CAO
COMPLIANCE
ADVISOR
OMBUDSMAN

IFC・MIGAの独立したアカウンタビリティ・メカニズム（CAO）に関する政策

© 2021 The Office of the Compliance Advisor Ombudsman (CAO)
2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433 USA
電話：+1-202-458-1973
ウェブサイト：www.cao-ombudsman.org

権利と許諾
この報告書は著作権により保護されています。コンプライアンス・アドバイザー・オンブズマン室は研究結果の普及に努めており、帰属の明確化を条件に、非商業目的での本報告書の全てまたは一部の複製を許可しています。

権利と著作権に関するお問い合わせは、下記CAO事務局までご連絡ください。
Office of the Compliance Advisor Ombudsman
住所：2121 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC, 20433 USA
電話：+1-202-458-1973
Eメール：cao@worldbankgroup.org

表紙写真：© Felix Davey and Rodrig Mbock/CAO 再利用の際は、さらなる許諾が必要です。

COMPLIANCE
ADVISOR
OMBUDSMAN

IFC・MIGAの独立したアカウンタビリティ・メカニズム（CAO）に関する政策

目次

用語 ii
第1章 背景 2
第2章 目的 4
第3章 責務と機能 5
第4章 基本原則 8
第5章 ガバナンス 10
第6章 情報へのアクセス及び情報公開 16
第7章 苦情への対応 18
第8章 苦情の評価 26
第9章 紛争解決 32
第10章 コンプライアンス 38
第11章 助言 52
第12章 脅迫及び報復 56
第13章 アウトリーチ及びコミュニケーション 58
第14章 他の独立したアカウンタビリティ・メカニズム（IAMs）との協力 61
第15章 政策の見直し 62
第16章 その他 62

用語

本政策で使用する用語の定義は次の通りとする。

情報公開方針：IFCまたはMIGA、あるいは両機関の情報公開方針。

現在進行中のプロジェクト：IFC・MIGAのエグジット（退出）が完了していない、理事会に承認されたプロジェクト。

理事会：IFCまたはMIGAの理事会（両機関の理事会を合わせ英語ではBoardsとする）。

営業日：土曜日、日曜日、または世界銀行グループ本部が休日とする日を除いた日。

CAO：コンプライアンス・アドバイザー・オンブズマン室。

CAO DG：CAO総局長。

顧客（IFC）：IFCが投融資または助言サービスを行う合法的法人。IFCとの合意が成立しているIFCプロジェクトでは、顧客は、プロジェクトの合意に基づきIFCから投融資または助言サービスを受ける法人を指す。IFCとの合意に至っていないIFCプロジェクトでは、顧客は、IFCによる投融資または助言サービスに関する協議を経営陣と現在行っている法人を指す。

顧客（MIGA）：プロジェクト企業、保証契約者、MIGAが保証する融資の借入人、または状況に応じてプロジェクト実施の責任を負う他の組織[MIGAの保証契約が明記する関係者、またはMIGAが保証契約にまだ合意していない場合は、MIGAの理事会または経営陣が（代理権により）承認する関係者]を指す。MIGAは、プロジェクト企業と契約上の関係を一切持たないため、MIGAの保証契約で示すとおり、環境及び社会要件を含めたMIGAの要件を保証契約者に対して執行する。

CODE：理事会の開発効果委員会。

苦情申立人：CAOプロセスに参加している個人または個人のグループで、プロジェクトの被害を受けている、または受けている可能性があると訴える人物。

環境及び社会（E&S）要件：IFC・MIGAのE&S政策とパフォーマンス・スタンダードで定義されるプロジェクト・レベルの要件、及びIFC・MIGAと顧客の間で合意されるE&Sに関する他の義務。

E&S政策：（i）該当する場合のIFCまたはMIGAの環境及び社会的持続可能性に関する方針、（ii）該当する場合のIFCまたはMIGAのプロジェクト固有の情報公開方針の規定、及び（iii）理事会が承認したプロジェクトにかかる他のE&Sコミットメント。

FI：金融仲介機関。

被害：プロジェクトもしくはサブプロジェクトが直接的・間接的に、市民または環境に及ぼすE&Sへのマイナスの実体的な影響。被害は、実際または合理的に考え今後発生する可能性の高いものを指す。

IAM：独立したアカウンタビリティ・メカニズム。本政策では、IAMはIAMネットワークのメンバーである独立したアカウンタビリティ・メカニズムを指す。

IAMネットワーク：社会及び環境面へのインパクトや懸念への配慮を責務と定めた国際開発金融機関の、市民主導の苦情申立てと対応のための独立したメカニズムのネットワーク。詳細はindependentaccountabilitymechanism.net。

IBRD：国際復興開発銀行。

IDA：国際開発協会。

IFC：国際金融公社。

IFCのエグジット： あらゆるプロジェクトについて、以下のうちいずれかの早いものを指す。(i) プロジェクトの合意で定められたIFC顧客との融資、投資または助言関係の終了、または (ii) プロジェクトの消滅、もしくは理事会が承認した後にIFCがプロジェクトを退出した時。

MIGAのエグジット：あらゆるプロジェクトについて以下のうちいずれかの早いものを指す。(i) 保証期間の終了、(ii) MIGAの保証契約の終了、(iii) MIGAの保証契約下での義務の中止、(iv) プロジェクトの消滅、もしくは理事会が承認した後にMIGAがプロジェクトを退出した時、または (v) 顧客が当該プロジェクトの監督責任を有しなくなった時。

経営陣：IFCもしくはMIGA、または両機関の経営陣。

MAP：マネジメント・アクション・プラン。

MIGA：多数国間投資保証機関。

運営指針：CAOの運営指針（2013年3月改訂版）。

関係者：苦情申立人、顧客及び/またはサブ顧客。

パフォーマンス・スタンダード：IFCもしくはMIGA、または両機関の環境及び社会的持続可能性に関するパフォーマンス・スタンダード。

環境及び社会的持続可能性に関する方針：IFCもしくはMIGA、または両機関の環境及び社会的持続可能性に関する方針。

政策：IFC・MIGAの独立したアカウンタビリティ・メカニズム（CAO）に関する政策。

総裁：世界銀行グループ総裁。

プロジェクト（IFC）：（1）IFCが顧客に行う投融資サービスまたは助言サービスについては、関連するサービスにかかる合意により検討される投融資または助言サービス、及び（2）融資または投資活動については、関連するプロジェクトの合意のもとで検討または支援されるビジネス活動。関連する協働または取り決めが合意もしくは締結されていない場合、プロジェクトは、IFCと顧客により協議または検討されているサービス、プロジェクトまたは活動を指す。

プロジェクト（MIGA）：MIGAが保証する投資、またはMIGAの理事会もしくは経営陣が（代理権により）承認した投資が、行われているまたは行われる予定のプロジェクトもしくは一連のプロジェクトを指す。

MIGAとの保証契約が成立しているプロジェクトについては、投資プロジェクト（MIGAの保証契約の定義に従う）を指す。MIGAとの保証契約が成立してないプロジェクトについては、MIGAの理事会または経営陣が（代理権により）承認したプロジェクトを示す。

サブ顧客：IFCの融資または投資に関する文書、もしくはMIGAの保証契約において、調達資金の使途に関する要件が適用されるFI顧客が直接支援する企業を指す。

サブプロジェクト：IFCの融資または投資に関する文書、もしくはMIGAの保証契約において、調達資金の使途に関する要件が適用されるサブ顧客の業務を指す。

持続可能性枠組み：該当するIFCまたはMIGAの環境及び社会的持続可能性に関する方針、パフォーマンス・スタンダード及び情報公開方針から構成される。

付託条項：総裁が策定したCAOの付託条項は、CAOの責務を定め、CAOの運営方針の基礎を形成した。

脅迫及び報復：目的を追求するCAOに関連して、直接的・間接的にかかわらず、関係者の声を抑え込み、罰し、CAOとの交流を妨げる、または苦情の申立てもしくは苦情処理の継続を妨げる勧告、脅迫、あるいはこのために講じられたあらゆる有害な行為を指す。脅迫及び報復には、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、及び肉体的暴力、犯罪化、または監禁などの企てを含む。

世界銀行グループ：IBRD、IDA、IFC、MIGA、及び国際投資紛争解決センター。

写真: Rodrig Mbock/CAO

写真: Felix Davey/CAO

第1章　背景

1. 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）は、IFCとMIGAが支援する企業活動の環境的・社会的持続可能性は、開発成果を達成する重要な要素だと考えている。IFCとMIGAはそれぞれが制定する、環境及び社会的持続可能性に関する政策（Policies on Environmental and Social Sustainability）と関連するパフォーマンス・スタンダードを用いることで、環境的・社会的持続可能性を追求している。

2. コンプライアンス・アドバイザー・オンブズマン室（CAO）は、IFCとMIGAのプロジェクトに関連した苦情の対処と、プロジェクトの環境面・社会面での成果の向上を図るために1999年に設置された。

3. IFC・MIGAの独立したアカウンタビリティ・メカニズムに関する政策（以下、本政策と呼ぶ）は、CAOの運営指針及び付託条項より優先され、また全面的にこれらに取って代わるもので、CAOの目的、責務と機能、基本原則、ガバナンス、及び運営手順の概要を示している。 本政策の採択をもって、CAOは理事会直属となる。

写真: Felix Davey/CAO

第2章　目的

4. CAOは、本政策に詳細が示されているように、IFCとMIGAの独立した救済及びアカウンタビリティ・メカニズムとして、プロジェクト及びサブプロジェクトに関連した苦情の解決を促し、コミットメントに関する社会への説明責任の向上に向け、環境面・社会面の遵守状況の調査を実施するとともに、IFCとMIGAの環境面・社会面のパフォーマンスを改善させることを目的としている。

5. 責務の遂行にあたりCAOは、持続可能性枠組みが示す、ビジネスと人権に関する国際的な原則と整合的な手法で、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している。

6. 説明責任という課題にIFCとMIGAは組織全体で取り組んでおり、CAO、IFCとMIGAの理事会及び経営陣の、相互連関的な複数の役割と責任が重要な役割を果たしている。IFCとMIGAの役割は、CAOによる本政策に準じた責務の実効的かつ効果的な遂行を支援し、両機関の理事会への説明責任を果たす役割を担う。本政策をもって、両機関の理事会は、CAOの責務、独立性（以下、基本原則を参照）、インテグリティ（高潔性）を改めて確認する。両理事会は本政策を解釈する最終権限を有し、政策の実施を監督する[1]。

1　この政策の実施を監督することに関連して、いかなる理事も、企業事務局の理事会マニュアル・セクション3（理事会前・中・後におけるアクション）に基づき情報提供の目的で回覧されたいかなる項目について、合理的期間内に、理事会による議論を要求することができる。

第3章　責務と機能

7. CAOは、以下に示す責務を担う。

a. プロジェクトやサブプロジェクトの影響を受けている可能性のある市民からの苦情を、公正かつ客観的、建設的な手法で解決することを促進する

b. プロジェクトやサブプロジェクトの環境面・社会面での成果を高める

c. 社会に対する説明責任を確保するとともに、IFCとMIGAの環境面・社会面でのパフォーマンスの向上のために学習を促し、市民と環境への被害リスクを軽減する

8. CAOは、責務の遂行を支える相互補完的な3つの機能を活用し業務を行う。

a. **紛争解決機能：** CAOは、中立的かつ協調的に、問題解決を第一に据えたアプローチを通し、プロジェクト及び/またはサブプロジェクトの環境面と/または社会面への影響について示された懸念を解決する手助けをし、現地での成果の向上を支える。

b. **コンプライアンス機能：**CAOはIFC・MIGAのE&S政策の遵守状況をレビューするとともに、関連する被害[2]を評価し、必要に応じ違反と被害に対処するための救済措置について提言する。

c. **助言機能：**CAOは、両機関の環境的・社会的持続可能性の組織としてのパフォーマンスを向上させ、住民や環境への被害の危険性を軽減するという目的をもって、IFC・MIGA、及びその理事会に対し助言を行う。

