

\*\*\* 論 文 \*\*\*

## 企業における ESG の課題 ( 1 )

「顧客」と「従業員」に関連する問題の把握

日興フィナンシャル・インテリジェンス(株) 社会システム研究所 CSR 調査室  
(株)日本総合研究所創発戦略センター-ESG リサーチセンター

### 要 約

昨今、国際的な潮流として、国連環境計画などの国連機関やグローバルレポーティングイニシアティブ、会計士や証券アナリストの団体などが、企業のステークホルダーに対する ESG(環境、社会、ガバナンス)の取組みに関する情報(ESG 情報)をさらに開示することを企業に要求している。企業の ESG 側面の情報は既に CSR 報告書などで開示されているものの、それらは ESG 情報を活用したいとする投資家のニーズを満たしていないことが指摘されている。その理由の1つとして、ESG 情報を開示する企業と、その情報を利用する投資家との間で、マテリアリティ(情報の重要性)に関する認識のミスマッチが起きていることが挙げられる。

このようなミスマッチ解消に少しでも貢献するため、本稿は ESG 情報を利用する側の視点を明らかにすることを目的としている。具体的には、国際行動規範や ESG 情報を専門に評価する評価機関(ESG 評価機関)の評価項目、サステナビリティ・レポートの開示要請項目を参考に、企業と各ステークホルダーとの関係において取り上げられている項目を分類・整理した結果について報告する。

第1回目の今回は、「顧客」と「従業員」という、二つのステークホルダーに関連付けられる問題について取り上げる。

「顧客」については、製品・サービスの購入前後において、顧客の権利に配慮した ESG の取組みが開示されているかどうか重要である。製品・サービスの購入時には「製品・サービスの品質」を確保し、製品・サービスの購入前・購入後には「顧客対応」をいかに行うかが重要となる。さらに、より長期の時間軸からは、「新たな機会」をどう創造していくかも重要な取組みとなる。ESG 評価機関の評価項目やサステナビリティ・レポートの開示要請項目としても、こうした項目が取り上げられている。

「従業員」については、人種、民族、性別といった属性に関連した平等・公平の問題と、従業員の評価やインセンティブなど従業員のモチベーションの問題に大別される。ESG 評価機関の評価項目やサステナビリティ・レポートの開示要請項目として、「人権」に関する取組みの状況や「労働条件」の情報、「機会均等」(公平な評価・インセンティブなど)に関する取組みの状況が挙げられている。

## 目次

1. はじめに
2. 顧客に関する ESG 問題
  - 2.1 製品・サービスの品質
  - 2.2 顧客対応
  - 2.3 新たな事業機会
3. 従業員に関する ESG 問題
  - 3.1 人権
  - 3.2 機会均等
  - 3.3 労働条件
  - 3.4 人的資本投資

### 1. はじめに

企業は、利益至上主義（利益最優先）に陥ると、人権問題や環境問題を引き起こす可能性があり、短期的な利益を優先する投資家は別として、それ以外のステークホルダー（従業員、消費者、取引先、社会、環境等）に対して被害をもたらすことが懸念される。その結果、レピュテーションや信用が低下し、将来の収益に悪影響を及ぼすばかりか、最悪の場合、市場からの撤退を迫られるおそれがある。そのため、企業は、自らの継続性を維持するためにも、多様なステークホルダーに配慮し、社会的責任を果たす必要がある。同時に、企業は企業活動の透明性を高める観点から、社会的責任の取組みに関する情報開示を求められつつある。具体的には、国連環境計画(UNEP)等の国連機関や、グローバルレポーティングイニシアティブ（GRI<sup>1</sup>）、会計士や証券アナリストの団体、ESG 情報を専門に評価する評価機関（ESG 評価機関）などが中心となり、企業に ESG（環境、社会、ガバナンス）に関連した取組みについての情報開示を求めている<sup>2</sup>。なお、こうしたステークホルダーへの対応に関する情報のことを、ここでは ESG 情報と定義する。

一方、（一部の）投資家は、ESG 情報を利用し始めている。その理由として、投資家

<sup>1</sup> Global Reporting Initiative の略。オランダに本部を置く国際機関で、企業のサステナビリティ報告に関する国際的なガイドラインの作成と、その普及を目的として設立された。

<sup>2</sup> "ESG" という用語は、国連責任投資原則により提唱された用語であるが、明確な定義はない。非財務情報を総称して使われることが多い。

が投資先企業のリスクと（事業）機会（risk and opportunity）に関連した ESG 情報を十分に考慮していない場合、これらの重大な情報が公表された際に、投資成果にネガティブな影響を及ぼす可能性がある」と認識し始めているためである。

このような背景から、2006年に、国連環境計画金融イニシアチブ（UNEP FI）と国連グローバルコンパクト（UN-Global Compact）は、共同で国連責任投資原則（Principle for Responsible Investment、略称：PRI）を策定し、この中で投資の意思決定プロセスに ESG 情報を利用することを提唱した。PRI に賛同する署名機関は 2010年7月時点で 784 機関（前年比 1.4 倍）にのぼり、署名機関の運用資産残高は、22 兆ドル（前年比 1.2 倍）と、年々増大傾向にある（UNEP FI and Global Compact(2010)）。一方、わが国における PRI 署名機関は 15 機関<sup>3</sup>にとどまり、欧米と比較して少ないものの、ESG 情報の重要性を認識する投資家は徐々に増えつつある<sup>4</sup>。

企業による ESG 情報の開示と投資家による ESG 情報の利用が徐々に進んでいく中で、最近新たな問題が報告されている。UNEP FI and WBCSD(2010)では、ESG 情報の具体的な開示内容について、企業と投資家（特に ESG 情報を利用する長期保有の投資家）の間で、マテリアリティ（情報の重要性）に関する認識のミスマッチが起きているという問題が報告されている。このミスマッチは、企業が CSR 報告書などで公表するマテリアリティと、投資家が投資判断として利用するマテリアリティとに食い違いが生じていることが原因であると考えられる。このようなミスマッチを改善するには、企業の ESG 情報の開示（サステナビリティ・レポートでの開示項目など）と投資家による情報の利用について、ESG 評価機関<sup>5</sup>も加えて議論する必要があるだろう。

このようなミスマッチを少しでも解消し、投資家に対する有用な情報の提供を目的として、日本総合研究所 創発戦略センター ESG リサーチセンター<sup>6</sup>と日興フィナンシャル・インテリジェンス 社会システム研究所 CSR 調査室は共同で国際行動規範や ESG 評価機関等の視点から、企業と各ステークホルダーが関係している ESG 問題をステー

<sup>3</sup> 内訳は、アセットオーナー（自家運用を行う年金基金や保険会社など）が 4 機関、インベストメントマネージャー（一般的な運用機関）が 9 機関、プロフェッショナル機関（ESG に関する評価機関）が 2 機関である。

