4.7 労働慣行課題5：人間開発

### 6.4.7.1 課題の説明

人間開発には、人間の能力を拡大し機能させることによって人々の選択範囲を拡大し、これによって男女が長く健康な人生を送り、知識を持ち、適切な生活水準を維持することを可能にするためのプロセスを含む。また人間開発には、創造的、生産的であるため並びに自尊心及びコミュニティへの帰属認識を享受するための政治的、経済的及び社会的機会を含む。

雇用者は差別との戦い、家庭における責任のバランス、健康及び幸福の推進などの重要な社会的課題に取り組む過程で職場の方針及びイニシアチブを利用して人間開発を促進することができるという理由から、人間開発は労働慣行でありうる。

また人間開発は個人の能力及び雇用適性を高めることができるという理由からも労働慣行でありうる。雇用適性とは適正な労働を確保及び維持するための個人の能力を高める経験、能力、資格を指す。組織は労働者の教育、訓練及び生涯学習の促進に全面的な利害を有している。なぜならこれらは、組織が雇用する男女の能力、動機付け、有効性、生産性及び全体的なパフォーマンスの観点から、個々の労働者、経済及び社会全体のみならず組織自体の利益の推進に大きく貢献するからである。

### 6.4.7.2 関連する活動又は期待

組織は次を行うことが望ましい。

- 労働者に対し、平等で差別のない原則に基づき技術開発及び訓練へのアクセス並びにキャリアアップする機会を与える。
- 適切な労働時間を提供することにより、また保育施設及び育児休暇など労働者が適切な仕事と生活のバランスを達成するのに役立つようなその他の方針及び施設を通じて、家庭における労働者の責任を尊重する。
- 雇用慣行において、人種、肌の色、性、性的嗜好、宗教、地域、政治上の意見、国籍、社会的出身、年齢、HIV/AIDSの状態又はいかなる先入観においても差別をしない。これには採用、選択、訓練へのアクセス並びに昇進及び解雇を含む。
- 障害をもつ労働者のみならず、先住民及び移民労働者などといった社会的弱者の保護及び進歩に寄与する積極的な措置を講じる。
- 若者の失業又は女性の不完全雇用などといった課題に取り組むための適切なプログラムを確立し又はそれに参加する。
- 健康及び幸福を推進する労使合同プログラムを確立する。例えば、伝染病及び薬物濫用の影響は組織のパフォーマンス及び社会の全体的な健康に影響を及ぼす。

## 6.5 環境

### 6.5.1 環境の概要

#### 6.5.1.1 組織と環境

組織の決定及び活動は必ず自然環境に影響がある。これらの影響は組織のエネルギー及び天然資源の使用、汚染及び廃棄物の発生並びに自生地に係る活動、製品及びサービスの結果と関係があるかもしれない。温室効果

ガスの削減及び気候変動の物理的影響への適応の必要性の点で、気候変動は多くの組織にとってますます重要な問題となっている。環境影響を削減するために、組織は自らの決定及び活動に関し、より広く経済、社会及び環境的意味合いを考慮に入れる統合アプローチを検討する必要がある。

### 6.5.1.2 環境と社会的責任

社会は自然資源の減少、汚染、気候変動、生息地の破壊、種の喪失及び生態系全体の崩壊を含む多くの環境問題に直面している。人口の増加及び消費の増大に連れて、これらの課題は人間の安全並びに社会の健康及び福祉に対する深刻な脅威となっている。環境課題は一地域的なものから世界的なものまで一相互に結びついており、それらに取り組むには包括的、系統的及び集団的なアプローチが必要である。

環境責任は人類の存続及び繁栄のための単なる前提条件ではない。それは男女の将来世代の発展の必要性を満たすことを可能にするための社会的責任でもある。環境課題は人権、社会開発及びその他の中核的な社会的責任課題に密接に結びついている。

### 6.5.1.3 社会的に責任ある環境パフォーマンスによる組織の利益

健全な環境原則の採用によって、資源生産性及び効率性の増大、エネルギー及び水の消費コストの低減、廃棄物削減、価値ある副産物の回収及び原料の可用性の増大につなげることができる。世界規模での環境問題の認識が増大しているので、組織の環境影響は組織の評判に関しても重要な意味合いをもつことになる可能性もある。

## 6.5.2 原則及び考慮点

### 6.5.2.1 原則

組織は次の環境原則を尊重及び促進することが望ましい。

- 一 環境責任：組織は、その活動、製品及びサービスが引き起こす環境負荷に対する責任を受け入れ、自身のパフォーマンス及びその管理下又は影響範囲内のパフォーマンスを改善するために行動することが望ましい。
- 一 予防的アプローチ：組織は、環境問題に関し予防的アプローチを支援することが望ましい。重大又は不可逆的な損害の恐れがある場合、完全な科学的確実性が欠如していることを理由として、潜在的な健康への影響又は環境劣化を予防するために講じる費用対効果の高い措置を延期することは望ましくない（リオ宣言の原則15）。人間の健康及び環境に対するリスク評価を行う場合、不確実性又はデータ格差に対処するために保守的仮定を行うことが望ましい。
- 一 環境リスクマネジメント：組織は、ライフサイクルという観点から活動、製品及びサービスによる環境リスクを評価及び軽減するためのプログラムを実施することが望ましい。組織は、事故によって引き起こされる環境及び健康負荷を軽減し、環境に関連する事件を関係当局に伝えるために、緊急事態の手順を開発及び実施することが望ましい。
- 一 汚染者負担：組織は、社会に対する環境負荷若しくは必要な救済措置又は汚染が容認できるレベルを超える程度に従って、その活動、製品及びサービスによる汚染の費用を負担することが望ましい（リオ宣言の原則16）。組織は汚染者負担原則を用いて、汚染の費用を内面化し、汚染の影響を軽減するよりはむしろ汚染

を防ぐことによる経済的及び環境的利益を数値化することが望ましい。

### 6.5.2.2 考慮点

組織は、環境管理活動において、次の考慮点の妥当性を評価することが望ましい。

- ー ライフサイクルマネジメント：ライフサイクルアプローチは、原料及びエネルギー生成から生産及び使用を通して耐用年数経過後の廃棄又は回収までのライフサイクルを通じた、活動、製品及びサービスの経済的、社会的及び環境的要因を関連づけるものである。組織は活動、商品及びサービスのライフサイクル全体の環境パフォーマンスを考慮することが望ましい。
- ー 予防的に環境負荷に配慮した製品及び環境効率性：予防的に環境負荷に配慮した製品及び環境効率性は資源をより効率的に使用し、汚染及び廃棄物の生成をより少なくすることによって人間のニーズを満たす戦略である。重要な点はプロセス又は活動の最後ではなく発生源において改善を行うことである。予防的に環境負荷に配慮した製品及び環境効率性のアプローチには、保守的な慣行の改善、技術若しくはプロセスのアップグレード又は新しい技術若しくはプロセスの導入、材料及びエネルギー使用量の削減、有害及び危険材料の排除又は安全な管理並びに製品及びサービスの設計の改善を含む。
- ー プロダクトサービスシステムアプローチ：プロダクトサービスシステムは、製品の販売から消費者のニーズを満たす製品及びサービス合同のシステムの販売へと焦点をシフトさせるために利用することができる。プロダクトサービスシステムは、製品のリース、製品のレンタル又は共有、製品のプール及びペイ・フォー・サービスを含む。そのようなシステムは、材料の使用量を削減し、材料の流れから収益を切り離し、製品及びそれに伴うサービスのライフサイクル全体にわたる生産者責任の拡大を促進する際ステークホルダーを関与させることを可能にする。
- ー 環境にやさしい技術及び活動の採用：組織は、環境にやさしい技術及びサービスを採用し、適切な場合にはそれらの開発及び普及を促進するように努めることが望ましい（リオ宣言の原則9）。
- ー 環境調達：購入の決定にあたり、組織は調達する製品又はサービスのライフサイクル全体の環境的及び社会的パフォーマンスを考慮に入れることが望ましく、可能な場合、エコ表示基準に基づいてパフォーマンスを優先順位付けすることが望ましい。

### 6.5.3 環境課題1：汚染防止

#### 6.5.3.1 課題の説明

組織は、大気中への排出、水中への排出、固体又は液体廃棄物の生成、土地及び土壌の汚染、有毒及び危険化学物質の使用及び廃棄並びに活動、製品及びサービスからのその他の汚染を防止することにより、環境パフォーマンスを改善することができる。

- ー 大気中への排出の防止：組織による鉛、水銀、揮発性有機化合物（VOC）、二酸化硫黄（SO<sub>2</sub>）、窒素酸化物（NO<sub>x</sub>）、粒子状物質及びオゾン層破壊物質の大気中への排出は、社会に対して環境及び健康負荷をもたらす。こうした排出は、組織の施設から直接来るかもしれないし、組織の製品若しくはサービスの使用又は組織の製品若しくはサービスが消費する電力の生産によって間接的にもたらされるかもしれない。
- ー 水中への排出の防止：組織は、水面への直接的、意図的若しくは偶発的な排出又は意図的ではない地表水への排出若しくは地下水への浸透を通じて水汚染の原因となっているかもしれない。

- 廃棄物の削減：組織の活動，製品及びサービスは，不正に管理された場合，大気，水，土地及び土壌の汚染の原因となりうる液体又は個体の廃棄物の発生につながるかもしれない。責任のある廃棄物マネジメントは，設計段階での廃棄物の発生抑制，再使用，再資源化，再加工，廃棄物処理，廃棄物処分という廃棄物削減階層に従っている。
- 有毒及び危険化学物質の排出の防止：（自然発生的及び人為的の両方の）有毒又は危険化学物質を使用又は生産している組織は，急性的（緊急）又は慢性的（長期的）影響を通して，生態系及び人の健康に悪影響を及ぼしうる。
- 特定可能なすべての形態の汚染防止：組織の活動，製品及びサービスは，コミュニティの健康及び福祉にマイナス影響を及ぼす騒音，視覚的，振動，放射，感染因子（例えばウイルス又は細菌）又は生物学的危害（例えば移入種，遺伝子組み換え生物の無制御の蔓延）を含むその他の形態の汚染を引き起こすかもしれない。

### 6.5.3.2 関連する活動及び／又は期待

汚染防止におけるパフォーマンスを改善するために組織は次を行うことが望ましい。

- 大気中への排出，水中及び土壌への排出，廃棄物投棄，有毒及び危険化学物質の排出並びにその他の形態の汚染を含む，組織の活動，製品及びサービスに係る汚染及び廃棄物源を特定する。
- 組織の活動，製品及びサービスに係るあらゆる関連重大汚染源について測定，記録及び報告する。
- 廃棄物削減階層に従って汚染及び廃棄物防止を狙いとする測定を実施し，不可避な汚染及び廃棄物の適切な管理を確実にする。
- 物質の既知の健康リスク及び環境リスクを含む，活動中に使用及び排出される関連重大有毒物質及び危険物質の量及び種類を公開する。
- 管理下又は影響範囲内のすべての活動，製品及びサービスについて，危険化学物質を体系的に特定及び回避するためのプログラムを実施し，可能な場合には，公衆の懸念であると特定されている化学物質の使用を回避するためのプログラムを実施する。回避すべき化学物質は，オゾン層破壊物質，残留性有機汚染物質及びロッテルダム協定，有害な農薬（世界保健機構によって定義される）並びに発癌性がある（タバコを含む），繁殖に対して毒性を有する，難分解・蓄積性である及び内分泌かく乱性があると特定されている物質を含むがこれらに限定されない。

## 6.5.4 環境課題2：持続可能な資源の使用

### 6.5.4.1 課題の説明

資源が将来にも利用可能であることを確実にするためには，現在の生産及び消費パターンを地球の環境収容力の範囲内に収まるように変更する必要がある。漁業資源など再生可能資源の持続可能な使用のためには，自然の補填の速度を超えない又は同等の範囲で資源を使用することが必要である。化石燃料など再生不可能な資源が長期間持続可能であるためには，再生可能な資源が使われるよりさらに低い頻度で使用される必要がある。電気，燃料，原料及び加工材料，土地及び水のより責任ある使用によって，また再生不可能な資源を再生可能な資源に代替することによって，組織はさらに持続可能な資源の使用を確実にすることができる。

- － エネルギーの効率性：組織はエネルギー効率プログラムを実施して、建物、輸送、生産プロセス、器具及び電子機器並びにサービスの提供のコストを削減しエネルギー需要を減らすことができる。
- － 水の保全：水は人間の基本的ニーズであり基本的人権である。ミレニアム開発目標（ボックス5）にはすべての人々に対する安全で信頼できる飲料水及び公衆衛生サービスの提供を含む。組織は水を保全し地域の流域内の淡水資源への公正かつ持続可能なアクセスを保護する決定を下すことにより、その社会的責任を向上させることができる。
- － 材料の効率性：材料の使用は、採鉱、林業及びその他の採取活動による生態系への影響に始まり材料の使用、輸送及び加工に起因する排出まで、直接又は間接を問わず非常に多くの環境負荷をもたらす。組織は材料効率プログラムを実施することにより、コストを削減し生産プロセスにおける原材料使用又は活動及びサービスの提供に使われる最終製品の使用によって引き起こされる環境負荷を軽減することができる。

#### 6.5.4.2 期待及び／又は関連する活動

組織は次を行うことが望ましい。

- － すべての活動、製品及びサービスに関し使用するエネルギー、水及びその他材料の発生源を特定する
- － 活動、製品及びサービスに係るエネルギー、水及びその他材料のあらゆる関連する重要な使用に関し、測定、記録及び報告する
- － ベストプラクティス指標及びその他のベンチマークを考慮し、エネルギー、水及びその他材料の使用を削減するための資源効率手段を実施する
- － 再生不可能な資源を再生可能な及び排出量の低い発生源に代替する機会を特定する
- － 流域内のすべてのユーザーにとって公正なアクセスが確実となるように水資源を管理する。

#### 6.5.5 環境課題3： 気候変動の緩和及び気候変動への適応

##### 6.5.5.1 課題の説明

人間の活動による温室効果ガス（GHG）排出は世界的な気候変動の主要原因であり可能性が高く、それは自然及び人間環境に重大な影響を及ぼすことが認識されている（気候変動に関する政府間パネル）。観察及び予期される動向として、降雨傾向の変化、異常気象のより頻繁な発生、海面上昇、及び生態系、農業、漁場への影響などがある。変化がより広範囲で強烈に感じられるようになり気候変動が臨界点を超えると、対処するのがずっと困難になることが予期される。

すべての組織は（間接的又は直接的に）何らかでGHG排出に責任があり、何らかの方法で気候変動の影響を受ける。GHG排出（軽減）及び気候変動のための（適応）計画の両方に組織は関係がある。気候変動への適応は健康、繁栄及び人権への影響という形で社会的関係をもつ。

## 6.5.5.2 期待及び／又は関連する活動

### 6.5.5.2.1 気候変動の緩和

気候変動の緩和のために組織は次を行うことが望ましい。

- 活動、製品及びサービスの直接及び間接的なGHG排出源を特定する。
- 国際的に合意された基準で規定されている方法をできる限り用いて、すべての活動、製品及びサービスに関する重要なGHG排出について測定、記録及び報告する（いくつかのイニシアチブ及び規格は附属書A参照）。
- 活動、製品及びサービスに関連する直接的及び間接的なGHG排出並びに管理下及び影響範囲内の直接的及び間接的なGHG排出を削減する手段を実施する。
- 化石燃料に対する依存を低減し、活動（輸送を含む）、製品及びサービスのライフサイクルでのGHG排出の削減につながる低排出技術及び再生可能エネルギーを利用する。
- 加工又は冷暖房空調（HVAC）設備を含む装置からのGHG（特にオゾン層破壊も引き起こすもの）の排出を防止する。
- カーボンニュートラルを目指す炭素固定化又は排出削減プログラムを通じて残留GHG排出を相殺するための措置を検討する。
- 国連気候変動枠組条約に基づく京都クリーン開発メカニズムなど適切な排出取引の機会を検討する。