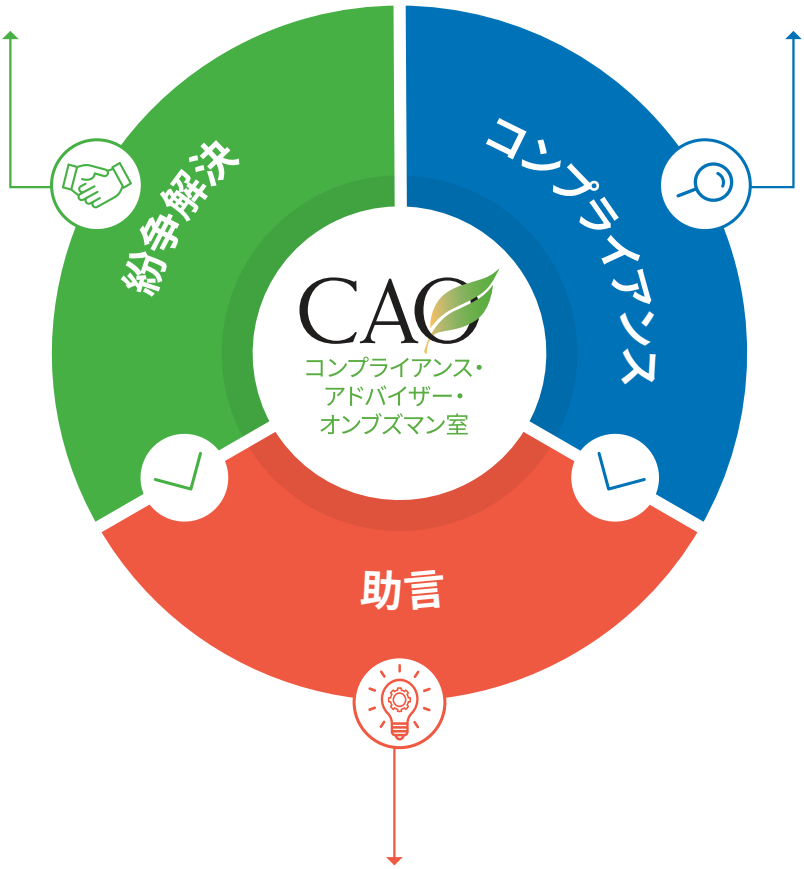
9. CAOは、司法手続きに関する権限を一切有しない。CAOは司法メカニズムでも法執行メカニズムでもなく、裁判所もしくは規制プロセスの代わりとなるものでもない。また、CAOの分析、結論及び報告書は、司法手続きまたは行政処分での利用や、法的過失及び法的義務を課す目的での使用を意図・考案したものではない。

2　本政策での「被害」への言及は、「用語」に記載されている特定の意味を持つ。

CAOの3つの役割

紛争解決
紛争解決機能を通し、CAOは苦情解決で中立的かつ協調的に問題解決を第一に据えたアプローチを取ることで、成果の改善を支えます。

コンプライアンス
コンプライアンス機能を通し、CAOはIFC・MIGAのE&S政策の遵守状況を調査するとともに、関連する被害を評価し、救済措置を提言します。



助言
助言機能を通し、CAOは**紛争解決**と**コンプライアンス**の案件から知見を導き出し学習を促すとともに、IFCとMIGAの環境面・社会面のパフォーマンスの向上を支援します。

写真: Felix Davey/CAO

第4章　基本原則

10. CAOは以下の基本原則に従い業務を遂行する。

a. **独立性及び公平性：**独立性と公平性は利害関係者のCAOへの信頼の促進に不可欠な要素である。CAOは、いかなるセクターまたは利益とも同一視される関係にあらず、またこれに左右されることはない。CAOは経営陣から独立した立場にあり、理事会直属となっている。この原則により、CAOは不当な干渉を受けることなく業務を遂行することができ、職員による公平かつ客観的な業務を担保する。またCAOは、利害の対立を防ぐための対策を採ることで、独立性及び公平性を維持する。

b. **透明性：**関係者が、苦情対応のプロセスや申立て以降の進捗状況について、十分な情報を得ることができるよう最大限の努力を払い、CAOによる調査結果を含め報告書の開示と透明性の確保に努める。

c. **アクセシビリティ（利用し易さ）：**CAOは全ての利害関係者に知られ、アクセス可能で、利用可能であり、アクセス面の障壁を軽減するとともに、守秘義務を徹底し報復リスクへの対策を講じるなど安全な利用の促進に注力する。また、ジェンダーや障害にかかるニーズに対応したプロセスを構築するとともに、CAOに対する理解を高めるため、利害関係者との効果的なコミュニケーションを図る。

d. **機敏性：**関係者の能力や資源の差を考慮しながら、柔軟かつタイムリーに、解決を第一に据えた対応を行う。

e. 公**正性及び公平性：**CAOプロセスを実行するにあたり、全ての利害関係者がCAOのプロセスに参加しその意見が反映されるようにする。また、あらゆる利害関係者が情報、助言、専門知識を利用し、公平かつ公正にさらに十分な情報を得ることができる環境のなかで、敬意をもって対応されるよう努める。

f. 予**測可能性：**明確かつ一貫したプロセスと手順を、関連する時間枠と共に提供する。また、そういったプロセスと手順に対する利害関係者の理解と予測を促すために、利用可能な結果とモニタリングの実施手段について明確にする。

g. グ**ッドプラクティスに準拠：**人権を尊重するビジネスの責任を含む、本政策と整合的な国際的なグッドプラクティス（優良慣行）に準拠する。

h. 学**習の継続：**利害関係者からのフィードバックを基に、CAOの実効性を一貫して高め、IFC・MIGAのパフォーマンスを体系的に改善するとともに、市民や環境への被害リスクの削減に努める。

写真: Felix Davey/CAO

第5章　ガバナンス

コンプライアンス・アドバイザー・オンブズマン総局長（CAO DG）

11. CAOは、CAO総局長（CAO DG）の指揮の下、以下の通り業務を遂行する。

役割と責任

12. CAOは、ワシントンDCにあるIFC本部に事務所を構え業務を遂行する。CAO DGは、開発効果委員会（CODE）の監督の下で業務を進め、理事会直属の立場を取る。CAO DGは本政策の実施とCAOの業務の管理、本政策に従い各種決定を行う責務を有する。CAO DGは理事会に対し直接説明する義務を負っており、経営陣に属さずまた経営陣の直轄に置かれていない。

採用条件

13. CAOの独立性、信頼性、及びインテグリティを確保するため、CAO DGの候補者は、世界銀行グループ外部から選出しなければならない。CAOの職員[3]も同職に応募することができる。理事、理事代理、顧問、及び職員（CAO職員を除く）は、世界銀行グループでのサービスが終了してから2年が経過するまで、CAO DGの候補者となることはできず、またCAO DGの任に就くことはできない。

経験及び資格

14. CAO DGには、極めて高潔で信頼性が高く、優れた対人スキルと共感性を備え、適切な判断を下し、国際的なリーダーシップの実績を備え尊敬される人物が求められる。CAO DGは、核となる包括的な専門的能力、とりわけ次に示す事項への理解と経験を備えていることが求められる。(i) 社会的に取り残されたグループや脆弱なグループを含めた多様な市民社会、(ii) 社会・環境・法務・または経済開発分野、(iii) 調停及び対話を含む紛争解決の実務、(iv) コンプライアンス調査及び監査、(v) フロンティア市場や途上国をはじめとする民間セクターのビジネス環境と金融商品、(vi) 苦情処理メカニズムを含む、組織の監督、救済メカニズムと説明責任機能。

3　本政策の適用上、「職員」は、職員規定4.01の定義に従い、コンサルタント及び現地でコンサルタント業務に就く人員も含め、世界銀行グループに勤務する全ての人物を指す。

選考プロセス

15. CAO DGの独立性を維持するため、多様な地域、セクター、文化の背景をもつ、市民社会や経済界を含めた利害関係者が参加し、独立した立場で透明な選考を行う選考委員会を設置する。CAO、IFC及びMIGAは、利害関係者から選考委員会への推薦者を募り、それをCODE議長と副議長による検討のため提出する。議長と副議長は、選考委員会メンバーに6人（理事2人、国際的なビジネスコミュニティから上級幹部2人、市民社会コミュニティから上級代表2人）指名する。指名された理事のうちの1人を選考委員会議長に指名する。世界銀行グループ人間開発局は同委員会に対し、信頼できる著名な人材紹介会社の特定と手配を含めた業務上の支援を行うが、候補者に関する見解や助言を述べることはできない。選考委員会が応募書類の審査を行い、候補者を絞り込み面接を行う。

16. 選考委員会は、CAO、経営陣、CODEの議長及び副議長が、一次選考を経て残った候補者との面接に関する事項も含め、公式な意見を提供できるようプロセスを定める。CAOと経営陣は、招待により、最終候補者リストに残った候補者との面接に同席することができる。

17. 選考委員会は、総裁による選考のため最終選考に残った候補者を、必要な場合はその順位付けも行い提出する。総裁は、最終候補者を選出する。その際、追加的な情報を要求することもできる。WBG人間開発局が、候補者の同職への関心と実際にその任に就くことができるかを確認し、必要な照会を行う。総裁は、必要に応じさらに選考委員会と協議を行った後、最終決定のために理事会に最終候補者を推薦する。

任期と再任

18. 選考プロセスの後、ワシントンDCでの任期5年の契約で、理事会はCAO DGを任命する。CAO DGの任期は、CODEの推薦と理事会の承認を経て1期・5年更新することができる。CAO DGは、理事会に対し書面にて2期目続投の意思を示す。総裁は理事会と非公開の委員会で協議を行った後、理事会による承認を得るため当該人物を推薦する。CAO DGが任期延長を希望しない場合、または再任が承認されなかった場合、求人広告を出し、選考プロセスを開始する。CAO DGとしての任期終了後、当該人物は、世界銀行グループの職に生涯就くことができない。

免除及び報酬

19. CAO DGは副総裁級の常任職であり、世界銀行グループの職員規定に従う。理事会は、総裁の提言に応じて、CAO DGの報酬パッケージ(IFC及びMIGAの正規職員向けの標準手当を含む)を審査・決定する。CAO DGの勤務評定は、世界銀行グループ人間開発局担当副総裁の助言を受けCODEの監督下で行われる。CAO DGの業績についてはランク付けの評価を行わず、また成果連動型の報酬を受けることはできない。給与は、理事会が承認する副総裁級の調整対応が行われるが、理事会が別途判断した場合はその限りではない。

解任

20. CAO DGの解任は、CODEが提言し理事会が判断する正当な理由が認められる場合に、理事会の決定のみにより行われる。正当な理由でCAO DGを解任する際、いかなる判断も理事会の承認を必要とする。理事会は、CODEが作成し総裁が理事会に提出する報告書を基にこの決定を行う。この文書で総裁は、CODEが提言する方針に対し反対意見を表明することもできる。理事会によるCAO DG解任の決定は、管理上の決定であり、異議申立て手順規則に従い、世界銀行グループの不服審査会の前で直接苦情申立てを行うことができる。

予算

21. 理事会は、CAOに対し業務遂行に必要かつ十分な予算を割り当てなければならない。CAO DGは、CAOが本政策が定める全ての役割、責務、及び業務を効果的に全うするに足る資金レベルを示す、年間の項目別予算を作成しなければならない。CAO DGは、職員の適切な配置や、コンサルタントと専門家の採用を含めCAO内の資金配分を決定する責任を負う。CAO DGは、CODEと予算委員会に年間の予算要件を提出しなければならない。年間予算要件は、CODEと予算委員会による審査を経た後、理事会が承認する。

職員の配属

22. CAO DGは、CAOの職員を管理する。CAOの職員は、該当する世界銀行グループ人間開発局の政策と手順に従う。CAO職員は、免除及び特権も含め、事実上世界銀行グループの職員である。CAO DGは、承認された予算内で、理事や経営陣の影響を受けることなく、自らの裁量で職員の配属に関する決定を下すことができる。契約により、CAOのスペシャリスト以上のレベルの職員は、CAOとの契約終了後2年間、IFCまたはMIGAでの就労が禁止されている。これに対する例外は、実際の利益相反または利益相反と見なされることを避けることを目的に、CAO DGと該当するIFCの人事担当の副総裁、またはMIGAの人事担当のシニアマネジメントと相互に合意することができる。CAOが業務を遂行するにあたり、CAOの職員とコンサルタントの信頼性は不可欠であり、案件においてCAOの職員またはコンサルタントの利益相反が確認された場合、その人物は当該案件への関与を辞退する。例外的に、CAOコンサルタントについては、契約取り決めにより、将来のIFC及びMIGAとの関与を一定期間規制することもできる。