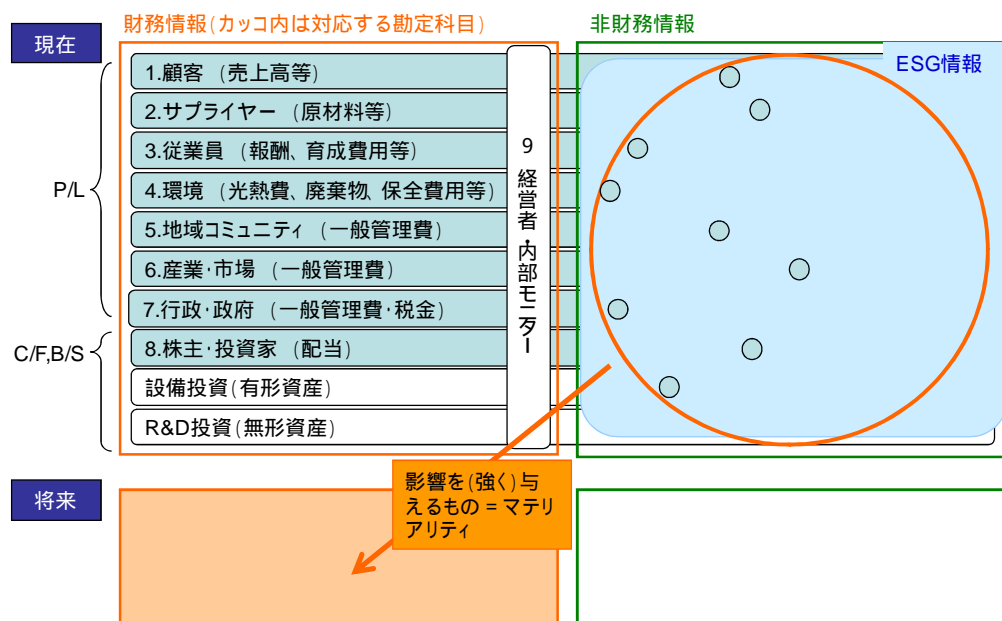
<sup>4</sup> アナリスト協会が発表する「企業価値分析における ESG 要因」によれば、回答者（アナリスト会員）の 8 割が、企業分析において、ESG 要因が重要であると答えている。

<sup>5</sup> 国際行動規範・ガイドラインとしては、国連グローバルコンパクト・ISO26000・グローバルレポーティングガイドライン・CDSB、ESG 評価機関としては、EIRIS(FITSE)、SAM、RiskMetrics、その他に EFFAS、ゴールドマンサックス証券の GS-Sustain を使用した。

<sup>6</sup> 当センターは、ESG について総合的な視点で、実際に評価を行っている。

クホルダー毎に分類・整理した。本稿は、その結果を報告するものである。なお、ESG 評価者の視点を考慮し、分類・整理する際、二つの点を重視している。一つ目は、「将来の財務情報に重要な影響を及ぼす ESG 情報とは何か」という点であり、説明の際には可能な限り、各ステークホルダーに対して取組む ESG に関連する問題（ESG 問題）が企業の将来の財務情報に影響を及ぼす経路について言及する。なお、本稿における「将来の財務情報に重要な影響を及ぼす ESG 情報」とは、図表 1 の大円の中の小円（ESG 情報を表している）のように、現在の ESG 情報のうちの将来の財務情報に重要な影響を与える可能性のある情報のことを指している。二つ目は、ESG 情報をステークホルダー毎に分類する際の順番について、財務諸表への影響を意識している点である<sup>7</sup>。図表 1 に示すように、「顧客」「サプライヤー」「環境」「地域コミュニティ」「産業・市場」「行政・政府」といったステークホルダーは、それぞれ損益計算書の項目（売上、売上原価、一般管理費など）を意識した順番となっている。

図表 1 ステークホルダー分類とマテリアリティのイメージ



(出所)日本総合研究所

<sup>7</sup> 連載するに当たり、誌面の都合上、図表 2 の数字で示した順序が前後している。

第1回目の今回は、「顧客」、「従業員」に関連する ESG 問題について取り上げる。各項目については、図表2、図表3で示している

このうち、「顧客」は製品・サービスの直接的な提供先であり、また、その製品・サービスの受益者でもある。企業にとって、顧客の期待や要求にいかに応えるかは、収益に直結する重要な課題である。このような課題を背景に、国際行動規範や ESG 評価機関では、企業が「消費者の権利」をいかに尊重しているかという視点が重要視されている。

図表2 「顧客」に関する ESG 問題

節		項	
2.1	製品・サービスの品質	2.1.1	品質管理の取組み
		2.1.2	品質安全パフォーマンス
		2.1.3	品質に関する情報開示
2.2	顧客対応	2.2.1	消費者保護
		2.2.2	適正な広告宣伝・表示
		2.2.3	顧客情報保護
		2.2.4	顧客からの情報把握・対応
		2.2.5	顧客満足
2.3	新たな事業機会	2.3.1	E・S配慮型事業・製品・サービスについて
		2.3.2	その他の事業・製品・サービスに関する新しい機会

(出所)日興フィナンシャル・インテリジェンス、日本総合研究所

「従業員」は人的資本の提供者として、企業の成長に重要な役割を担っている。しかし、「従業員」に関連する問題は、使用者と従業員、上司と部下、男性と女性など、様々な人間関係が係り合っている。企業が対応を誤ると、従業員に金銭的、非金銭的(心理的、肉体的)損害を与えるだけでなく、従業員のモチベーションの低下によって、企業の継続性をも危うくする。そのため ESG 評価機関は、企業の労働問題を評価する際に、従業員間もしくは企業と従業員との間の摩擦や軋轢を解消するための施策、体制、戦略について取り組んでいるかどうかという視点で評価している。

図表3 「従業員」に関する ESG 問題

節		項	
3.1	人権	3.1.1	労働と人権
		3.1.2	集団と人権
		3.1.3	マイノリティ等に対する差別問題
3.2	機会均等	3.2.1	雇用・昇進・昇給の機会
		3.2.2	解雇・人員の削減
		3.2.3	ダイバーシティの導入と運用
		3.2.4	ワークライフバランス
3.3	労働条件	3.3.1	事故・健康被害による労働災害
		3.3.2	心労・精神的苦痛などストレスによる労働災害
		3.3.3	雇用形態
3.4	人的資本投資	3.4.1	能力開発
		3.4.2	昇給・昇進システム及び報酬制度
		3.4.3	従業員満足
		3.4.4	従業員の苦情等窓口
		3.4.5	環境・社会に関する研修

