





コンプライアンス・アドバイザー・オンブズマン室(CAO)は、世界銀行グループの一員である国際金融公社(IFC)と多数国間投資保証機関(MIGA)のための独立したアカウンタビリティ(説明責任)メカニズムです。 CAO は IFC 及び MIGA のプロジェクトの影響下にある人々からの苦情への対処とプロジェクトの環境・社会面での成果の向上を使命としています。

詳細は <u>www.cao-ombudsman.org</u> をご覧ください。

表紙:苦情のコンプライアンス・モニタリングの際に、パナマのノートル・ド・ サンタフェで暮らすノベ・ブグレのコミュニティの人々と面会する CAO のチーム。

(写真: 2023 年 CAO)

© 2023 Compliance Advisor Ombudsman (CAO)

All rights reserved.

Office of the Compliance Advisor Ombudsman (CAO) 2121 Pennsylvania Avenue NW Washington, DC 20433 USA Telephone: +1 202 458 1973 Fax: +1 202 522 7400

Web site: www.cao-ombudsman.org e-mail: cao@worldbankgroup.org

本報告書で示す分析、見解及び結論は、本報告書の著者によるものであり、 世界銀行グループの理事またはその加盟国政府の見解を必ずしも反映したもので はありません。

CAO は、本報告書のデータの正確性を保証するものではありません。本報告書の 地図で示す国境、色、通貨、その他の情報は、それぞれの地域の法的地位に対 する CAO の見解や、こうした国境線への支持あるいは承認を示すものではあり ません。

### 権利と許諾

本報告書は著作権により保護されています。許可なく本報告書の一部または全てを 複製または転載することは関係法違反となる可能性があります。 CAO は研究 結果の普及に努めており、通常その複製を迅速に許可しています。

本報告書の複写あるいは複製をご希望の場合は、必要事項を記載の上、左記住 所の CAO 事務局までご連絡ください。

副次権を含むその他の権利・著作権に関するご質問は、CAO 事務局までお問い合わせください。

# 目次

# この報告書について

本年次報告書は、コンプライアンス・アドバイザー・オンブズマン室(CAO)の主な活動内容と実績を紹介しています。報告対象期間は2023年度(2022年7月1日~2023年6月30日)ですが、複数年にわたるトレンドを示すデータも含まれています。CAOの29カ国での活動と戦略的優先事項の達成状況をまとめ、世界各地から寄せられた案件の取扱件数と実績に関するデータを掲載しています。



# CAO の使命

CAO は、公正で実効的かつ信頼性の高い独立したアカウンタビリティ・メカニズムとして、プロジェクトの影響下にある人々の救済措置へのアクセスを向上させ、IFC と MIGA の環境・社会(E&S)面でのパフォーマンスを向上させることを使命に掲げています。

CAO は IFC と MIGA の理事会直属機関として、以下の 3 つの補完的な役割を担い、 使命の遂行に取り組んでいます。

# 紛争解決



CAO は、中立的かつ協調的で問題解決を 最優先とするアプローチを通し、IFC・MIGA によるプロジェクトの E&S 面の影響に関する 懸念の解決を支援し、現地での成果向上に 寄与します。

# コンプライアンス



CAO は、IFC・MIGAの E&S に関する 方針の遵守状況をレビューするとともに、 被害を精査し、必要に応じて違反と被害に 対処するための救済措置を提言します。

# アドバイザリー



CAO は、E & S 面の持続可能性における IFC・MIGA の体系的なパフォーマンスを 改善し、被害のリスクを低減するため、 IFC・MIGA、その理事会に対して 助言を行います。

# ジャニーン・フェレッティ CAO 総局長に聞く



# 過去1年間のCAOの活動のなかで特に印象に残っていることを教えてください。

CAO 方針は、救済措置へのアクセス向上や CAO のプロセスで苦情申立人が とり得る選択肢の明確化、IFC と MIGA 及び顧客に問題の早期解決の機会の 提供、さらにプロジェクト関連の被害に対処するための期限付きの救済措置の重視といった、CAO がとるべき行動指針を示しています。CAO は過去 2 年間、これらの方針実践に注力してきました。より広い意味で、プロジェクトの影響下に ある人々の救済措置へのアクセスを促進するため、より効果的な手法を常に模索 しています。

CAO は対応の迅速化にも尽力しました。CAO 方針では迅速な対応を重要事項に位置づけ、CAO から利害関係者への対応のタイムライン及びコミュニケーションをさらに明確化しました。これは膨大な数の案件を扱う CAO にとって長年の課題でしたが、この面で大きく前進することができました。たとえば、総案件数に占

める未処理案件数の割合は、2021年度の58%から2023年度には26%まで減少しました。期限内に各案件の適格性の審査と評価を行うという点でも順調に前進しています。2025年までに未処理案件数をゼロにするという目標の達成には依然として課題が残っていますが、計画通りに進んでいると言えるでしょう。

CAO は IFC 及び MIGA とともに、プロジェクトの影響下にある人々の懸念に対応するためのより良い救済措置を提供する手法の特定にも集中的に取り組みました。
CAO の役割は救済措置へのアクセス向上であり、実際の救済措置は、IFC と MIGA がコンプライアンス・プロセスの調査結果に基づいて作成するマネジメント・アクションプラン(MAPs)に則って実施されます。CAO は、IFC と MIGA がこの面で対応力を強化できるように「救済の取りこぼし」に関する助言をまとめた報告書を公表しました。また、紛争解決による救済の道筋もいくつか見出しました。なかでも CAO の紛争解決に対する外部評価によれば、IFC と MIGA が紛争解決プロセスに建設的に関与することで関係者にプラスの成果をもたらすといった違いを生み出すことが明らかになっています。

# 今年度、CAO が対応した案件の 傾向を教えてください。

現地の人々と環境へのマイナスの影響を抑制しながら開発成果を上げるうえで、依然としていくつかの課題が残っています。そのうちの一つは、IFCとMIGAの顧客は E&S 面への影響及びリスクを特定し、対処する能力が不足していることです。IFCと MIGA が顧客の能力面の制約を効果的に評価し管理することが、プロジェクトのサイクル全体を通して、E&S リスクとインパクトに確実かつ適切に対処する上で極めて重要になります。

それを踏まえた上で、IFCと MIGA はデューデリジェンスや監督期間を通じ、E&S 要件や不足しているものを特定し、顧客が実際に対応できるように影響力を行使していくことが重要です。そのためには、顧客や他のパートナーの能力面の制約とギャップを認識し、パフォーマンス・スタンダードを満たす上で必要な能力構築の方法を理解する必要があります。

もう一つの重要な課題が、プロジェクトの影響下にある人々との有意義なコンサルテーションです。コンサルテーションは1回やれば良いというものではなく、対象コミュニティとの継続的なやりとりとして、プロジェクトのサイクル全体を通して実施されるべきものです。これにより、リスクの予測と緩和、プロジェクト成果の向上が期待できます。

# 世界的に脅迫と報復への懸念が高まっています。 CAO はこの懸念にどのように対応していますか?

CAO はこれらを極めて深刻な問題と考えており、5年前に「<u>脅迫と報復への対応</u>」と題したガイダンスを採択して 以降、組織的に調査しています。この間のデータによると、CAO の案件のおよそ半数で、コミュニティから脅迫と 報復に関する懸念が提起されています。

CAO はこの問題に関する最善慣行(ベストプラクティス)とアプローチを検証すべく、外部パートナーだけでなく、世界銀行のアカウンタビリティ・メカニズムを含め、世界銀行グループ全体で密に連携しています。なかでも、IFCと MIGA は脅迫と報復に対する懸念への対応に関する知見と最善慣行を共有してきました。IFCと MIGA は脆弱かつ紛争の影響下にある国々での活動の拡大を目指しており、これにより脅迫と報復の潜在的リスクに晒されることが予想されます。したがって、この分野での我々の活動が極めて重要になっています。

### 今後の CAO の重要課題を教えてください。

CAO は引き続き脅迫と報復のリスクを注視していきます。これに加えて、IFC や MIGA、他の開発金融機関などが救済と責任ある退出に関するアプローチの策定を進める中、これらに関しての分析と関与を深めていきます。
CAO は今年度、<u>救済と責任ある退出に関するアドバイザリーノート</u>を 3 本作成するとともに、IFC と MIGA に対しこの極めて重要な分野へのアプローチについて正式なコメントを提出しました。今後も IFC や MIGA、国際金融機関、市民社会、独立したアカウンタビリティ・メカニズム、その他のパートナーなどと対話を継続していきます。持てる知見を共有し、プロジェクトによる被害を受ける人々に救済措置を提供する機会を強化することで、変化し続けるこの分野での取組みを主導していきます。言うまでもなく、2025 年までに未処理案件をゼロにし、CAO が救済措置へのアクセス向上を図るために不可欠なスケジュール遵守にも引き続き注力していきます。