### 6.5.5.2.2 気候変動への適応

気候変動に対する脆弱性を低減するために、組織は次を行うことが望ましい。

- 将来の気候予測を考慮してリスクを特定し、気候変動への適応を意思決定に組み入れる。
- 気候変動による損害を回避又は最小限に抑える機会を特定し、可能な場合状況の変化に合わせて積極的にそれら機会を活用する。
- 気候の変化及びより重要な気候の不確実性の意味合い並びに洪水、暴風又は酷暑を含めますます気候が厳しくなる可能性を考慮しつつ、土地利用、都市区画並びにインフラ設計及び維持を計画する。
- 飲料水、公衆衛生、食品及び人間の健康に極めて重要なその他の資源の安全確保を確実にしつつ、農業、産業、医学並びにその他のさまざまな技術及び技法を開発し、それらを必要としている人々が入手可能な状態にする。

## 6.5.6 環境課題4：自然環境の保護及び回復

### 6.5.6.1 課題の説明

過去50年間で歴史の他のどの期間よりも人間の活動はより急速かつ広範囲に生態系を変化させた。食品、淡水、繊維、燃料及び鉱物資源への急激に高まる需要は、地球上の生息地及び生命の多様性に対ししばしば不可逆的な損失をもたらした。

組織は自然環境並びに提供される社会的及び経済的サービスを保護及び回復すべく行動することによって、より社会的に責任ある存在となることができる。

—生態系サービスの評価、保護及び回復：生態系は、きれいな淡水、食糧、燃料、洪水制御、土壌、授粉媒介、天然繊維、レクリエーション、汚染及び廃棄物の吸収などのサービスを提供することによって、社会の福祉に貢献している。生態系が傷つき又は破壊されるとこれらのサービスを提供する能力は失われる。組織は自然の回復力及び適応能力を維持するために生態系の十全性を保護するよう努めることが望ましい。必要な場合、生態系サービスの損失に対する補償によって回復の努力が行われることが望ましい。

—生物多様性の評価及び保護：生物多様性はすべての形態、水準及び組合せにおける生命の多様性である。これには生態系多様性、種多様性及び遺伝子多様性を含む。生物多様性の保護には陸生種及び水生種、遺伝的変異性並びに自然生態系を含む。

—土地及び天然資源の持続可能な使用：組織による土地利用プロジェクトは、生息地、水、土壌及び生態系を保護するかもしれないし退化させるかもしれない、最終的に人間の健康及び社会の福祉に影響を及ぼす。

#### 6.5.6.2 期待及び／又は関連する活動

組織は次を行うことが望ましい。

- 組織の活動、製品及びサービスが生態系サービス及び生物多様性に与える潜在的悪影響を特定し、それらを排除又は最小化する措置を講じる。
- 実現可能で適切な場合、組織の活動、製品及びサービスによる環境負荷の費用を内面化し生態系サービスを保護することによる経済的利益を生み出すための市場メカニズムに参加する。
- まず自然生態系の喪失を回避することを目指し、次に生態系を回復することを目指し、最後に喪失を補償することにより、長期にわたる生態系サービスの純益をもたらす。
- 社会的に公正な方法で保全及び持続可能な使用を推進するような陸地、水及び生態系の管理のための統合戦略を検討する。
- 組織の活動、製品又はサービスによって悪影響を受ける可能性がある固有種若しくは絶滅の危機にある種又は生息地を保存するための措置を取る。
- 土地利用に関する組織の決定から起こる可能性がある環境負荷を考慮しながら、持続可能な開発、設計、農業及び運用慣行を採用する。
- 自然の生息地、湿地帯、森林、野生動物のための人口の迂回路、保護地域及び農地の保護を、建築物の拡大及び開発の計画に組み入れる。
- 主要な基準及び認証スキームで規定される持続可能な農業、漁業及び林業活動を採用する（例は附属書A参照）。
- 種の絶滅又は移入種の流入若しくは拡散につながる活動又はアプローチを回避する。

## 6.6 公正な事業慣行

### 6.6.1 公正な事業慣行の概要

#### 6.6.1.1 組織と公正な事業慣行

公正な事業慣行は、組織の他の組織とのかかわりにおける倫理的な行動に関するものである。これには、組織とそのパートナー、供給業者、請負業者、競合他社及び組織が加入している組合との関係のみならず、組織と政府機関との関係も含む。

公正な事業慣行の課題は、汚職防止、公共面への責任ある関与、公正な競争、他の組織との関係における社会的責任の促進及び財産権の尊重の範囲にわたる。

#### 6.6.1.2 公正な事業慣行と社会的責任

社会的責任の範囲において、公正な事業慣行とは、他の組織との関係を利用して肯定的な結果を促進する方法に関することである。肯定的な結果は、リーダーシップを発揮すること及びより広く影響範囲全体にわたって社会的責任の採用を促進することによって達成される。

#### 6.6.1.3 公正な事業慣行による組織の利益

公正な事業慣行は、組織が機能する社会的及び経済的環境を改善する傾向がある。汚職の防止、公正な政治プロセスの促進、公正な競争の奨励、取引の信頼性及び公平性の改善によって、すべての組織に対して利益がもたらされるより公平な社会的及び経済的環境が確立される。

### 6.6.2 原則及び考慮点

倫理的な基準の遵守は合法的及び生産的な組織間の関係を確立し維持するための基礎となる。それゆえ倫理的な行動基準の遵守、促進及び推奨はすべての公正な事業慣行の基礎をなす。汚職防止及び責任ある政治的関与は、法の支配、倫理的な基準の遵守、説明責任及び透明性にかかっている。公正な競争及び財産権の尊重は組織がお互いに正直、公平に誠実性をもって係らない限り成功しない。

### 6.6.3 公正な事業慣行課題1：汚職防止

#### 6.6.3.1 課題の説明

汚職とは委任された権力を違法な利益のために濫用することである。汚職には積極的及び消極的な2つの側面がある（例えば贈賄と収賄）。汚職には多くの形態がある（例えば国内外の公務員による贈収賄、民間部門の贈収賄、利益相反、詐欺行為、マネーロンダリング及び商取引におけるコネ）。

汚職は組織の倫理的な環境を損ない、組織を民事及び行政上の措置のみならず刑事告訴のリスクにさらす可能性もある。いくつかある影響の中で、汚職には人権を侵害し、政治的プロセスを腐食し、環境を損ない、競争を歪曲し、富の再分配及び経済成長を妨げる可能性もある。

#### 6.6.3.2 関連する活動及び／又は期待

組織は、汚職及び贈収賄を防ぐために次を行うことが望ましい。

- 汚職、便宜支払、贈収賄及び恐喝に対抗する方針及び慣行を実施、適用及び改善する。

- 労働者及び仲介者による、贈収賄及び汚職根絶のための取り組みを支援し、促進への動機づけを提供する。
- 汚職及び汚職に対抗する方法に関して、従業員及び代理者を訓練し認識を高める。
- 従業員及び仲介者の報酬が適切なものであり、かつ合法的なサービスに対してのみ支払われていることを確認する。
- 報告が恐怖又は報復なしで行えることを可能にするメカニズムを採用することによって、従業員及び仲介者が組織の方針違反を報告することを推奨する。
- 刑法違反に関して関連の法執行機関の注意を喚起する。
- 他の組織が同様の慣行を採用するよう影響を及ぼすことを通じて汚職防止に尽力する。

#### **6.6.4 公正な事業慣行課題2：責任ある政治的関与**

##### **6.6.4.1 課題の説明**

組織は政治プロセスを支持し社会全体の利益になる開発を推奨することができる。組織は市場操作、脅迫及び強制などといった政治プロセスを侵食する可能性のある行動を回避することが望ましい。

##### **6.6.4.2 関連する活動及び／又は期待**

- 責任ある政治的関与及び貢献について従業員及び仲介者を教育し認識を高める。
- ロビー活動、政治献金及び政治的関与に関連する活動に関し透明性を保つ。
- 組織の利益擁護のために雇われる人の活動を規制するための方針及びガイドラインを確立する。
- 特定の要因を支持するよう政策立案者を誘引する政治献金を回避する。
- 誤報、不実表示、脅迫又は強制を伴うロビー活動を回避する。

#### **6.6.5 公正な事業慣行課題3：公正な競争**

##### **6.6.5.1 課題の説明**

公正かつ広範囲に及ぶ競争は、効率性を刺激し、物品及びサービスのコストを削減し、革新を促進し、すべての組織が平等の機会を得ることを確実にし、新しい又は改良された製品又はプロセスの開発を推奨し、長期的には経済成長及び生活水準を高める。反競争的行動はステークホルダーによる組織の評判を害する危険があるし法的問題になるかもしれない。組織が反競争的行動にかかわることを拒絶する場合、情状酌量なしの雰囲気を作り、それはすべての人に恩恵を与える。

反競争的行動には多くの形態があり、いくつかの例としては、関係者が共謀して同一の製品又はサービスを同一価格で販売する価格協定、関係者が共謀して競争入札を工作する談合及び競合他社を市場から追い出すことを目的として製品を廉価で販売する略奪的価格形成などの慣行がある。

#### 6.6.5.2 関連する活動及び／又は期待

組織は公正な競争を推進するために次を行うことが望ましい。

- 競争に関する法律と一致する方法で活動を行い、競争に関する当局と協力する。
- 反競争的行動への関与又は共謀を防止するための手順及びその他の予防手段を確立する。
- 競争に関する法律の遵守及び公正な競争の重要性に関する従業員の認識を高める。
- 反トラスト及び反ダンピング慣行並びに地域規制を含め、競争を奨励する公共政策を支持する。

#### 6.6.6 公正な事業慣行課題4： 影響範囲における社会的責任の推進

##### 6.6.6.1 課題の説明

公的組織を含め組織は、調達及び購買の決定行動並びにより広いバリューチェーンにおける行動、また社会的責任原則及び慣行の広範囲の導入及び支援を促進するためのリーダーシップ及びメンターシップを通して、他の組織に影響を及ぼすことができる。また組織は社会的に責任ある商品及びサービスに対する需要を刺激することもできる。これらの活動が法規制を実施及び施行する当局の役割を置換するものと見なされることは望ましくない。

##### 6.6.6.2 関連する活動及び／又は期待

組織は次を行うことが望ましい。

- 購買、流通及び契約方針に安全衛生を含む倫理的、社会的、環境的及びジェンダーの平等の基準を組み込む。
- 他の組織が同様の方針を採用することを推奨する。
- 関係をもつ組織の行動が組織の社会的責任への誓約を傷つけることのないように、関係をもつ組織に対して妥当かつ適切な調査及び監視を実施する。
- サプライチェーン全体を通じて社会的に責任ある慣行を実施するための費用及び利害の公正な負担を促進する。
- 関係をもつ組織の社会的責任課題及び原則に対する認識を高める活動に積極的に関与する。

## 6.6.7 公正な事業慣行課題5：財産権の尊重

### 6.6.7.1 課題の説明

財産権は物質的財産及び知的財産の両方を網羅し、不動産権、著作権、特許、道徳的権利及びその他権利を包含する。それは特定の集団の伝統的な知識又は従業員の知的財産などといった法律で認められない可能性がある権利にまで拡大しても差し支えない。

財産権の承認は創造及び発明を振興するばかりでなく、投資的、経済的及び物理的安全を促進する。

### 6.6.7.2 関連する活動及び／又は期待

組織は次を行うことが望ましい。

- 財産権の尊重を促進する方針及び慣行を実施する。
- 財産の使用又は処分のための合法的な所有権を有していることを確信するために適切な調査を実施する。
- 偽造及び海賊行為を含む財産権侵害活動に関与せず、またその他の方法で消費者の利害を侵害しない。
- 自己が取得又は使用する財産に対して公正な補償を支払う。

知的及び物質的財産の行使及び保護において、組織は公的及び社会的ニーズを考慮することが望ましい。

## 6.7 消費者課題

### 6.7.1 消費者課題の概要

#### 6.7.1.1 組織と消費者課題

商品又はサービスを消費者に提供する組織はそれらの消費者に対して責任を負う。これには、公正、透明及び有効なマーケティング、情報、契約プロセスの使用が含まれる。またこれには、設計、情報提供、サポートサービス及びリコール手続きを通じて製品又はサービスの使用によるリスクを最小化することが含まれる。

多くの組織は個人情報収集しており、消費者情報のプライバシーを保護する責任を負う。

組織には、自らが提供する製品及びサービス、そして自らが供与する情報を通じて、持続可能な消費及び持続可能な発展に貢献する重要な機会がある

#### 6.7.1.2 消費者課題と社会的責任

持続可能な製品及びサービスを提供することによって、及びそれらの製品及びサービスの持続可能性についての情報を消費者に提供することによって、組織は持続可能な消費を刺激することができる。持続可能な消費の刺激及び消費者の権利の尊重の両方は、組織の社会的責任の側面である。

### 6.7.1.3 消費者課題の社会的責任を果たす組織の利益

消費者の決定は組織の成功に強い影響を及ぼす。消費者とのエンゲージメントを通じて、組織はより効果的に顧客の期待を満たすことができ、それによってその製品又はサービスに関する潜在的な対立を防止又は軽減することができる。消費者との関係における社会的責任を示すことによって、組織の評判を高めることができる。公正なマーケティング、情報及び契約慣行の使用は、組織の評判にとって多大なプラスの貢献をすることができるかもしれない。

## 6.7.2 原則及び考慮点

### 6.7.2.1 原則

#### ボックス4 国連消費者保護ガイドライン

国連消費者保護ガイドラインは、消費者保護の領域において最も重要な行動に関する国際規範である。国連総会は1985年に全会一致でこれを採択した。国連消費者保護ガイドラインは、1999年には、持続可能な消費に関する要素にまで拡大された。国連消費者保護ガイドラインは、安全衛生に対する危険から消費者を保護し、消費者の経済的利益を推進及び保護し、消費者が情報を得た上で選択を行うことを可能にし、消費者に教育を提供し、効果的な消費者救済を利用可能な状態にし、消費者団体を結成する自由を保証し、持続可能な消費パターンを推進することを国家に対し求めている。

#### 原則

社会的に責任ある消費者課題の指針となる原則は多々ある。

— 原則は、国連消費者保護ガイドラインを支える消費者の8つの権利に基づく。

- 基本的な需要が満たされる権利—基本的な欠くべからざる商品及びサービス、十分な食糧、衣類、住居、医療、教育、公衆衛生を入手する権利
- 安全の権利—健康又は生命の危険を伴う製品、製造工程、サービスから保護される権利
- 知らされる権利—情報を得た上で選択を行うのに必要な事実が与えられるようにする権利、不正直又は虚偽的な広告や表示から保護される権利
- 選択する権利—満足いく品質であることが保証され競争価格で提供される一連の製品及びサービスから選択できる権利
- 意見が聞き入れられる権利—政府の政策の立案及び実施並びに製品及びサービスの開発において、消費者の利益が申し立てられるようにする権利
- 救済される権利—不当表示、粗悪品、不満足なサービスの損害賠償を含め、正当な要求に公正な解決を得る権利
- 消費者教育を受ける権利—基本的な消費者の権利及び責任並びにそれに基づく行動方法を認識しつつ、商品、サービスに関し自信を持ってインフォームドチョイスを行うのに必要な知識及び技能を取得する権利
- 健全な生活環境の権利—現在及び将来の世代の快適な暮らしを脅かすことのない環境で生活したり働いたりする権利