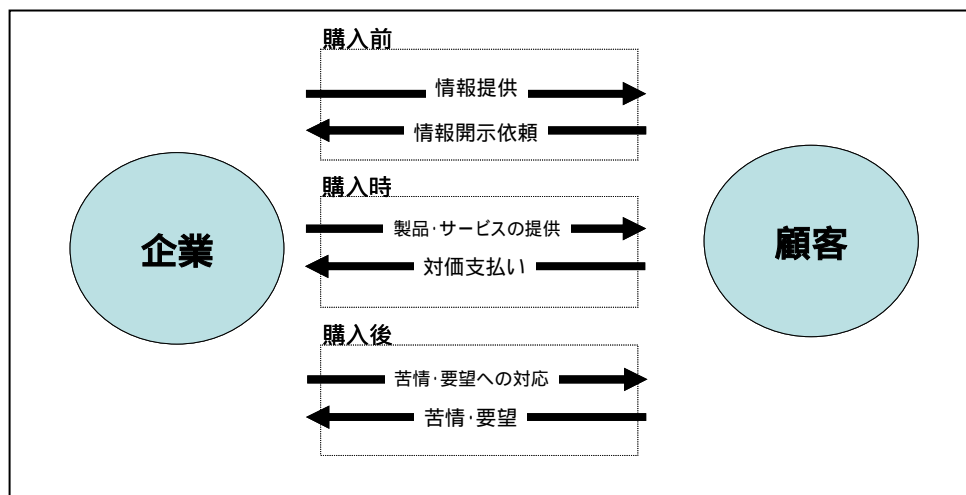
(出所)日興フィナンシャル・インテリジェンス、日本総合研究所

## 2. 顧客に関する ESG 問題

顧客が製品・サービスを購入する前段階では、企業は顧客に対して製品・サービスに関する情報提供を行う。製品・サービス購入後には、顧客は企業に対して修理を依頼したり、クレームを伝えたりし、企業はそうした顧客の要望に応える。企業は顧客から寄せられた情報を基に、既存製品・サービスの改善や新商品の開発を行う。こうした一連の流れ（図表4）の中で、企業は「消費者の権利<sup>8</sup>」を尊重して行動する必要がある。

<sup>8</sup> 1962年、アメリカの故ケネディ大統領は「消費者保護に関する特別教書」において、消費者の4つの権利（「安全の権利」「知らされる権利」「選ぶ権利」「聞いてもらう権利」）を議会に提出。これが今日の消費者の「権利」という概念の原点だと言われている。その後、国際的な消費者団体であるコンシューマーズ・インターナショナル（CI：Consumers International）は、さらに4つの権利を加え、「消費者の8つの権利」（「基本的必要が満たされる権利」「安全の権利」「知らされる権利」「選ぶ権利」「聞いてもらう権利」「救済を受ける権利」「消費者教育を受ける権利」「健全な環境を享受する権利」）を提唱している。この8つの権利は、消費者の権利を語る際には広く引用されている。また、CIは権利と同時に同時に、消費者の5つの責任（「批判的意識を持つ責任」、「自己主張し行動する責任」、

図表4 企業と顧客の関係



(出所)日本総合研究所

消費者の権利を尊重するためには、購入時には「1. 製品・サービスの品質」を確保し、購入前・購入後は「2. 顧客対応」をいかに行うかが重要となる。さらに、より長期の時間軸からは、「3. 新たな機会」をどう創造していくかも重要な取組みとなる。次項以降では、これら3つの観点を詳しく説明する。

消費者の権利を尊重することがなぜ重要なのかは、経済的観点から説明が可能である。第一に、企業が消費者の権利を尊重した活動を行うことで、企業に対する消費者の信頼感は醸成され、その結果、製品・サービスの売上増につながる可能性がある。また、信頼感が醸成されることで、リピートが増える。リピートが増えるということは、その分だけ顧客獲得に費やすコストを抑制できることを意味する。第二に、BtoCの企業においては、潜在的に、顧客=従業員であるケースも考えられる。製品・サービスの品質の高さ・顧客対応の姿勢などを、従業員が顧客として感じることで、企業に対する愛着心が増し、従業員の定着率の高さにつながる可能性もある。このように、顧客とどのような関係を築くかは、収益に多大な影響を与える。

国際行動規範とESG評価機関は、消費者の権利に対する配慮という視点での取組みを要請・重視している。但し、両者の視点は若干異なり、国際行動規範では主に「1. 製

「社会的関心を持つ責任」、「環境への自覚を持つ責任」、「連帯する責任」を提唱している。

品・サービスの品質」, 「2. 顧客対応」の視点を強調しているのに対し、ESG 評価機関等は「3. 新たな機会」の視点を重視している。

## 2.1 製品・サービスの品質

ここでの「製品・サービスの品質」とは、製造段階における「品質管理の取組み(2.1.1)」のほか、品質管理の取組みの結果もたらされる製品・サービスの「品質安全パフォーマンス(2.1.2)」, 「品質に関する情報開示(2.1.3)」を含む。主に顧客の製品・サービスの購入時に焦点となる取組みである。なお、顧客への宣伝や苦情対応などの購入前後の取組みについては、次項以降に述べる。

### 2.1.1 品質管理の取組み

「品質管理」とは、顧客に提供する製品・サービスの品質を向上させるための一連の活動を指す。昨今では、製品品質を保証する取組みに加え、製品品質を保証するための“仕組み”が重要視されている。実際、国際標準化機構による規格の一つであるISO9000シリーズが2000年に改訂された際にも、「品質保証規格」から「品質マネジメントシステム規格」へと名称が変更されている。

こうした品質管理の取組みに関しては、安全衛生の影響評価を行っている範囲などが、サステナビリティ・レポートでの開示要請項目として挙げられている。

### 2.1.2 品質安全パフォーマンス

「品質安全パフォーマンス」とは、企業が提供する製品・サービスの使用または利用に伴い、顧客の生命や身体に被害が生じた事故頻度や、そのおそれのあった欠陥などの有無について指標化したものを指す。

日本では、ここ数年、消費者の安全・安心を脅かす様々な事件・事故が相次いだ。具体的には、冷凍食品の有毒物質混入事件や、住宅建築における耐震偽装、ガス・石油機器等の欠陥事故、有毒物質を使用した玩具や安全性に対する配慮が乏しい遊具による事故等である。

こうした品質安全パフォーマンスに関しては、規制や自主規範に対する違反の件数がサステナビリティ・レポートでの開示要請項目として挙げられている。ここ数年の品質



に関連した事件・事故発生を通じて、品質安全パフォーマンスが企業収益に少なからず影響を与えることが判明したこともあり、今後はこうした情報の有用性に注目が集まっていくと考えられる。

### 2.1.3 品質に関する情報開示

企業には品質管理を行い、品質安全パフォーマンスを向上させるだけでなく、品質に関する情報を顧客に適切に開示することが求められている。製品内容の開示については、各国の法律で整備されており、食品や医薬品など個別分野毎に表示が義務付けられている。食品については、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（JAS法）が1999年に改正され、一般消費者向けに販売される全ての飲食料品のうち、生鮮食品については原産地等の表示、加工食品については原材料名等の表示が義務付けられた。具体的な表示内容については個別に定められている。

上記の他に、これら義務による表示の範囲を超え、環境問題や社会問題への配慮を消費者にアピールするものとして、自社基準もしくは第三者による審査・認証を受けたものが存在する。

こうした品質に関する情報開示について、各種手順により、必要とされている製品およびサービス情報の種類、品質に関する情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合などが、サステナビリティ・レポートでの開示要請項目として挙げられている。