さらに、IFCとMIGAがE&S面のインパクトとリスクをより効果的に管理できるよう、CAOは過去のケースワークからの教訓をまとめる作業にも着手します。これは、IFCが持続可能性枠組みの改訂の検討に乗り出す中、とりわけ重要な意味を持つと言えます。

成果の報告と透明性もまた重点課題となります。CAO 方針に沿って活動する中で、何が実際に奏功し、どこで改善が必要かを常に振り返り、未処理案件の削減とスケジュールの遵守状況の改善における進捗を文書化しています。 これらをもとに、CAO の実効性と成果の質を評価する指標の策定に取り組んでいきます。我々が協働する地元コミュニティやその他の利害関係者にとっての成果は、まさに救済措置へのアクセス向上の根幹を成すものです。

本報告書は、CAO 職員の献身とたゆまぬ努力によって成し遂げられた、多くの面での CAO の前進を示しており、 新年度もさらなる改善を遂げられるよう邁進してまいります。

# CAO の戦略的優先課題: 概要と進捗

CAO は、プロジェクトの影響下にある人々の救済措置へのアクセスや E&S パフォーマンスの向上、そして説明責任と知見共有を推進する中で、実効性を高めるべく継続的に取り組んでいます。 CAO は 2022 年度、戦略的計画プロセスを導入し、使命を果たすため主要な優先課題を明確化し、新 **CAO 方針**の効果的な実践に向け活動内容及びリソースの調整を行いました。

# CAO の 5 つの戦略的優先課題

- 1. **効果的な案件対応:**未処理の案件数を減らし、CAO 方針が定めたスケジュール に沿った対応を行い、救済措置へのアクセスを向上させる。
- 2. インパクトをもたらす知見の習得: CAO のケースワークから得た知見を活用し、 重要な E&S 的テーマに関する学習を深めていく。
- 3. 連携の強化: 組織内外の利害関係者と協力し、CAO の目標と存在意義の認知 度と理解、信頼の強化を図る。
- 4. 職員の能力構築と職場環境の改善: CAO の職員及びコンサルタントのスキルと 経験を高める。
- **5. CAO の業務効率化:**プロセスを合理化し、作業の遅れの改善を図るととも に効果的なコスト削減を目指す。

CAO 方針は旧運営ガイドラインに代わり導入されました。プロジェクトの影響下にある人々の救済措置へのアクセスの向上を優先事項に据え、なかでも案件対応のスケジュールと苦情処理における苦情申立人の選択肢に重点を置いています。また、IFCとMIGA、顧客が懸念を早期かつ積極的に解決できる機会をより多く設けています。

これら戦略的優先課題の実践1年目、 そしてCAO方針の導入から2年目 の今年度、CAOは目覚ましい進歩を 遂げることができました。

### 効果的な案件対応

CAO の総案件数に占める未処理案件の割合は、2021 年度の 58%から 2023 年度末には 26%まで減少しました。また、CAO は評価と紛争解決プロセスについて**外部評価**を実施し、プロセスの合理化を求める提言を受け取りました。現在この提言内容の検証にあたっています。また、モニタリング・プロセスと報告頻度を見直すため、5 案件を対象とした CAO 初となるオムニバス・モニタリングレポートを試験的に作成しました(27~30ページを参照)。さらに、案件の利害関係者との協働に関する内部規定も新たに作成しました。

### インパクトをもたらす知見の習得

10年に及ぶケースワークの実績をもとに、CAO は IFC と MIGA、より広範な開発コミュニティに向けて、 プロジェクトの影響下にある人々の救済措置の改善と投融資からの責任ある退出という喫緊の課題に関す る3つのアドバイザリーノートを作成しました(33~35ページを参照)。

### 連携の強化

対外的には、地域の CSO などと連携し、中東・北アフリカ地域を対象としたアウトリーチ・イベントをベイルートで開催しました。また、IAM アウトリーチ・ワーキンググループの協力を得て、CAO のアウトリーチ活動の効果に関する調査を行いました。さらに、四半期でとに市民社会との定例会合を開催し、バーチャルでの参加者も含め紛争解決や救済といった議題について意見を交わしました。内部的には、IFC と MIGA 及びその理事会との関与を強化することで、CAO のプロセスや成果に関する理解を深めました。この一環で、理事会や世界銀行グループの職員向けの研修プログラムに参加したほか、報復や案件管理といったトピックについて理事にブリーフィングを実施しました。

### 職員の能力構築と職場環境の改善

CAO は採用・研修計画を導入し、各職員が業務上有益な研修機会を特定できるようにサポートするとともに、職員の表彰やリーダーシップ育成を進めるなど、職員の福利厚生と定着率を向上させるための複数の取組みを行いました。

## CAO の業務効率化

CAOでは、予算や案件管理システムの改善を含めデジタル化を進め、効率化を図るとともに案件対応の遅れを減らしました。

# 取扱件数: 事実とデータ

CAO が本年度扱った案件数は 29 カ国 58 件に上り、コミュニティ、企業、その他の利害関係者と連携して新規の苦情申し立ての評価、対話プロセスの促進、コンプライアンス調査の実施や合意事項のモニタリングを行いました。

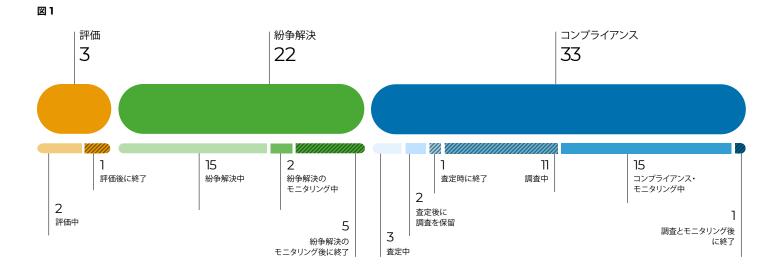
CAO は通常複数年にわたる複雑な案件を数多く扱っています。その中には大規模なプロジェクトや、多様なコミュニティグループや複数の利害関係者が関与するもの、遠隔地や紛争の影響下にある地域での案件が多くあります。本項では CAO が 2023 年度に扱った案件を種類、地域、セクター、そしてトピック別に分析したデータの概要を紹介します。

# CAOは、以下の3つの基準に基づき、 苦情の申し立ての適格性を判断します。

- 1. 苦情が、IFC・MIGA の進行中のプロジェクトに関係している
- 2. 苦情の内容が、プロジェクトの E&S 面の影響の対処という CAO の 使命に関連する
- 3. 苦情申立人が、申し立てられた被害の影響を受ける可能性がある

# 案件状況 (2023 年度末)

CAO は本年度、29 カ国・58 件の案件に対応しました(図 1)。本年度末時点での案件状況は、評価中が2件、紛争解決が17件、そしてコンプライアンス・レビューが31 件でした。CAO は評価後に1件、紛争解決のモニタリング後に5件、そしてコンプライアンス・プロセスの段階で2件を終了しました。本年度、紛争解決からコンプライアンスに移行された案件は2件でした。さらに2件については、IFC、顧客、そして苦情申立人による直接的な解決を図るため、調査に関する決定を保留としました(保留についての詳細は26ページを参照)。



# 適格性

CAO は本年度、22 件の苦情申し立てについて適格性審査を行い、そのうち新たに12 件を受理しました(図2参照)。12 件の苦情は全て IFC のインフラプロジェクトに関連しており、その大半が地域や国または国際的な CSO の支援なしにコミュニティのメンバーによって申し立てられました。このうち8 件がアフリカ、3 件が中東、そして1 件が中央アジア及びトルコでの案件でした。

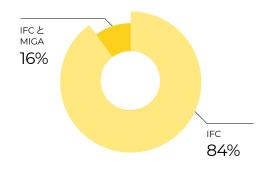
付託: CAO 方針は苦情申立人の同意があれば、IFC と MIGA、顧客は誠実に努力して苦情対応し解決を図ることができるとした規定を設けています。 CAO は本年度、案件の適格性を確認後、苦情申立人の希望に従ってパキスタンからの苦情 3 件及びエジプトからの苦情 1 件の取扱いを IFC に付託しました。 2023 年度に IFC に付託された苦情 4 件のうち 2 件が、年度内に IFC から CAOによる評価のために差し戻されました。

図 2



- ✓ 12 件適格と判断された申し立て
- × 10 件不適格と判断された申し立て

図 3



# 組織別

IFC は CAO が 2023 年度に対応した全ての案件に関与しています。また、IFC と MIGA の両方が関与する案件が倍増し、新規案件の 16%を占めました(図 3)。このうち 7 件がエジプトのベンバン・ソーラーパークに関連して新規に申し立てられた案件で、同プロジェクトは現在 IFC の投融資 13 件と MIGA の保証 12 件の支援を受けています。他の IFC と MIGA が関与する 3 案件は、カメルーンのナシュティガル、ジョージアのアジャリスカリ、そしてウガンダのブジャガリの水力発電プロジェクトに関するものです。