— 追加の原則

- 世界人権宣言第12条によるプライバシーの権利—何人も、自らのプライバシー、家族、家庭又は通信に対して、恣意的に干渉されたり、名誉及び信用に対して攻撃を受けたりすることはない。人はすべてこのような干渉又は攻撃に対して法の保護を受ける権利を有する。
- 予防的アプローチ—環境又はヒトの健康に対する重大又は不可逆的な損害の恐れがある場合、完全な科学的確実性が欠如していることを理由として、環境劣化又は健康への影響を予防するために講じる費用対効果の高い措置を延期することは望ましくない。

### 6.7.2.2 考慮点

脆弱な消費者は特別な配慮をもって対応される必要がある。脆弱な消費者は特別なニーズを抱えているが、これは、自分の権利及び責任を知らなかったり、自らの知識に基づいて行動することができなかったりする場合があることによる。また製品又はサービスに関連した潜在的リスクを理解していなかったり、評価できなかったりする場合もある。脆弱な消費者には、子どもや若者、高齢者、読み書きのできない人、知能障害をはじめとした障害者が含まれる。

基本的ニーズが満たされるという権利が尊重されることを確実にすることは国の主要な責任であるが、組織もこの権利の実現に貢献することができる。特に国が国民の基本的ニーズを適切に満たさない又は満たすことができない国では、組織はその行動が基本的ニーズを満たすための国民の能力に及ぼし得る影響に敏感であることが望ましい。また、組織は国民の能力を危うくするような行動を回避し、この能力が満たされることを助ける行動を取ることが望ましい。

### 6.7.3 消費者課題の課題1: 公正なマーケティング、情報及び契約慣行

#### 6.7.3.1 課題の説明

公正なマーケティング、情報及び契約慣行によって、消費者が購買に関して情報を得た上で決定を下したり、異なる製品やサービスの特徴を比べたりできるようになる。公正なマーケティング、情報及び契約慣行は、消費者が理解できる方法で製品やサービスに関する情報を提供する。公正な契約慣行のプロセスは、供給業者と消費者双方の正当な利益を保護し、当事者間の交渉力の不均衡を克服することを目標とする。

供給業者によって提供される製品及びサービスの詳細は消費者が容易に入手できる唯一のデータを提供できる可能性があるため、この情報は購買の決定において重要な役割を果たす。不公正又は虚偽的なマーケティング及び情報によって、消費者のニーズが満たされていない製品又はサービスの購入という結果をもたらし、資金、資源及び時間の無駄につながる恐れがある。

#### 6.7.3.2 関連する活動及び／又は期待

組織は、消費者とコミュニケーションする際次を行うことが望ましい。

- 重大な情報の脱落を含む、欺瞞的、虚偽的、詐欺的又は不公正な慣行に関与しない。
- 宣伝及びマーケティングを明確に特定する。
- 総価格、結果として生じる税金、製品及びサービスの諸条件、並びに付属品又は配送費を率直に開示する。消費者に信用売りを行う際には、実質年利子率、各分割払いにおいて支払われるべき金額、支払回数及び分割払いの支払期日の詳細を提供する。
- 基礎をなす事実及び情報を提供することによって主張又は表明を立証する。
- 人々の否定的な固定概念、特にジェンダー及び民族に関する固定観念を永続させる恐れのあるイメージの使用を避ける。

- 完全、正確で、理解可能かつ比較可能な次に関する情報を提供する。
  - 理想的にはライフサイクル全体を考慮に入れ、金融商品や投資商品を含む、関連性のある製品又はサービスのすべての側面
  - 可能な場合、平均的性能又はベストプラクティスと比較し、標準化された試験方法を用いた製品及びサービスの品質に関する主要な側面
  - 製品に含まれる又は製品によって放出される有害物質及び化学物質など、製品及びサービスの健康及び安全の側面
  - 遠方販売を使用する際は、電話番号を含む組織の実際の住所
- 次のような契約を使用する。
  - 免責、価格及び条件を一方的に変更する権利、支払不能リスクの消費者への移転、過度に長い契約期間などの不公正な契約条件を利用しない。
  - 価格、諸条件及び費用に関して明確及び十分な情報を提供する。

#### **6.7.4 消費者課題の課題2: 消費者の健康及び安全の保護**

##### **6.7.4.1 課題の説明**

消費者の健康及び安全の保護には、消費者が指示、表示に従って使用若しくは消費した際又は合理的に予見可能なやり方で誤用した際にも、安全で危害の危険を伴わない製品及びサービスの供給が含まれる。安全な使用のための明確な指示も健康及び安全の保護の重要部分である。

規制当局及び標準開発団体は、製品及びサービスの使用又は誤用によって負傷したり、健康上悪い影響を被ったりすることから消費者を保護するために、安全規定を策定する主要な責任を負う。しかし、製品の設計、構造及び材料の急激な変化によって、適切な安全要求事項が整備される前に製品及びサービスが使用される可能性がある。グローバリゼーションは国境を越えた製品の移動及びサービスの調達の増大へとつながり、これによって規制及び試験担当者に負担がかかっている。

組織の評判は、直接的にその製品及びサービスの健康及び安全の影響を受ける場合がある。

法的に安全要求事項が整備されているかどうかにかかわらず、製品及びサービスは安全であるべきである。これは、予防的アプローチに続いて起こる。安全には、危害又は危険を避けるための潜在的リスクの予測が含まれる。すべてのリスクを予測することは不可能なため、安全を保護するための方策には製品撤退及びリコールのためのメカニズムが含まれる。

##### **6.7.4.2 関連する活動及び／又は期待**

消費者の健康及び安全を保護するにあたって、組織は次の活動を行い、潜在的な危険性を認識又は評価する能力を持っていないかもしれない社会的弱者に特別な注意を払うことが望ましい。

- 通常の使用条件下及び合理的に予測可能な使用条件下において、使用者、彼らの財産、その他の人々及び環境にとって安全な製品及びサービスを提供する。
- あらゆる健康及び安全の側面に対処すべく、健康及び安全に関する法規制、規格及びその他の仕様の妥当性を評価する。これらの要求事項に準拠する製品又はサービスに係る事故が報告されたり、事故の回数及

び／又は程度を減じることのできる製品又は製品設計が利用可能となったりするなど、これらの要求事項で最高の保護レベルが達成されないことが明らかな場合、組織はこれらの最低限度の要求事項を超える保護レベルを達成する必要がある。

- 製品の設計におけるリスクを最小限に抑える。
  - 予想される使用者グループを特定し社会的弱者に特別に配慮する。
  - 製品、プロセス又はサービスの使用目的、合理的に予測可能な誤用並びに製品又はサービスの使用に関するすべての段階及び状況で生じる危険を特定する。
  - 妊婦を含め特定された各使用者／接触グループに対し識別された危険に起因するリスクを予測及び評価する。
  - リスクを削減する。リスク削減の際の優先順位は、固有の安全設計、保護装置、使用者のための情報の順であることが望ましい。
- 発がん性がある製品、突然変異誘発性がある製品、繁殖毒性を有する製品又は難分解・蓄積性の製品の使用を回避する。もしそのような製品が使用される場合は明確に表示することが望ましい。
- 新しい材料及び／又は生産方法を導入する場合は、その導入に先立って、製品及びサービスの健康リスク評価を実施し、すべての関係資料を公的に利用できる状態にする。
- 安全に関する極めて重要な情報を消費者に伝える。可能な場合、文書による情報に加えて、望ましくは国際的に承認されているシンボルを使う。
- 製品の適切な使用に関して消費者を指導し、目的とされている使用又は通常予測可能な使用に伴うリスクに関する情報を消費者に提供する。
- 製品が自己の監督下にある間に、不適切な取り扱い又は保管を通じて危険な状態になることを防止する措置を講じる。
- 販売開始後に、製品が予測できなかった危険を示していること、製品に重大な危険があること又は誤解を与える情報若しくは誤った情報が含まれていることが判明した場合、組織は製品の購入者に達するよう適切な手段及び媒体を使用して、まだ流通網にある製品をすべてリコールすることが望ましい。

### 6.7.5消費者課題の課題3: 持続可能な消費

#### 6.7.5.1 課題の説明

持続可能な消費とは、持続可能な発展と一致した程度での製品及び資源の消費である。この概念は環境と開発に関するリオ宣言の原則8で奨励されており、そこでは、すべての人々にとっての持続可能な発展及びより高い生活の質を達成するために、国家は持続可能でない生産及び消費のパターンを排除し適切な人口政策を促進することが望ましい、と述べられている。また、持続可能な消費は、動物保護に関する倫理的行動に対する配慮も網羅する。

持続可能な消費における組織の役割は、その組織が提供する製品及びサービス、使用する生産プロセス並びに消費者に提供する情報の性質から生じる。

現在の消費の程度は、特に先進国において明らかに持続不可能なものであり、環境破壊及び資源の枯渇の原因

となっている。消費者は、購買決定に製品及びサービスの社会的及び環境パフォーマンス並びにそれらを提供する組織の社会的責任を組み入れることによって、持続可能な発展の育成のために極めて重要な役割を果たす。

持続可能な消費に寄与することによる組織の利点には、コストの削減、販売の増強及び評判の向上が含まれる。

#### 6.7.5.2 関連する活動及び／又は期待

組織は、持続可能な消費に寄与するため次を行うことが望ましい。

- 消費者に社会的及び環境的に有益な製品及びサービスを提供し、環境及び社会へのマイナスの影響を軽減するために次を行う。
- ライフサイクル全体を考慮し、可能な限り効率的に機能する製品及びサービスを提供する。
- 動物の肉体的完全性を尊重し、残酷な行為を回避する方法で動物を繁殖させる。
- 騒音及び廃棄物など製品及びサービスが健康及び環境に与えるマイナスの影響を可能ならば除去するか又は最小限に抑える。
- 簡単に再使用、修理又は再資源化できるように製品を設計する。
- 梱包材を最小限に抑えることにより廃棄物を削減し、適切な場合、再資源化及び処分のためのサービスを提供する。
- 消費者に対し、製品の再使用、再資源化及び安全な処分に関する情報を提供する。
- 消費者が持続可能な方法で消費できるようにするため次を行う。
  - 消費者に対し、製品又はサービスの製造又は提供に関連した環境的及び社会的要因に関する情報を提供する。これには、該当する場合、バリューチェーンを考慮に入れた資源効率に関する情報も含まれる。
  - 消費者に対し、製品又はサービスを提供している組織の社会的責任に関する情報を提供する。
  - 消費者に製品及びサービスの持続可能性に関する情報を提供する。これには、製品及びその包装のパフォーマンス、原産国、エネルギー効率（該当する場合）、内容物又は原材料（該当する場合にはGMOの使用に関する言及を含む）、健康への影響、安全使用、保守、保管並びに処分に関する情報が含まれる。これは、平均的性能又はベストプラクティスに基礎を置くことが望ましい。
  - エコ表示スキーム及び／又は他のベンチマークを活用して、製品及びサービスの環境的及び社会的品質を伝える。
- ユニバーサルデザインの原則を使用し、例えば次のようにして、すべての消費者に製品及びサービスへのアクセスを提供する。
  - ツール、アクセス又は能力の異なる人々が柔軟に使用できる製品を設計するとともに、それらのアクセス可能性に関する情報を提供する。
  - 障害を持つ人々、例えば目の不自由な人々が利用できるような、製品及びサービスに関する情報を提供する。

## 6.7.6 消費者課題の課題4: 消費者サービス, 支援及び紛争解決

### 6.7.6.1 課題の説明

消費者サービス, 支援及び紛争解決は, 製品及びサービスの販売又は提供後, 消費者のニーズに対応するために組織が使用するメカニズムである。そのようなメカニズムには, 保証, 使用に関する技術サポートに加え, 返品, 修理, 保守の規定が含まれる。

欠陥若しくは故障又は誤用の結果, 満足のいくパフォーマンスが得られない製品又はサービスは, 資金, 資源及び時間の無駄につながる恐れがある。

製品又はサービスの提供者は, 適切な使用及び償還, 又は不完全なパフォーマンスの改善に関して, 明確なアドバイスを提供することにより, 消費者の満足感を高め苦情を減らすことができる。また各自のユーザーを定期的に調査することにより, アフターサービス, サポート及び紛争解決手続きの効果を監視することもできる。

### 6.7.6.2 関連する活動及び／又は期待

組織は次を行うことが望ましい。

- 遠方販売による製品取得者を含め消費者に対して, 一定期間中に製品を返品するか又はその他の適切な救済策を取得する選択肢を提供することにより, 苦情を防止するための予防措置を講じる。
- クレームを再検討し, これらのクレームに応じて慣行を改善する。
- 法律で保証される期間を超える保証を提供する。
- 紛争解決及び救済メカニズムばかりでなく, 供給後のサービス及びサポートへもアクセスできる方法を消費者に明確に伝える。
- 適切かつ有効なサポートシステムを提供する。
- 適正価格で保守及び修理を提供し, 製品の予備部品の予測される入手可能性に関して, 容易に情報を入手できるようにする。
- 国内又は国際基準に基礎を置き, 消費者に料金が課されず, 法的手段を講じる権利を放棄することを消費者に求めない, 代替的な紛争解決, 対立解決及び救済手続きを利用する。

## 6.7.7 消費者課題の課題5: 消費者データ保護及びプライバシー

### 6.7.7.1 課題の説明

消費者データ保護及びプライバシーは, 収集される情報の種類並びにそのような情報の使用及び保護の方法を限定することにより, 消費者のプライバシー権を守ることを目的としている。

金融取引を含む電子通信の使用の増大及び大規模データベースの成長により, 特に個人を特定できる情報に関して, 消費者のプライバシーをいかにして保護できるかということについて懸念が生じている。

組織は消費者データの取得, 使用及び保護のための厳格なシステムの使用を通じて, 自らの信頼性及び消費者の信用を保つことができる。

### 6.7.7.2 関連する活動及び／又は期待

組織は、個人データの収集及び処理がプライバシーを傷つけることを防ぐため次の活動を行うことが望ましい。

- 個人データの収集について、製品若しくはサービスの供給に欠かせない情報又は情報を得た上で消費者が自発的に提供することに同意した情報に限定するとともに、合法かつ公正な方法でデータを取得する。
- 個人データを収集する以前又は収集する際に、その収集目的を定める。
- 情報を得た上で消費者が自発的に同意した場合又は法の権限による場合を除き、定められた目的以外の目的に個人データを開示、利用又はマーケティングを含めその他の目的に使用しない。
- 消費者に対して、自分に関するデータを保有しているか否かについて組織に確認する権利、及びそのようなデータに対して異議を申立てる権利を与える。その異議が認められた場合、そのデータは消去、修正、完全化又は補正されることが望ましい。
- 合理的な安全保護措置によって個人データを保護する。
- 個人データに係わる開発、運用及び方針を開かれたものとし、個人データの存在、性質及びその主要な利用目的を立証するのに容易に利用できる方法を提供する。データ保護の責任を負う個人（データ管理者と呼ばれる場合がある）の身分及び通常の住所を公表し、この個人に上述の方策に準拠する責任を課す。