## 2.2 顧客対応

「顧客対応」とは、顧客に製品・サービスを購入してもらうために事前に行う広告や情報の提供及び、製品・サービスを購入した後の顧客からの要望・苦情の対応を指している。加えて、本稿では顧客からの要望・苦情の情報を収集・把握し、それらを製品・サービスの改良や開発に活用するための体制の構築も「広義の顧客対応」として、これを含めている。

### 2.2.1 消費者保護

「消費者保護」における国際的な規範である「国連消費者保護ガイドライン<sup>9</sup>」では、消費者の経済的利益を保護すること、消費者が様々な要望に応じた選択ができるように情報が得られること、消費者教育を提供すること、効果的な消費者への補償や救済を提供すること、消費者団体結成の自由を保障すること、などが消費者保護の内容として掲げられている。消費者の正当な権利が保護され、企業が消費者保護に配慮した経済活動を行うことは、健全な市場の育成及び維持につながる。

日本国内では、消費者保護に関する法律として、基本となる「消費者安全法」をはじめとして、「消費生活用製品安全法」「景品表示法」「不正競争防止法」「計量法」「消費者契約法」などが定められている。さらに、消費者が購入する製品の品質の維持や、適正な表示を促すために、食品であれば、「食品衛生法」「JAS法」「健康増進法」「包装食品の表示に関するコーデックス一般規格<sup>10</sup>」などが詳細に定められている。

サステナビリティ・レポートでの開示要請項目としては、顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数が挙げられる。企業が必ずしも開示を望まない情報でも、消費者の知る権利を尊重し、消費者に積極的に情報提供を行うことで、企業は消費者保護に取り組んでいる姿勢の評価を得ることができる。今日、企業は消費者保護関連法を遵守し、製品・サービスに関する事故・欠陥や、消費者が不利益を受けないための事故・欠陥があった場合の対応策について、情報開示を充実させることが求められている。

### 2.2.2 適正な広告宣伝・表示

企業は、顧客に対して自社の製品・サービスに対する関心喚起を目的として、広告宣伝を行っている。しかし、広告宣伝の内容や表示の仕方については、顧客が自身のニーズに合致しない製品・サービスを誤って購入し、損失を被ることがないように、適正な表示を行うことが求められる。長期的な視点において、顧客がニーズに合致しない商品・サービスの購入を続けることは、結果的に購買意欲の低下を招き、当該製品・サービスの市場の成長にも悪影響を及ぼす可能性がある。企業は、自社で規範を策定し、社

<sup>9</sup> 当ガイドラインは、1985年に採択され、1999年に内容が拡充された。

<sup>10</sup> 消費者への提供又はケータリングとしての提供を目的とする全ての包装食品の表示及びその提示に関する一部に適用する規格。

内の管理体制を整備することで、適正な広告宣伝や表示を行うための機能を具備する必要がある。

サステナビリティ・レポートでの開示要請項目としては、広告や、宣伝、支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範を遵守するために、どのようなプログラムを実施しているか、が挙げられる。これは、企業が適正な広告宣伝・表示を行うために実践している取組みを評価するものである。さらに、製品・サービスの情報やラベリングに関する規制、および自主規範に関する違反件数、広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに対する規制および自主規範に関する違反件数の内訳の開示なども開示要請項目として挙げられる。

### 2.2.3 顧客情報保護

1970年代から欧米諸国において、個人情報保護に関する法制の整備が進められ、1980年には、経済協力開発機構(OECD)理事会勧告において、「プライバシー保護と個人データの国際流通についてのガイドライン」が示された。日本でも、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大し、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的として、民間事業者が個人情報を取り扱う上でのルールを定めた「個人情報保護法」が、2005年4月に全面施行されている。しかしながら、法律施行以降も顧客情報の第三者への無断提供や、従業員による顧客名簿の売却など、個人情報に関わる事件・事故がなくなっていない。個人情報保護法に抵触する事件・事故は、ステークホルダーからの企業に対する信頼の失墜につながるだけではなく、行政から業務改善命令が出されることもあり、企業の事業継続に重大な支障を与えるイベントになる。

ESG 調査機関等では、サプライヤー、子会社、合併会社も含む企業のプライバシー保護政策の策定と公表状況、責任・報告ルートの定義、専用窓口の設置を評価項目としている。これは、企業がプライバシーマークを取得する等、個人情報を遵守するための体制の構築状況や、万が一、個人情報が流出した場合の、顧客対応の体制を評価するものである。さらに、従業員研修、リスク管理システムの組み入れ、違反時の罰則行動等を含めたプライバシー保護実践のための仕組みがあることも評価項目として含まれている。

#### 2.2.4 顧客からの情報把握・対応

製品・サービスが販売または提供された後では、製品・サービスの利用の支援や、返品、修理等顧客ニーズに対応することが企業には求められる。企業は、顧客のために窓口を設置し、休日対応や夜間対応など顧客の利便性にも考慮し、取組みを図る。窓口では顧客情報データベースにアクセスできるようにし、顧客の特性に応じて、適切な対応を講じられるようにすることも顧客からの要請といえる。

窓口等での対応は、顧客の要望・苦情を処理するだけではなく、企業側にとっても顧客情報を収集・把握できる有効な機会である。特に、収集したクレーム情報等をリスク管理・コンプライアンス・広報等担当役員が把握するなど、顧客から得られた情報を経営層に報告する体制を構築することによって、製品・サービスに存在する重大な欠陥の早期発見につなげることができ、リスクの軽減につながる可能性もある。また、収集した情報は、より良質な商品・サービスの提供や開発の材料として活用することも可能である。

ESG 調査機関等では、顧客情報の把握・対応の取組みに関連して、 全社共通の顧客情報データベース、 24 時間対応可能な窓口、製品・サービス開発への取り入れ、 独立の調停者やオンブズマンの存在を評価項目としている。例えば、顧客情報、製品やサービスの購入状況等の情報を記録した顧客コールセンターが構築され、随時アクセス可能なデータベースがあれば、顧客からの要望・苦情への対応時間を短縮することが可能であり、製品・サービスに対する顧客の満足度の維持や不満の解消にもつながる。ESG 評価機関等では、製品・サービスに付随する顧客対応と、顧客情報の活用という 2 つの側面を評価している。

#### 2.2.5 顧客満足

市場の競争が激しくなる中で、大きくシェアを拡大することは企業にとって必ずしも容易なことではない。持続可能な企業経営を実現するためには、新規顧客の獲得もさることながら、既存顧客の維持が効率的である。特に、自社の製品・サービスに満足している既存顧客の維持は、将来にわたり、自社の製品・サービスを継続して選択・購買してもらうという点で企業利益の向上につながる。顧客満足度調査で得られた情報は、将来に向けて、優良な既存顧客の満足度を向上させるために、重要な施策を練る材料とし