# 脆弱かつ紛争の影響下にある国々での案件

IFC は民間セクターの成長に向けた投融資を通じ、人道的ニーズと経済発展を結びつけています。IFC がプロジェクトを展開する国々の約3分の1が、脆弱で紛争の影響下(FCS/IDA-17)にあり、IFC は2030年度までにこの割合を全投融資の40%までに引き上げることをコミットしています。

現在 CAO が扱っている案件でこれらの国々が占める割合はおよそ半分 (52%) で、2022 年度 (56%) と同水準となっています。こうした国々において、プロジェクトが地元コミュニティの脆弱性を高める可能性があり、CAO ではこれらのリスクへの

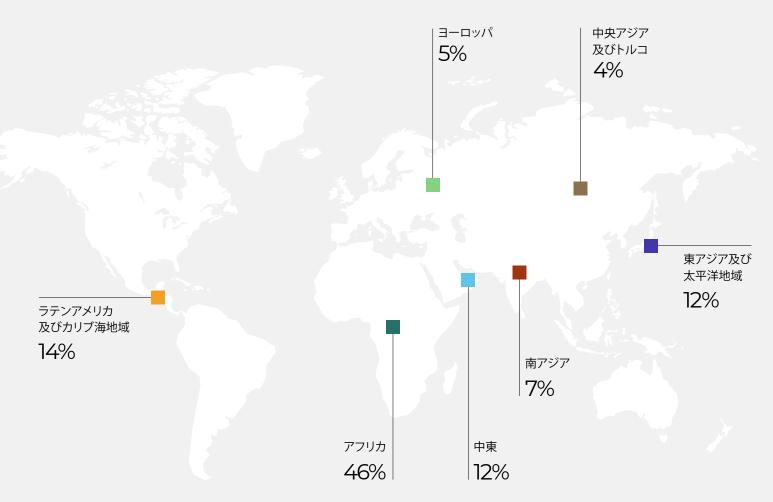
現在 CAO が扱っている案件の 52% が、FCS/IDA-17 に分 類されている国々からの苦情に よるものです。

対処を最重要課題に位置付けています。例として、主要関係者の能力が不十分であることや、ガバナンス構造の未整備により市民の参加が妨げられているといったケースがあげられます。また、脆弱で紛争の影響下にある国々からの苦情申し立ては、脅迫や報復への懸念に関するものが増えています(12ページ参照)。

# 地域別

本年度の案件の約半数(46%)がアフリカからのもので、次いでラテンアメリカ・カリブ海地域(14%)、東アジア及び太平洋地域と中東の両地域(各 12%)が続いています。これまでにも CAO に申し立てられる苦情のうち、アフリカとラテンアメリカからの苦情が多い傾向にありますが、これは IFC のプロジェクト・ポートフォリオでこれらの地域が占める割合が大きいことを反映していると考えられます。一方で、CAO の案件に占める中東の割合が増加しており、同地域における案件 13 件中11件(85%)は過去 4 年間に申し立てられたものです。地域別の案件の割合の詳細は以下の地図1をご覧ください。

地図1



# 環境・社会的問題

コミュニティが提起する懸念の種類をモニタリングすることで、CAO は傾向を把握して実効性を高めることができます。CAO は苦情申立人が提起する問題を、IFCと MIGA のパフォーマンス・スタンダードと、土地、水、大気、女性、児童などの分野横断的なトピックごとに追跡しています(図 4 参照)。本年度の CAO の案件の 59%が、プロジェクトによるコミュニティへの健康と

安全への影響を懸念するものでした。また、56%が利害関係者との対話 不足を含む E&S 面のリスク評価と管理に関するものでした。また、本年度 の新規苦情の多くが労働に関連するもので、CAO の取扱件数の半分以上 (52%)を占めています。分野横断的な指標では、土地 (52%)と水 (42%) といった天然資源に関する苦情が大半を占めています。

図 4

# IFC・MIGA パフォーマンス・スタンダード

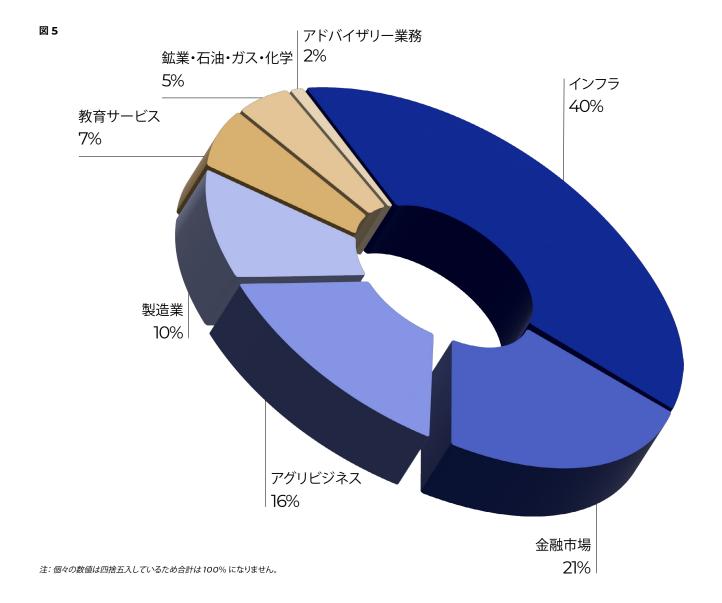


# 分野横断的な問題



# セクター別

水力、太陽光、風力を含めた電力セクターをはじめとする、高リスクで大規模なインフラプロジェクトが CAO の案件の 40%と引き続き大半を占め(図 5)、次いで金融市場に係るセクターが案件数の 21%を占めています。これらのプロジェクトには、商業銀行といった金融仲介機関や投資ファンド、零細・中小企業へのIFC の投融資が含まれており、苦情の多くが電力、鉱業、アグリビジネスといったセクターにおけるサブプロジェクトの E&S 面の影響に関する懸念となっています。全体では、アグリビジネスセクターに関する苦情が CAO 案件の 16%を占め、これに製造業(10%)、教育サービス(7%)、採取産業(5%)が続いています。



# 脅迫と報復の懸念 に対する取組み

CAO の実効性は、人々が IFC・MIGA のプロジェクトに関する懸念を自由に恐れず提起できるかにかかっています。世界的に報復への懸念が増大しており、CAO へのアクセスが脅かされています。2018 ~ 2023 年度の CAO のデータによると、CAO の案件の 47%で脅迫と報復への懸念が指摘されています。その主な内容として、威嚇、ハラスメント、差別待遇、給与支払いの停止、生活または評判へのリスク、身体的暴力、犯罪化、監禁が挙げられています。苦情申立人が脅迫を行ったとして指摘したのは、国家機関が案件の28%、IFC・MIGA の顧客企業が同 26%、その両方が 30%、不明は 16% となっています。

同じ期間で、報復の懸念が指摘された CAO の案件は、非 FCS/IDA-17 諸国からの案件が 35% であったのに対して、FCS/IDA-17 諸国からの案件 は 58% となっています。中央アジア及びトルコ、東アジア及び太平洋地域、そして中東の案件の半数以上で報復への懸念が指摘されています。セクター 別でみると教育、アグリビジネス、製造及び金融仲介機関関連の大半で懸念が指摘されており、影響は広範囲に広がっています。

また、CAO が評価の最終段階で苦情申立人に対して行うモニタリング・評価の調査において、CAO への苦情申し立てが何らかの影響を及ぼしたかについて質問したところ、回答者の 41%が影響を受けたと回答しています。主な内容として、1)企業の人事部からの威嚇といった脅迫と報復、2)影響と被害の悪化、3)コミュニティからの苦情撤回圧力、4)企業からの社会的なプログラム・支援の終了、5)IFC が苦情を前向きに受け止めていない、6)苦情を申し立てたコミュニティや個人が標的になった、などが挙げられました。同時に、苦情の申し立て以後、企業が積極的に話し合いに応じるようになるなど、プラスの影響についても回答がありました。

# 脅迫と報復に対する取組みにおける 他機関との連携

CAO、IFC 及び MIGA の合同作業部会: 2023 年度に立ち上げられたこの作業部会は、CAO の案件における脅迫と報復への懸念の分析、 予防、そして対応措置を検証しています。

世界銀行アカウンタビリティ・メカニズムとの連携: 2023 年 6 月、CAO は知見共有のためのワークショップを開催し、実務とアプローチの比較検討を行いました。主な議題は報復への懸念に対処する際の苦情申立人へのアプローチの方法、顧客とのコミュニケーション、期待の管理などでした。

報復に関するIAM作業部会: CAO は同グループに参加し、報復案件への対応から得た教訓や課題を共有しています。

この問題への取組みは CAO が責務を果たす上で非常に重要です。本年度、CAO は外部コンサルタントを採用し、最善慣行に照らして脅迫と懸念のリスク管理とその事案への対応の評価を行いました。今年度、CAO は評価結果を踏まえ、提言された内容に取り組みつつ、業務の優先付けを進めていきます。