説明責任及び報告

23. CAOは理事会直属であり理事会に説明責任を負う。

24. CAOは理事会への報告に加え、CODEに対し活動内容、案件報告、助言活動に関する報告、及び年次報告を定期的に行う。これら全ての情報は公開される。CAOは理事会直轄だが、必要または要請に応じ総裁とコミュニケーションを図る。

写真: Felix Davey/CAO

写真: Felix Davey/CAO

第6章　情報へのアクセス及び情報公開

情報へのアクセス

25. IFC及びMIGAは、自らが所有するプロジェクト関連情報をCAOが完全かつ適時にアクセスできるよう協力する。これは、IFC及びMIGAのスタッフ、コンサルタント、並びにファイル（電子ファイル・紙媒体ファイルを含む）も対象としており、CAO DGが、本政策の下でCAOが役割を果たすにあたり重要だと合理的に判断したものを含む。

26. IFCとMIGAそして顧客間の、融資または助言の合意、及び保証に関する契約には、顧客が、次に示す事項にかかる権限をCAOに付与する義務が含まれる。(i) 顧客の当該プロジェクトに関する記録。金融仲介機関（FI）が顧客の場合は、関連するサブ顧客及びサブプロジェクトに関するFI顧客の記録へのアクセス、(ii) 本政策の下でCAOの役割を果たすという目的のための、プロジェクトの訪問と査察。その際、顧客に対し妥当な期間をおいた事前通達を行う。またこれは関係法令の適用を受ける。

情報公開

27. 業務遂行にあたり、CAOは、環境と社会に関する情報の公開に前向きであるとの前提に立っているが、慎重に扱うべき商業的な情報については極秘扱いとする。

28. CAOはIFC・MIGAの「情報公開方針（Access to Information Policy：AIPs）」に従う。これにより、AIPsと他の関連要件に準じ、CAOは業務に関連し収集した情報を公開することができる。また、必要に応じ、他の情報源から情報を入手できない場合、以下29項で示すエスカレーション・プロセスに従い経営陣との協議の後に、CAOの報告書に、関連する非公開の環境または社会に関する情報の要約を記載することもできる。

29. 情報へのアクセスまたは情報公開にかかるいかなる問題も、CAO DGと経営陣の間で解決に向け協議されなければならない。情報を極秘扱いとすべきか、または情報を公開すべきかあるいは保護すべきか、そしてその手法も含め、問題が解決されない場合は、IFCとMIGAの法律顧問（その制度的能力により）、CODE議長・副議長、CAO DG及び経営陣の間の協議に持ち込まれる。

写真: CAO

第7章　苦情への対応

苦情の申立て

苦情を申し立てることができる者

30. プロジェクトまたはサブプロジェクトの被害を受けていると考える、もしくはその可能性があると考えるあらゆる個人またはグループ、及び当該人物あるいはグループの代理人としての権限を与えられた者が、CAOに苦情を申し立てることができる。

苦情申立ての方法

31. 苦情は書面にて提出する。その際、言語はどの言語でも利用できる。苦情はワシントンDCのCAO事務所に送付または届けるが、電子ファイルで提出することもできる。CAOは苦情申立人から要請があった場合には、苦情受理の段階からこれを極秘扱いとする。

苦情申立て書に含むべき事項

32. 苦情は環境面・社会面のいずれの被害に関連していても良く、プロジェクトまたはサブプロジェクトの計画、実施、あるいはこれらが及ぼす影響のあらゆる側面について申し立てることができる。CAOが苦情内容を十分に把握できるよう、苦情申立人が可能な限りの情報を提供することが推奨されるが、情報不足によりCAOによる苦情の審査が行われないということはない。

33. CAOへの苦情申立てにおいて正式な要件ではないものの、苦情には以下の情報が含まれることが期待される。

a. 苦情申立人の氏名、住所、その他の連絡先情報。

b. プロジェクトの影響を受けた人物の代わりに苦情を申し立てる場合、かかる関係者は、誰の代理として申立てを行うのかを明確に示さなければならない。また、プロジェクトの影響下にある人物を代表し苦情を申し立てる旨要請を受けた証拠も、提出しなければならない。

c. 苦情申立人が、身元や苦情に関する情報についてCAOに極秘扱いを求める場合。

d. プロジェクトまたはサブプロジェクトの名称及び性質。

e. どのようにプロジェクトまたはサブプロジェクトにより被害を受けたか、もしくはその危険性に関する苦情申立人による陳述。

34. 以上に加え、苦情申立人は、以下の情報も提供することができる。

a. 問題解決に向け苦情申立人がこれまで対応策を講じたかについて。IFC・MIGAの職員、顧客、サブ顧客またはホスト国政府への連絡を含む。未解決の問題について。

b. E&S政策の不履行が発生した経緯に関する苦情申立人の見解。その際、特定の政策、ガイドラインまたは手順を特定する必要はない。

c. 苦情申立人が、最も望ましいと考える申立ての結果についての明確な表明。

d. その他関連する事実。これを裏付ける書類または関連資料。

35. 要請により、CAOは苦情申立人に対し、苦情申立ての手法を指導することができるが、その際、苦情の内容に関する助言は行わない。CAOのホームページに、苦情申立書のサンプルを掲載する。また、苦情を申し立てる前に、詳細の確認のためCAOに問い合わせることができる。

苦情の適格性を判断するための審査

適格性基準と検討事項

36. 苦情を受け取るとCAOはまず、苦情を受理した旨通知を行う。その後CAOは申し立てられた苦情を適格性基準に照らし審査する。苦情内容が明確でない場合、CAOは苦情申立人に対し、追加的情報や情報の確認を求める。適格性基準に照らし苦情不受理を決定した場合、CAOは案件を終了し、苦情申立人に対し書面で当該結果を通達する。CAOの適格性に関する決定は、苦情自体に対する判断ではない。

37. 申し立てられた苦情についてCAOは以下の場合に適格と判断する。

a. 苦情が現在進行中のプロジェクトに関連している

b. 苦情で指摘された問題が、プロジェクトの環境面・社会面の影響に対処するというCAOの責務に関連している

c. 苦情申立人が、苦情で指摘している被害の影響を受けている、または受ける可能性がある

38. 苦情申立人と顧客及びサブ顧客には、懸念事項の解決に向け最も効果的かつ効率的な手法で、可能な場合はプロジェクトレベルで、真摯に対応することが求められる。CAOとIFC及びMIGAは、各々の責務の範囲内で、苦情の早期解決を促すことにコミットしている。

39. 苦情が適格と判断された後、CAOは(i)苦情申立人がIFC・MIGA及び/または顧客あるいはサブ顧客に対して、苦情で提起された問題の解決に向け真摯な対応を講じたか否か、または(ii)そうした取組みがなされなかった場合はその理由を尋ねる。CAOが、苦情申立人がIFC・MIGAまたは顧客あるいはサブ顧客に対して、真摯な対応を行わなかったと判断した場合、CAOは、苦情申立人に対し、IFC・MIGAまたは顧客あるいはサブ顧客に苦情を申し立てるかどうかの意思の確認をする。苦情申立人がこれを希望する場合、CAOは苦情をIFC・MIGA及び/またはその顧客あるいはサブ顧客に送る。IFC・MIGA及び/またはその顧客あるいはサブ顧客に苦情を申し立てると決めた苦情申立人は、本政策に基づいて苦情処理の再開を要求したいという旨をCAOに随時通知することができる。一方で、真摯な対応がなされず苦情申立人が引き続き当該苦情に関しCAOに対応を求める場合、CAOは真摯な対応が取られなかったという事実を記録する。

40. 苦情申立人は、既に不適格と判断された苦情について、新たな情報を提出することで再度申し立てることができる。

苦情の付加的適格性基準

41. 苦情の中でも以下のタイプについては、上記36〜40項に加え、付加的基準が適用される。

a. 金融仲介機関（FI）のサブプロジェクトに関する苦情については(1)苦情が、融資合意または保証契約の下で、IFCがFIに提供するまたはMIGAが保証する金融商品の対象であるサッププロジェクトに関するものか否か（具体的には、IFCが一般的な目的の出資または資金支援を行っているか、またはMIGAがFIへの投資にかかる非商業的なリスク保証を提供しているか、あるいは、サブプロジェクトが、IFCとFI、もしくはMIGAと保険契約者が、契約上設けた調達資金の使途に関する要件の適用を受けているか）、(2)FI顧客と契約関係にあるサブ顧客との間に、苦情の対象となっている実際の関係性が存在するか否か（融資の性質、サブプロジェクトへのFIの投資/債務のエクスポージャーのシェア、種類、期間といった要素を検討する）、(3)サブプロジェクトに関連した苦情申立人に対する被害もしくは被害の危険性との妥当な関連性があることを示すものがあるか。

b. 「一次サプライヤー」（持続可能性枠組みでの解釈に準じ、任意の後継用語を含む）に関する苦情については以下を審査する。(1)当該サプライヤーの業務と影響に関する苦情が、顧客/サブ顧客への納品での当該サプライヤーの役割と直接的に関係しているか否か、(2)問題となっている業務や影響は顧客のE&Sに関する責任に関連しているか否か。

c. 一次サプライヤーの下請け業者に関する苦情については、上記(b)で示す条件に加え、苦情で提起されている下請け業者のE&Sリスクの管理を、一次サプライヤーに担保させる責任が顧客/サブ顧客にあった、という2つの条件を満たしてはじめて、適格であると判断される。

棄却

42. CAOは、以下の苦情を不適格とみなす。

a. 苦情が明らかに、詐欺的で根拠に欠け、悪意に基づいている、または競争優位性を得るために申し立てられたものである

b. 不正及び/または汚職に関する陳述。CAOはこうした申立ては、世界銀行グループの組織公正総局に付託する

c. 苦情が国際復興開発銀行/国際開発協会（IBRD/IDA）のプロジェクトに関連している場合。CAOはこうした苦情は、世界銀行アカウンタビリティ・メカニズムに付託する

d. 苦情が、IFC・MIGAの調達に関する決定のみを対象としている場合。CAOはこうした苦情はIFC・MIGAに付託する

e. 苦情が、理事会の承認待ちのプロジェクトに関したもの（以下47～48項を参照）。CAOはこうした苦情は理事会と経営陣に付託する

f. 苦情が、IFC・MIGAがエグジット（退出）したプロジェクトに関するもの。以下49項に定める場合を除く

g. 苦情が、地球公共財の世界的なインパクトのみを対象としている場合。CAOはこのような苦情は、IFC・MIGAに付託する

h. 個人からの雇用契約関連の苦情で、当該問題が性質的にシステミックな問題であると判断する理由が一切存在しない場合。CAOは、こうした苦情は、IFC・MIGAに付託する

i. 苦情が、全ての重要な点で既にCAOに提出されたものと同様なもの。CAOが状況に重大な変化があったと判断した場合を除く

43. 苦情を経営陣やその他のメカニズムに付託する場合、CAOは極秘扱いすべき情報が一切共有されないよう付託の理由と意味合いを話し合った後に、事前に苦情申立人の同意を求める。

適格性決定のスケジュール

44. 適格性の審査と決定は、CAOが苦情の受理を通知してから15営業日以内に行われる。しかし、CAOが適格性の判断において、苦情申立人やIFC・MIGAの説明が必要と判断した場合、この期日を20営業日まで延長する必要性もでてくる。CAOは利用可能な裁量の情報に基づいて適格性の決定をする。延長の場合は、CAOは苦情申立人、経営陣及び理事会にその旨通告する。