### 6.7.8 消費者課題の課題6: 不可欠なサービスへのアクセス

#### 6.7.8.1 課題の説明

基本的ニーズが満たされる権利が尊重されることを確実にする主たる責任は国家にあるが、国家がこの権利が保護されることを確実にしない又は確実にすることができない多くの場所がある。いくつかの基本的ニーズが満たされることが保護されている場合でも、不可欠なサービスへの権利の保護は、完全には保護されていないかもしれない。組織は、この権利の充足に貢献することができる。

#### 6.7.8.2 関連する活動及び／又は期待

不可欠なサービスへのアクセスに関連して：

- 電気、ガス、水、電話という必要不可欠なサービスの供給業者の指針となる政府の適切な枠組みが整っていない場合、これらの組織は、財政援助を求める機会を消費者に与えることなく、料金滞納を理由に不可欠なサービスを停止することは望ましくない。また、供給業者は、価格や料金の設定に関連した情報を提供して、透明性のある方法で事業を行うことが望ましい。
- 消費者集団によって集団的に支払われる料金の滞納の場合、組織は、支払に関わらずすべての消費者に不利益をもたらすサービスの集団的切断に訴えることは望ましくない。
- ネットワークが供給の縮小又は中断の対象となっている場合、そのような縮小又は中断は、いかなる消費者集団に対する差別も回避したうえで衡平な方法で管理されることが望ましい。

## 6.7.9 消費者課題の課題7: 教育及び認識

### 6.7.9.1 課題の説明

教育及び認識のイニシアチブによって、消費者は各自の権利と責任について精通及び自覚し、聡明な購買の決定を下し、責任ある消費を行えるようになる。低所得の消費者及び読み書きがあまりできないか又はまったくできない人々を含め、農村部及び都市部の不利な立場にいる消費者は、教育と認識向上のための特別なニーズを抱えている。

消費者教育の目的は知識の受け渡しのみならず、こうした知識に基づいて行動するための慣行を提供することであり、これには製品及びサービスの評価並びに比較を行うためのスキルの開発が含まれる。また消費に関する選択が、環境を含むその他の事柄に及ぼす影響についての認識を高めることも意図されている。

### 6.7.9.2 関連する活動及び／又は期待

消費者を教育するにあたり組織は次を扱うことが望ましい。

- 製品ハザードを含む健康及び安全
- 該当する規制、救済を得る方法並びに消費者保護のための機関及び組織に関する情報
- 製品のラベル表示
- 不可欠なサービスに係る、重量及び寸法、価格、品質、信用状態及び利用可能性に関する情報
- 金融及び投資商品
- 環境保護
- 材料、エネルギー及び水の有効利用
- 持続可能な消費
- 包装及び製品の処分

## 6.8 コミュニティ参画及び開発

### 6.8.1 コミュニティ参画及び開発の概要

#### 6.8.1.1 組織とコミュニティ参画及び開発

この項では、相互に関連する2つの関心領域に関連する課題を取り扱う。1つ目はコミュニティへの組織の参画であり、組織と組織が活動するコミュニティ内の他の組織及び機関との関係に関する。2つ目は発展で、経済的、社会的、文化的、政治的及び環境的側面が向上し、したがってより高いレベルの福祉が促進されるプロセスである。

組織はコミュニティの中で活動する。ここでコミュニティとは、1つの場所、地域又は国に住む人々として受け止められている。このため、組織はコミュニティとは別のものとして考慮されることはできない。コミュニティの他のメンバー及び機関との関係は不可避であり、場合によってはいずれの組織にとっても活動し、役割を遂行し、その目標を達成するために必要な条件であるかもしれない。組織が他の組織との関係を持つことなしに活動することは可能ではない。

組織が残りのコミュニティとの間に確立する関係の質は、発展プロセスへの組織の貢献に影響を及ぼす。貧困の軽減及び貧弱な社会的状況を改善するための発展に対する貢献の必要性は、普遍的に受け入れられており、これは国連ミレニアム宣言に反映されている（ボックス5参照）。発展は公共政策によって指導及び推進されるが、発展プロセスは規模にかかわらずすべての公民及び民間の組織の貢献に依存する。

発展は、国民の生活水準の向上である。発展は、社会のニーズをより良く満たすであろう経済活動の増大及び多様化を包含する。貧困を削減し、社会全体の利益となるためには、経済成長のアウトプットのバランスのとれた分配も必要である。発展プロセスの社会的側面は、健康、教育、民主主義制度及び法の支配などといった適当な生活水準を構成する条件に関係している。

### 6.8.1.2 社会的責任とコミュニティ参画及び開発

強固な市民社会関係及び制度は社会をより持続可能にする。組織は、団体への参加を通じて、特にこうした団体が共通の目的及び公共の利益に貢献する場合には、市民社会の強度に貢献する。組織はまた、民主主義的及び市民的価値、個人の価値並びに市民及び所属義務を反映するような制度に敬意を持った方法で関与することにより、市民社会を強化する。これは、組織の活動の影響を受けるステークホルダーを特定及び関与させる以上のことである。それはまた、コミュニティとの連帯感及び一体感に基づく行動を網羅する。

小さな組織はおそらく直接的な地域コミュニティに貢献する立場にあり、大きな組織は一国全体又は一群の国々に及ぶより広いコミュニティに貢献する立場にあるかもしれない。

発展は環境保護と相まって持続可能な社会の基盤を形成する。持続可能な方法での発展は、社会的、経済的、環境的及び政治的側面のバランスを必要とする。発展は、貧困を削減しより高い生活の質を達成するための前提条件である。社会的及び経済的発展の主な責任は政府にあるが、すべての組織は発展プロセスに貢献する責任を負う。組織はしばしば、当局又は他の組織によって、コミュニティが直面する問題及び困難な課題を克服するための努力に参画することを勧められる。組織は、資源及び知識をもって貢献しながら、コミュニティを支援するための特定のプログラムの先頭に立ってもよい。この項では、組織による中核となる目標及び活動のパフォーマンスを通して生じる影響を含み、それらを超える地域の発展の影響に関連するガイダンスを提供する。

### 6.8.1.3 コミュニティ参画及び開発による組織の利益

すべての組織は、自らが活動するコミュニティの持続可能性における長期的利益を認識することが望ましい。コミュニティ参画は、社会正義の重要な要素であると同時に、社会的一体性及び安定性の重要な要素でもある公共の利益並びに市民社会及び制度の強化に貢献する。組織のコミュニティ参画は、組織はコミュニティにおいて、コミュニティのすべてのメンバーと共通の重大な利害を持つステークホルダーであるという認識から生まれることが望ましい。効果的なコミュニティ参画は、コミュニティの質及び組織が自己の目的を達成する能力の両方を高めることができる。中でもとりわけ、組織のコミュニティ参画は、組織の評判及び従業員の士気に影響するであろう。

所在地のコミュニティの発展に貢献することにより、組織は、その結果として起こる、これに伴うより大きな経済的発展及び人々の教育水準及び福祉の向上と関連する個人及び組織にとっての機会の増大から利益を受ける。これは、評判を高め、従業員の士気を高め、リスク及び機会のマネジメントを向上させることができる。

## 6.8.2 原則及び考慮点

### 6.8.2.1 原則

ミレニアム宣言、コペンハーゲン宣言などの国際文書は、コミュニティ及び社会への貢献に関する基本的原則を表現している。ミレニアム宣言の価値基準の1つは、“いかなる個人、いかなる国家も、開発から恩恵を得る機会を否定されてはならない”というものである。コペンハーゲン宣言では、“深刻な社会問題、特に貧困、失業及び社会的疎外に対する緊急な取り組みの必要性”が認識されている。両文書は国家が承認した開発目標に貢献することをすべての組織に要請している。

先に概説された原則に加えて、経済的、社会的及び文化的人権の尊重はコミュニティ及び開発課題と密接に関連しているということを考慮することが必要である（7.3.6参照）。持続的開発の柱である、7.6で取り扱われている環境課題に関しても同じことが言えるかもしれない。

#### ボックス 5 ミレニアム開発目標及びコペンハーゲン宣言

##### ミレニアム開発目標

ミレニアム開発目標（MDGs）は、2015年までに達成すべき、世界の主な開発課題に応えるための8つの目標である。MDGsは、2000年9月に開催された国連ミレニアム・サミットの期間中に189の国家により採択され、147の国家及び政府の元首によって承認されたミレニアム宣言に含まれる行動及び目標に基づいている。8つのMDGsは、48の指標によって測定される18の定量的目標に分かれる。8つのMDGsは次のとおりである。

1. 極度の貧困と飢餓の撲滅
2. 初等教育の完全普及の達成
3. ジェンダー平等推進と女性の地位向上
4. 乳幼児死亡率の削減
5. 妊産婦の健康の改善
6. HIV/AIDS、マラリアその他の疾病の蔓延の防止
7. 環境の持続可能性確保
8. 開発のためのグローバルなパートナーシップの推進

##### コペンハーゲン宣言

1995年3月にコペンハーゲンで開催された世界社会開発サミットにおいて政府は、人々を開発の中心に置く必要性について合意に達した。社会サミットは、世界の指導者たちの集まりとしては当時世界最大のものであった。コペンハーゲン宣言及び行動計画は、貧困の撲滅、完全雇用の目標及び社会的統合の育成を開発の最重要の目標にすることを国際コミュニティに誓約させた。

### 6.8.2.2 考慮点

次は組織がコミュニティ参画及び開発に取り組む際に勘案すべき考慮点である。

- 権利の認識: 組織は、自身のコミュニティ生活において決定し、そうする際自身の能力、資源及び機会を最大化する男女の権利を認識することが望ましい。

- パートナーシップ: 組織間における経験、資源、取り組みに関するやりとりなどパートナーシップでの能力を結合させることによって、その結合された経済的及び社会的発展の活動は、個々の組織による活動に比べて一層効果的なものとなる。パートナーシップには多くの異なる種類の組織が含まれ、国際、国内、地方又は地域レベルでの活動が可能である。
- 貧困及び不平等の低減: 所得の増進及び富の創出並びにその公平な分配は、国家及びあらゆるレベルの市民社会の優先事項である。

### 6.8.3 コミュニティ参画及び開発の課題1: コミュニティ参画

#### 6.8.3.1 課題の説明

組織は、市民制度への参加及び支援を通して並びに市民社会を構成する集団及び個人のネットワークへの参画を通してそのコミュニティに貢献する。市民制度及び市民社会の強化は、法の支配及び民主主義制度の成功に不可欠な社会における信頼レベルの向上をもたらす共通の価値観の創造を促進する。組織は、その法律及び慣行を尊重することによってコミュニティを支持する。

組織は、自身の利益を定義及び促進するために他の団体に参加することができる。しかしながら、これらの団体は、他の集団及び個人が同じことをする権利を尊重するという背景において自己のメンバーの利益を代表することが望ましい。また、これらの団体は、常に法の支配及び民主主義プロセスに対する尊重を高めるような方法で活動することが望ましい。そのような団体は、透明であり、道徳的な方法で活動を行うことが望ましい。

組織は、コミュニティの共通の利益を促進するために団体に参加し、集団及び個人と協力することが望ましい。この参加は、自己の発展を促進し、幅広い懸念のある問題を取り扱い、価値のある目的及び目標を達成するコミュニティの能力を高める。組織は、当局又は他の組織によって、コミュニティが直面する困難な課題を克服するための努力に参画することをますます強く勧められている。

しかしながら組織は、活動の効果が法の支配又は民主主義の尊重を弱体化させることである場合には集団又は個人と協力することを目指すことは望ましくない。これには、効果又は目的が税金の回避若しくは法律又は規則の目的又は精神の阻止である場合の非公式の経済活動を含むことができる。組織は、この点において、コミュニティを保護するため及び共有の価値観を構築し信頼を高めるために進化した、他の慣行を尊重することが望ましい。

#### 6.8.3.2 期待及び／又は関連する行動

組織は次を行うことが望ましい。

- 公共の利益及びコミュニティの発展目標に貢献することを目的として地域団体に参加する。
- 他の人々が自分たちの利害を特定及び表現する権利及び見解を尊重する政治プロセスへの適切及び透明な参加を通して民主的なプロセスに貢献する。このプロセスは、発展計画の開発、実施、監視及び評価に関連することもできる。これには知識、技能、人的資源及び／又は物質的な資源さえ含む場合がある。
- 他の組織と関係を確立する場合を含め、適切な法的及び／又は制度的枠組みの中ですべての活動を行い、それによってコミュニティにおける幅広い法の尊重に貢献する。
- 贈収賄又は不適切な影響がない、国家公務員との透明な関係を維持する。

## 6.8.4 コミュニティ参画及び開発の課題2: 社会的投資

### 6.8.4.1 課題の説明

社会的投資は、組織がコミュニティ生活の社会的側面の向上を狙いとするインフラ及び計画にその資源を投資するときに起こる。社会的投資は、組織が自身の活動するコミュニティの発展に貢献することのできる一つの方法である。これには組織の活動のマイナスの影響を補うことが含まれる。

社会的投資のための機会を特定するにあたり、組織は、自身の貢献と自身が活動するコミュニティのニーズとを合わせることを目指すことが望ましい。情報共有、相談及び交渉は、社会的投資の特定及び実施における参加的アプローチのための便利なツールである。

コミュニティの集団的能力の増大は組織のみならず個人にも依存する。組織は、社会の発展の達成における活動の重要性を市民に広める中心的な役割をもつ。規模にかかわらずすべての組織は、啓発活動を通じて社会の発展に公衆を駆り立てることを促進するのにも貢献することができる。

### 6.8.4.2 期待及び／又は関連する行動

組織は次を行うことが望ましい。

—コミュニティ及び複数のコミュニティにおいて、組織の活動に関連する社会的投資を行う。

—能力開発を組織それ自体の中核となる能力と一致させるように努める。これにより、既存の技能を活用することで、組織の貢献が最大化される。

—社会的投資は他の社会的活動及び社会貢献活動（例えば助成金交付、ボランティア及び寄付など）を不可能にするものではないことを認識する。しかし、これらは組織の能力開発に関する全体目標と一致していることが望ましい。それらは長期的発展のためのプログラム又はプロジェクトを通してコミュニティに資源を提供することに焦点を合わせることが望ましい。

—コミュニティを計画及び実施に参加させることにより、持続可能な社会的投資プロジェクトを推進する。コミュニティ参画は、組織が参加しなくなった後でもプロジェクトの持続及び繁栄を助ける。

—社会的投資の計画に際しては、コミュニティの発展の促進を考慮に入れる。すべての活動は、例えば地域経済の発展を支援するために地域での調達及びアウトソーシングを増やすなど、市民にとっての機会を広げるものであることが望ましい。

—社会的責任の背景において、組織のコミュニティに対する貢献を地方及び国家政策の優先事項に合致させることの価値を考慮する。これにより持続可能な社会的投資の成功の可能性が高まる。

—組織の社会貢献活動に対する地域の依存を永続化させるような活動を回避する。

—既存のコミュニティ関連イニシアチブを評価し、それらの成功及び適切性に関するフィードバックを提供し、改善の余地がある箇所を特定する。

### 6.8.5 コミュニティ参画及び開発の課題3: 雇用創出

#### 6.8.5.1 課題の説明

雇用は国際的に認められた経済発展に関する目標である。雇用を創出することにより、規模にかかわらずすべての組織は、貧困の削減及び経済発展の促進に対して重要な貢献をすることができる。雇用創出の過程で、6.3（人権）及び6.4（労働慣行）で言及される課題が適用されることが望ましい。