# アクセスとアウトリーチを推進する ためのパートナーシップ

プロジェクトの影響下にあるコミュニティが CAO に救済措置を求めるには、 CAO の存在やその関わり方を知っていることが大前提となります。このことから、 CAO は他の開発金融機関の IAM の協力も仰ぎつつ、世界各地でコミュニティ や市民社会、その他の利害関係者に対するアウトリーチ活動を積極的に行って います。

CAO の戦略的優先課題のひとつが利害関係者との関係強化です。この一環で、 CAO の使命や付加価値への理解を深め、CAO の業務から得た知見や教訓を 共有するため、IFC と MIGA やその理事会はもちろん、世界銀行の職員を 含め、組織内部への働きかけも行っています。



# 地域レベルのアウトリーチ

2022年7月、CAOはレバノンのベイルートで中東及び北アフリカ地域を対象としたアウトリーチ・ワークショップを、アラブウォッチ・コーリション(Arab Watch Coalition)、欧州投資銀行、アジアインフラ投資銀行、国連開発計画(UNDP)、そして世界銀行のIAMとともに開催しました。ワークショップでは、エジプト、イラク、ヨルダン、レバノン、モロッコ、チュジニア、そしてイエメンからの参加者が、報復リスクや実際に意味のある救済措置を受けられるのかなど、アカウンタビリティ・メカニズムに案件を提起する際の課題を指摘しました。また、地域開発プロジェクトの透明性の向上についても議論が行われました。



# CSO 円卓会議

2023年にCAOはハイブリッド形式で4回のCSO円卓会議を開催し、各会議には約40のCSOが参加しました。会議ではCAOの活動の最新情報、紛争解決で苦情申立人が成果を得るためにCSOが果たせる役割、救済に関するCSOのアドバイザリー業務からの知見、IFC・MIGAが提示する救済措置へのアプローチなどの議題について話し合いが行われました。



# IAM ネットワーク

2019 年 9 月から IAM ネットワーク事務局長を務めていた CAO は、その責務の一環で、UNDP の社会・環境コンプライアンスユニットが 2022 年 10 月にニューヨークで 4 日間にわたる年次総会を企画するのを支援しました。このイベントには 120 人が参加し、救済と責任ある退出、報復、アクセスへの障害、実効性の測定、増加する金融仲介機関への苦情の対処といった、喫緊の課題について議論しました。アカウンタビリティの問題に取り組む 30 を超える世界的な CSO が、アカウンタビリティ・メカニズム担当者たちと 1 日間の円卓会議に参加しました。2023 年 1 月に事務局長の任は CAO から世界銀行アカウンタビリティ・メカニズムに引き継がれました。次回の IAM 年次総会は 2023 年 10 月にロンドンで開催されます。



# アウトリーチの実効性

CAO がメンバーとなっている IAM アウトリーチ作業部会は、メンバー間で活動を調整し最善慣行を共有するため定期的に会合を開いています。本年度、同作業部会は過去5年間のコミュニケーションとアウトリーチでの協働的な取組みの実効性をレビューしました。この一環で、アジア、アフリカ、中欧、中東、そしてラテンアメリカ地域でのアウトリーチ・ワークショップの開催で協働した市民社会団体60団体に対し調査を行いました。この結果、各IAM は所属機関と連携し、各プロジェクトでアカウンタビリティ・メカニズムへのアクセスに関する情報公開を促進・改善していくよう指摘されました。また、IAM ウェブサイトの情報の質の向上とコミュニティの人々が利用しやすいようにアウトリーチ資料の簡素化を指摘されました。

# インパクト評価分野での知見共有

2023年5月、CAO はマレーシア、クチンで開催された国際影響評価学会(International Association for Impact Assessment)の年次総会に、アフリカ開発銀行、アジア開発銀行、欧州復興開発銀行、そして世界銀行のIAM と共に出席しました。CAO はコミュニティの健康、安全、治安に関する知見を共有しました。この会議には世界中から600人以上のE&S インパクト評価の専門家が参加しました。

# 問題を理解する

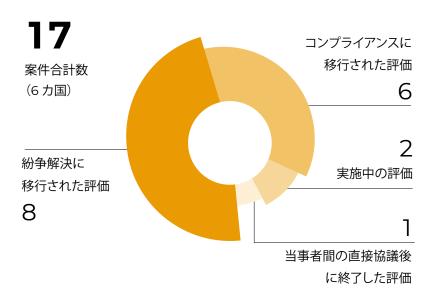
# 苦情の評価

新規苦情が適格と判断された後、CAO は問題点を把握し、苦情申立人とIFC・MIGA の顧客の見解をよく理解するために評価を実施します。このプロセスにおいて、CAO は当事者に利用可能な選択肢を説明し、当事者が紛争解決またはコンプライアンス・プロセスのどちらで苦情の解決を図るかを十分な情報に基づき決定できるようにします。



# 2023 年度の評価案件

図 6



本年度、8 案件が評価の後、紛争解決に移行されました。これらは 水力発電に関する2件(カメルーンのナハティガル水力発電プロジェクト Co-O1、パキスタンのカロット水力発電 —07・ジェルム川)と、 エジプトのベンバン・ソーラーパークのプロジェクトに関連する6件です。 また、コンプライアンスに移行したのは6件で、内訳はカンボジアからの4件(金融仲介機関01-03、04)、パキスタンからの1件(HBL-O1)、トーゴからの1件(LCT-O3)となっています。

CAO は、苦情申立人と企業の代表者が可能な限り直接問題を解決をすることを奨励しており、これは全関係者に益すると考えています。本年度、CAO はエジプトのベンバン・ソーラー -03 の1件を評価後にこの方法で解決し、現在2件の評価が継続中です。

# 対話を通して解決策を 見出す

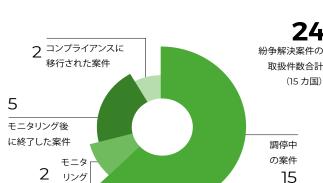
# 紛争解決

CAO は紛争解決において、IFC・MIGA のプロジェクトに関する E&S 上の懸念をコミュニティと企業が自主的に解決できる仕組みを提供しています。ここでは全ての関係者の利益につながる解決策の特定を支援することを目標にしています。苦情申立人が自分たちの声を伝えられるように支援することが、効果的な紛争解決には不可欠です。 CAO の紛争解決の専門家と現地の調停人は、対話に資するような関係者の能力構築を行い、当事者双方が解決と成果に責任を持って取り組む協力的なプロセスの設計を支援します。紛争解決プロセスを通し当事者が合意に達した場合、CAO は合意事項の実施と状況をモニタリングしていきます。また、変化の速い開発関連の紛争解決における知見集約に貢献するべく、経験から得た最善慣行の文書化も推進しています。



# 2023年の紛争解決案件

本年度、CAO は 15 カ国において 24 件の紛争解決案件を取り扱いました (図 7)。このう ち2件が最終合意に達しモニタリングに移行しました。2件が解決に至らず苦情申立人の要請 でコンプライアンスに移されました。15件が調停中で、2件が調停後のモニタリング中です。 紛争解決プロセスにある 15 件のうち、本年度中に 4 件 (27%) が暫定合意に至りました。また、 5件が合意事項の実施の後に終了となりました。



15

# 紛争解決のモニタリング

本年度、ウズベキスタンとイエメンの2件が紛争解決で最終合意に達しました。現在、CAOは合意事項の実施状況を モニタリングしています。

中の案件

図7



中央アジア及びトルコ

# <u>ウズベキスタン(インドラマ・コーカ</u>ンド/ハムコルバンク -O1)

ウズベキスタンでは人権監視員と、IFC の顧客である繊維メーカーのインドラマ(Indorama)及びウズベキスタンの 国営銀行のハムコルバンク(HamkorBank)との間で CAO の調停プロセスが行われており、2016 年に提出され た木綿産業での強制労働と児童労働に関する苦情に対処しています。 ハムコルバンクと苦情申立人は 2019 年に合意に 達し、案件の一部は終了しました。苦情申立人とインドラマは 2020 年に暫定合意に達し、苦情申立人が 2020 年と 2021年に木綿の収穫状況をモニタリングし、懸念の解決を確認しました。CAO は 2022年8月の最終合意のモニタリ ング中で、当事者は 2022 年と 2023 年の木綿収穫のモニタリングなどを通し、労働環境に関する懸念に引き続き対応 していくことで合意しています。IFC と同国政府の支援も受けたこのプロセスは、IFC のプロジェクトに関連した強制労 働や児童労働といった問題の解決に寄与しています。

アグリビジネス

### イエメン(HSA フーズ -01)

CAO は砂糖精製工場による汚染への懸念を申し立てた個人と、IFC の顧客である HSA フーズ(HSA Foods)の対 話を促しました。CAO が苦情を受理してから 7 カ月後の 2021 年 11 月に紛争解決プロセスが開始され、2022 年 11 月 に最終合意に達しました。合意条件は非公開で、CAO は現在、合意事項の実施状況をモニタリングしています。