て利用することができる。

ESG 調査機関等では、顧客満足度調査の実施状況と目標および結果の公表状況を、また、国際行動規範等では、顧客満足度を測る調査結果を含む顧客満足に関する実務慣行を評価項目としている。企業が顧客満足を重要な指標と考え、将来に向けて顧客と信頼関係を築くために、現状を客観的に分析し、さらに良質な商品・サービスの提供に活かしていく取組み姿勢を評価している。

## 2.3 新たな事業機会

「新たな事業機会」とは、これまで対応されてこなかった顧客のニーズを満たす新しい事業・製品・サービスを提供することで、新たな収益機会を得ることを指す。これらは、主に環境（E）や社会（S）に配慮した事業機会と、それ以外の事業機会に分けて考えることができる。

### 2.3.1 E・S 配慮型事業・製品・サービスについて

環境（E）や社会（S）に配慮した事業・製品・サービスとは、ライフサイクル全体を通じて、またはライフサイクルのいずれかの局面において、環境や社会への悪影響を最小限に抑えたり、環境や社会に配慮しない商品・サービスと比較して、環境や社会に好影響を与え、環境や社会的課題の解決に資する事業・製品・サービスを指す。

気候変動を中心とした環境保全に関連する規制が強化され、地球や社会の持続可能性への関心が顧客から高まる中、こうした事業・製品・サービスの開発は、企業の長期的な競争力に直結していくと考えられる。

環境・社会配慮型の事業・製品・サービスについては、多くの ESG 調査機関が評価項目に入れており、環境に関するどのような事業機会を有しているのかといった内容から、こうした製品・サービスの売上に占める割合などがその評価項目として含まれている。

### 2.3.2 その他の事業・製品・サービスに関する新しい機会

「その他の事業・製品・サービスに関する新しい機会」とは、環境・社会的課題には必ずしも直結しないが、一般的な顧客のニーズを満たす新たな事業・製品・サービスを指す。新製品をどの程度事業機会に結び付けているのかは、企業の成長に短期間で直結

する内容である。

従来、こうした内容は ESG 評価機関の対象外であったが、ESG に関する情報を非財務情報全般と捉えるような機関においては、こうした内容も評価対象として含めている。具体的な指標としては例えば、「発売後 12 ヶ月以内の新製品・改良製品の売上比率」などが挙げられる。

### 3. 従業員に関する ESG 問題

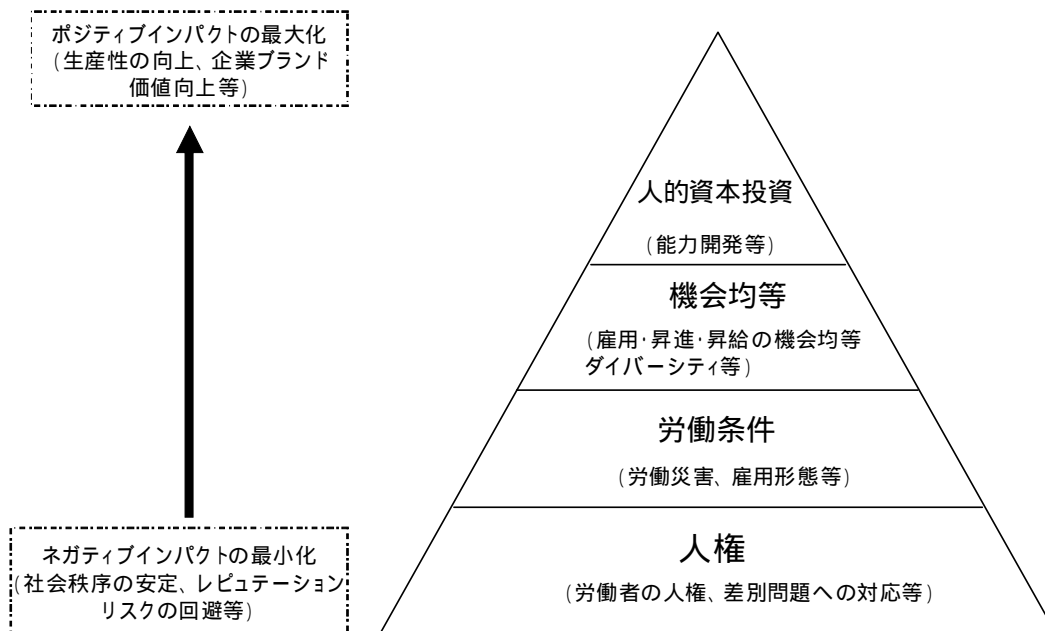
「従業員」は、人的資本の提供者として、企業の成長に重要な役割を担っていることは言うまでもない。しかし企業は、様々な「従業員に関する ESG 問題」を抱えている。まず本節ではこれらの問題を列挙し、その問題への取組みとその効果について整理する（図表 5 参照）。

「従業員に関する ESG 問題」のうち、「人権」は、人間本来の属性（人種、民族、性別）がかかわる平等・公平性（評価や雇用の差別、結社の自由、安全衛生な労働環境）の問題であり、企業を組織する上で、最も重要な土台であるといえる。企業が「人権」問題に取り組むことにより、社会秩序の安定に寄与し、企業のレピュテーション・リスクを軽減すると考えられる。「労働条件」は、「人権」への取組みが土台となり、従業員の安全や健康等の問題に取り組むことを表している。

さらに上位のステージにある「機会均等」「人的資本投資」は、従業員の評価やインセンティブなど、従業員のモチベーションに関係し、より企業の成長性に影響を与える項目である。このうち「機会均等」は、従業員の働き方に関する取組みや従業員の多様性などが該当することから、労働生産性の向上など、企業に対してポジティブなインパクトを与えるだけでなく、人種や男女に関係なく平等に働ける社会を作り出すことから、社会秩序の安定化に効果的であると考えられる。最後に「人的資本」は、従業員の能力開発など、4つの問題の中では、最も企業の成長性に寄与していると考えられる。

これら「従業員」に関する問題に対して、国際行動規範では、社会秩序に関連した問題を取り上げることが多い。これは、ILO（国際労働機関）が中核労働基準として掲げていることに起因する。また ESG 評価機関では、企業と社会の持続可能性の観点から、社会秩序の問題を評価することに加え、企業の生産性に関連する問題についても同時に評価項目として掲げている。

図表5 従業員に関する4つの問題と取組みによる効果について



(出所)日本総合研究所

### 3.1 人権

「人権」は、すべての人間に平等に与えられた権利であり、何人たりとも侵害してはならない。労働上の人権侵害や、結社(集団の結束)の自由に対する侵害、マイノリティ(少数派)であることで生じる侵害(差別)は、差別を受けた人々に対して心理的、肉体的損害を与えるだけでなく、企業にとっても将来の様々な機会損失をもたらす可能性がある。そのため、企業には、児童労働や強制労働、結社の自由に対する侵害や差別の発生を防ぐ体制を築き、実践することが求められている。ここでは、主に労働者に関連する人権問題を取り上げる。

#### 3.1.1 労働と人権

労働における人権侵害の事例として、「児童労働」や「強制労働」が挙げられる。「児童労働」とは、「法定の就業最低年齢を下回る子供たちによって、なされている労働」を指す。ILOの就業最低年齢条約(第138号)では、批准国に対し、「就業最低年齢は、