苦情の記録

45. CAOは、ホームページに苦情の記録を公開する。この記録には、以下の情報を掲載する。

適格な苦情：

a. 苦情で提起された問題の簡潔な要約

b. 受理日

c. 苦情の対象となったプロジェクト及び/またはサブプロジェクトの名称、セクター及び場所（国）

d. IFC・MIGAが公表した情報から得た、プロジェクトへのIFC・MIGAのエクスポージャーに関する情報

e. 複雑なケースについては、適格と判断された簡潔な理由

f. CAOの苦情処理プロセスの状況に関する情報

不適格な苦情：

a. 苦情の対象（労働、移住など）

b. 受理日

c. プロジェクトまたはサブプロジェクトが行われている場所（国）及びセクター。ただし、顧客またはサブ顧客の名称は公表しない

d. 不適格と判断した理由（複雑なケースの場合は簡潔な根拠も含む）

46. CAOは適格性審査の段階で苦情自体を公開することはない。ただし、適格と判断された苦情については、既述のように、苦情の簡潔な要約を掲載する。

理事会による承認待ちプロジェクトに関する苦情

47. IFC・MIGAが審議中で理事会の承認を受けていないプロジェクトに関する苦情は、CAOは不適格と判断する。当該苦情は理事会及び経営陣に付託する。

48. CAOは、理事会承認前のプロジェクトに関する不適格な苦情についての情報を、上記45項の規定に従い開示する。

IFCとMIGAのエグジット後に受理した苦情

49. 例外的に、CAOはIFC・MIGAのエグジット（退出）後、最長で15カ月以内に提出された苦情について、以下の条件で適格とみなす。(a) 苦情がIFC・MIGAのエグジット以前に提出できなかったやむを得ない理由がある、(b) CAOの他の全ての適格性基準を満たしている、(c) 経営陣との協議の後、CAOの当該苦情の受理が責務と整合的であると判断した。

CAOの適格性審査プロセス

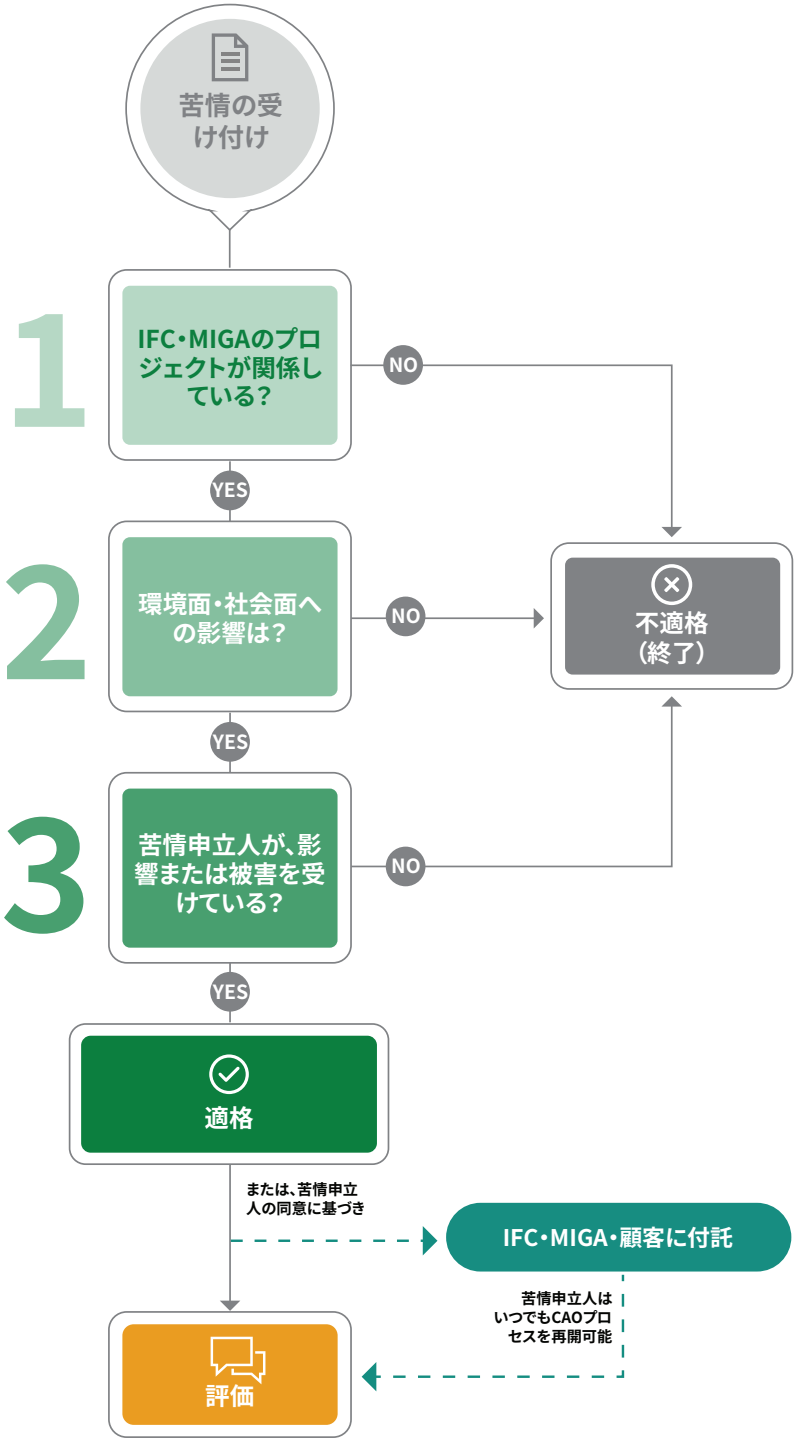


写真: Felix Davey/CAO

第8章　苦情の評価

評価の目的

50. 苦情の適格性を確認後、CAOは苦情の評価を以下の目的で行う。

    a. 苦情で提起された問題や懸念事項を十分に理解する

    b. IFC・MIGAのプロジェクトチームと連携をとる

    c. 苦情申立人と顧客、及び可能な範囲でサブ顧客と連携をとる

    d. 苦情に関係する現地のコミュニティや他の利害関係者を特定する

    e. CAOのさまざまな機能、その対象範囲、考え得る結果を関係者や他の利害関係者に説明する

    f. 関係者が、CAOの紛争解決機能またはコンプライアンス機能での解決を求めているかを判断する

    g. 他の苦情解決のための取組みの状況を考慮する

51. CAOの苦情の評価は、苦情自体に対する判断を伴うものではない。

評価プロセス

評価方法

52. CAOは、評価を行うにあたり、CAO職員と苦情申立人、顧客、サブ顧客及びIFC・MIGAとの質疑応答や協議の機会を設けることで、十分な情報に立脚した判断を行えるようにするとともに、CAOの責務とサービス、手順に関する理解を促す。CAOは、苦情申立人、顧客、サブ顧客、IFC・MIGA、及び他の利害関係者から得た、プロジェクトに関するまたは関連するあらゆる情報を検証する。

53. CAOは、柔軟な手法で評価を行う。CAOは通常、苦情の評価において以下を行う。

    a. IFC・MIGAのプロジェクトまたはサブプロジェクトに関連するファイルの検討。

    b. 苦情申立人、顧客、サブ顧客及びIFC・MIGAの職員、さらに必要な場合にはプロジェクトまたはサブプロジェクトが行われている国の政府関係者、現地または国際的な市民社会団体の代表、その他の関係者との会議。

c. プロジェクト、及び可能な限りサブプロジェクトの現場訪問。

d. 必要に応じ、プロジェクトまたはサブプロジェクトの現場での公開討論の開催。

e. 関係者が必要とみなした場合、CAOは締結済み、保留中、もしくは進行中の司法手続きまたは非司法手続きの関連性も検討。

54. 現場訪問を計画している場合、CAOはIFC・MIGA、顧客、サブ顧客、苦情申立人及びその他の利害関係者に通知する。

55. 関係者が同意した場合、当該関係者は、評価期間中に、CAOが直接関与することなく、苦情で提起された問題の解決に向け直接協働することができる。CAOの評価報告書で、これら協働の結果の要約を示す。IFC・MIGAは、適切な場合、そして各自の責務の範囲内において関係者の同意を得た上で、苦情に関連する問題の建設的な解決に向け、支援をすることができる。苦情で申し立てられた問題が解決し苦情申立人の同意を得た後、CAOは、評価及び結論報告書を発表し、案件終了となる。

時間枠・期間

56. CAOは、苦情が適格であると判断した日から90営業日以内に評価を終了する。CAO DGは、90営業日という期間が過ぎた後、以下の場合において、評価期間を30営業日延長することができる。(1) 関係者が苦情の解決の可能性が高いと確認した場合、または、(2) いずれかの関係者が紛争解決に関心を示し、他方の関係者が合意する可能性がある場合。CAOは関係者、IFC・MIGA、及び理事会に対し、評価期間延長の決定を通知するとともに、その旨ホームページで発表する。

担当職員

57. CAOの紛争解決の専門家が、苦情の評価を行う。

IFC及びMIGAの役割

58. あらゆる苦情に関連し、IFC・MIGAの職員は、評価期間中に、IFC・MIGAの顧客・サブ顧客、その他の利害関係者、及びCAOと協働することができる。IFC・MIGAは、苦情で示された問題への対応で顧客を引き続き支援することができる。可能な限り、IFC・MIGAは、CAOに対し顧客とのこうした関与を報告する。

評価の結果

関係者による決定

59. 評価期間の間、苦情申立人と顧客及び/またはサブ顧客は、CAOの紛争解決機能またはコンプライアンス機能の利用について決定する。当該関係者が共に、紛争解決の利用で一致した場合、CAOはこのプロセスを進める。意見の一致が見られなかった場合、当該苦情はCAOのコンプライアンス機能に送られる。

評価報告書

60. 評価プロセスの終了と共に、CAOは評価報告書を作成する。同報告書には以下を記載する。

- **a.** 評価期間中に収集した情報と、苦情で指摘された問題に関する関係者の見解の概要。関係性があると認められる場合には、他の利害関係者の意見も含める
- **b.** 紛争解決プロセスを利用するとした関係者の決定、または苦情がコンプライアンス機能に送られるか否かについて
- **c.** 苦情のコピー。顧客及び/またはサブ顧客の回答が提供された場合は、その情報も含む。必要に応じ、苦情申立人の個人情報の保護のために編集する

61. CAOは評価報告書の草案を、少なくとも報告書を完成させる10営業日前に関係者及びIFC・MIGAに提出し、事実確認とコメントを求める。CAOは、評価報告書の最終版を、関係者、経営陣、及び理事会と共有するとともに、CAOのホームページで公開する。