# 終了した紛争解決案件

本年度、CAO は当事者間の合意事項の実施状況をモニタリングした後、5 案件を終了しました。

金融市場

ラテンアメリカ及びカリブ海地域

### ブラジル (ヴァロー -01)

CAO は合意事項の実施状況のモニタリングを行った後、ブラジルでの対話プロセスを終了しました。このプロセスを通し、IFC の顧客である金融仲介機関が支援する食料配達プロジェクトに対しサンパウロの住人が 2021 年 4月に提起した苦情に対処しました。2022 年 2 月に当事者が合意事項に署名し、CAO が実施状況のモニタリングを行った後、2022 年 10 月に案件を終了しました。

### アグリビジネス アフリカ

# モロッコ (ザラー・ホールディングス -01)

スクールバスの供与や給水塔の建設を含むコミュニティ開発プロジェクトが 完了した後、CAO は対話を通じて 2017 年に合意された事項の実施状況 のモニタリングを終え、2022 年 9 月にモロッコでの案件を終了しました。 このプロセスでは、IFC が支援した養鶏業者に関する苦情に対応しました。

### 教育アフリカ

# <u>ケニア(ブリッジ・インターナショナル・アカデミーズ -02)</u>

本案件は、低料金で展開する学校チェーンとしてはアフリカ最大のブリッジ・インターナショナル・アカデミーズ(Bridge International Academies)に対する IFC の出資に関連しています。この紛争解決プロセスは、ナイロビの同社の学校に通う児童の親から 2020 年 2 月に申し立てられた苦情に対応したもので、隣接する建物から学校への電気配線によって児童が感電死した状況が争点となりました。新型コロナのパンデミックによりプロセスに遅れが生じたものの、2022 年 6 月に当事者は合意に達し、その内容は非公開とされました。CAO は合意事項の実施状況をモニタリングし、2022 年 9 月に本案件を終了しました。

### ケースハイライト

# コロンビア第3位の乳製品メーカーに対する 農家の苦情を解決する

本年度、CAO はヨーグルトメーカー大手のダノン(Danone)とジョイント・ベンチャーを展開する乳製品メーカーのアルケリア(Alquería)と現地農家との間の紛争解決プロセスを終了しました。

2010年、IFC はアルケリアに対し主に工場の生産能力の増強のため、1,500万ドルのAローンと500万ドルのエクイティ投資を行いました。3年後、コロンビアのカヒカにあるフィンカ・ゴルペ・デ・アグア農場(Finca Golpe de Agua farm)の農場主が、近隣のアルケリアの乳製品の生産工場が土壌・水質・大気の汚染、騒音といった公害を引き起こしているとして、CAO に苦情を申し立てました。

当事者は紛争解決プロセスを進めることに合意し、CAOの支援を得て2017年6月に合意に達しました。合意条件は非公開ですが、環境への影響や騒音に対処する内容になっています。



新型コロナによる各種制限やコロンビア国内の社会不安の影響もあり合意事項の実施に遅れが生じましたが、2021年にCAOが進捗状況のモニタリングで現地視察を行った後、当事者は合意事項の速やかな実施を改めて誓約しました。その後、アルケリアが合意事項を全て実施すると書面で誓約したことを受け、CAOは2023年3月に正式に本案件を終了しました。

本案件の最終報告書は CAO のウェブサイトにて英語とスペイン語でご覧いただけます。



### ケースハイライト

# ニカラグアで、慢性腎臓病の患者を支援するために 労働者の協同組合を設立

2013年、IFC は顧客であるコンソルシオ・ナヴィエロ・ニカラグエンセ(Consorcio Naviero Nicaraguense: Navinic)に対し、ニカラグアのモンテリマールにある土地の取得と製糖工場の生産拡大を支援するために1,500万ドルを融資しました。この後、CAO は8年にわたり本案件に関わることとなりました。

モンテリマールの現・元従業員とその家族、そして現地住民を代表する団体であるアソシエシオン・モンテリマール・ベンデシオン・デ・ディオス(Asociacion Montelimar Bendicion de Dios: AMBED)が、同地域において慢性腎臓病(CKD)

の有病率が高いことやそれに対する同社の対応 について 2015 年に CAO に苦情を申し立てま した。サトウキビ栽培が環境に与える影響や強 制的な立ち退きの疑い、企業の情報公開やコ ミュニティとの対話の欠如といった懸念なども 指摘されました。

CAO の調停プロセスを通し、同社と苦情申立 人は 2017 年 1 月、苦情申立人を支援する合意 書に署名しました。健康と生計支援のための合 意事項には、元従業員 172 人のための協同組 合の設立も含まれ、その後、同組合は 2018 年 に繊維工場の運営を開始しました。

2019年10月には最終調停が行われ、短期的な健康及び食料手当と所得向上のための中期的なプロジェクトの実施を通じ、元従業員を支

援することで合意しました。 同協同組合が財務 面で持続可能となった後、当事者間でマイクロ クレジット・プロジェクトを含む2つ目の協同 組合の設立で合意しました。

合意事項のモニタリング期間中にニカラグアの政治危機や新型コロナのパンデミックも発生しましたが、CAOは全期間を通し積極的に支援を行いました。一例として、CAOはAMBEDの代表者たちにスマートフォンとインターネット環境を提供し、ビデオ会議アプリの使い方を指導しました。

2023年1月、当事者とCAOは案件終了のセレモニーを行いました。本案件の最終報告書はCAOのウェブサイトにて英語とスペイン語でご覧いただけます。



# 支援をより多くの人々に: 拡大する CAO の調停人ネットワーク

開発プロジェクトにおいて、コミュニティと企業間の紛争解決プロセスをサポートする経験豊富な調停人のニーズはこれまで以上に高まっています。 CAO の地域調停人のネットワーク拡大に向けた取組みの一環として、2023 年 1 月にはコートジボワールで実務者を対象にしたワークショップを開催しました。アフリカ開発銀行と欧州投資銀行の IAM と共同で開催したこのワークショップには、アフリカのフランス語圏の国々から17 人の経験豊富な調停人が参加しました。ワークショップでは能力構築や意見交換、コミュニティと民間企業の間の効果的な紛争解決のための戦略とツールの開発に取り組みました。

本年度、北・西アフリカからあわせて14人、中東から2人の調停人がCAOの調停人ネットワークに加わりました。現在、CAOの調停人のデータベースには130人以上の専門家が登録されており、その経験は商事・家事・職場の調停から銀行業務関連の紛争、コミュニティの対立まで多岐にわたります。



# 環境・社会面におけるパフォーマンス の向上

# コンプライアンス

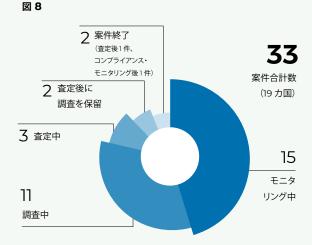
CAO はコンプライアンス機能を通し、IFC・MIGA の E&S 方針の遵守状況を検証し、関連する被害を評価するとともに、必要に応じて救済措置を提言します。コンプライアンス・レビューではプロジェクトの影響下にある人々に害を及ぼしかねない方針の取りこぼし箇所を特定し、是正の機会を提供します。このプロセスを通し、IFC・MIGA の E&S コミットメントに対する説明責任を促し、パフォーマンスを改善するための知見活用を推進します。



# 2023 年度のコンプライアンス案件

CAO のコンプライアンスのアプローチは3段階で構成されています。CAO は第一に、 さらなる調査の必要性を確かめるためコンプライアンス査定を行います。第二に、コン プライアンス調査を行い、あらゆる違反と関連被害を特定し提言を行います。第三に、 IFC・MIGA のマネジメント・アクションプランで提示された救済措置が効果的に実施され ているかモニタリングします。

2023 年度、CAO のコンプライアンス案件数は 19 カ国、33 件に上りました(図 8)。この うち3件が査定中で、2件が直接解決を試みるため IFC に調査開始前に差し戻されました (29ページ参照)。11件が調査中、15件がモニタリング中、そして2件が終了しています。



# コンプライアンス査定

本年度、CAO は 4 案件について査定を終了しました。このうちパキスタンの案件は調査の必要がないと判断され終了し、カンボジアの 2 件とインドネシアの 1 件の合計 3 案件については調査を開始しました。詳細は以下をご覧ください。さらに、石油とガスの開発に関するケニアの案件(デロネックス・エナジー -01)、トーゴのコンテナター ミナルに関する案件(LCT-03)、ウクライナのアグリビジネスセクターに関する案件(MHP-01)で現在査定を行っています。

金融市場

# パキスタン(HBL-01)

CAO は、IFC の顧客でパキスタン最大の商業銀行であるハビブ銀行(Habib Bank Limited: HBL) の社会・環境マネジメントシステム(SMES)の従業員の 不当解雇に関する査定を終了しました。CAO はパフォーマンス・スタンダード2の 要件と苦情申立人の解雇に関連して、IFC のコンプライアンス違反を示す予備的な 事実は認められなかったため、調査不要との判断を下しました。この結果、CAO は 2023年6月に本案件を終了しました。

