

サステナビリティ経営の戦略法務第5回

- EUの企業サステナビリティ・デューデリジェンス指令（CSDDD）のアップデート(4) -

企業法務 & ヨーロッパ & 環境法ニュースレター

2024年9月13日号

執筆者:

渡邊 純子

j.watanabe@nishimura.com

藤井 康次郎

k.fujii@nishimura.com

閻 佳悦

k.yan@nishimura.com

本ニュースレターでは、2024年7月25日に発効した、一定の要件を満たすEU域内外の企業に対して人権・環境デューデリジェンスの実施を義務付けるEUの企業サステナビリティ・デューデリジェンス指令（CSDDD（Corporate Sustainability Due Diligence Directive））¹について、苦情処理制度の設置とモニタリングをテーマに、前回までの連載回²に引き続き概説します。

I 苦情処理制度及び通知制度の整備

1. 苦情処理制度

(1) 国連のビジネスと人権に関する指導原則上の各要件に沿った対応の見直しが急務

本指令の適用対象企業（以下「対象企業」といいます。）は、以下の個人又は団体が、自社、自社の子会社又は活動の連鎖上のビジネスパートナーの事業に関する実際の又は潜在的な負の影響に対して正当な懸念を有する場合に、これらの者が苦情を申し立てることができる制度（以下「苦情処理制度」といいます。）を整備しなければならないとされています。

- | |
|--|
| (a) 負の影響を実際に受けている又は受ける可能性があると感じる合理的な根拠を持つ自然人、法人又は彼らを正当に代表する市民社会組織等 |
| (b) 問題となる活動の連鎖上で働く労働者を代表する労働組合又は労働者代表 |
| (c) 環境への負の影響が苦情の対象となる場合、関連分野で活動し経験を有する市民社会組織 |

苦情処理制度は、公正で、公的に利用可能で、アクセス可能であり、予測可能かつ透明性を確保したもの

¹ Directive (EU) 2024/1760 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 on corporate sustainability due diligence and amending Directive (EU) 2019/1937 and Regulation (EU) 2023/2859 Text with EEA relevance, OJ L 2024/1760, 5.7.2024 ("CSDDD"), available at <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ%3AL_202401760>.

² [サステナビリティ経営の戦略法務 第2回 -EUの企業サステナビリティ・デューデリジェンス指令（CSDDD）案のアップデート（1）-（2024年5月14日号）](#)、[第3回 -EUの企業サステナビリティ・デューデリジェンス指令（CSDDD）案のアップデート\(2\)-（2024年5月30日号）](#)、[第4回 -EUの企業サステナビリティ・デューデリジェンス指令（CSDDD）のアップデート（3）-（2024年9月2日号）](#)。

としなければならない、これは、対象企業が、苦情に根拠があるか否かを検討するプロセスや、それに関連する労働組合又は労働者代表に対して通知するプロセスを含むものとされています。そして、本指令の前文では、これらの要件は、**国連のビジネスと人権に関する指導原則（以下「指導原則」といいます。）31に即して理解されるべきであることが明記**されています。

弊職らの経験上、これまでは、多くの日本企業において、指導原則31の各要件を全て満たす苦情処理制度の設置が未了の状況であることを認識しています。会社のウェブサイト等を通じて第三者からの通報が可能な体制としている企業でも、指導原則31の各要件に合致することを正確に検証している又は全ての要件を満たしているケースは少ない状況でした。例えば、予測可能性の要件に関し、苦情処理制度の利用者に対して各審査段階における所要期間の目安等を含む手続の全体像を明示している例や、透明性の要件に関し、利用者全体に苦情処理制度の運用状況等に関する十分な情報を提供している例は未だ少ないと思われま

す。また、国内法上の要請への対応としても、2022年6月に施行された**改正公益通報者保護法を踏まえた内部通報制度の体制整備が未了である企業が未だ存在**している状況です。指導原則上求められる苦情処理制度と、公益通報者保護法上の要請を満たす内部通報制度とは、その制度趣旨や通報対象事実、制度が具備すべき要件等の違いから、似て非なるものとして注意が必要ですが、人権に関する通報は、従前より多くの企業の内部通報制度で取り扱われている事案と重複する部分も多くあるため（社内のハラスメントや差別に関する通報等）、苦情処理制度の要件も踏まえつつ、これらを同一窓口として運用していくことが効率的とされるケースも多くあります。**両制度の要件を満たす通報制度を各社に最適化した形で構築していくにあたっては、各企業において従前運用している制度の実態等を踏まえた個別の検討が有効**となります。

かかる前提のもと、**指導原則31の各要件を満たす苦情処理制度の整備の過程で、改正公益通報者保護法への自社の対応状況も必要に応じて見直ししながら、まずは社内規程や対応通報マニュアル類の見直しを行うことが重要かつ効果的**といえます。例えば、苦情処理制度の運用実績概要の自社の労働者等及び役員への開示は、指導原則上の透明性の要件として求められる取組でもありますが、公益通報者保護法に基づく指針³で求められている点でもあります。このように、**関連する国内法の要請への対応も改めて見直す必要**があるケースが多く存在します（なお、消費者庁では、改正公益通報者保護法の施行状況を踏まえた課題を検討する検討会を設置して継続議論しており、施行後3年を目処とする新たな法改正も予想されるところですので、その点も、引き続き注視が必要です。これまでは法的拘束力のない指導原則により求められてきた取組が、本指令上の法的義務となりましたが、今後はさらに、日本国内法でも順次義務化されることも予想されます。）。

各社が人権への取組を進める中で、現在、苦情処理制度の整備を開始した日本企業も増えておりますが、各社のこれまでの内部通報制度の運用状況と、指導原則31の各要件を照合して、不足点をアップデートしていくことが近道といえます。