CAOの評価手順

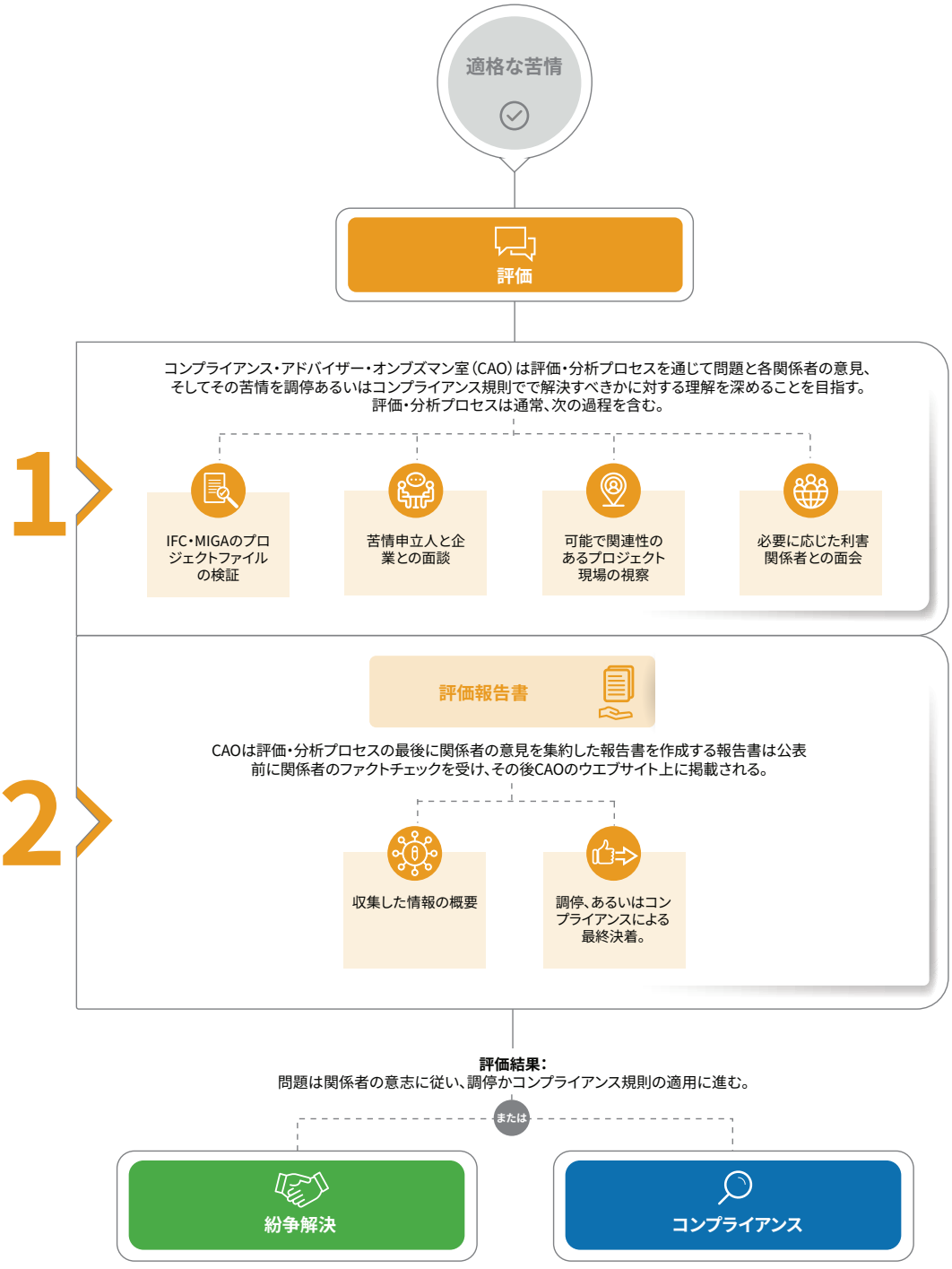

適格な苦情
評価
コンプライアンス・アドバイザー・オンブズマン室（CAO）は評価・分析プロセスを通じて問題と各関係者の意見、そしてその苦情を調停あるいはコンプライアンス規則でで解決すべきかに対する理解を深めることを目指す。評価・分析プロセスは通常、次の過程を含む。
1
IFC・MIGAのプロジェクトファイルの検証
苦情申立人と企業との面談
可能で関連性のあるプロジェクト現場の視察
必要に応じた利害関係者との面会
2
評価報告書
CAOは評価・分析プロセスの最後に関係者の意見を集約した報告書を作成する報告書は公表前に関係者のファクトチェックを受け、その後CAOのウエブサイト上に掲載される。
収集した情報の概要
調停、あるいはコンプライアンスによる最終決着。
評価結果：
問題は関係者の意志に従い、調停かコンプライアンス規則の適用に進む。
または
紛争解決
コンプライアンス

写真: Felix Davey/CAO

写真: Felix Davey/CAO

第9章　紛争解決

目的

62. CAOの紛争解決機能は、中立的かつ協調的な、問題解決を第一に据えたアプローチを通し、プロジェクトまたはサブプロジェクトの環境及び/または社会的影響について提起された問題を解決し、現地での成果の向上に貢献することを目的とする。

紛争解決の原則と手法

63. 紛争解決プロセスの利用は自発的な決定によるもので、少なくとも苦情申立人と顧客及び/またはサブ顧客間の合意を必要とする。CAOの紛争解決機能は、司法によらない協調的かつ中立な議論の場として、苦情で指摘された問題や評価段階で特定された他の重大な問題に対する、関係者が相互に納得できる解決策を見出すためのプロセスである。CAOは関係者が納得できる手法でプロセスを進め、紛争解決機能の全ての参加者を公平かつ公正に扱う。

64. CAOはプロジェクトの影響下にある人々と直接協力する。CAOは、多くの場合、プロジェクトまたはサブプロジェクトから得るものそして失うものが大きいのが、現地のコミュニティやマイノリティ、脆弱なグループであると認識している。CAOは、こうした人々は通常、プロジェクトまたはサブプロジェクトの影響や便益を受けており、これらプロジェクトに現在進行系で関係していると考えている。

紛争解決に向けた手法

65. CAOは関係者と協議の上、問題解決に向けさまざまな手法を採ることができる。

    a. 調停：調停では、中立な立場にある第三者が議論や交渉に参加し、関係者が自発的に、相互に納得できる解決策を導き出すことができるよう支援する。

    b. 仲介及び情報共有：苦情により、プロジェクトまたはサブプロジェクトが、現在もたらしている影響、あるいはその潜在的な影響に関する疑問が浮上することが多い。CAOの紛争解決チームは、解決につながるような情報の取得や情報の明確化で、関係者を支援することができる。

c. 共同事実確認：共同事実確認により、検証すべき問題、手法、リソース、検証に参加する人員、及び共同事実確認の過程で得た情報の利用方法で、関係者間の合意を促す。

d. 意見交換及び交渉：関係者間の意思疎通が制限または中断されている場合、CAOの紛争解決チームは、苦情で示された問題に対処しこれを解決するための対話及び交渉に、当該関係者が直接参加することを促すことができる。CAOの紛争解決チームは、この過程において、研修及び/または知見を提供することで関係者を支援することができる。

合意到達と合意の文書化

66. いかなる合意も、具体的な目標、性質、及び要件を伴わなければならず、また当該関係者の自由裁量により文書化しなければならない。

67. 問題の解決にあたり、CAOは関係者を抑圧し、IFC・MIGAのポリシーに反した、または適用される国内法や国際法に違反するような合意を故意に支持することはない。

合意事項の実施のモニタリング

68. 関係者がCAOの紛争解決プロセスにより合意に達した場合、CAOは合意事項の実施状況を監視する。CAOは関係者及びIFC・MIGAに対し、案件が正式に監視段階に入った時点で通知する。CAOは、モニタリング期間中6カ月ごとに経営陣に中間報告を行い、CAOのホームページでこれを公表する。

紛争解決の結果と終了

完全解決

69. 合意事項が相互に納得いく形で実施されたと関係者が合意しCAOにその旨報告することで、CAOは紛争解決機能プロセスを完了し、当該案件は終了する。

部分的合意または合意の不成立

70. CAOは以下の場合に紛争解決プロセスを終了する。

a. 1人または複数の関係者が、当該プロセスからの撤退を望んだ場合。関係者はプロセスのいかなる段階においてもその旨決定することができる

b. 関係者が合意に至らなかった場合

c. 関係者が合意事項を実施しなかった場合、または

d. 部分的な合意に至ったが、他の苦情事項で合意に至らなかった場合

71. 紛争解決プロセスが部分的合意または合意不成立で終了した場合、CAOは苦情申立人に、苦情をCAOのコンプライアンス機能に送ることについて意思を確認する。これに対し1人（または複数）の苦情申立人が明確に合意した場合、コンプライアンス機能に苦情を送る。明確な合意を得られない場合は案件終了となる。CAOが「脅迫及び報復」という懸念が存在することを認識している場合は、CAOは、苦情申立人を保護する目的で、苦情申立人の明確な合意なしに、苦情をコンプライアンス機能に送ることができる。

72. CAOは紛争解決終了報告書の草案を、少なくとも報告書を完成させる10営業日前に関係者及びIFC・MIGAに提出し、事実確認とコメントを求める。CAOは、プロセスの基本的な措置と成果を要約した終了報告書と、紛争解決プロセス終了の論理的根拠を公表する。終了報告書は、関係者、理事会、経営陣と共有され、CAOのホームページで公表される。

調停者の役割

73. 紛争解決プロセスを管理するにあたり、CAOは各案件で必要な知識とスキルを見極めた上で以下の条件を満たす調停者を手配する。

    a. 適切な知見を備えた人物

    b. 文化的背景を理解する能力を有する人物

    c. 独立的な立場にあり公平だと関係者が受け入れることができる人物

74. CAOは、調停者の契約に、世界銀行グループの契約で示す一般的な守秘義務の規約に加え、特定の守秘義務要件も加える。

IFC・MIGAの紛争解決プロセスへの関与

75. 必要に応じ関係者からの合意を得ることで、IFC・MIGAはCAOの紛争解決プロセスに、招待により参加することができる。IFC・MIGAはケース・バイ・ケースで参加について検討する。

CAO紛争解決

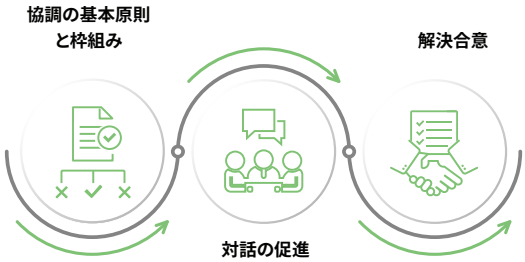
DRプロセス開始

案件の移送：評価の次のステップ

CAOは、関係者や利害関係者と協力し、苦情で提起された問題を理解し、CAOの紛争解決とコンプライアンス・プロセスについて説明します。

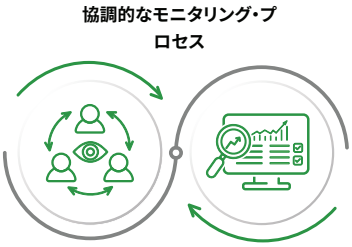
1 紛争解決

利害関係者が調停を選択した場合、CAOは独立の調停者の支援も受けながら調停プロセスを設計するが、それには調停での当事者間の対等性を確保するため、組織力向上の指導やカウンセリングも含む。



2 モニタリング

CAO室は合意された行動やコミットメントが当事者相互が納得できるように遂行されることが確実となるよう監視する。



案件終了

合意事項が完全に実施され関係者が納得したか、関係者がCAOに案件の終了を要請した場合に、案件は終了となります。また、関係者が要請した場合、案件をコンプライアンスに送ることもできます。

プロセスのいかなる時点でも、すべての当事者はプロセスへの参加を撤回する権利を有する。合意が満足できないような形で履行された場合、問題はその苦情申し立て者が最低1人同意すればCAO室のコンプライアンス裁定に託される。

注：この過程で、1人または複数の関係者が同プロセスの終了を希望した場合や合意に至らなかった場合は、少なくとも苦情申立人の1人の同意をもって案件はCAOのコンプライアンス機能に送られます。

写真: Rodrig Mbock/CAO

写真: Rodrig Mbock/CAO

第10章　コンプライアンス

目的

76. CAOのコンプライアンス機能は、IFC・MIGAのE&S政策の遵守状況を審査し、関連する被害を評価するとともに、適切な場合に救済措置を提言することを目的とする。

77. CAOのコンプライアンス機能では、E&S政策の妥当性または適切性の評価は行わず、また、プロジェクト、サブプロジェクト、顧客またはサブ顧客のパフォーマンス・スタンダードの遵守状況についての評価はしない。しかし、被害についての結論を導き出し、被害がIFC・MIGAのE&S政策違反と関連しているかの見極めにおいて、CAOは、適切な場合、IFC・MIGAによる、プロジェクトまたはサブプロジェクト・レベルのE&S要件のレビューと監督を評価するとともに、プロジェクトまたはサブプロジェクト・レベルのE&Sパフォーマンスを検証する。

78. CAOのコンプライアンス機能は、次の3段階からなるアプローチを採用する。(1) コンプライアンス査定。これによりさらなる調査が必要かを判断する。調査が必要な場合、以下に示すように、査定に続き (2) コンプライアンス調査、そして (3) コンプライアンスのモニタリングが行われる。

コンプライアンス査定のプロセス

79. 査定プロセスでは、以下の基準に照らし、苦情または内部からの要請について、コンプライアンス調査の必要性を判断する。

コンプライアンス査定の開始

苦情を受けて行うコンプライアンス査定

80. CAOは、評価プロセスまたは紛争解決プロセスの後、コンプライアンス機能に送られた苦情に関しコンプライアンス査定を開始する。

内部の要請を受けたコンプライアンス査定

81. CAOは、CAO DG自らに加え、総裁、理事会または経営陣といった内部からの要請に応え、1件もしくは複数のプロジェクトまたはサブプロジェクトのコンプライアンス査定を開始することができる。

82. こうした内部要請は、以下の場合に行うことができる。(i) IFC・MIGAの組織として重要な、E&Sコンプライアンス関連事項の見直しを行うにあたり、査定が必要だと判断された場合、(ii) 特に深刻な被害に関する懸念がある場合、または (iii) プロジェクトの影響下にある人々が、CAOへの苦情申立てを妨げるような報復措置を受けている、またはこれを恐れている可能性がある場合。