原則 15 歳（途上国は当面 14 歳）」と定めている<sup>11</sup>。また、ミレニアム開発目標<sup>12</sup>においても、「2015 年までに、男女の区別なく全ての子供が初等教育の全課程を修了できるようにする。」ことが掲げられている。

児童労働の問題は、東南アジアやアフリカの貧困層に多く見られるものであり、これらの地域の児童は、例えばコーヒー農園などの農場で強制的に働かされている他、人身売買、麻薬取引などの犯罪行為に巻き込まれることもある。児童労働は、子供の学習機会や将来の多様な就業機会を収奪するものであり、国の健全な発展にも影響を及ぼしかねない。したがって、企業はその国における法律に抵触するかどうかに関係なく、児童労働をさせてはならない。

次に「強制労働」とは、ILO の強制労働条約（第 29 号）によれば、「処罰の脅威によって、強制され、また、自らが任意に申し出たものでない全ての労働」を指す<sup>13</sup>。さらに、ILO の強制労働廃止条約（第 105 号）では、より詳細に強制労働を定義した上で、強制労働を禁じている<sup>14</sup>。ILO(2005)や ILO(2009b)によれば、強制労働を強いられている労働者は、全世界で 1,230 万人いることが報告されている。そのうち約 56%は、女性もしくは女兒であり、また、移民者が多く含まれている。彼ら・彼女らの多くは、鉱山労働者である他、人身売買などの犯罪に巻き込まれることもある。強制労働が問題となっている地域として、アジア、中南米・カリブ海、サハラ以南アフリカ、東ヨーロッパが挙げられている。強制労働は、労働の自由や生活の自由を制限するため、そのような企業行動は排除されるべきである。

国際行動規範では、強制労働が行われていることが発覚した場合、その業務を即刻停止し、社会通念に則した役職と賃金を提供する体制を整えることを求めている。また、法律上の就労年齢に達していない子供を職場で発見した場合、ただちにその仕事をやめさせ、子供とその家族のための適切な支援と実行可能な代替作業を提供することを求め

<sup>11</sup> ただし「軽易な労働は、13 歳（途上国は、12 歳）」、「健康・安全・道徳を損なう恐れのある労働は、18 歳」からとしている。

<sup>12</sup> 2000 年 9 月に国連ミレニアムサミットにて、貧困と開発、環境、平和と安全、人権、アフリカの特別なニーズについて課題を挙げ、2015 年を目途に達成すべきとされた目標。

<sup>13</sup> このうち、軍事的性質の作業に対し、強制兵役法によって強制される労働、国民の通常の市民義務を構成する労働、裁判所の判決の結果として強要される労働、緊急の場合（戦争、火災、自身、流行病、その他災害）がある場合に、強要される労働、軽易な地位社会の労働であって、通常の市民的義務と認められる労働などは、包含されない。

<sup>14</sup> （1）政治的な圧制もしくは教育の手段、または政治的な見解もしくは既存の政治的・社会的もしくは経済的制度に思想的に反対する見解を抱き、もしくは発表することに対する制裁。（2）経済的発展の為に、労働力を動員し利用する方法、（3）労働規律の手段としての全ての種類の強制労働を廃止し、これを利用しないことが求められている。



ている。サステナビリティ・レポートの開示要請項目として、児童労働や強制労働に関連したリスクが著しく高いと判断される業務、及びその業務との関連性の有無についての開示、強制労働や児童労働の防止対策の開示、が挙げられている。

### 3.1.2 集団と人権

ILO の中核的労働基準第 87 号では、「結社」の自由が認められている。すなわち労働者ならびに使用者は、事前の許可を受けずに自ら選択する団体を設立し、加入することができる。労使団体は規約を作り、その代表者を選び、管理・活動を定めることができる。さらに、ILO の中核的労働基準第 98 号では、労働組合への参加を事由とする解雇・不利益な取り扱いといった差別待遇<sup>15</sup>が禁止されており、労働者団体と使用者団体の独立性が確保されるような体制が求められている。

例えば、使用者側が労働者（団体）との協議に応じないことや、労働組合を一方的に解散させようとする行為は、労働者との円滑なコミュニケーションの機会を逃すとともに、労働者と使用者との対等な関係を阻害するため、従業員の人権尊重という観点から問題となる可能性がある。一方、企業（または交渉相手となる経営者）に対する労働組合の影響力が強すぎる場合は、過度な賃金上昇をもたらす、企業価値を毀損する可能性も考えられる。したがって、企業は労働者（団体）との間で円滑なコミュニケーションを図っていく必要がある。

国際行動規範では、すべての労働者に対して、労働組合を結成することや自己の選ぶ労働組合に参加できるといった、結社の自由を保障することが企業に求められている。また、ESG 評価機関は、労働者の結社の自由の保障状況、包括的労働協約または独立した労働組合に属する従業員の割合、リストラやアウトソースに関する組織変更に対する労働組合との協議・交渉の状況などを評価項目としている。

### 3.1.3 マイノリティ等に対する差別問題

労働における人権侵害の問題として、マイノリティを中心とした雇用差別が挙げられ

<sup>15</sup> 差別待遇とは、「人種、皮膚の色、性、宗教、政治的見解、国民的出身、社会的出身などに基づいて行われる全ての差別、除外または、優先で、雇用者職業における機会または、待遇の均等を破ったり害したりする結果」となるものを指す。

る。このような差別行動は、企業のレピュテーションに大きく影響する場合もある。なお、雇用や処遇などにおける一般的な差別や解雇における差別については 3.2.1 項、3.2.2 項にて取り上げる。

こうした事項について、サステナビリティ・レポートでは、雇用差別の件数や、講じられた措置を開示項目としている。

### 3.2 機会均等

本節では、女性やマイノリティなどの労働インセンティブに関連したテーマを取り上げる。近年、わが国でも機会均等の観点から、ダイバーシティの推進を企業戦略と位置付ける企業が増えている。その一方、差別を伴った解雇や雇用・昇進・昇給が社会問題としてマスコミなどで取り上げられている。「機会均等」が進展している欧米と比較すると、わが国企業の「機会均等」は、改善の余地が多く、企業の生産性や成長性の観点からも重要な取組み課題であると位置づけられる。

#### 3.2.1 雇用・昇進・昇給の機会

「雇用・昇進・昇給の機会」は、従業員の仕事への取組みを動機付ける重要なインセンティブ要因である。このうち、わが国では男女賃金差別が重要なテーマである。グローバルにみると、男女賃金格差（ $1 - \text{女性賃金} \div \text{男性賃金}$ ）が約 30%から 40%に達する国が、日本をはじめ数カ国みられる（ILO(2009)、厚生労働省(2009)）。賃金や昇進における男女格差は、優秀な人材の雇用を妨げる恐れがある。また、従業員の立場からみると、本来得られるはずの対価や昇進機会を得られないという不満が生じ、労働意欲を削ぐ可能性がある。