東アジア及び太平洋地域

# カンボジア (FI 01-03)

IFC がカンボジアのセサン下流第2ダムプロジェクトに関連して実施した金融仲介 機関への投融資に関し、CAOは苦情3件を受け調査を開始しました。査定の結果、 プロジェクトによる生活環境、生計、文化遺産、安全性に関連した被害が予備的に認 められました。特に融資前の調査や顧客との法的合意に含まれる E&S コミットメント のモニタリングにおいて、IFC が E&S 方針を遵守していない可能性も明らかになりま した。

金融市場

東アジア及び太平洋地域

# カンボジア (FI-04)

CAO は IFC が関与するカンボジアの金融仲介機関 6 社の事業慣行について 査定を終了し、コンプライアンス調査を行うことを決定しました。この案件はマ イクロファイナンスの借り手からの苦情に基づき、略奪的あるいは詐欺的な貸し 付けが土地の喪失、生計への影響、先住民への影響、児童労働、脅迫や報復といっ た被害を引き起こしているという訴えに対応するものです。

アグリビジネス東アジア及び太平洋地域

# インドネシア (ウィングス -01)

CAO はインドネシアのアブラヤシ農園に関する苦情を受け調査を開始しました。 この農園はサプライチェーンを介して IFC の顧客と関連しています。同顧客は IFC に融資を前倒しで返済しており、IFC は本融資案件を事実上終えていましたが、 CAO は IFC のデューデリジェンスと顧客のサプライチェーン問題に対する監督 において、調査の実施はより一貫性と明確性を向上させる機会になると結論づけま した。

### 保留

# **CAO** のコンプライアンス・プロセスの 新たなステップとは?

CAO 方針の新たな規定に基づき、CAO は IFC・MIGA、顧客企業、 苦情申立人が苦情を直接解決する機会を提供するため、特定のケースで調査に関する決定を保留することができます。CAO はすべての保留に関する決定を案件の査定報告書に明記し公開します。また、保留の判断基準、IFC・MIGA との合意条件、進捗状況のモニタリングと報告の枠組みについて詳細を明記します。当事者はスケジュール(通常は最長 6 カ月)でも合意し、CAO は合意期間後に問題が適切に処理されたかを判断します。

案件の保留決定に際して、CAO は指摘された被害と潜在的なコンプライアンスの問題の深刻度に加え、これらが明確に定義されているか、範囲が限定的か、そして早期解決が見込めるかどうかを考慮します。また、IFC や MIGA の経営陣が苦情の内容に応じた具体的なコミットメントを行い、方針要件に沿った対応を行っているかも考慮に入れ

ます。保留が及ぼす影響について苦情申立人の見解が肯定的か否定的 かも重要な要素となります。

初めて保留の決定が適用された案件はインド(シャプールジ・パロンジ - 01) とヨルダン(大韓風力発電プロジェクト - 01)の2件で、両案件とも土 地に関する問題が提起されていました。2023年度、IFCの要請を受けて CAO は両案件において合意事項を実施する期間を確保するため、6カ 月の期限を1年間延長しました。

この保留という措置は、IFC・MIGAとその顧客による早期解決を促す CAO 方針の取組みの好事例です。他方、これまでの経験からこのプロ セスには多くの時間を要する可能性が高いこともわかっています。期間 の延長は可能ですが、迅速な問題解決という保留措置の本来の目的との 整合性をとることが必要です。これまでの保留措置の経験から得た教訓を 今後に生かすべく、知見の蓄積に取り組んでいます。

# コンプライアンス調査

コンプライアンス調査は複雑で通常終了までに数年という歳月を要します。年度末までに CAO は3 案件の調査報告書を取りまとめ、現在 IFC の理事会での協議に向けて、IFC マネジメント・アクションプラン(MAP)の作成が進められています。これらの調査は、南アフリカのロンミンのプラチナ鉱山(ロンミン-02)と、エジプトのアレキサンドリア・ディベロップメントのセメント工場(アレックス・ディベー2・03)に関する苦情について行われました。

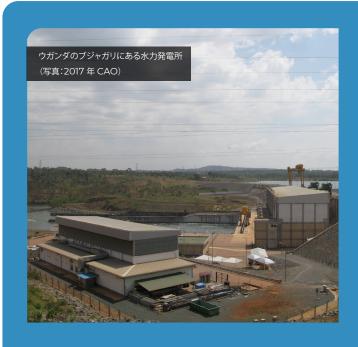
CAO はアフリカ、東アジア及び太平洋地域、ヨーロッパ、そして中東の 4 地域にわたり、合計で 11 件のコンプライアンス調査を行っています。提起されたセクターや懸念事項は、CAO の案件全体の傾向と一致しており、大規模なインフラプロジェクト、アグリビジネス、教育プロジェクト、さらにインフラ、エネルギー、アグリビジネス分野におけるサブプロジェクトに関与する金融仲介機関への IFC の投融資も含まれています。 E&S の問題として、利害関係者との対話、労働と労働環境、汚染防止、コミュニティの健康と安全、土地、生計手段の喪失、そして情報へのアクセスなどが提起されました。

# コンプライアンス・モニタリング

CAO はモニタリングを通じ、理事会が承認した MAP の救済措置を IFC・MIGA が効果的に実施しているかを検証し、CAO の調査結果や提言に対処しているかを確認します。コンプライアンス・アプローチにおいてモニタリングは、プロジェクト 関連の被害に対する救済措置を通じ申立人の苦情に対処する上で極めて重要となります。

これまで、CAO は旧運営指針のもと、モニタリング報告書を案件でとに作成しており、1つの報告書作成に2~3年程かかる極めて時間を要する作業を行っていました。本年度は、試験的に初の「オムニバス・モニタリングレポート」を作成し、プロセスと報告頻度の合理化を図りました。この報告書には、CAO 方針の下、調査からモニタリングに移行された最初の5案件が含まれており、詳細は29~31ページでご覧いただけます。

一部の案件については、今後も引き続き案件ごとのモニタリング報告書を作成する 予定です。本年度はウガンダの<u>ブジャガリ水力発電プロジェクト</u>についての報告書を 作成しました(右参照)。



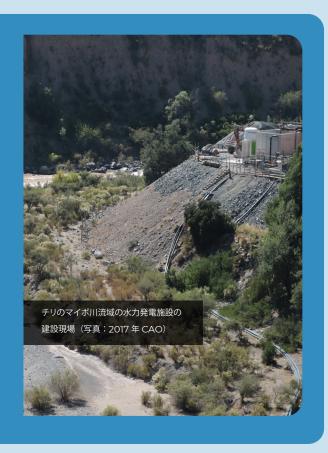
# ウガンダ:ブジャガリ水力発電プロジェクト

本年度、CAO はウガンダのブジャガリ・エネルギープロジェクトに関する 3 本目のコンプライアンス・モニタリングレポートを公表しました。IFC と MIGA は、100 キロメートルに及ぶ送電線建設を含むナイル川沿いの水 力発電所の開発に投融資を行っています。CAO は職場での負傷、賃金 と福利厚生、土地の補償に関連した苦情について行った 2 件の調査で、IFC のコンプライアンス違反を認めました。IFC はプロジェクトの建設事業で負傷した一部の労働者を対象に、技能や能力構築をサポートするためのアドバイザリー・プログラムを開始しました。しかし、福利厚生や失われた土地や作物に対する補償といった問題は実質的に解決しておらず、CAO は同案件を未解決案件としています。ブジャガリ案件の詳細はこちらでご覧ください(ブジャガリ・04、06、07、08)。

# オムニバス・モニタリングレポートのハイライト

# チリ:アルト・マイポ水力発電プロジェクト

この発電プロジェクトは、IFC が 2018 年にこの融資案件から退出した3年後に完了しました。CAO は、IFC が情報公開とCAO の報告書をプロジェクトの投資家と共有するという MAP の措置を実施した段階で、プロジェクトレベルのモニタリングを一度終了しました。しかし、CAO は IFC によるプロジェクトレベルのコミットメントは、CAO によって確認されたコンプライアンス違反事項の大半について、対応または解決を図れていないと結論づけました。また、IFC の MAP は水質汚染のリスク、騒音問題、労働者への脅迫などの E&S 事項に関する IFC の監督違反に十分に対応していないという苦情申立人の訴えを認めました。CAO は本案件を責任ある退出に関する今後のアドバイザリー業務で取り上げる予定です。また、CAO は IFC のプロジェクトレベルの措置 4 件についてもモニタリングを終了すると決定しました。同時に、IFC が「水力発電プロジェクトの環境、健康、安全へのアプローチに関する最善慣行ノート」を発表したことを受け、CAO は IFC の組織レベルでの措置 4 件のモニタリングも終了しました。しかし、ジェンダーに基づく暴力に関する指針、累積的影響評価のための利害関係者との関係構築、E&S 情報の公開に関する組織レベルでの措置 3 件についてはモニタリングを継続しています。