#### 6.8.5.2 期待及び／又は関連する活動

組織は次を行うことが望ましい。

- 投資に関する決定が雇用創出に対して及ぼす影響を考慮し、経済的に実行可能な場合は、貧困レベルが高い地域に直接投資する。
- 技術選択が雇用に対して及ぼす影響を考慮し、経済的に実行可能な場合は、雇用機会を最大化する技術を選択する。
- アウトソーシングに関する決定が決定を下す組織内及びそのような決定によって影響を受ける外部組織内両方において雇用創出に対して及ぼす影響を考慮する。

### 6.8.6 コミュニティ参画及び開発の課題4: 技術開発

#### 6.8.6.1 課題の説明

低開発及びそれに関連する問題を克服するために、国は、数ある中でもとりわけ、現代技術へのアクセスが必要である。組織は、人的資源の開発及び技術の普及が促進されるようなやり方で専門的知識、技能及び技術を適用することによって、活動するコミュニティの発展に貢献できる。

#### 6.8.6.2 期待及び／又は関連する活動

コミュニティの技術開発に貢献するため組織は次を行うことが望ましい。

- 相互の利益となる場合には、地域の組織（例えば大学又は研究所）とパートナーシップ関係を組むことを検討し、適切な場合には、科学及び技術開発を地域コミュニティのパートナーと共同で行い、この仕事のために地域の人々を雇用する。
- 経済的に実現可能な場合には、技術の移転及び普及を可能にする活動を採用する。該当する場合、組織は地域の長期的発展に貢献するために、ライセンス又は技術の移転のための合理的な諸条件を設定することが望ましい。

### 6.8.7 コミュニティ参画及び開発の課題5: 富及び所得

#### 6.8.7.1 課題の説明

社会の広範な分野に対する所得増加の創出は、世界中の10億以上の人々が被っている悲惨で非人間的な極度の貧困状態から、男女及び子どもを解放することに対して非常に重要である。規模にかかわらずすべての組織は、その方策の範囲内及びその中核的な能力に基づき、貧困及び飢餓撲滅のイニシアチブに貢献することが望ましい。高所得によってもたらされる商品及びサービスへのアクセスは、平均余命を伸ばし、高レベルの教育及び健康を可能にし、男女同権、子どもの福祉及び人権保護に貢献する傾向がある。

税収は、コミュニティの当局に対し、例えば交通機関などのインフラや公共サービスを管理及び開発するための手段を提供する。政府は税制の確立及び管理並びに財源の効果的利用において重要な役割を果たす。すべての組織は、あらゆる適用される法規制の遵守、並びに適用される法規制への透明性及び遵守を確実にする税制の機能の精査によって、適切な税制の機能及び財源の効果的利用に貢献しうる。

富及び所得の創出に対する組織の貢献に関する一つの重要な考慮点は、法の枠組みの下で活動を行う必要性である。多くの企業は税又は規制を避けるために、しばしば非公式の活動を行う。これらの活動は社会全体に対して不公平な費用を与える可能性がある。さらにそれらの活動によって、法の枠組み並びに法及び政府の制度への尊重が低下する。

#### 6.8.7.2 期待及び／又は関連する活動

活動するコミュニティの富及び所得の増大に貢献するために組織は次を行うことが望ましい。

- 法的に承認された枠組みの下で活動する供給業者だけと商業的關係を行う。
- 非公式な組織に対して法の枠組みの下で活動する公式な組織となるよう奨励及び援助する。
- 貧困軽減に資する持続可能な方法で天然資源を利用するよう努力する。
- 地域の天然資源を使用する前に、地域のコミュニティからその使用に関するインフォームドコンセントを得て、地域住民、特に先住民による天然資源の伝統的な利用を尊重する。
- 地域の供給業者の商品及びサービスを優先的に選択し、地域の供給業者の発展に貢献する。
- 社会的弱者である低所得の人々に対して、彼らの能力、資源及び機会の増大への貢献の重要性を考慮に入れつつ、食糧及び他の基本必需品へのアクセスを提供する計画に貢献する。子どもの栄養に特別な注意が払われることが望ましい。
- 社会起業ベンチャー並びに容易に反復可能で貧困及び飢餓撲滅に大きな社会的影響を及ぼす低コスト社会技術開発を支援する。
- 財政的に可能である場合、地域の潜在的知識及び技術を開発し、その知識又は技術に対するコミュニティの権利を尊重する現在及び未来の社会の福祉への貢献と見なすことのできる活動を優先的に選択することが望ましい。
- 法規制に示されるとおり納税義務を果たし、当局が正確に税額を決定することができるように必要な情報を提供する。

### 6.8.8 コミュニティ参画及び開発の課題6: 教育及び文化

#### 6.8.8.1 課題の説明

教育は文明の進歩及びすべての社会的及び経済的発展に不可欠である。文化はコミュニティ及び社会のアイデンティティの重要な要素である。教育及び文化の促進及び保存は社会的一体性及び発展にプラスの影響があることを、組織は認識する必要がある。

### 6.8.8.2 期待及び／又は関連する活動

組織は次を行うことが望ましい。

- 文化活動を推進し、地域の文化及び文化的伝統を尊重し大切にす。歴史的に不利な条件に置かれていたグループのアイデンティティを強化するための文化活動を支援する活動は、差別と戦うための手段として特に重要である。
- 特に組織の活動が文化遺産に影響を及ぼす可能性がある場合には、文化遺産の保存及び保護を支援する。
- 可能な場合には適切な先住民族の知識システムの使用を促進する。
- あらゆるレベルの教育の推進及び／又は支援を行い、教育の質を高め、地域の知識を奨励し、非識字を根絶するための活動に関与する。
- 子どもたちが正式な教育を受けることを推奨し、児童労働など子供たちが教育を受ける際の障害を排除することに貢献する。

### 6.8.9 コミュニティ参画及び開発の課題7: 衛生

#### 6.8.9.1 課題の説明

衛生は社会における生活の重要な要素であり、普遍的に認識されている人権である。公衆衛生に対する脅威は、コミュニティに重大な影響を及ぼし、コミュニティの発展を阻害する恐れがある。従って、規模にかかわらずすべての組織はその方策の範囲内で衛生の促進に貢献するよう求められる。公衆衛生システムを提供するのは国家の役割であるコミュニティでさえ、すべての組織はコミュニティの衛生に対する貢献について検討しうる。コミュニティの衛生レベルが高ければ、公共部門の負担が軽減され、すべての組織にとっての良好な経済的及び社会的環境に資する。

#### 6.8.9.2 期待及び／又は関連する活動

組織は次を行うことが望ましい。

- 例えば薬及びワクチンへのアクセスを提供することにより、並びに運動、良好な食習慣及び不健康な物質の消費の回避といった健康的なライフスタイルを推進することにより、健康を促進する。
- HIV/AIDS, ガン, 心臓疾患, マラリア及び結核といった主要な疾病並びにそれらの予防について認識を高める。
- 病気を防ぐ手段として、特に女性と子どもに対し、必要不可欠な医療サービス並びに清潔な水及び適切な公衆衛生を入手するための支援を提供する。
- 組織によって提供される製品又はサービスの健康への悪影響を最小限にとどめる又は除去することに努める。

### 6.8.10 コミュニティ参画及び開発の課題8: 責任投資

#### 6.8.10.1 課題の説明

責任投資は、投資者が自身の活動をより広範な社会の目的とより良く合わせる可能性をもつ手段である。責任投資は、コミュニティの発展のみならず、この規格のすべての中核主題にプラスの貢献をもたらし得る。これ

には、従来の財政的要因に加え、投資の経済的、社会的及び環境的並びにガバナンス要因に関する検討を含む。財政的に持続可能である場合、現在及び未来の社会の福祉への貢献と見なすことのできる活動を優先的に選択することが望ましい。

“投資”という言葉は、ここでは、金融機関及びその他の企業による従来の資本投資のみならず、このガイダンス規格でカバーされるNGO及びその他の組織によって特定、考慮、資金提供及び／又は管理されるプロジェクトにも言及している。

#### 6.8.10.2 期待及び／又は関連する活動

投資を健全な社会的及び経済的発展の優先を反映する方向に向けるため、財政的検討に加え組織は次を行うことが望ましい。

- 経済的、環境的、社会的及びガバナンス課題を投資分析及び意思決定プロセスに組み入れる。
- 社会的責任原則と一致した積極的なオーナー方針又はガバナンス方針を作成及び開示する。
- 投資した組織に経済的、環境的、社会的及びガバナンス課題に関する適切な開示を求める。
- 投資した組織の社会的パフォーマンスを向上させる観点から、経済的、社会的及び環境的並びにガバナンス慣行に関し組織とエンゲージメントを行う。
- 投資に関する意思決定の際、コミュニティに対するプラスの社会的、文化的及び経済的貢献を最大化するよう努力する。

## 7 社会的責任の実施に関するガイダンス

### 7.1 一般

この規格に関する前項で社会的責任に関する原則、中核主題及び課題について特定した。この項では組織で社会的責任を実施する際のガイダンスを提供する。幾つかの活動は、新しい方法による実施又はより広い視点を持った課題に対する考慮が必要になる可能性はあるが、多くの場合、組織は新規構造又は主要な新規システムを確立しなくても、社会的責任を実行に移すことができる。社会的責任の実施とは、主として既存のシステム、方針、構造、及びネットワークに社会的責任を統合することである。

一般的に社会的責任に合わせて組織を改革する必要はなく、また組織をゼロから策定することは非生産的なことでもある。組織は、全く新しいアプローチを実施すべきであると決断する場合もある。例えば、気候変動への対応からの切迫感からである。しかし大抵の場合、組織構造又は組織のシステムを大幅に変えなくても社会的責任を組織へ統合することは可能である。

本項の目的は、社会的責任の重要な活動を特定し、組織に前項からの情報の使用及び適用方法の理解をサポートすることである。組織によっては、新しいアプローチ、コミュニケーション及び内部レビューを目的とした有効なシステムを組織に導入するためのしっかりとした方法を既に有している場合もあり、その場合は本項で紹介する方法をあまり必要としない可能性もある。また組織によっては社会的責任を実行に移す際、本項の一つ又は二つ以上の幾つかのアプローチが役に立つ事もあるであろう。

## 7.2 組織特性と社会的責任の関係

社会的責任の役割と活動は、組織によって大幅に異なる。社会的責任は、関連する課題の幅広さ及び正式な活動実施手順で、大規模な多国籍企業と小規模のコミュニティグループでは大幅に異なる。社会的責任の組織への統合に関する基本的情報を提供するにあたり、組織の主要特性と社会的責任の関係について分析することは有用なことである。

この分析には次のような要素を含むことができる。

- 組織が活動している地域
  - これらの地域の法的枠組みの性質（社会的責任に関する多くの活動を規制する厳格な法的枠組みがあるか？）
  - 活動地域における社会的、環境的、経済的特性
- 組織の種類、目的、規模
- 組織の労働力すなわち従業員の特性
- 組織が参加している業界団体又は組織が属する業界
  - これらの複数の組織が実施している社会的責任に関する活動
  - これらの組織が課す社会的責任に関する規範又は要求事項
- 社会的責任に関連した内部及び外部ステークホルダーの関心事
- 組織の意思決定構造（どの意思決定が中央で実施され、どの意思決定が分散的に実施されているか）及び
- 組織のバリューチェーンと下請業者

組織が活動している状況や組織特性の理解とともに、組織のリーダーの社会的責任に対する現在の理解及び姿勢を把握することも重要である。社会的責任の利益を良く理解することは、社会的責任を組織に統合するのに大いに役立つ。

当該分析は、組織の社会的責任に関する課題及び中核主題の特定をサポートするものになる。また、社会的責任をどのように組織の隅々まで効果的に統合することができるのかを決定するための基盤を提供するだろう。

## 7.3 組織の社会的責任の理解

### 7.3.1 組織の社会的責任の範囲

社会的責任には、第4項の全原則を組織のオペレーションに統合し、関連性があり重要性のある中核主題及び課題に関連した期待を特定し、取り扱う活動などがある。4. では、これらの社会的責任の原則の実践例を提供している。5. では、社会的責任における根本的な2つの実践について述べている。これら2点とは、1点目が組織の社会的責任の認識方法であり、2点目が社会的責任の定義の仕方及びステークホルダーのエンゲージメント方法である。6. では、中核主題及び課題に関する具的なガイダンスを提供している。本項（7.）では、中核主題及び課題を取り扱うための実践を確認し、詳述する。

## 7.3.2 組織における中核主題の関連性及び重要性の決定

### 7.3.2.1 関連性の決定

全ての中核主題（全ての課題ではなく）は、あらゆる組織に対して何らかの関連性がある。中核主題の関連性と重要性の程度は、組織の性質、規模、そして地域によって異なる。

中核主題及び課題の関連性に関する初期レビューでは、広い範囲で可能性のある関連性を把握できる利点がある。関連性リストを最も重要な項目に絞り込む方が相対的に簡単であろう。把握プロセスを始めるにあたって、組織は次のことが実施可能である。

- － 全ての範囲の組織活動をリストアップする
- － 組織の活動及びバリューチェーンや組織が影響を及ぼす範囲内における活動をレビューする（影響圏、バリューチェーン及びサプライチェーンについては、5.1.2 を参照）。サプライヤー及び下請業者の活動は組織の社会的責任を反映することが可能である
- － バリューチェーン内の組織及びその他の主体がこれらの活動を行う際に、どの中核主題及び課題が現れる可能性があるのかを決定する
- － 組織の決定及び活動に基づく持続可能な開発及び社会福祉に対する潜在的影響の範囲を精査する
- － これらの影響に関する責任ある行動についての社会の期待を確認する

組織自身で、社会的責任への社会の期待を理解している可能性はあるが（5.2.3 を参照）、このプロセスにステークホルダーを参画させることで、中核主題及び課題に対する見解が広がるという利点がある場合がある。しかしながら、ステークホルダーが特定しなかったとしても、課題が重要である場合があるということを認識することが重要である。

組織に関連しうる中核主題及び課題を確認する際には、組織は日常的な活動と同様に非常に特定の状況で折に触れて起こる活動の両方を含むことが望ましい。例えば、事務所用の建物を建設したりリースすることは、組織で滅多に起こらない活動である。しかしながら、そのような活動を実施する際には、エネルギー及び水の効率性（中核主題：環境）及び障害者のアクセス（中核主題：人権）といった課題は、社会的責任の重要な検討要素になる可能性がある。

組織は、以前に検討した課題よりもより関連性を持つ中核主題及び課題を特定する可能性がある。人権、消費者保護及び環境管理といった課題で厳しい規制を有する一つの地域ののみで活動している組織は、これらの中核主題は規制によってカバーされておそらく無関係だと確信する可能性がある。しかし、6. の中核主題を精査することで、法的に規制されていないが、組織に直接関連するような課題が明らかになる可能性がある。

準拠法でカバーされる主題及び課題でさえ、法の精神に対応するという事は単純なコンプライアンスを超える活動を含む場合がある。例えば、ある環境規制で大気又は水質汚濁物の排出が特定のレベルで規制されていたとしても、社会的責任を有する組織は、費用対効果に優れた方法で汚染物質の排出を最低レベルにするためのベストプラクティスを実践する可能性がある。

### 7.3.3 重要性の決定

組織が自身の活動に関連した課題の範囲を特定すると、組織はそれらの特定された課題を精査し、組織にとって最も重要である中核主題及び課題を決定するための基準の特定及び開発を実施する。可能性のある基準は次のような項目を含む。

- － 持続可能な発展と社会福祉に対する課題の影響の度合い
- － 課題に対して取り組んだ場合及び取り組まなかった場合の潜在的な結果
- － ステークホルダーの課題に対する関心レベル
- － 活動を実行するのに必要なリソース及び労力との比較に基づく課題に関連した取り組みの潜在的効果
- － 脅威を制御すること及び持続可能な開発に貢献、健康及び社会福祉に貢献する機会を利用することによる安心感