国際行動規範では、人事における差別を排除し、社員の配置や処遇などは資格、技能、経験のみに基づき評価することが求められている。また、ESG 評価機関では、男女の賃金比率の開示や、人事上の差別的慣行や機会均等の観点からみた労働者構成のモニタリングの有無を評価項目としている。

#### 3.2.2 解雇・人員の削減

「解雇・人員の削減」の問題の一つに、差別待遇が挙げられる。本項における解雇や

人員削減に当てはまる事例として、人種やマイノリティであることを事由とする従業員の解雇が挙げられる。わが国においては、近年、育児休業取得中もしくは産前産後休暇取得中における従業員の解雇（いわゆる「育休切り」・「産休切り」）や、非正規雇用者に対する雇用契約期間内の理由なき解雇といった問題が起きている。この他に、アジア地域の差別的解雇の事例の一つに、HIV/AIDS 感染者の解雇が取り上げられている（ILO(2007)）。現在でもアジア地域での HIV/AIDS 感染者に対する差別は、大きな社会的・経済的問題である。さらに、将来起こりうる問題として、遺伝子分析技術の発展によって、経営者が HIV/AIDS などの病気が進行する可能性のある従業員の解雇や差別的待遇の可能性を報告している。これらの人種やマイノリティに対する差別的な解雇は、企業の中での従業員の多様性が失われることに加えて、企業に対する社会的不信が高まる懸念される。

国際行動規範では、「解雇・人員の削減」に該当するリストラについて、労働者と経営者の互いの利害の範囲で問題を解決すること、もしくは未然に防ぐ処置を施すことを求めている。また、ESG 評価機関では、前年度中に解雇された従業員の数、リストラやアウトソースなどの組織変更に関する労働組合との協議・交渉の状況<sup>16</sup>を評価項目としている。

### 3.2.3 ダイバーシティの導入と運用

「ダイバーシティ」とは、性別、国籍、年齢、性的少数派(LGBT<sup>17</sup>) など、従業員の多様性を指す。一般的には、ダイバーシティを企業の経営戦略や成長戦略に取り込むことで、企業の持続可能な成長をもたらすと考えられている。企業がダイバーシティに取り組む理由として、マイノリティである従業員が平等に評価されることで、彼らの努力インセンティブ<sup>18</sup>となることが挙げられる。このとき、ダイバーシティがその企業に根付いていくためには、企業の文化・習慣を考慮した取り組み（企業文化を考慮して、どの点を改革しなければならないのかということも含めた取り組み）が重要である。

ダイバーシティと企業の成長性との関係を端的に示す例として、女性の利用が多い商

<sup>16</sup> 本事項は、3.1.2 の「集団と人権」でも取り上げているが、労働組合との交渉に関する事とリストラなど、企業の解雇・人員削減などに関する事が、同時に問われている内容であるため、両者の項目で取り上げている。

<sup>17</sup> LGBT とは、Lesbian, gay, bisexual, transgender の頭文字を取ったもので、性的少数者(セクシュアルマイノリティ)の総称。

<sup>18</sup> 努力することを動機づけるような様々な形でのインセンティブ（非金銭的なものも含む）。

品・サービス（例：電子レンジなどの白物家電）が挙げられる。そのような商品・サービスは、実際に利用頻度の高い女性が企画・開発することで、差別化が図れると考えられる。つまり、商品企画等の部署に女性が配属されることで、男性が気付かないようなアイデアが商品化に結びつく可能性がある。

ESG 評価機関の評価項目やサステナビリティ・レポートの開示要請項目としては、管理職の男女比率、従業員の男女比率、マイノリティや障がい者の比率が挙げられている。

### 3.2.4 ワークライフバランス

「ワークライフバランス」とは、「誰もがやりがいや充実感を感じながら働き、仕事上の責任を果たす一方で、子育てや介護の時間や、家庭、地域、自己啓発等にかかる個人の時間を持てる健康で豊かな生活が出来るよう、社会全体で仕事と生活の双方の調和の実現を希求していく」（内閣府「ワークライフバランス憲章」より抜粋）ための施策である。労働者一人ひとりが、ワークライフバランスを実現できる環境が整備されることにより、副次的な問題として取り上げられる「過重労働問題」「強制労働問題」「少子化問題」「時間当たり生産性の向上」などの解決を図ることが期待される。

ESG 評価機関は、労働時間に関する柔軟な就業規則や、子ども手当、ジョブ・シェアリング、法的要件以上の産前産後 / 育児休暇の整備状況を評価項目としている。

## 3.3 労働条件

「労働条件」は、従業員の安全健康面や雇用形態に関する項目である。事故や健康被害だけでなく、過重労働によるストレスに起因する過労死、精神疾患も含め、企業は従業員の安全衛生を確保することが求められている。

### 3.3.1 事故・健康被害などの労働災害

安全衛生情報センターによると、平成 21 年度の死傷災害者数<sup>19</sup>は 105,718 人であり、特に製造業、建築業での災害が多い。従業員の身体的な被害、もしくは命を落とすよう

<sup>19</sup> 死亡災害と休業 4 日以上事故にあった人数。安全衛生情報センターより HP 参照。  
[http://www.jaish.gr.jp/information/h21\\_kaku/h21\\_in00.html](http://www.jaish.gr.jp/information/h21_kaku/h21_in00.html)

な問題に発展するような事故が起きた際に、企業が従業員の安全を考慮した労働災害防止対策を事前に講じていなかった場合や、事故を隠蔽したとき（いわゆる「労災隠し」）などは、労働安全衛生法違反により、企業の責任が問われる。最近でも、依然として「労災隠し」が増加傾向にあり、平成19年の送検件数<sup>20</sup>は140件に上る。

国際行動規範では、安全で健全な労働条件を提供することが求められている。ESG評価機関の評価項目やサステナビリティ・レポートの開示要請項目として、労働災害に関連した事故に関する指標などが挙げられている。

### 3.3.2 心労・精神的苦痛などストレスによる労働災害

近年、わが国では過重労働、パワハラ・セクハラによるうつ病などの精神疾患や、心筋梗塞、過労死（自殺）が増えている。「職場におけるメンタルヘルス対策検討会の報告書」（厚生労働省(2010)）や「平成21年中における自殺の概要資料」（警察庁生活安全局安全企画課(2010)）によると、平成21年度の年間自殺者は3万人超であり、そのうち、「勤務問題<sup>21</sup>」が原因と考えられる自殺者数は、約2,500人<sup>22</sup>に達することが報告されている。

上記のうち過重労働は、従業員に心理的・肉体的苦痛を与えているだけでなく、「残業代未払い」の問題、「みなし管理職」の問題など、その他の問題を同時に、引き起こしている可能性がある<sup>23</sup>。

ILOのグローバル・ジョブズ・パクト（仕事に関する世界協定）の中でも、「ディーセントワーク（働きがいのある人間らしい仕事）の実現」が掲げられている。またわが国では、法的に職場における労働者の安全と健康を確保するために、「長時間労働者に対する医師による面談指導」が義務付けられている（労働安全衛生法・平成18年改正）。このように、企業には、従業員の労働条件やメンタル・ヘルスに配慮することが求められている。