# エジプトのセメント工場 (写真: 2015年 CAO)

# エジプト: アレキサンドリア・ディベロップメントのセメント工場

CAO は、IFC の顧客である同社による大気の質のモニタリング、苦情への対応、コミュニティとの対話、そして労働慣行に関連し、IFC のコンプライアンス違反を確認しました。IFC は MAP の措置の大半を実施していましたが、CAO のモニタリングではこれらの措置によって違反事項の完全な解決が図れているという十分な証拠を確認できませんでした。一方、IFC は現在、同社に対し投融資を行っておらず、監督機関としての正式な役割も担っていないことから、是正措置の実施に向けた IFC の影響力は限定的なものとなっています。このことから、CAO は同社がさらなる措置を取ることは合理的に見込めないとして案件を終了し、プロジェクトレベルの措置を「一部不十分」と評価しました。また、2022 年 1 月以降全ての IFC の投融資案件について IFC が E&S リスクの管理手順を改訂したことを受け、IFC の組織レベルでの措置についてもモニタリングの終了を決定しました。CAO は現在進行中のコンプライアンス案件を個別に検討し、改訂された手順の実効性を評価していきます。

### ナイジェリア:エレメ肥料会社

CAO は、インドラマ・エレメ肥料会社(Indorama Eleme Fertilizer & Chemicals Limited)が ナイジェリアのポートハーコートで運営する大型の肥料生産工場に関連した労働問題で、プロジェクトレベル での措置をモニタリングしています。CAO が確認した問題に対応するため、IFC は外部コンサルタントを任 命し、労働者が公平な処遇を受け、報復の懸念なく問題を提起できるかについて、パフォーマンス・スタンダー ド2要件への同社の取組み状況をレビューしました。その後同社に提言を行い、今後は IFC に代わりその 進捗をレビューしていきます。CAO はこの案件を引き続きモニタリングしていきます。

# パナマ: PL-IV 送電線

本案件は、IFC がアドバイザーを務めた官民パートナーシップによる 330 キロメートルの送電線建設に関連し、「十分な情報が提供された上での自由な事前の合意(FPIC)」に関する懸念が提起されたもので、CAO はプロジェクト及び組織レベルでの措置のモニタリングを行っています。IFC は MAP の一部措置と理事会の承認を受けた追加的措置を完了しましたが、CAO は国営送電会社 ETESA と同社の E&S コンサルタントが、プロジェクトのために実施された E&S インパクト評価と FPIC プロセスの設計に際しIFC の助言を反映していなかったと指摘しました。さらなる措置が講じられない限り、本案件の ESIA とFPIC プロセスは IFC パフォーマンス・スタンダードの要件を満たすことが難しく、そのため CAO は本案件のプロジェクト及び組織レベルの全措置についてモニタリングを継続していきます。

### ケースハイライト

# **IFC** 初のマネジメント・アクションプラン – フィリピンでの気候変動案件のモニタリング

IFC がフィリピンの金融仲介機関であるリサール商業銀行(Rizal Commercial Banking Corporation: RCBC)に投資した案件に関連し、CAO は 2023 年5月にモニタリングの結果を公表しました。この報告書は、CAO が 2022 年4月に公表したコンプライアンス調査結果を受け、IFC が実施したマネジメント・アクションプラン(MAP)について作成されました。本MAP は CAO 方針に基づいて IFC が初めて作成し、CAO がモニタリングしたものです。

2011年、IFC は世界金融危機後にフィリピンの金融セクターを強化するため、RCBC に初めて出資しました。CAO は、IFC がRCBC への投資にどのように E & S 要件を適用したか、そしてRCBC が同国で融資した 10 基の石炭火力発電所と融資予定の発電所 1 基に IFC の E&S 要件をどのように適用したかを調査しました。この調査は、CSO の支援を受けた発電所近隣のコミュニティによるプロジェクトの影響と気候変動への懸念に関する苦情を受けて実施されました。

調査結果を受け、IFC は RCBC の環境社会マネジメントシステム (SMES)を強化し、発電所による影響に対処することをコミットしました。具体的には、IFC のパフォーマンス・スタンダードの遵守、 火力発電所による温室効果ガス (GHG) の排出対策の実施、RCBC による気候変動関連の開示強化、さらに IFC の金融仲介機関を対象 とする投資ポートフォリオ全体において、E&S リスク管理の改善を 図ることなどが盛り込まれました。

このモニタリング報告書の中で、CAO は IFC が調査結果への対応に これまで多大な努力を払っていることを認めています。しかし、プロジェクトレベルでの救済措置は、遅延によって効果的な実施が阻まれています。

CAOの調査結果を受け、IFC は顧客の金融仲介機関に対し、各サブプロジェクトの温室効果ガス排出量の評価に関する助言をまとめた資料を公表したり、融資契約書に盛り込むべき E&S 条項の例を提示したりするなど、組織的な新しい試みを進めています。

CAO は IFC のアクションプランの実施過程を今後もモニタリングしていきます。 IFC の次の進捗報告書は 2024 年末までに公表される予定です。詳細は CAO のオムニバス・モニタリングレポートをご覧ください。

# コンプライアンス・モニタリングに関する考察

# 救済措置を最大限に有効活用するために

CAO は初のオムニバス・レポート作成後、これまでの MAP の 実施に際するモニタリングの経験をもとに、考察をまとめました。

# 苦情申立人などの関与

苦情申立人は、MAP及びコンプライアンス・モニタリングのプロセスにおける関係者の関与が不十分であると考えています。具体的には、(1)MAP措置へのIFCの関与が限定的であり、コミュニティへの救済措置としてその実効性が不十分であること、(2)IFCの進捗報告書の翻訳に遅れが生じていること、(3)CAOの調査報告書完成からモニタリング実施までにタイムラグがあること、(4) 苦情申立人は CAOのモニタリング報告書にコメントできないことなどが懸念として指摘されています。

# 是正措置の有効性評価

CAO は、MAP 措置の効果的な実施を検証するためにより体形的なアプローチを必要としており、具体的には情報収集や分析、各措置に対するIFC の対応を評価するための標準的な手法の導入などが挙げられます。

# プロセスの効率性と各種情報

必要な改善策として、特に情報収集と検証の分野において、 IFC と連携してコンプライアンス・モニタリング・プロセスを さらに合理化する機会を模索することなどが挙げられます。

# コンプライアンス報告の タイムライン

モニタリングは、CAO の調査結果と提言の質を担保し、IFCや MIGA によるコミットメントの遂行や理事会と苦情申立人の 期待に応える上で大切な役割を担っています。CAO はこれ までの経験から、コンプライアンス・プロセスの全体を通し、 救済措置を促進する機会の見直しとその最大化を図り、スケジュールを短縮していく必要性があると考えています。

# 救済措置の機会を 特定する

# アドバイザリー

CAO はアドバイザーとして、IFC と MIGA が E&S 面の持続可能性に関して組織的にパフォーマンスを向上できるように知見を提供しています。CAO はこれまでの活動から得た知見や教訓をもとに、人々や環境への被害のリスクを軽減するアプローチを提案しています。本年度、CAO は開発金融コミュニティから高い関心が寄せられている救済と責任ある退出に焦点を当てたアドバイザリー業務を行いました。



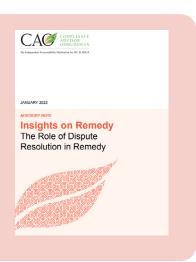
# 2023 年度アドバイザリーのハイライト

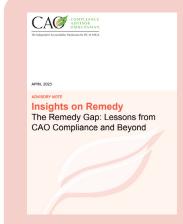
過去1年間のCAOのアドバイザリー業務の主な実績として、IFCとMIGA そしてより広範な開発金融コミュニティ向けに、救済と責任ある退出に関するデータと分析、提言を示した3つの新たなアドバイザリーノートを作成したことが挙げられます。また、CAOはIFCとMIGAの「救済措置へのアプローチ」の草案に対してパブリックコンサルテーションの期間中に詳細な提言を行い、さらにはIFCの責任ある退出の原則にかかる草案についても細部にわたる意見を提出しました。これらの報告書の概要は以下をご覧ください。

# 救済措置に関するアドバイザリーノート

CAO は過去 10 年間の救済措置の事例を検証し、苦情対応の成功事例やコミュニティへの救済措置における取りこぼしを新たにシリーズとしてまとめることで、IFC と MIGA の理解の促進に取り組んでいます。