### 7.3.4 中核主題及び課題を解決するための優先順位の確立

中核主題また課題の重要性は、組織がその課題に取り組む際に設定する優先順位と同じではない。組織にとって重要な課題を確定し、その後組織は社会的責任の組織への統合計画や日々の業務に基づき取り組みの優先順位を決定することが望ましい。組織によっては優先順位を確認する際に、ステークホルダーを参画させることが有用な場合もある。

優先順位は、次のような課題や取り組みに与えられる

- － 法及び職業規範に対するコンプライアンスに関連するもの
- － 人権を潜在的に侵害する可能性があるもの
- － 生活を危険にさらす活動に関連するもの
- － 効果が発現するまで長い時間のかかるもの
- － ステークホルダーにとって差し迫った懸念があるもの
- － すぐに解決しなければ、著しいコストがかかる可能性があるもの
- － すぐに準備、導入でき、組織内の社会的責任への取り組みのモチベーションを上げたり関心を高めるのに、役に立つもの

すぐに取り組むことを目的とした優先順位設定に加えて、組織は将来的に実施することが期待される活動に関連した中核主題及び課題に対して高い優先順位を設定することもできる。将来的に実施することが期待される活動とは、ビルの建設、新しい従業員の雇用、下請業者の雇用及び資金調達の活動等である。そして、優先順位に関する検討は、これらの将来的な活動に対する計画の一部を形成することとなる。

組織は、取り組みの優先順位を設定するのに重要と考えられる他の基準についても検討するべきである。これらは組織によって異なる可能性が高い。

社会的責任の組織への統合が開始されれば、取り組みの優先順位の再検討及び更新は価値あるものになる可能性がある。

## 7.4 組織への社会的責任の統合

### 7.4.1 一般

社会的責任の基本的な特性は、組織全体及び組織活動への統合である。これは、社会的責任を既存の組織戦略、システム、活動及びプロセスの重要な一部分とすることを含む。この項では、組織における統合を可能にする方法についてのガイダンスを提供する。

### 7.4.2 社会的責任への組織の方向性の設定

組織のリーダーシップによる声明や取り組み、組織の戦略枠組み（組織の目的、志、及び価値観）は、組織の方向性を設定する。社会的責任が組織の機能で重要な部分となるよう、社会的責任は組織の戦略枠組みに反映されるべきである。この枠組みは、多数の要素で構成されている。

組織の目的もしくは役割が、組織の存在理由である。組織の存在理由は、例えば「沼地を保護する」、「地元の執筆家による最良の本を出版する」、「消費者のためのフェア・マーケットの役に立つ」等である。組織によっては、目的をミッションステートメントという形で表現する。

組織の志は、その組織が将来どのようなようになっているかということである。組織によっては志をビジョンという形で表現する。

組織の価値観、信念、姿勢及び哲学はその組織文化を反映し、形作る。これらの要素は、組織の活動方法及び組織に属す人々の意思決定方法を形作る。

正式に表現、承認されてなくても、倫理又は組織内で受け入れられている姿勢が組織の人々の活動を導く。組織によっては、組織の指導部によって承認された書面化された規範又は倫理を適用するところもある。

組織の戦略は、それが正式に述べられているか否かに関係なく、組織の目的、ビジョン、価値、及び倫理に基づいており、目的を果たすために組織が何をすべきか、どのように活動すべきかをガイドする。

組織は社会的責任を戦略枠組みの不可欠なものにすることによって、組織の方向性を決定づけることもできる。方法には次のようなものがある。

- 組織の活動方法を決定するために社会的責任の重要な一面に関する明確で簡潔な参照を目的又はミッションステートメントに取り入れる。重要な一面とは、社会的責任の原則と課題を含む
- 社会的責任が組織の活動に影響を与える方法を組織の志又はビジョンに含む
- 社会的責任のアプローチとの一貫性の確認及び社会的責任に対してより具体的に言及することによる利点の有無を確認のための組織の価値観又は哲学のレビュー
- 原則と価値観を適切な行動原則へ変換し、組織の社会的責任に対する誓約を特定した行動規範又は倫理規定に採用する。このような規範は、組織戦略の主要な要素として組織内で特定されているものもしくは、専門家又は業界団体にて作成した規範でもよい
- 社会的責任を組織戦略の重要な要素として取り入れる。社会的責任は、組織の経営及び活動のあらゆる点に密接に関連している。社会的責任は、システム、方針、プロセス及び意志決定活動に統合されることが望

ましい。それは、組織の労働慣行、購買慣行、サプライヤーとの折衝方法、組織が活動するコミュニティに関連する姿勢及び慣行、政府との関係及びその他の多くの活動に影響を与える。

- ー 中核主題及び課題への取り組みに関する優先順位を管理可能な目的へと変換する。これは、目標達成のための戦略、プロセス、スケジュールを伴う。目的は、社会的責任を有するという目標に貢献するよう具体的且つ計測可能なものであることが望ましい。当該プロセスを評定するにあたり、ステークホルダーの意見は有益なものになる場合がある。目的を達成する際の予算及び組織のその他の活動に対する影響を含む詳細情報は、目的の設定及び戦略策定において重要な要素になるだろう。

#### 7.4.3 社会的責任に対する関心の向上とコンピテンシーの確立

社会的責任を組織のあらゆる点に統合するには、組織のあらゆるレベルの従業員による誓約と理解を要する。誓約と理解は、組織の頂点から始められることが望ましい。組織の指導部は、組織の方向性を示す上で非常に重要な役割を果たす。従って、組織の活動に対する原則、中核主題、そして社会的責任を組織の指導部が理解するよう努めることが望ましい。社会的責任による組織の利点に関する理解は、組織のリーダーシップの誓約を得るという点で大きな役割を果たす。

社会的責任に関連した組織の取り組みの初期の段階では、関心を高める作業は原則や中核主題及び課題を含む社会的責任の要素に関する理解に焦点が当てられることが望ましい。

組織の全ての従業員及び部署が同等に社会的責任に対して理解を示し受け入れるとは限らない。すべての組織に対して適用可能な唯一の変化を引き起こす方法があるわけではない。組織内に社会的責任の文化を創るには、かなりの時間がかかる場合もあるが、体系的に進め既存の価値及び文化に基づき作りあげることで、最終的に望ましい結果がもたらされるであろう。

社会的責任に基づく実践のための能力を形成するには、ステークホルダーエンゲージメント及び中核主題の応用に関する理解と知識を深めることを目的としたスキルの強化又は開発が必要となる場合がある。組織内の人材の既存の知識とスキルに基づき取り組むことが望ましい。幾つかの課題に対しては、具体的なトレーニングが有用な場合もある。

社会的責任を効果的に統合するに際して、組織は意思決定プロセスの変更及びより大きな自由、権威及び新たな方法及び考えを提案するモチベーションを促進するためのガバナンスの変更の必要性を認識する場合がある。また、組織はパフォーマンスの監視や測定のためのよりよいツールを必要とする場合もある。

#### 7.4.4 社会的責任の組織のシステム及び手順への組み込み

組織に社会的責任を統合する上で最も効果的且つ重要な方法は、組織の意思決定及び実施のためのシステムである統治を通すという方法である。新しい活動などについて意思決定をする際に、組織はこの決定が他者に与える影響を検討することが望ましい。その際、組織はその活動から生じる悪影響を最小限にし、社会や環境に対して有益な影響を最大化する最適な方法を検討することが望ましい。そのような意思決定に際して、この目的を達成するために必要となる資源と計画を検討することが望ましい。

組織は、説明責任、透明性及び倫理的な行動の原則が組織統治及び組織構造に反映されているかを確認することが望ましい。組織は、社会的責任が確実に考慮されているかどうか組織の手順及びプロセスを定期的にレビ

ューすることが望ましい。

組織は自身の社会的責任に取り組むにあたり、従来のマネジメント慣行を適用することが望ましい。計画の立案、強みと弱みの査定、開発戦略、ターゲットの設定、リソースの配分、能力開発及び活動の定期的な調査及び評価は、社会的責任に関連した組織のパフォーマンス向上に利用することができる。継続的改善などのマネジメントプロセスは、この目的に適用することが可能である。

社会的責任の原則や中核主題や課題が組織の様々な部署及びセクションに適用されるような方法を特定するための取り組みを実施することが望ましい。優先順位の高い中核主題及び課題の目的を達成する役割と責任は、組織の各部署やセクションで特定されることが望ましい。

ターゲットを実用的に応用できるものとして、部署又はその他のレベルで、具体的な短期的ターゲットを設定することが望ましい。目標は、明確で、具体的、計測可能なものであり、期限が定められており、現実的であることが望ましい。例えば、組織における公正な操業上の慣行実施を達成する為の具体的なターゲットとしては、下請業者及び債権者に対する迅速な支払いに関する方針（具体的な日程による）の準備及び採用がある。その目標を達成するために多くの手順、複数の人員やグループを要する場合は、具体的に誰が何時までに何を実施すべきかを特定することが望ましい。ターゲットを達成するのに必要なリソースを特定することが望ましい。

組織内の部署又はグループは、活動手順を社会的責任の中核主題及び原則と沿うようレビュー及び改訂を実施することが望ましい。組織内で社会的責任を促進する広範且つ効果的なメカニズムとは、募集、雇用、オリエンテーション、その他の従業員教育及び評価などの人事部の活動に社会的責任の課題を組み込むことである。

社会的責任の組織への統合の進捗具合を監視するには、組織は評価に活用する方法を特定しておくことが望ましい。評価方法としては、定期的なレビュー、ベンチマーキング、ステークホルダーからのフィードバックの獲得、ターゲットに対する測定（7.7.2を参照）、又は組織が特定する他の方法などを含むことができる。

組織における社会的責任活動に対し主要な責任を有する部署（又は、小さい組織の場合には個人）の役割は、その組織で社会的責任をどう見られているかを示している重要なポイントになる場合がある。責任が広報又は対外関係に最も高い優先順位を置くグループに割り当てられている場合、社会的責任は組織のイメージを高めるものとして認識されているがその組織の活動方法を根本的に変えるものではないということを組織の内外の人々に示している可能性がある。社会的責任活動を監視する適切な組織内における場所はその組織の性質と構造に依存するであろうが、一方で組織の社会的責任の統合を促す個人、又は集団の能力にも関連していることが望ましい。

組織の既存の価値と文化は、社会的責任の組織への完全統合をどの程度容易にどのようなペースで実施可能とするかという点で著しい影響を与える場合がある。価値と文化が既に密接に社会的責任に沿っている組織では、統合プロセスは非常に容易なものになるだろう。組織内のある部署では社会的責任の利点を認識せず、変化に対して抵抗する場合もある。長期的な体系立った取り組みが、社会的責任アプローチをこういった部署に統合する上で必要となる場合がある。

また全ての中核主題及び課題について、社会的責任の組織への統合は一度又は同じペースで発生しないことを認識しておくのも重要である。短期的又はある期間で幾つかの社会的責任課題に取り組む計画は、現実的であることが望ましく、組織の能力、利用可能な資源、課題の優先順位を考慮することが望ましい。（7.3.3を参照）

## 7.5 社会的責任に関するコミュニケーション

### 7.5.1 社会的責任に関するコミュニケーションの特性

組織の社会的責任に関するコミュニケーションは、組織の評判及び組織のパフォーマンスに影響する可能性がある。しかし、コミュニケーションを単なる自己宣伝又は広告として扱うべきではない。組織への影響、またその影響への取組みに関する情報は、次の特性を含むことが望ましい。

- － 理解可能なものであるべきである。情報を活用する人が将来的に保有する知識という観点で提供されることが望ましい。使用言語及び構成を含む資料の提供方法の点で、ステークホルダーが入手しやすい形態になっていることが望ましい。特定のグループとのコミュニケーションを計画している場合には、組織はコミュニケーションに関与するグループの文化的、社会的、教育的、経済的背景を検討することが望ましい。それによって、あらゆる資料が意図された受領者にとって適切なものになる
- － 真実であり、正確であるべきである。情報は事実として正確であり、十分な詳細情報を提供することで有用なものとなり、目的に対して適切であるべきである。
- － バランスが取れているべきである。肯定的な情報を提示している場合、組織の活動に対する影響に関する否定的な情報を除外すべきではない。
- － 関連課題に関する全ての重要な情報を含むことが望ましい。重要という用語（3.10）は真実が提示されるのであれば、差し控えるべきでない情報を指している。この点で、組織の決定及び活動がステークホルダーの利害に関する決定及び理解に影響を及ぼすのであれば、情報は重要であると考えられる
- － 適時であることが望ましい。タイミングを逃した情報は誤解を招く恐れがある。情報がカバーしている時期を理解することで、ステークホルダーは組織のパフォーマンスを以前の組織のパフォーマンスと比較することが可能であり、また他の組織のパフォーマンスとさえも比較することができる
- － 適切な範囲で比較可能であること。長期間に渡って組織の影響及び取り組みを比較でき、また類似の他の組織と当該組織の影響と取り組みが比較できるよう情報は提供されるべきである

特定な課題に関する情報は、関係するステークホルダーにとって利用可能な状態になっていることが望ましい。関係するステークホルダーは、それぞれの課題で異なる。幾つかの課題については組織のより広範な影響を考慮に入れることが望ましく、広い範囲のステークホルダーとのコミュニケーションが重要になる。

### 7.5.2 社会的責任におけるコミュニケーションの役割

社会的責任に関する多くの実行活動は、内外でのなんらかのコミュニケーションを含む。コミュニケーションは社会的責任で多くの異なる機能を果たす場合がある。その機能には、次のようなものがある。

- － 説明責任と透明性を示す
- － 社会的責任に関連した情報開示を目的とした法的もしくは他の要求事項に取り組む
- － 組織が社会的責任への確約に対してどのように適合しているかを示す、ステークホルダー及び一般の社会の期待にどのように応じているかを示す

- － 社会的責任に関する戦略、目的計画、パフォーマンス及び困難な課題への認識を組織内で高める
- － 組織の活動、製品、サービス及び他の活動の影響に関する情報を提供する
- － 従業員及び他者の関与及びモチベーションの向上を支援し、社会的責任における組織活動をサポートする
- － 同業組織間でのベンチマーキングを促進する、これは社会的責任に関するパフォーマンスの改善を促す場合がある
- － ステークホルダーとの対話及びステークホルダーの関与を支援する
- － 組織におけるステークホルダーの信用及び自信を確立するために責任ある行動、開放性、一貫性及び説明責任を果たし組織の評判を高める

### 7.5.3 社会的責任に関する組織のパフォーマンスに関するコミュニケーション

多くの組織は、定期的にメンバー、株主、又は一般大衆に対して何らかの形で報告書を作成している。組織によっては、以前の報告書作成以来の期間に関する組織活動に関する簡潔で短い報告書をメンバーや他の利害のある団体に対して提供している。

多くの管轄区域では、多くの組織は、年次で財務報告書を提出することが法的に義務づけられている。このような報告書の配布に関する要件は組織の性質と規模によって異なる。

説明責任を果たすため、組織は適切な間隔で社会的責任に関連した著しい影響を関係するステークホルダーに対して報告することが望ましい。

社会的責任行動を実施することを確約し、社会的責任に関する定期的な報告書を作成する組織が増えている。この報告書は、サステナビリティ報告書又はステークホルダー報告書と呼ばれることがある。ある組織では、環境、又は健康、安全、環境に関する報告書を作成している。このような報告書を作成しているのは、多くが相対的に大規模な企業であるが、非常に小さい組織が社会的責任に関するレポートを作成することもある。報告書によっては、ハードコピーで作成されたりウェブベースであったり、又は両方を使用しているものもある。報告書によっては、別のドキュメントとして作成されている場合もあれば年次報告書の一部として作成される場合もある。産業部門協会によっては報告書の作成を強く推奨している。