83. CAO DG、総裁、理事会または経営陣がコンプライアンス査定を要請する場合、これを必要とする合理的な根拠を書面で示さなければならない。

84. 2件以上のプロジェクトまたはサブプロジェクトのコンプライアンス査定については、CAOは査定開始前に経営陣と協議する。

経営陣及び/または顧客の回答

85. CAOは経営陣に対し、苦情をCAOのコンプライアンス機能に送り査定を行うことを書面にて通知する。経営陣は、苦情で提起された問題に関する回答を行う期間として、コンプライアンス機能に送られた日より10営業日与えられる。経営陣からの要請に応じて、この時間枠は例外的な状況で最大10営業日延長される。その場合、95項に定められている45営業日の期間も同じ日数延長される。

86. IFC・MIGAは回答のなかで、IFC/MIGA及び・または顧客もしくはサブ顧客が既に講じた、あるいは講じる予定の、関連する政策、手順、及びE&S要件の遵守を促す措置と、苦情または内部要請で提起された被害の申し立てに対処するための措置の概要を示すとともに、コンプライアンス調査の保留措置が要請されているか否かを示す。

87. 顧客は、上記と同じ時間枠で、苦情で示された問題について書面で回答することができる。CAOは査定において、IFC・MIGA及び顧客の回答を考慮する。

コンプライアンス査定の対象範囲

88. 苦情を受けて行うコンプライアンス査定では、苦情またはCAOの評価段階で特定された問題の検証を行う。CAOの紛争解決プロセスで解決された事項の検証は行われない。

89. 内部要請によるコンプライアンス査定は、要請で提起された問題を検証する。

査定方法

90. 査定に関する報告書を作成するに当たり、CAOは苦情・内部要請、評価報告書、経営陣及び/または顧客の回答、その他、CAOが苦情申立人、経営陣、顧客、その他の関係者に要請し受け取った文書をレビューする。

91. CAOはコンプライアンス調査の必要性を、以下の査定基準に基づき判断する。

a. 被害もしくは被害の可能性を示す徴候がある

b. IFC・MIGAがE&S政策を遵守していない可能性を示す徴候がある

c. 申し立てられた被害が、潜在的な不履行に関連している可能性がある

92. コンプライアンス査定では、以下を考察する。

a. IFC・MIGAが、CAOによるコンプライアンス査定の終了時に、既に退出していたプロジェクトまたはサブプロジェクトについては、IFC・MIGAが既に退出しているにも関わらず、調査が、説明責任、学習または救済措置の観点から有意義な価値をもたらすか否か。

b. 苦情で示された問題に関する、締結済み、保留中、もしくは進行中の司法手続きまたは非司法手続きの関連性。

c. 経営陣が、苦情・内部要請で提起された問題に適切に対処し、必要なE&S政策を遵守していることを明確に示しているか、または経営陣が関連するE&S政策を遵守していなかったと認めているか否か。

d. 経営陣が特定の救済措置に関する声明を出しているかどうか。苦情申立人の見解を検討した結果、CAOの判断において、こうした救済措置案により、苦情申立人が提起した問題に実質的に対処できるのか否か。

93. 既にコンプライアンス調査対象となっているプロジェクトまたはサブプロジェクトについては、CAOは以下を決断することができる。(a) 当該案件を終了する、(b) 当該苦情以前に申し立てられた案件が終了しておらず、当該苦情がそのコンプライアンス・プロセスとほぼ同じ問題に関連している場合、当該苦情をそのコンプライアンス・プロセスに組み込む、または (c) 当該苦情が新たな問題を提起している、または新たな証拠がある場合のみ、新たなコンプライアンス調査を開始する。

94. 査定プロセスでは、IFC・MIGAのE&S政策の遵守状況または関連する被害の最終的な評価を行わない。CAOは、こうした評価を、調査の一環でのみ行うことができる。

95. CAOはコンプライアンス査定を、当該苦情がCAOのコンプライアンス機能に送られてから45営業日以内に終了しなくてはならない。CAOは、例外的な状況において、査定プロセスを最大20営業日延長することができる。その場合、CAOは、苦情申立人、経営陣及び理事会に延長する旨通知を行う。

査定による決定

96. 査定プロセスを終了するにあたり、CAOは、案件を調査、合併、保留または終了するかどうかについての論拠と決定を記載した査定報告書を作成する。査定結果が、調査を行うという結論だった場合、CAOの査定報告書には、コンプライアンス調査の対象範囲を示す付託条項（下記118項参照）も含める。

97. 調査の実施、案件の終了、あるいは保留など決定内容に関わらず、査定結果は本項で示した基準に従い、CAO DGの裁量で決定する（上記91～92項参照）。

調査実施の決定の保留

98. コンプライアンス調査実施の基準（上記91～92項を参照）及び以下に示す基準を満たしている例外的なケースの場合、CAO DGはIFC・MIGA、顧客及び苦情申立人が直接問題を解決することができるよう、調査実施の決定を先送りすることができる。

保留を決定する基準

a. 苦情で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。これには、指摘された被害が明確に定義されているか否かも含め、範囲の面で限定的であり、早期解決が相応しいと思われる場合

b. 経営陣の回答に、苦情または評価で提起された問題に比例し、IFC・MIGAの政策要件と一致した特定のコミットメントが含まれているかどうか

c. 先送りという結論の影響（プラス・マイナス問わず）に関する苦情申立人の見解

d. CAOが関連していると考える他の情報

99. 先送りについて苦情申立人と協議するために、CAOは、公開前にかかる回答の機密性を保護するための適切な措置が講じられていることを条件として、経営陣及び顧客の回答（またはその一部）を苦情申立人と共有する場合がある。

保留に関する枠組み

100. CAOが調査実施に関する決断を保留すると決めた場合、CAOは査定報告の一環で以下を行いかつこれを公表しなければならない。

a. 上記の保留を決定する基準に関するCAOの分析

b. 経営陣が合意した保留の条件

c. 保留期間中のモニタリングの枠組み。これには、苦情申立人が提起した問題に対する経営陣のコミットメントの進捗状況に関する、IFC・MIGAの報告スケジュールも含む

d. 保留期間のスケジュール。保留期間は通常6カ月以内であり、この期間内で、CAOは、IFC・MIGAの経営陣が回答で示したコミットメントの実施状況と、これらが苦情または評価の段階で提起された問題に対処したかを示す報告書も作成する

保留期間の終了

101. 保留期間中、状況が大きく変わり、実質的に進捗の可能性がないまたは不可能とCAOが判断した場合、CAOは保留期間を終了しコンプライアンス調査を開始することができる。

102. 保留期間の終了に伴い、CAO DGは以下の決断を下すことができる。

a. 苦情で指摘された問題が実質的に対処され、説明責任、組織学習または救済措置の面から、調査を行う価値は一切ないと判断された場合、当該案件を終了する

b. 上記で示す考慮事項が残っており（上記98項参照）、CAOの分析の結果、一定の延長期間内で、問題が解決される可能性が極めて高いことが判明した場合は、保留期間を延長する。または、

c. 問題への対応が実質的に行われていない、または、その他の点で、説明責任、組織学習、さらなる救済措置を行う観点から特に価値があると判断される場合、コンプライアンス調査に進む

103. 上記どの場合でも、CAOは理事会、総裁、経営陣及び苦情申立人に対し、講じた措置と保留の結果を要約した報告書を作成し、情報提供の目的で回覧する。また、CAOのホームページで公開する。

査定報告書の回覧と公開

104. CAOは査定終了に合わせ、理事会、総裁、経営陣及び顧客に、情報提供の目的で査定報告書を回覧する。CAOが苦情に対応している場合は、苦情申立人にも報告書を回覧する。

105. 同時に、CAOはホームページに、査定結果に基づき決定がなされたことを知らせる通知を掲載する。

106. 査定報告書を回覧し理事会によるレビュー期間が過ぎた後（以下108、110〜111項を参照）、CAOは査定報告書を公開する。また、CAOは経営陣の回答に加え顧客からの回答があれば当該回答、そしてIFC・MIGAより理事会による見直しの要請及び理事会の見直しの結果があれば、当該結果も公表する。

理事会による調査実施の決定の見直しの要請

107. 特別なケースにおいて、以下で示すテクニカルなレビュー基準のいずれかが満たされていないと経営陣が判断した場合、IFCの専務理事兼上級副総裁またはMIGAの長官が代表する経営陣は、理事会に対し、CAO DGによる調査実施の決定の見直しを要請することができる。この見直しは、調査実施を決定した査定報告書が提出された後に要請することができる。これは、上記98〜103項で示した保留プロセスには適用されない。

108. 経営陣による理事会への見直しの要請は、査定報告書の回覧日から10営業日以内に行う。見直しの要請は、以下で示すテクニカルな基準に基づき行うが、要請においてCAO DGの裁量に任されたいかなる事項も取り上げてはならない。見直しの要請は、理事会による決定のために理事会と、情報提供の目的でCAO及び総裁に提出される。見直しの要請について、CAOはホームページに、調査実施決定を理事会が見直す旨の通知を掲載するが、理事会による見直しが完了するまで要請の内容は公開しない。

理事会による見直しのプロセス

109. 理事会は、以下に示すテクニカルな基準のみを用いて調査決定の見直しを行う。理事会は、苦情案件自体について判断をすることはない。さらに本政策の下、CAO DGによる裁量決定が必要な事項については議論しない。

テクニカルなレビュー基準

a. 紛争解決から送られてきた苦情について、CAOの査定報告書には、以下のいずれかについて確認されているか（1）CAOは、1人（または複数の）苦情申立人の明確な合意に基づいてコンプライアンス機能に案件を送ったか、または（2）CAOは苦情に関連して「脅迫及び報復」という懸念が存在することを認識していたか（71項を参照）。

b. CAOのコンプライアンス査定報告書には、被害もしくは被害の可能性を示す徴候があるかどうかの考慮事項が含まれているか。（上記91項を参照）。

c. CAOのコンプライアンス査定報告書には、IFC・MIGAがE&S政策を遵守していなかった可能性について考慮事項が含まれているか（上記91項を参照）。

d. CAOのコンプライアンス査定報告書には、申し立てられた被害が潜在的なコンプライアンス違反にもっともらしく関連しているかどうかの考慮が含まれているか（上記91項を参照）。

e. CAOのコンプライアンス査定報告書には、苦情の主題に関連する司法手続または非司法手続きの関連性の考慮が含まれているか（上記92項を参照）。

f. CAOのコンプライアンス査定が終了する前にIFC・MIGAが既に退出していたプロジェクトについて、CAOのコンプライアンス査定報告書には、IFC・MIGAが既に退出しているにも関わらず、調査が、説明責任、組織学習または救済措置の観点から有意義な価値をもたらすか否かの考慮事項が含まれているか（上記92項を参照）。

g. 問題になっているプロジェクトまたはサブプロジェクトに関連し、CAOがコンプライアンス調査を既に行っている場合、CAOのコンプライアンス査定報告書には、苦情が新たな問題を提起、あるいは新たな証拠があるかという考慮事項が含まれているか（上記93項を参照）。

110. 理事会は、見直し要請を受け10営業日以内に調査の実施に関する決定を下す。この期間を利用し、理事会は、CAO DGの調査実施の決定を支持または覆すかの決定をすることができる。理事会は、CAOのコンプライアンス査定報告書に対し、編集面の意見を述べることはない。

111. 理事会が10営業日以内に決定を下さない場合、見直し期間を一定期間延長するとの理事会の決定がない限り、CAO DGの決定が認められる。

コンプライアンス調査プロセス

コンプライアンス調査の定義とアプローチ

112. コンプライアンス調査では、IFC・MIGAがE&S政策を遵守しているか、そしてIFC・MIGAの違反に関連した被害の有無について、組織的かつ客観的に証拠を収集し評価した後に判断する。IFC・MIGAが自らのE&S政策を遵守しているか否かについての判断を行う際、CAOは適宜、IFC・MIGAによる関連する指令や手順からの実質上の逸脱行為があったかについての評価も行う。