2023年1月、CAOは「救済に関する考察」シリーズ初となるアドバイザリーノートを発表しました。CAOによる取扱案件の経験をもとに作成された「教済における紛争解決の役割」と題する報告書では、IFCとMIGAがCAOの紛争解決プロセスを通して救済措置の成果を向上させるための道筋を示しました。この分析を通じ、これらの紛争解決プロセスが具体的な成果をもたらすだけでなく、苦情申立人の尊厳を回復し、プロジェクトの影響下にある人々と懸念の対象となった企業間の信頼関係の醸成につながるなど、救済において重要な役割を果たすことも明らかになりました。また、紛争解決は今後の被害の発生防止につながることや、参加者はそのプロセスと成果に高い満足感を得ることも示しました。一方で課題も浮き彫りになりました。たとえば、企業が関与に消極的であること、必要な外部専門家が不足していること、さらには合意事項の遵守に継続的な支援が必要となる点などが指摘されました。





2023年4月には「教済の取りこぼし: CAO コンプライアンス案件から得た教訓とこれから」と題する2本目のアドバイザリーノートを発表しました。この報告書では、コンプライアンス違反を特定した調査報告書のうち、5件に4件の割合で充分なプロジェクトレベルの是正措置には結びつかなかったことが判明しました。このように、CAO に持ち込まれる E&S 面での問題に関する苦情は、紛争解決を試みたり、長いコンプライアンス・プロセスを経ても、しばしば解決に至らないという「救済の取りこぼし」が明らかになりました。CAO が IFC・MIGA のコンプライアンス違反を確認した案件でも、苦情申立人は被害を受け続け、開発プロジェクトの予期せぬ代償を強いられることになります。これらの代償には、生計手段の喪失、健康への影響、文化的アイデンティティの喪失、環境被害といった様々な形があります。このアドバイザリーノートでは、こうした取りこぼしを防ぐため、IFC とMIGA に対し提言を行っています(表 1 を参照)。

# 救済の取りこぼしに対処する:分析結果と提言

### 表1

課題	提言
影響下にある人々は CAO のような救済措置を知らないことが多く、これが 救済を進める上での障害となっている。	CAO を含め苦情救済のあらゆる選択肢について影響下にある人々に周知を図る必要がある。また、苦情申立人が IFC・MIGA に直接申し立てる場合、プロセスのどの時点においても、CAO にアクセスできることを周知するべきである。
IFC・MIGA、その顧客は早期解決の重要な機会を逃すケースが多く見られる。	IFC・MIGA は、苦情申立人の懸念を真摯に受け止め、積極的に対応し、 多様な観点から状況を把握するよう努めるべきである。
利害関係者からの苦情や E&S 面の影響が懸念される深刻な事案に対し、 IFC・MIGA、その顧客は報告・対応する体制を十分に確立できていない。	IFC・MIGA や顧客は、被害が生じた場合に積極的な措置が取れるよう に報告体制を強化すべきである。
CAO はコンプライアンス・プロセスの終了段階で救済措置の取りこぼしを 認識するが、関係者はすでにプロジェクトから退出しているケースが多い。	IFC・MIGA はプロジェクトから退出する前に、E&S 面での懸念に対処 すべきである。
IFC・MIGA が顧客に対し、E&S パフォーマンス向上や救済の実現のために影響力を行使できれば有効な手段となるが、顧客との契約において十分に活用されていない。	IFC・MIGA はあらゆる手段で影響力を行使できるように計画を強化す  → るとともに、影響力を損なう恐れがある行動に対する組織内部の説明責  任を強化するべきである。
CAO のコンプライアンス・プロセスを通じて苦情申立人を救済するためには、IFC・MIGA の期限を定めた迅速な MAP が不可欠である。	IFC・MIGA は、CAO のコンプライアンス・プロセスの調査結果と提言 を踏まえ MAP を作成し、適切なタイミングで実施するべきである。
苦情申立人との有意義な関係構築は極めて重要である。	IFC・MIGA は救済プロセスの中で苦情申立人とどう関係を構築するかについての指針を作成すべきである。
IFC・MIGA がプロジェクトに関連した被害の責任を認め救済に貢献して こそ、救済の取りこぼしを解決できる場合がある。	IFC・MIGA 側に被害を招いた要因がある場合、両機関は救済に向け 貢献すべきである。
IFC・MIGA は、CAO に懸念を申し立て、救済を待っているコミュニティ に対し、対処する責任がある。	IFC・MIGA は、CAO や苦情申立人とともに CAO の案件を見直し、 ■大な救済の取りこぼしがある案件を特定し、対応措置を提案すべきである。

# 責任ある退出

人々や環境に影響を及ぼす投融資からの責任ある退出戦略が必要であるとする認識が、開発金融機関、機関投資家やインパクト投資家、CSOの間で高まっています。同時に、投資家は深刻な E&S 面での問題が残るプロジェクトからのダイベストメント(投融資引揚げ)後の責任という問題にも直面しています。2023年1月、CAOは状況を俯瞰的に分析した「責任ある退出:開発金融機関の枠を超えて広がる議論と実践」を発表しました。主要関係者へのインタビューや座談会、アンケート、文献研究を実施し、現行の責任ある退出へのアプローチを分析しました。また、IFCへの影響についても詳細に分析しています。この研究で明らかになった責任ある退出の主な構成要素は表 2 をご覧ください。



# IFC・MIGA の救済措置へのア プローチと責任ある退出の原則 への意見提供

IFCとMIGAは開発金融機関としては初めて、「救済措置へのアプローチ」の草案に関するパブリックコンサルテーションを実施しました。
CAOは2023年4月の同草案のパブリックコンサルテーションで正式なコメントを提出しました。CAOはその中で、IFC・MIGAに被害の要因がある場合には救済に貢献する責任を負うと定めるなど、救済措置の改善に向けて具体的、期限付き、そして測定可能なコミットメントを取り入れるべきであると提言しました。

### 表 2

### 責任ある退出の構成要素

- 責任ある退出への計画をデューデリジェンスの過程で策定し、投資 家が投資ストラクチャー、契約条項、その他の規約や条件に適切な 影響力やリスク軽減策を組み込むようにする。
- 新たなリスクを特定するため、プロジェクトを効果的に監督し、顧客 の苦情対応メカニズムをモニタリングする。
- プロジェクト内で影響力を行使できる箇所を特定し、それらを E&S リスク管理の強化のために活用する。
- 顧客が優れた E&S パフォーマンスを維持するために必要な能力を 構築する。
- 利害関係者との対話を通して、プロジェクトの影響下にある人々の見解 や潜在的なリスクを把握し、判断材料として活用する。
- 退出の決定にあたって、E&S リスクを十分に考慮し、優れた E&S パフォーマンスを維持できるようにする。
- 有害な影響に対して是正措置をとる。
- 投資家の退出後も、顧客とプロジェクトは健全な E&S 管理を維持する。

# 財務と財源

# CAO の管理予算

CAO 職員の給与、コンサルタント費、旅費、通信費、委託業務費とその他管理費は CAO の管理予算で賄われています。 この管理予算は IFC と MIGA の理事会によって承認され、両機関からの拠出金が含まれています。本年度の管理予算は 2022 年度から 30% 増の 899 万 5,168 米ドルでした。管理予算の執行率は前年比 1% 増の 96.3% で、環境・社会調停 及び紛争解決予備費は 100% 使用しました。2023 年度予算の増額は、2022 年度に世界銀行の理事会で承認された 6 人の職員増員によるものです。

以下のグラフは過去3年間のCAOの予算内訳、支出項目、予算執行の傾向を示したものです。

# CAO 管理予算 2021~2023 年度(米ドル)

# 2021 年度 7,018,784 2022 年度 6,887,473 2023 年度 8,995,168

# 予算執行の傾向 2021~2023 年度(%)

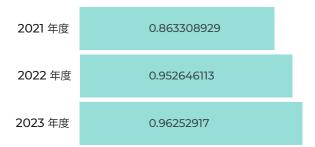
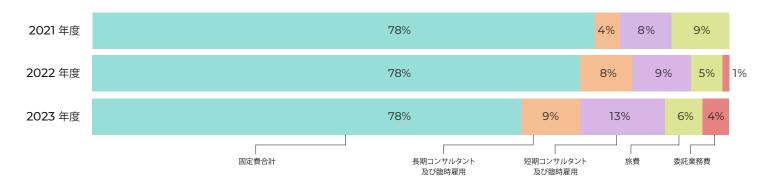


図 11

# 支出カテゴリー、2021~2023 年度



# CAO のチーム



CAO のチームは職員 29 人と長期コンサルタント 6 人のほか、数十人の専門コンサルタントや専門家、調停人で構成されています。 CAO のチームは、その広範な活動地域を反映して多様な地域の出身者で構成されており、最も多いのは北米(26%)、次いでヨーロッパ(21%)、アジア(18%)、南米(15%)、アフリカ(9%)、中米及びカリブ海地域(8%)、オセアニア(3%)の順となっています。

CAO の総局長を含むスタッフの大多数が女性(73%)で構成されています。

# コンプライアンス・アドバイザー・オンブズマン室(CAO)

2121 Pennsylvania Avenue NW Washington, DC 20433 USA www.cao-ombudsman.org

### 謝辞

執筆:CAO チーム

編集: Polly Ghazi、Nancy Morrison デザイナー: Cummins & Partners, NYC ソーシャルメディア