国によっては、特定の組織、典型的には大企業、政府機関といった組織は、サステナビリティ報告書や環境報告書のような非財務報告書の作成が法的に義務づけられている。

特に大企業では、いくつかの異なる社会的責任に関する報告書を作成している。ある報告書では、組織全体の活動をカバーし、より小規模な報告書で特定地域又は事業所の活動をカバーしていることもある。コミュニティグループは、より小規模で地域で具体化されている報告書を組織全体の報告書よりも有用であると考えている。

社会的責任に関する報告書を公表することは組織の社会的責任における活動で大切な一面である。報告書の範囲と規模は、組織の規模と性質に基づき適切であることが望ましくそのような報告に関する組織の経験を反映したものであることが望ましい。場合によっては、限られた項目だけをカバーした報告書から作成を開始し、範囲を拡大できる十分なデータ及び経験を得るにつれて、その次の年以降に範囲を拡大した報告書を作成する。

社会的責任報告書は、組織の目的と組織に関連し、重要である中核主題に関する実績を含んでいることが望ましい。達成したこと、不足している点及び不足点への取り組みを含め、報告書は社会的責任のパフォーマンス

に関する公正且つ完全な状況を提供することが望ましい。また、報告書に掲載されている課題についてどのような経緯での掲載を組織で決定したかに関する詳細な情報を含むことが望ましい。

社会的責任の報告に関して、世界レベル、国レベルまた/及びセクターに特化したレベルでガイダンスを提供することを目的とした多くのイニシアチブがある（7.8、附属書 A 参照）。

## 7.6 社会的責任に関する信頼性の向上

### 7.6.1 社会的責任に関する報告書や主張の信頼性の向上

組織によっては、社会的責任に関する報告書や主張の信頼性を高める取り組みを実施している。通常、時間が経過するにつれて、報告書の比較が可能になりまた同業組織の報告書と比較することも可能となり、社会的責任報告書の信頼性は高まる。ある項目がなぜ除外されたかについて報告書に端的な説明を入れることは、組織がすべての重要項目をカバーしようと取り組んだことを示すことができるということである。

法的に要求されている財務報告書などとは異なり社会的責任報告書には基準がないため、組織によっては責任ある厳格な方法で報告書を作成したことを示す取り組みを実施している。社会的責任報告書のデータと情報の信頼性を高めるために、組織によってはそのデータと情報の精度をチェックするために信頼すべき情報源をたどる検証プロセスを実施していることもある。組織内外の報告書準備のプロセスから独立した個人又は複数の個人が通常この検証プロセスを実施する。検証を証明する記述が報告書の一部となる。通常はエンジニア又は経営コンサルタント会社のような専門的な保証監査を実施する人員が、組織の公的報告書に関する結論を作成する。これらの結論は、報告書の情報又はプロセスと関係させることが可能である。

組織によっては、**重要な**（3.10）課題を報告書に反映する決定、ステークホルダーニーズへの対応及び取り組んだ課題の網羅という要素を含んだ社会的責任報告書に関するプロセスを踏む場合もある。このようなレビューにおけるステークホルダーグループの活用は、ステークホルダーからの意見が組織の社会的責任及びその報告活動の改善に結びつく価値あるものであると組織が認識してからより広がりつつある。

信頼性を高める他の方法は、透明性を高めるために追加の手順を踏むことである。同じ種類の情報提供、他者が簡単に確認できる形で情報を提供することにより、信頼性を高めることができる。例えば、実績を単に統計として報告する代わりに、情報源の詳細と統計作成に使われたプロセスの詳細を確認できるようにすることも可能である。組織は、全てのサプライヤー又はパートナーのその事業内容及び/又は名称と住所を明らかにすることにより、組織のバリューチェーンに関する主張の信頼性を高める事ができる。

報告書の信頼性をさらに高める手段として、外部組織の報告要件を全て満足していることを報告する組織もある。

多くの製品には、製品そのもの、又は生産した組織の環境及び社会的観点からの主張を含む。主張の信頼性を高めるため、組織によっては、エコラベル、認証、又はライフサイクル評価、監査又は他の基準に基づく評価を実施する組織によるその他の承認を獲得する。

### 7.6.2 社会的責任に関する組織の信頼性の向上

組織が信頼性を構築する方法は様々である。一つは、ステークホルダーエンゲージメントである。ステークホルダーとの対話は、団体の関心と意志が理解されているという信頼性を向上させる一つの手段である。対話は信用を構築し、故に信頼性を向上させることが可能となる。対話は間違った印象を修正する方法を提供する。ステークホルダーエンゲージメントは、組織のパフォーマンスに関する主張の検証にステークホルダーを参画させる基礎とすることができる。定期的に組織のパフォーマンスのレビューもしくは監視を実施できるような

手配をステークホルダーに対して実施することが可能である。

特定の課題に関する信頼性は、特定の認証制度へ参加することにより高めることができる。製品の安全性の認証、又は環境影響とその他の社会的責任に関連する点に関する製品又はプロセスを認証するためのイニシアチブが開発されている。そのような制度は、それ自体が信頼性のあるものでなければならない。いかなる「認証者」も、真に独立性を有していなければならない。これには認証者が規則に基づいたプロセスを踏み、利害対立に対処する効果的なシステムを作らなければならない。状況によっては、組織は信頼性を得るために独立した団体を参画させる。例として、信頼性が高いと考えられる人員による諮問委員会又はレビュー委員会の創設がある。

組織は、それぞれのコミュニティで社会的に責任のある行動の確立又は促進を実施するために、同業者から成る協会に参加することがある。これらの協会のメンバーであることは、社会的責任に関する組織の主張に関する信頼性を高めるもう一つの手段である。

## 7.7 社会的責任に関する組織の活動及び実践のレビューと改善

### 7.7.1 一般

社会的責任に関する効果的なパフォーマンスは、組織の主要なイニシアチブと同じく、実施された活動、進捗、特定された目標の達成、使用されたリソース及びその他の組織の取り組みに関する慎重な監視、評価及びレビューに部分的に依存する。

社会的責任に関連した活動の継続的な監視又は観察の主な目的は、活動が意図していたように進行しているか、又はあらゆる危機や異常な出来事を特定し実施方法の微小な軌道修正をするためである。

パフォーマンスの定期的レビューは、社会的責任における進歩を確認し、プログラムの焦点がぶれないようにし、変化の必要な点を特定し、パフォーマンスの向上に貢献する。ステークホルダーは、社会的責任に関する組織のパフォーマンスをレビューするのに重要な役割を果たすことができる。

既存のパフォーマンスをレビューすることに加えて、社会的責任に関する条件や予測の変更及び社会的責任への取り組みを増やすための新たな機会の模索を並行して行うことが望ましい。この項では、組織が社会的責任に関するパフォーマンスの監視、レビュー、改善に使用できるいくつかのテクニックを確認する。

### 7.7.2 社会的責任に関する活動の監視

社会的責任が効果的且つ効率的に組織のあらゆる部分で実施がされているという自信を持つには、中核主題及び課題に関する現行のパフォーマンスの監視が重要である。この取り組みの度合いは、カバーされる中核主題の範囲、組織の規模、又は他の要素によって無論異なる。

監視されるべき活動を決定するには、組織は重要性が高いものに焦点を当て、監視結果が理解しやすいもので、信頼性があり、時機を得たものであり、ステークホルダーの関心に応えるものであることが望ましい。他のパフォーマンス管理と同様に、監視の実施方法及びフィードバックの性質及び程度が、労働者の高い基準の維持及び改善の実施という点で重要な影響を持つ。

社会的責任のパフォーマンスの監視方法は、定期的審査、ベンチマーキング、ステークホルダーからのフィードバックの獲得等、数異なる方法が多く存在する。一般的な方法の一つに指標に基づく測定がある。指標はパ

パフォーマンスの具体的な局面を測定する。それは、長期間にわたるプロジェクトの目的達成の監視又は評価に使用される。例えば、組織に消費電力を抑える目的がある場合、その目的達成の進捗を表す指標は電気代ということになる。3カ月毎に請求書を確認することで、組織は消費電力の増減が分かる。そして数年間にわたる請求書の比較で、組織は季節パターンによる消費電力の変化を確認することが可能となるだろう。

指標は、社会的責任活動を構成する活動ごとに監視することが困難過ぎる又はコストがかかりすぎるときに、使用される。例えば、小規模組織の場合、エネルギー効率を計る指標は、夜間にコンピューターの電源を落とす割合や、エネルギーの節約が可能なコンピューターの比率になる。この指標はすべてのエネルギー効率プログラムのパフォーマンスの代表と考えられる。より大規模もしくは複雑な組織では、多くのエネルギー効率を計る様々な指標を持つことが可能である。

社会的責任に対する組織の取組み価値を上げるには、パフォーマンスを監視する指標が有効なものであること、すなわち、測定することを意図していたものを実際に測定するべきである。測定結果がパフォーマンスの明確な実態を表している。そうでなければ、その結果は役に立たない可能性があるという自身を持つ事が重要である。例えば、特定の課題に対するコミュニティの関心度を測定するものとして規定のコミュニティ アンケート フォームの数を利用するとは誤りであるかもしれない。乏しい結果、すなわち、わずかな結果しか得られなかったというのは、関心度が低いか、アンケートフォーム又はアンケートの仕方が適切でなかったということになる。

また、指標は次のようであることが望ましい。

- － 有益である - ステークホルダーが望む種類の情報が提供されているという点が容易に理解可能であること
- － 実用的である - 時系列且つ地域間で条件が比較可能であり、そして入手可能なデータを使って容易に監視可能であること
- － 信用できる - コミュニティから有効なものと認められ、論理的且つ科学的に防御可能であること
- － 信頼できること - 時間、地域、グループ内での変化に対する感度を有するが、測定における可変性に制約されないこと

指標の選択及び使用に関するさらなる詳細は、社会的責任と持続性に関する多くの参考資料から入手可能である。

定量的な結果をもたらす指標は相対的に分かりやすいものであるが、それが社会的責任の全ての点に相当であるとは限らない。人権の領域では、例えば公正に扱われているかどうか人々の視点が、差別に対する定量的な指標よりも意味をなす場合がある。社会的責任が汚染を抑える、苦情に応じる等の測定可能な特定の活動以上のものであると認識することが重要である。社会的責任は、価値観、社会的責任原則の適用、姿勢に基づいている。そのため、監視はインタビュー、観察及び行動や関与の評価といった主観的なアプローチに関わる。

### 7.7.3 組織の社会的責任に対するパフォーマンス及び進歩に関するレビュー

社会的責任に関する活動の日常的な監視及びモニタリングに加えて、社会的責任に関するターゲット及び目的に対する活動状況の確認、プログラムや手順における潜在的变化を特定するための定期的なレビューを行うことが望ましい。

これらのレビューは、進捗や目的達成を測定することを目的として社会的責任に関する一連の中核主題に対する業績指標と過去のレビュー結果との比較を含んでいる。またこれらのレビューは、測定することがそれほど簡易ではない社会的責任への姿勢、社会的責任の組織への統合、原則、価値観に関するステートメント及び慣行の遵守等の精査を含むことが望ましい。

ステークホルダーの役割はそのようなレビューで重要な要素になる可能性がある。ステークホルダーによる情報には、彼らがどう組織の社会的責任プログラムによる特定の達成事項を捉えているかを理解できるだけでなく、組織の社会的責任に対する全体的な取組みをどう捉えているかを理解することができる。また、ステークホルダーは、より広範なコミュニティにおける期待と姿勢の変化に組織を調和させることができる。

定期的レビューにおける質問は次のようなものが含まれる

－目的は当初考えていたとおり達成されたか？

－戦略とプロセスは目的に合致していたか？

－何が成功したか、またその理由は何か？何が成功しなかったか、またそれは何故か？

－目的は適切だったか？

－何かより良くできた可能性のある事項はあるか？

レビュー結果に基づいて、組織は欠点を改善し社会的責任に関するパフォーマンスの向上をもたらすためのプログラムにおける変更事項を特定することが望ましい。

#### 7.7.4 データ、情報収集及び情報管理における信頼性の向上

政府、他の組織又は公衆へのパフォーマンス・データの報告、機密情報を含むデータベースのメンテナンスに関する責任を有する組織は、詳細な監査及びシステムレビューを通じて自身のデータ収集及び管理システムに対する自信を高めることが可能である。そのようなレビュー又は監査には次の目的がある。

－ 組織から他者に提供しているデータが正確であるという自信の組織への付与

－ データ及び情報の信用性の向上

－ データのセキュリティ及びプライバシーを保護するためのシステムの信頼性の確認

温室効果ガスや汚染物質の排出データの公開、環境ライセンスや許可証の条件、資金提供団体及び監視部署に対するプログラム・データ提供の要求事項、金融、医学又はプライバシーデータといった個人情報保護に関する懸念に関する法的又はその他の要求事項を通じて、このような詳細なレビューは促進される可能性がある。

そのようなレビューの一部分として、組織内外の個人又はグループは、データの収集、記録、保存、使用方法を検討することが望ましい。レビューを通じて、エラーによるデータの汚染及び権限を有しない個人によるデータアクセスなどをもたらす可能性のあるデータ収集及び管理に関する脆弱性を特定するのに役立つ。そして、レビューの結果は、組織のシステムを強化し改善するのに役立つ。

### 7.7.5 パフォーマンスの向上

定期的もしくは適切な間隔で実施されるレビューに基づき、組織は社会的責任のパフォーマンスの向上を高める方法を検討することが望ましい。これらの改善は、より大きく達成することを目的として条件及び志の変更を反映したターゲット及び目的の修正を含むことがある。例えば、事務用品を購入するにあたりグリーン購入プログラムを導入した組織が、より多くの品揃え、また他の組織に当該プログラムの拡張を目標とすることなどがある。社会的責任に関する活動に対する追加的又は異なるリソースを供給することは検討すべき課題である。また改善とは、新しく特定された機会を利用するためのプログラム又は活動を含む。

レビューにおけるステークホルダーによる見解は、社会的責任における活動のパフォーマンス改善を目的とした新たな機会や変化する期待の特定に役立つだろう。

組織の目標と目的を実現させることを促進する為に、組織によっては社会的責任に関する特定の目的の達成に関する事項を重役とマネージャーによる年次又は定期的な実績レビューに取り入れることもある。当該ステップは、組織が社会的責任への活動に大きく誓約している意図があることを強調する。

### 7.8 社会的責任に関するイニシアチブの選択

多くの政府と民間企業は、他者がより社会的責任を有するよう奨励及びサポートを実施するための自発的なプログラムを策定している。これらは、社会的責任に対する自発的なイニシアチブであると考えられることができる。イニシアチブには様々なものがある。それは、原則を謳う、又は一つ又は二つ以上の中核主題及び課題を謳う、又は実施における慣行を謳ったものもある。また、イニシアチブはツール、実用的なガイドライン、バリューステートメント又は他のメカニズムといった実用的なサポートを提供することもある。