113. 違反と関連した被害が確認された場合、CAOはIFC・MIGAに対し、マネジメント・アクション・プラン（MAP）の策定を検討するよう提言する。提言において、プロジェクトまたはサブプロジェクト・レベルの違反またはこれに関連する被害の救済、及び/または、状況により重要な場合は、違反の再発の防止に必要な措置について言及することもできる。

114. コンプライアンス調査では、プロジェクトまたはサブプロジェクトに関連する違反の特定は行わない。しかし、被害についての結論を導き出し、被害がIFC・MIGAのE&S政策違反と関連しているかの見極めにおいて、CAOは、IFC・MIGAによる、プロジェクトまたはサブプロジェクト・レベルのE&S要件のレビューと監督を評価するとともに、プロジェクトまたはサブプロジェクト・レベルのE&Sパフォーマンスを検証する。IFC・MIGAの国内法と関連したE&Sの要件により必要と判断される場合は、CAOは、当該プロジェクトの関連国内法の遵守状況についての、IFC・MIGAによるレビュー・監督についても検証する。

115. CAOのコンプライアンス調査は、関連書類の見直し、インタビュー、活動内容及び状況の観察など適切な手法で行う。

116. CAOは、決定に際し利用可能な情報ソースを考慮し、IFC・MIGAが関連するE&S要件を適用したことを示す証拠の有無を評価する。CAOは、後知恵に基づき調査結果や結論を導き出すことはしない。

117. 調査においては、非敵対的な立場を取る。分析を行い結論を導き出すにあたり、CAOは、文書、インタビュー、声明、報告書、通信などのやり取り、その他CAOが関連していると判断したソースから得た、事実、状況、情報及び証拠を体系的かつ客観的に検証する。コンプライアンス調査を行い結論を導き出すための合理的な基盤として、十分かつ関連した証拠が不可欠である。

コンプライアンス調査の付託条項

118. CAOは、コンプライアンス調査の付託条項を公開する。付託条項では以下を明確に示す。

a. 調査の目標と対象範囲

b. 適切と思われる調査範囲にかかるあらゆる制限事項。なかでも査定段階で終了となった事項や、同時進行で行われている裁判手続き、またはIFC・MIGAのエグジットなど

c. 調査のアプローチと手法、コンサルタントの資格

d. 調査任務のスケジュール、時間枠、報告要件など。このスケジュールには、コンプライアンス調査プロセスへの情報提供のための、IFC・MIGAによる情報の提出の締切りも含む

119. 2件以上のプロジェクトを対象としたコンプライアンス調査の付託条項の作成では、CAOはIFC・MIGAと協議を行う。

コンプライアンス調査報告書

120. CAOは、コンプライアンス調査に関する報告書を作成する。報告書には少なくとも以下の事項を含める。

a. 遵守、違反、及び関連する被害に関する調査結果。

b. 特定された違反の根底的要因に関するCAOの分析結果と結論の根拠となった、背景、証拠及び論拠。

c. MAPの策定段階においてIFC・MIGAが検討すべき、プロジェクト、サブプロジェクト・レベルの違反や関連する被害の救済措置、及び/または状況により重要な場合は、違反の再発防止に必要な措置に関する提言。IFC・MIGAが既に退出したプロジェクトにかかる提言は、IFC・MIGAのエグジットがもたらす影響を考慮する。

121. CAOは調査報告書の草案を、査定報告書の公開から1年以内に回覧する。

事実確認とコメント

122. CAOは、事実確認とコメントのため、経営陣に報告書の草案を提出する。経営陣は、報告書公開に先立ち、草案の守秘義務を守る適切な措置を講じていることを条件に、草案を顧客またはサブ顧客と共有することができる。

123. IFC・MIGAは、報告書の草案の受理日から20営業日以内に書面でコメントを提出する。IFC・MIGAは、書面でのコメントの作成にあたり、顧客またはサブ顧客からのフィードバックを考慮することができる。

124. CAOは、報告書公開に先立ち、草案の守秘義務を守る適切な措置を講じていることを条件に、IFC・MIGAと同時に、苦情申立人に対し調査報告書の草案について事実確認とコメントをする機会を提供する。

125. 少なくとも、苦情申立人には、事実確認とコメントのため、そして後のMAPに関する協議の情報源として、分析結果の一覧表の草案を提供する。

126. 事実確認とコメントの段階の終了後は、CAOのコンプライアンス・プロセスにかかる新たな情報または議論は一切受け付けない。

調査報告書作成の最終工程

127. IFC・MIGA及び苦情申立人のコンサルテーション草案へのコメントの検討後、20営業日以内にCAOはコンプライアンス調査報告書のまとめに入る。

128. 調査報告書の最終版を経営陣に提出し、情報提供の目的で理事会に回覧する。調査結果の最終表及び最終調査報告書は、草案の守秘義務を守る適切な措置を講じていることを条件に、MAPの策定にあたり協議の目的で、苦情申立人及び顧客またはサブ顧客と共有することができる。

129. CAOのホームページ上に、CAOがコンプライアンス調査を終了したことを知らせる通知を掲載する。

経営陣の回答、行動計画及び公開許可

130. 経営陣は、CAOのコンプライアンス調査報告書と分析結果を受理してから50営業日以内に、CAOの調査結果を受けての措置案を示した報告書（以下「経営陣による報告書」とする）を、理事会での検討のために提出する必要がある。

131. CAOが特定した違反や関連する被害（もしあれば）への対処に向け、経営陣による報告書には、理事会の承認に必要な、マネジメント・アクション・プラン（MAP）も含まれなければならない。MAPでは、経営陣が提案する、期限付きの救済措置案が示される。

132. また、経営陣による報告書には、MAPでIFC・MIGAによる対処が不可能な違反や関連する被害に関する、CAOの分析結果や提言への合理的な回答も記さねばならない。

133. MAPは経営陣の責任の下で作成されるが、経営陣は関係者からの意見を取り入れることもできる。

134. MAPの策定作業中、経営陣は苦情申立人及び顧客と協議しなければならない。顧客またはサブ顧客が関与する措置は、MAPに含める前に顧客からの当該措置に関する合意を事前に得ることが必要である。

135. CAOはMAPの草案に対するコメントを理事会に提出する。苦情申立人はCAOに、MAPの草案及び協議の適切性に関する声明を、理事会への回覧のために、提出することができる。

136. 組織としての学習を支援する一環として、IFC・MIGAは、違反の再発を防ぎ、他のプロジェクトにおける組織としてのパフォーマンスを向上させるための措置を、MAPに含めることもできる。

137. 理事会は、コンプライアンス調査報告書の内容の編集面に関する意見は述べないが、調査結果に関してCAO及び経営陣と議論する機会を持つことができる。

138. 理事会がMAPを承認後、CAOの調査報告書、経営陣による報告書及びMAPが、CAOのホームページ上で公開される。

コンプライアンス・モニタリング

モニタリングの方法

139. 理事会がMAPを承認後、CAOは、MAPの実施状況を監視する。

140. CAOのコンプライアンス・モニタリングでは、MAPの一環で承認された是正措置を監視する。モニタリングは、MAPで示された措置が効果的に実施されているかを確認する。

141. CAOのコンプライアンス・モニタリングは、MAPにおいて是正措置が示されていない違反については関知しない。

モニタリング期間中の報告

142. IFC・MIGAは、MAPで示された措置の実施を監督する責任を負い、MAP実施状況の進捗報告書を、経営陣が策定、または理事会が承認したスケジュールで理事会に提出しなければならない。すべての進捗報告書は、対象期間中のMAPの実施状況を要約したものでなければならず、MAPに記されたスケジュールを基に、完了した措置、現在進行中の措置、さらには今後予定されている措置なども記載しなければならない。また、対象期間中に取られた協力などに関する情報を含むこともできる。CAOは、IFC・MIGAの進捗報告書をホームページで公開し、これら報告書を、年次公開モニタリング報告書に含める。

143. 経営陣、CAOまたは理事会の要請により、CAOと経営陣は、理事または理事会が要請した形式で、MAPの救済措置（プロジェクトまたはサブプロジェクト・レベルの措置及びIFC・MIGAのCAOのコンプライアンス分析結果に対する組織としての対応を含む）の実施状況の説明会を行う。

144. 理事会は、経営陣の進捗報告書とCAOのモニタリング報告書を考慮した上で、必要に応じ、MAPが示す措置の実施の強化手法を検討することもできる。

コンプライアンス調査の終了

145. CAOはコンプライアンス・モニタリング・プロセスを以下の条件が満たされた場合に終了する。

a. MAPで示された実体的なコミットメントが効果的に遂行されたとCAOが判断した場合。または

b. 経営陣及び/または理事会との協議後、MAPで示す実体的なコミットメント全てが効果的に遂行されたわけではなく、また、プロジェクトまたはサブプロジェクト・レベルでの違反に対応するさらなる措置が取られる合理的な期待が全く存在しないとCAOが判断した場合

146. いずれの場合も、CAOは、モニタリングとモニタリング終了にかかる最終報告書を作成し、これを一般に公開する前に、情報提供の目的で、理事会、総裁、IFC・MIGA、苦情申立人及び顧客に回覧する。

CAOコンプライアンス・プロセス

写真: Felix Davey/CAO

第11章　助言

目的

147. CAOの助言機能は、IFC・MIGA及び理事会に対し、両機関の組織としてのE&Sの持続可能性のパフォーマンスを高め、市民や環境に被害をもたらすリスクを軽減するという目的をもって助言を行う。CAOの助言業務は、CAOの苦情対応の経験と国際的なグッドプラクティスに基づき、IFC及びMIGAの業務に関連したより広範な環境面・社会面の問題についての洞察と提言を提供する。

手法

148. CAOの助言機能は、以下の原則を指針とする。

a. CAOは、特定のプロジェクトに特化した助言を行わないことで、独立性と公平性を維持する。

b. CAOは、より幅広くIFC・MIGAの環境及び社会政策、プロセスとアプローチ、指針文書、戦略的事項、動向、及びシステミックな懸念に対し助言を行う。

c. CAOの助言は、CAOの紛争解決とコンプライアンス業務を通じ蓄積した経験を基盤とする。

d. CAOは、IFC・MIGA、及び必要に応じ他の関係者と協調的な手法で助言活動を行う。

助言プロセス

助言の要請

149. CAOが主導して行う助言業務に加え、理事会あるいは経営陣が、CAOの助言を要請することもできる。CAOは、あらゆる助言要請について内容を精査し、自らの責務及び原則と整合的な助言活動のみを行う。

助言活動の計画・策定

150. 助言活動の成果を高めるため、助言活動を策定する際、独立性を維持しながら、IFC・MIGA、さらには必要に応じて他の関係者と協働するための手法を特定する。少なくとも、CAOは助言活動の開始時と助言要請への対応時に、IFC・MIGAに通知し、助言活動の対象範囲と作業進行案について両機関に助言を求める。