(2) 守秘性の確保等及び苦情申立人の権利

本指令上、対象企業は、適用される各国法令に従って、苦情を申し立てた個人又は団体の身元について守秘性を担保することにより、あらゆる形態による報復を防止するための合理的に可能な措置を講じなければ

³ 公益通報者保護法11条1項及び2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（令和3年8月20日内閣府告示第118号）。

ならず、また、情報を共有する必要がある場合は身元が特定できる情報については開示しない等、苦情申立人の安全を脅かさない態様でこれを行う必要があるとされています。さらに、申し立てられた苦情に十分な根拠がある場合、対象企業は、苦情の対象である負の影響に対処するための適切な措置を講じることも求められています。

また、**苦情申立人には、以下の権利が保障されることが規定**されました。この点も踏まえ、対象企業は、形式的に通報窓口のみを設置することに留まらず、具体的リスクを把握し、救済策に繋げるための制度を整備していくことが求められるといえます。

(a) 苦情に関する適切なフォローアップを対象企業に要請すること
(b) 適切なレベルの企業側代表者と面会し、苦情の対象とした実際の又は潜在的な負の影響及び救済策について協議すること
(c) 対象企業から、苦情についての根拠の有無に関する判断理由、及び（根拠があると判断された場合には）講じられた又は講じられる予定の措置に関する情報提供を受けること

2. 通知制度

本指令上、対象企業は、実際の又は潜在的な負の影響に関する情報又は懸念を有する個人又は団体（苦情処理制度とは異なり、特段の制限は設けられていません。）が当該情報等に関する通知を提出できる、アクセス可能な制度を整備しなければならないことも規定されています。

なお、上記制度についても、対象企業は、適用される各国法令に従って、通知を提出した個人又は団体の身元に関する守秘性を担保することにより、あらゆる形態による報復を防止するために合理的に可能な措置を講じなければならないとされています。

3. 業界団体やマルチステークホルダーのイニシアチブへの参加

対象企業は、上記の苦情処理制度及び通知制度を整備するにあたり、業界団体やマルチステークホルダーのイニシアチブ等を通じ、複数の対象企業等が共同で設立する苦情処理制度に参加する方法をとることによって上記の義務を履行することも可能とされています。但し、**その場合でも、上述の、指導原則 31 の各要件を満たすことが前提とされる点には注意が必要**です。

4. 苦情処理制度及び通知制度の企業にとっての意義

苦情処理制度や通知制度は、人権・環境への負の影響を特定し、対処・救済を行うために必要な制度とされます。同時に、企業にとっては、**これらの通報制度が実効的に機能することにより、行政機関や各種メディア、外部の人権・環境団体からの予期せぬ指摘、インターネット上での暴露・炎上等を可及的に防止することができるという意味でもメリット**があります。また、ESG の G（ガバナンス）の観点でもこれらの制度の整備に関する取組は評価されるポイントです。実際に、2024 年 4 月に消費者庁が公表した「[民間事業者の内部通報対応-実態調査結果概要-](#)」によれば、内部通報制度を導入している事業者の不正発見の端緒

は、「(窓口や管理職等への) 内部通報」が最多の 77%とされています。本指令上は、負の影響を受ける権利保持者を正当に代表する市民社会組織等も新たに苦情申立人としての資格を付与されているところ、これらの申立人からの通報に適切に対応できるようにしておくことで、上記メリットが同様にあてはまるものといえます。

また、平時における上記制度の構築・運用のみではなく、企業が大規模な人権侵害に関与してしまっていたことが発覚したような**有事の場面における救済スキームの策定時にも、国内外のステークホルダーから、指導原則上の各要件に即した手続の確保が要請**されることも実際に生じ始めています。このように、不祥事対応の際の実務も人権・環境リスクに求められる取組の観点でアップデートしていく必要がありますので、法務部としても、指導原則 31 の各要件の正確な内容を理解しておく必要があります。

II モニタリング

対象企業は、自社、子会社及び自社の活動の連載に関係するビジネスパートナーの事業及びとられた措置について定期的な評価を行い、人権デューデリジェンスの一連のプロセス(負の影響の特定、防止、軽減、停止及び最小化)の実施状況を評価し、その充分性と有効性についてモニタリングしなければならないとされています。このような定期評価のタイミングは、**定性的及び定量的な指標に基づき**、重大な変更が生じた際には都度遅滞なく、また、少なくとも 1 年ごとに、かつ、負の影響の発生に関する新たなリスクが生じる可能性があると感じるに足る合理的な根拠がある場合に実施するものとされています。

また、上記モニタリングの結果を踏まえ、ステークホルダーからの関連情報も十分に考慮した上で、対象企業は、必要に応じて、デューデリジェンスに関する方針、特定された負の影響及びこれらに対する対処法を、更新しなければならないことも規定されています。

今回は、デューデリジェンスの取組に関する開示義務、気候変動に関する義務、本指令への違反の効果等について概説します。

当事務所では、クライアントの皆様のビジネスニーズに即応すべく、弁護士等が各分野で時宜にかなったトピックを解説したニュースレターを執筆し、随時発行しております。N&A ニュースレター購読をご希望の方は [N&A ニュースレター 配信申込・変更フォーム](#) よりお手続きをお願いいたします。

また、バックナンバーは [こちら](#) に掲載しておりますので、あわせてご覧ください。

本ニュースレターはリーガルアドバイスを目的とするものではなく、個別の案件については当該案件の個別の状況に応じ、日本法又は現地法弁護士の適切なアドバイスを求めていただく必要があります。また、本稿に記載の見解は執筆担当者の個人的見解であり、当事務所又は当事務所のクライアントの見解ではありません。

西村あさひ 広報課 newsletter@nishimura.com