社会的責任を実施する際に一つ又は二つ以上の社会的責任イニシアチブへの参加が有用な場合もある。参加を通じて、いずれにせよ組織内で他者からのサポートを得るなどの具体的な取り組みにつながるだろう。イニシアチブへの参加は、組織がイニシアチブに伴うツール又は実用的なガイドラインの活用を始めた時に、特に価値のあるものとなる。組織は、認証又はラベルなどの何らかの形の認識を求めイニシアチブを利用する場合もある。イニシアチブによっては、特定の慣行又は課題におけるパフォーマンス又は遵守の公的な認知をもたらす信頼できる基盤として広く認識されているものもある。これらのイニシアチブの実用的なガイダンスは、自己評価ツールから第三者の検証というように様々である。

イニシアチブの付加価値を検討するにあたり、次の質問を検討してもよい。

- － 私たちには、イニシアチブが扱っている又はサポートしている統合すべき課題を有しているか？
- － 私たちには、イニシアチブが提供しうる重要な情報、ガイドライン又はツールが欠落していないか？
- － 私たちは、イニシアチブが取り扱っている特定のステークホルダーグループと接触するためのサポートは必要か？
- － イニシアチブは、私たちの組織タイプを意図して作られているか？ また地元又は地域の観点から関連があるか？

これらの質問に回答するためのイニシアチブの特定及び選択を実施するにあたり、組織は最初に次を検討することが望ましい。

- － イニシアチブの目的（例：一つ又は二つ以上の中核主題又は課題に関する具体的なガイダンス、グッドプラクティス、報告のためのガイダンス、実用的な実行ツール又は検証における情報評価）

- － イニシアチブの適用範囲（例：世界的，地域的，又は地元の活動への適用，特定セクター又は全てのセクター，大規模又は小規模組織，特定のステークホルダーグループ）

二つ目のステップでは，組織はイニシアチブの関連性を特定する。検討する価値のある要素は次のようなものである。

- － イニシアチブが4. で言及される原則と一貫性があるか否か（例えば，「社会的責任に適用可能な国際的に認証された規範によりガイドされている」）
- － イニシアチブ及び/又はツールの開発を実施又はサポートした組織又は集団の評判
- － イニシアチブの開発や実行プロセスの性質（例えば，イニシアチブが多くのステークホルダーを通じて開発及び/又は実行されるか，透明性があるか，開放性があるか，先進国，発展途上国の参加者が利用しやすいプロセスか否か）
- － イニシアチブへのアクセスのしやすさ（例えば，イニシアチブに参加するために費用がかかるか否か）

これらの要素は評価するのが難しい場合がある。ゆえに，組織は二つ以上の視点を持つ事が望ましい。

- － 「市場」により広く普及しているイニシアチブは，関連性を示している場合がある。しかしながら，それほど厳しい要求事項がないという可能性もある。対照的に，新規のそれほど普及していないイニシアチブは，より革新的で取組みがいのあるものである可能性がある。
- － 無料で利用できるイニシアチブは魅力的であるかもしれないが，有料のイニシアチブは常に更新されており長期的にはより価値あるものである可能性がある。

イニシアチブに参加するには，組織それぞれに合ったアプローチをしばしば必要とする。実用的なツールの統合に関しても同様である。基準に合ったイニシアチブは興味が薄れる可能性がある。イニシアチブの定期的なレビューが必要であろう。

イニシアチブの概観は，附属書 A における表「社会的責任に関連したイニシアチブとツールに関する参考文書」に記載されている。また，この附属書には，イニシアチブの概要と管理している組織の簡単な説明が含まれる。

## 附属書 A 社会的責任イニシアチブ

注記：WD4.2 提出の際、この附属書はまだ IDTF によって取りまとめられているところであった。附属書案は、別途回付され、入手可能となる。

## 参考文献

### ISO Documents

- [103] ISO/IEC 51:1999, *Safety aspects – Guidelines for their inclusion in standards*
- [104] ISO 9000:2005, *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*
- [105] ISO 9001:2000, *Quality management systems – Requirements*
- [106] ISO 9004:2000, *Quality management systems – Guidelines for performance improvements*
- [107] ISO 19011:2002, *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*
- [108] ISO 22000:2005, *Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain*
- [109] ISO 14020:2000, *Environmental labels and declarations – General principles.*
- [110] ISO 14021:1999, *Environmental labels and declarations – Self-declared environmental claims.*
- [111] ISO 14024:1999, *Environmental labels and declarations – Type I environmental labeling – Principles and procedures.*
- [112] ISO 14025:2006, *Environmental labels and declarations – Type III environmental declarations – Principles and procedures.*
- [114] ISO 10001, *Quality Management: Customer Satisfaction--Guidelines for Codes of Conduct.*
- [115] ISO 10002, *Quality Management: Customer Satisfaction--Guidelines for Complaints Handling.*
- [116] ISO 10003, *Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations.*
- [119] ISO 27001, *Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements.*

### Authoritative international instruments

- [1] United Nations (UN) Conference on Trade and Development (UNCTAD): *Guidance on Good Practices in Corporate Governance Disclosure.* 2006
- [2] Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD): *OECD Principles of Corporate Governance.* 2004
- [3] United Nations (UN): *Universal Declaration on Human Rights.* 1948
- [4] United Nations (UN): *International Covenant on Civil and Political Rights.* 1966
- [5] United Nations (UN): *International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights.* 1966

- [6] United Nations (UN): Second Optional Protocol to the International Covenant 3283 on Civil and Political Rights, aiming at the abolition of the death penalty. 1989
- [7] United Nations (UN): International Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination. 1965
- [8] United Nations (UN): Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women. 1979
- [9] United Nations (UN): Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment. 1984
- [10] United Nations (UN): Convention on the Rights of the Child. 1989
- [11] United Nations (UN): Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child on the involvement of children in armed conflict. 2000
- [12] United Nations (UN): Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child on the sale of children, child prostitution and child pornography. 2000
- [13] United Nations (UN): International Convention on the Protection of the Rights of All Migrant Workers and Members of Their Families. 1990
- [14] International Labour Organization (ILO): Migration for Employment Convention (Revised) (No. 97) 1949
- [15] International Labour Organization (ILO): Migrant Workers (Supplementary Provisions) Convention (No. 143). 1975
- [16] International Labour Organization (ILO): Migrant Workers Recommendation (No.151). 1975
- [17] United Nations (UN): International Convention for the Protection of All Persons from Enforced Disappearance. 2006
- [18] United Nations (UN): Convention on the Rights of Persons with Disabilities. 2006
- [19] The Geneva Convention relative to the Treatment of Prisoners of War and the Geneva Convention relative to the Protection of Civilian Persons in Time of War. 1949
- [20] United Nations (UN): United Nations Declaration on the Rights of Indigenous Peoples. 2007
- [21] International Labour Organization (ILO): Indigenous and Tribal Peoples Convention (No. 169). 1989
- [22] United Nations (UN): Declaration on the Rights of Persons Belonging to National or Ethnic, Religious and Linguistic Minorities. 1992
- [23] United Nations (UN): Declaration on the Elimination of All Forms of Intolerance and of Discrimination Based on Religion or Belief. 1981
- [24] United Nations (UN): Durban Declaration from the World Conference against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance. 2006.
- [25] United Nations (UN): Declaration of Commitment on HIV/AIDS. 2001
- [26] International Labour Organization (ILO): ILO Code of practice on HIV/AIDS and the world of work. 2006

- [27] International Labour Organization (ILO): Declaration of Fundamental Principles and Rights at Work. 1998
- [28] International Labour Organization (ILO): Freedom of Association and Protection of the Right to Organise Convention (No. 87). 1948
- [29] International Labour Organization (ILO): Right to Organise and Collective Bargaining Convention (No.98). 1949
- [30] International Labour Organization (ILO): Forced Labour Convention (No. 29). 1930
- [31] International Labour Organization (ILO): Abolition of Forced Labour Convention (No. 105). 1957
- [32] International Labour Organization (ILO): Minimum Age Convention (No. 138). 1973
- [33] International Labour Organization (ILO): Minimum Age Recommendation (No. 146). 1973
- [34] International Labour Organization (ILO): Worst Forms of Child Labour Convention (No. 82) 1999
- [35] International Labour Organization (ILO): Worst Forms of Child Labour Recommendation (No. 190). 1999
- [36] International Labour Organization (ILO): Equal Remuneration Convention (No. 100). 1951
- [37] International Labour Organization (ILO): Equal Remuneration Recommendation (No. 90). 1951
- [38] International Labour Organization (ILO): Discrimination (Employment and Occupation) Convention (No.111). 1958
- [39] International Labour Organization (ILO): ILO Constitution (including Declaration of Philadelphia). 1944
- [40] International Labour Organization (ILO): Employment Relationship Recommendation. 2006
- [41] International Labour Organization (ILO): Termination of Employment Convention (No. 158). 1982
- [42] International Labour Organization (ILO): Termination of Employment Recommendation (No. 166). 1982
- [43] International Labour Organization (ILO): Vocational Rehabilitation and Employment (Disabled Persons) Convention (No. 159). 1983
- [44] International Labour Organization (ILO): Vocational Rehabilitation and Employment (Disabled Persons) Recommendation (No. 168). 1983
- [45] International Labour Organization (ILO): Vocational Rehabilitation (Disabled) Recommendation (No. 99). 1955
- [46] International Labour Organization (ILO): Private Employment Agencies Convention (No. 181). 1997
- [47] International Labour Organization (ILO): Private Employment Agencies Recommendation (No. 188). 1997

- [48] International Labour Organization (ILO): ILO Tripartite Declaration 3360 of Principles Concerning Multinational Enterprises and Social Policy. Third Edition. 2001
- [49] International Labour Organization (ILO): Minimum Wage Fixing Convention (No. 131). 1970
- [50] International Labour Organization (ILO): Minimum Wage Fixing Recommendation (No. 135). 1970
- [51] International Labour Organization (ILO): Protection of Wages Convention (No. 95). 1949
- [52] International Labour Organization (ILO): Protection of Wages Recommendation (No. 85). 1949
- [53] International Labour Organization (ILO): Protection of Workers' Claims (Employer's Insolvency) Convention (No. 173). 1992
- [54] International Labour Organization (ILO): Hours of Work (Industry) Convention (No. 1). 1919
- [55] International Labour Organization (ILO): Forty-Hour Week Convention (No. 30). 1935
- [56] International Labour Organization (ILO): Reduction of Hours of Work Recommendation (No. 116). 1962
- [57] International Labour Organization (ILO): Night Work Convention (No. 171). 1990
- [58] International Labour Organization (ILO): Night Work Recommendation (No. 178). 1990
- [59] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Industry) Convention (No. 14). 1921
- [60] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Commerce and Offices) Convention (No. 106). 1957
- [61] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Commerce and Offices) Recommendation (No. 103). 1957
- [62] International Labour Organization (ILO): Holidays with Pay Convention (No. 52). 1936
- [63] International Labour Organization (ILO): Holidays with Pay Recommendation (No. 47). 1936
- [64] International Labour Organization (ILO): ILO Occupational Health and Safety Guidelines. 2001
- [65] International Labour Organization (ILO): Occupational Safety and Health Convention (No. 155). 1981
- [66] International Labour Organization (ILO): Protocol of 2002 to the Occupational Safety and Health Convention (No. 155). 1981
- [67] International Labour Organization (ILO): Occupational Safety and Health Recommendation (No. 164). 1981
- [68] International Labour Organization (ILO): Occupational Health Services Convention (No. 161). 1985

- [69] International Labour Organization (ILO): Occupational Health Services 3397 Recommendation (No. 171). 1985
- [70] International Labour Organization (ILO): Chemicals Convention (No. 170). 1990
- [71] International Labour Organization (ILO): Chemicals Recommendation (No. 177). 1990
- [72] International Labour Organization (ILO): Safety and Health in Agriculture Convention (No. 184). 2001
- [73] International Labour Organization (ILO): Safety and Health in Agriculture Recommendation (No. 192). 2001
- [74] International Labour Organization (ILO): Protection of Workers' Health Recommendation (No. 97). 1953
- [75] International Labour Organization (ILO): Welfare Facilities Recommendation (No. 102). 1956
- [76] International Labour Organization (ILO): Social Security (Minimum Standards) Convention (No. 102) (Part VIII, Articles 46-52). 1952
- [77] International Labour Organization (ILO): Maternity Protection Convention (No. 183). 2000
- [78] International Labour Organization (ILO): Maternity Protection Recommendation (No. 191). 2000
- [79] International Labour Organization (ILO): Workers' Representatives Convention (No. 135). 1971
- [80] International Labour Organization (ILO): Communications within the Undertaking Recommendation (No. 129). 1967
- [81] International Labour Organization (ILO): Examination of Grievances Recommendation (No. 130). 1967
- [82] International Labour Organization (ILO): Human Development and employment promotion [83]  
International Labour Organization (ILO): Workers with Family Responsibilities Convention, 1981 (No. 156)
- [84] International Labour Organization (ILO): Workers with Family Responsibilities Recommendation (No. 165). 1981
- [85] International Labour Organization (ILO): Maternity Protection Recommendation (No. 191). 2000
- [86] International Labour Organization (ILO): Older Workers Recommendation, (No. 162). 1980
- [87] International Labour Organization (ILO): Human Resources Development Convention (No. 142). 1975
- [88] International Labour Organization (ILO): Human Resources Development Recommendation (No. 195). 2004
- [89] International Labour Organization (ILO): Part-Time Work Convention (No. 175). 1994

- [90] International Labour Organization (ILO): Part-Time Work Recommendation 3434 (No. 182), 1994
- [91] International Labour Organization (ILO): Paid Educational Leave Convention (No. 140). 1974
- [92] United Nations Conference on Environment and Development: Rio Declaration on Environment and Development. 1992
- [93] United Nations Environment Programme (UNEP): Montreal Protocol on Substances that Deplete the Ozone Layer. 1987
- [94] United Nations Environment Programme (UNEP): Stockholm Convention on Persistent Organic Pollutants (POPs). 2001
- [95] United Nations (UN), United Nations Environment Programme (UNEP), Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO): Rotterdam Convention on the Prior Informed Consent (PIC) Procedure for Certain Hazardous Chemicals and Pesticides in International Trade. 2004
- [96] Intergovernmental Panel on Climate Change: Fourth Assessment Report; Climate Change 2007: Synthesis Report (Summary for Policymakers). 2007
- [97] United Nations: Kyoto Protocol to the UN Framework Convention on Climate Change. 1997
- [98] Millennium Ecosystem Assessment. 2005
- [99] United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on Biological Diversity. 1992
- [100] United Nations (UN): United Nations Guidelines for Consumer Protection, UN Doc. No.A/C.2/54/L.24. 1999
- [101] Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD): OECD Guidelines for Multinational Enterprises: Review. 2000
- [102] Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD): OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce. 1999
- [113] Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD): OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress. 2007
- [117] Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD): OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data. 2002
- [118] Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD): OECD Guidelines for the Security of Information Systems and Networks: Towards a culture of security. 2002
- [120] United Nations (UN): The United Nations Millennium Declaration, General Assembly resolution 55/2 of 8 September 2000. 2000
- [121] United Nations (UN): World Summit for Social Development. Report of the World Summit for Social Development. Document A/CONF. 166/9, 1995. Copenhagen Declaration on Social Development. 1995
- [122] United Nations (UN): Report of the World Summit on Sustainable Development, Johannesburg, South Africa, 26 August - 4 September 2002. 2002

[123] United Nations (UN) Educational, Scientific and Cultural Organization 3474 (UNESCO):  
Declaration against the intentional destruction of cultural heritage. 2003

## 索引

注記：起草委員会は、索引がISO 26000の実用性を高めるであろうと考えており、それは最終文書に含まれるべきものであると考えている。これは、プロセスの終わりで取り組まれるものである。