151. CAOは、書面での報告、対話型のツールや対面式の学習などさまざまな形態で助言活動を行う。CAOはプロジェクトに特化した助言は行わない。

情報公開

152. CAOは助言活動を最大限公表することを志している。一方で、世界銀行グループ内部の審議プロセスにかかる事項については、助言が最大限に活用されるよう非公開に助言を行うこともできる。

モニタリングとフォローアップ

153. CAOは、モニタリング活動及び評価活動の一環として、助言活動の成果を体系的に評価するとともに、マネジメント・アクション・トラッキング・レコード（経営陣による措置の追跡記録：MATR）の一環で、理事会に助言活動について報告する。

154. CAOは助言活動について定期的に外部機関による審査を受ける。

CAOの案件対応手順

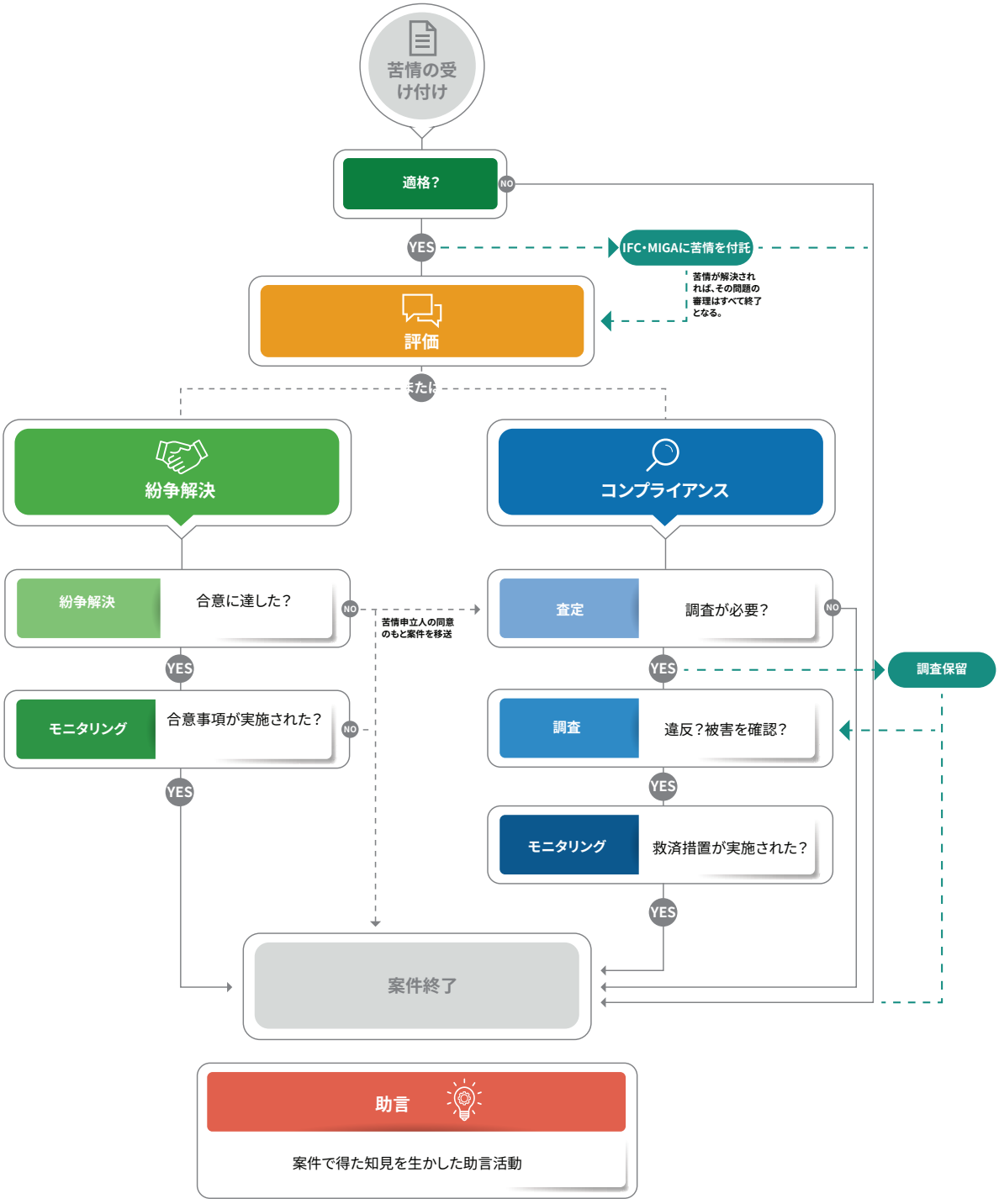

苦情の受け付け
適格？
NO
YES
IFC・MIGAに苦情を付託
苦情が解決されれば、その問題の審理はすべて終了となる。
評価
または
紛争解決
コンプライアンス
紛争解決
合意に達した？
NO
苦情申立人の同意のもと案件を移送
YES
モニタリング
合意事項が実施された？
NO
YES
査定
調査が必要？
NO
YES
調査保留
調査
違反？被害を確認？
YES
モニタリング
救済措置が実施された？
YES
案件終了
助言
案件で得た知見を生かした助言活動

写真: Rodrig Mbock/CAO

第12章　脅迫及び報復

155. CAO、IFC及びMIGAは、苦情申立人、またはCAOのプロセスあるいは活動に関わるあらゆる人物への脅迫と報復を深刻にとらえており、当該人物とその家族の安全と福祉に対し発生し得る懸念が、苦情の申立てやCAOとの全面協力を阻害し得ると認識している。

156. CAOの脅迫及び報復への対策は、以下に示す原則を指針とする。

- **a.** 紛争は、非暴力的かつ平和的な、人々の尊厳を促しあらゆる人々の権利を尊重する手段により解決しなければならない
- **b.** CAOは要請があれば、直接的・間接的を問わず個人の特定につながるような情報を極秘扱いとすることも含め、個人情報を保護しなければならない
- **c.** CAOは脅迫や報復に対する措置を講じる前に、十分な情報に根ざした合意を懸念を抱える人々から得なければならず、また、こうした措置は参加型の手法で策定しなければならない
- **d.** CAOは、CAOのプロセスや活動に協力したことで人々が被害を受けるようなことがあってはならないという認識をもって、活動しなければならない

157. CAOのプロセスや活動に関連した脅迫や報復に起因する懸念やリスクへの対処で、CAOは(i)CAOのプロセスまたは活動の全期間を通し、いかなる苦情についてもリスクの状況を定期的に評価する、(ii)脅迫及び報復についての懸念を示した人物の要請があれば、安全面で懸念が残るような場合を含め状況に特化した予防措置の特定と、可能な対応策の計画で当該人物と密接に連携する、(iii)安全面での脅威や安全面を脅かす事案が発生した、あるいはCAOがプロセスまたは活動の流れでそのような脅威を認識した場合、CAOは、懸念を抱える人物と協議の上合意した一連の適切な措置を採ることで、当該人物の安全と福祉を支えるためのあらゆる努力を払う。

158. CAOは、脅迫及び報復に適切に対応するための能力を最大化するような手法で、本政策の下での責務の遂行を目指している。しかし、CAOは法執行機関ではない。苦情申立人や他の懸念を抱える人物を、CAOのプロセスや活動またはCAOに協力することに起因する考え得る危険から、物理的な手法や他の方法で保護する直接的な能力を備えていない。

159. CAO、IFC及びMIGAは、必要に応じまた、当時の各自の役割と責務に関する声明及び政策が示す範囲内で、CAOのプロセスや活動に起因する脅迫及び報復の懸念を評価し、予防するとともにこれへの対応で協力する。

写真: Felix Davey/CAO

第13章　アウトリーチ及びコミュニケーション

160. 利害関係者と効果的に交流するCAOの能力が、CAOの市民へのアクセス性、及び本政策の下でCAOが責務を効果的に遂行するために不可欠だ。本政策そして、IFCとMIGAの独立した救済及び説明責任メカニズムとしてのCAOの目的、責務、機能及び活動の認知度を高めこれに対する理解を促すため、CAOは積極的なアプローチを展開する。CAOのアウトリーチ（働きかけ）活動とコミュニケーションは、脅迫及び報復リスクへの対抗措置も含め、関連する苦情申立人及びその他の利害関係者の守秘義務に関する考慮を指針とする。

アウトリーチと研修

161. CAOは外部の利害関係者に対し、利用可能性を高めるためにアウトリーチ活動を展開し、必要に応じ他機関の独立したアカウンタビリティ・メカニズムとも連携する。CAOは、IFC・MIGAの国事務所や地域事務所も活用し、両機関の加盟国におけるCAOの活動や責務についての情報を提供するとともに、要請があれば、プロジェクトの影響下にある人々やその代理人とも交流の機会を設ける。こうした取組みを通し、CAOは、現地の人々のCAOのサービスの利用やCAOプロセスへの参加を阻害し得る、現地での問題に対応することを目指す。

162. CAOは、IFC・MIGAの職員と外部の利害関係者に対し、本政策の実施に関する研修を行わなければならない。CAOは、直接的な要請やフィードバックに基づき、またはケースとの関連で、研修を特定のニーズに合わせ調整する。

対外向け報告書と資料

163. CAOの公用語は英語だが、CAOは利用可能性を促進するため、報告書やコミュニケーション資料を、関連する地域の言語でも作成する。CAOは対外向け資料を世界銀行グループの公用語（アラビア語、中国語：標準語、英語、フランス語、ロシア語、スペイン語及びポルトガル語）、そして必要と思われる場合には、他の言語でも作成する。CAOは、これら資料を電子コピーと紙媒体コピー、その他の文化的に適切な手法で提供する。

164. 苦情申立人は、あらゆる言語でCAOに苦情を申し立てることができる。CAOと当該申立人やその代理人との文書や通信でのやり取りや交流は、苦情申立人の言語と英語の両方で行う。

165. CAOは、案件に関する報告書、助言に関する報告書及び年次報告書などを含め、全ての報告書を英語で発表する。評価報告書、紛争解決報告書、及びコンプライアンス報告書など公表される全てのケースワークに関連した報告書は、苦情申立人の現地の言語に翻訳される。必要な場合は、CAOは報告書を追加的に現地の言語に翻訳し、文化的に適切な手法でそれらを発表する。

166. CAOは、案件に対処するさまざまな過程で、その責務とプロセスを明確にするため、ホームページに公式な声明を掲載することができる。CAOは適宜、関係者と合意した共同声明、CAO及びIFC・MIGAとの共同声明を発表することができる。

167. CAOは、活動に関する年次報告書を理事会に提出する。CAOは年次報告書と定期的なニュースレターをホームページで公開する。

IFC・MIGAによるCAOに関する情報公開

168. IFC・MIGA職員、顧客、そしてプロジェクトの影響下にある人々の間でCAOの認知度を高めるため、IFCとMIGAは以下を行う。

a. それぞれのホームページと年次報告書で、CAOに関するアクセス可能な情報を提供する

b. 関連するIFC・MIGAのプロジェクトについての公開資料で、CAOを含め該当するあらゆる苦情処理メカニズムに言及する

c. 他のメカニズムがプロジェクトのマイナスの影響に成功裏に対処できない場合の救済手段として、CAO及びその利用可能性についての情報を、顧客と協力しプロジェクトレベルで提供する

d. CAOに関する情報を、IFC・MIGAの適切なプロジェクト文書に関連組織として含める

e. CAOに関する情報を、IFC・MIGA職員の就任時のオリエンテーションや研修において共有する

写真: Rodrig Mbock/CAO

第14章　他の独立したアカウンタビリティ・メカニズム（IAMs）との協力

169. CAOが扱う苦情の対象となるプロジェクトに、IAMsを所有する他の組織が融資または保証を提供していることをCAOが認識している場合、CAOは、当該組織のIAMsに苦情の存在を通知する。ただしこれには、当該通知への苦情申立人の同意と守秘義務の規定の遵守が求められる。

170. CAOが、他の組織のIAMsと重複する苦情に関与し、その苦情が同じまたは著しく類似した問題に関連している場合、CAOは、当該苦情に公平かつ効率的に、また本政策と整合的に対応するため、取組みの重複を回避すべく、関連するIAMsとの連携で最大限の努力を払う。協調は必ず、守秘義務と情報公開に関する要件も含め、IAMs各自の責務、政策、及び手順に従って実施される。

171. CAOは、アウトリーチ、コミュニケーション、助言、トレーニングなどの関連活動においても、他のIAMsと協力する場合がある。

第15章　政策の見直し

172. 理事会は、本政策の見直しを、発効日から5年以内に行う。

第16章　その他

173. 本政策は2021年7月1日より有効とする。

174. 本政策は、発効日以降にCAOに提出される全ての苦情に適用され、CAOの運営指針及び付託条項より優先し、かつこれらに全面的に取って代わるものである。

175. CAOは、現在対応中の案件を本政策に移行するための手順を策定し公開する。IFC・MIGAは、「情報へのアクセス」の項で示した契約上の要件の導入も含め、本政策の規定の適用に必要な移行措置を取る。

176. 本政策のいかなる内容も、IFCまたはMIGAによる、IFC設立協定、MIGA条約、もしくはその他の準拠法、国際条約、あるいは適用法に基づき、IFCまたはMIGAの特権、免責、免除の放棄、終了、拒否、変更を構成するもしくは暗示するものではない。

177. 本政策の目的上、持続可能性に関する枠組み（その構成要素を含む）、IFC設立協定、またはMIGA条約への言及は、随時修正されるその政策、合意、または条約を指すものと見なされる。

世界銀行グループ
IFC | 国際金融公社 MIGA | 多数国間投資保証機関

2121 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20433, USA