国際行動規範では、ストレス及び疾病を引き起こす原因となる職場の心理社会的スト

<sup>20</sup> 厚生労働省のHP参照。http://www.mhlw.go.jp/general/seido/roudou/rousai/4.html

<sup>21</sup> この場合、過重労働だけが要因ではない。

<sup>22</sup> 人数は、統計化する際、遺書等の自殺を裏付ける資料により明らかに推定できる原因・動機を自殺者1人につき3つまで計上可能としている。

<sup>23</sup> 心労やストレスからくる労働災害は、組織や人材アロケーションの非効率性を表している可能性も示唆される。

レス<sup>24</sup>の除去に努めることが求められている。

### 3.3.3 雇用形態

「雇用形態」とは、雇用する際の基本事項（雇用契約、保険等）を意味する。

サステナビリティ・レポートでは、雇用の種類や雇用契約及び地域別の総労働力についての開示、（労働協約に定められているか否かも含めた）著しい業務変更に関する最低通知期間についての開示、主要な業務における派遣社員またはアルバイト従業員の割合についての開示、正社員のみ提供される福利厚生の開示を要請している。

### 3.4 人的資本投資

「人的資本投資」は、企業の持続可能な成長を支える重要な投資の一つである。なかでも、「企業特殊的投資」と呼ばれる企業固有の人的資本投資は、企業の根幹を支える投資であり、不可欠なものである。その他、従業員の努力インセンティブを引き出す報酬制度や、従業員満足度調査、従業員の苦情窓口の有無なども含まれる。さらに近年では、従業員が身近な環境問題に取り組むことや、環境・社会に関する研修の実施も人的資本投資に位置づけられている。

#### 3.4.1 能力開発

従業員の「能力開発」は、企業が成長する上で重要なテーマである。具体的には、技術者の育成、幹部候補の育成、新卒社員に対するOJT(On-the-Job Training)などがある。これらは企業内部の文化や技術を伝承するために必要であることから、企業の競争力を維持する上で重要な投資といえる。だが、このような研修や訓練に対して、過度にコストを負担する（豪華な研修施設を設置するなど）ことは非効率な投資となろう。また、このような能力開発においても差別があってはならない。そのため、男女などの属性に関係なく、平等な能力開発の機会が提供される必要がある。「能力開発」は、従業員の努力インセンティブを引き出すとともに、企業戦略と整合するような研修や訓練であることが不可欠といえよう。

<sup>24</sup> 心理的因子として悩み、心配、不安、恐怖など、社会的因子として、対人関係上の葛藤、仕事に関わる問題、社会適応上の問題などがあり、これらが、複合的にストレスの要因となること。

ESG 評価機関の評価項目やサステナビリティ・レポートの開示要請項目としては、訓練や研修にかかる時間や費用、個人の研修成果の経営層への伝達の有無が挙げられる。

#### 3.4.2 昇給・昇進システム及び報酬制度

「昇給・昇進システムや報酬制度」は、従業員が企業に提供した労働に対する対価(インセンティブ)に関連する項目である。このインセンティブは、従業員の成果や努力に報いるための合理的な評価体系が必要とされる。

ESG 評価機関の評価項目やサステナビリティ・レポートの開示要請項目として、評価体系や報酬制度、従業員ストックオプションの状況などの株式報酬に関する制度の状況が挙げられる。

#### 3.4.3 従業員満足

企業が従業員に対して行う「従業員満足度調査」は、企業内における潜在的な問題点を洗い出すための重要な役割を果たしている。これは、従業員が指摘する制度の不備や不公平感を解消するために有用である。労働環境の改善を通じて、生産性を高めることに資すると考えられる。

ESG 評価機関では、従業員満足度調査の対象範囲と満足度や過去の実績などを評価項目としている。

#### 3.4.4 従業員の苦情等窓口

セクハラやパワハラなど、従業員間の個人的問題や優位な立場を利用した行為は、企業内に深刻な利害対立を生む。このことは企業自身にとっても重大な損害であり、被害者となる従業員は心理的ストレスを被る。

国際行動規範では、セクハラやパワハラなどの苦情処理手続きやその防止体制を構築すること、文化的問題に対して十分認識することが求められている。ESG 評価機関では、従業員の秘密を保持して苦情・不満を収集できるシステム(ヘルプライン、カウンセリング、厳しい秘密保持、関連情報が適切な言語で説明されていること)の状況とその運用体制を評価項目としている。

### 3.4.5 環境・社会に関する研修

「環境・社会に関する研修」は、従業員自らが、環境保全や社会貢献の考え方を養うことによって、環境問題や社会問題に対して理解を深め、環境問題や人権尊重に対する意識を高めることを目的とすることが求められている。企業が従業員に対して、環境問題や社会問題に対する意識向上の機会を提供することは、新たな社会貢献ビジネスを考える契機につながる可能性もある。

ESG 評価機関は、環境・社会に関する研修の有無を評価項目としている。

次回は、「サプライチェーン」、「環境」、「地域コミュニティ」について取り上げる。

#### 参考文献

- 1) CFA 協会(2008) “Environmental, Social, and Governance Factors at Listed Companies :A Manual for Investors”  
<http://www.cfapubs.org/toc/ccb/2008/2008/2>
- 2) Consumers International, “Consumer Rights”,  
<http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>
- 3) DVFA/EFFAS (2010) , “KPIs for ESG --A Guideline for the Integration of ESG into Financial Analysis and Corporate Valuation(Version 3.0.)”
- 4) Global Reporting Initiatives(2006),”G3 Guidelines”
- 5) Goldman Sachs(2010),”Crossing the Rubicon: Our investment framework for the next decade”
- 6) ILO(2005)、「強制労働に反対するグローバルな同盟」
- 7) ILO(2007), “Discrimination at Work in Asia”,  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---declaration/documents/publication/wcms\\_decl\\_fs\\_89\\_en.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_89_en.pdf)
- 8) ILO(2009a)、「第 29 回国際労働問題シンポジウム「金融経済危機と労働問題」」資料
- 9) ILO(2009b)、“The Cost of Coercion”,  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_106230.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_106230.pdf)
- 10) RiskMetrics Group <http://www.riskmetrics.com/iva/criteria>
- 11) Sustainable Asset Management <http://www.sam-group.com/>
- 12) United Nations(2003) ”Guidelines for Consumer Protection”



- 13) UNEP FI and WBCSD(2010) “Translating ESG into sustainable business value”,  
<http://www.wbcsd.org/DocRoot/LJQWshKWnR84DNoH97iL/TranslatingESG.pdf>
- 14) UNEP FI and Global Compact(2010) “Annual Report of the PRI Initiative 2010”,  
[http://www.unpri.org/files/annual\\_report2010.pdf](http://www.unpri.org/files/annual_report2010.pdf)
- 15) 経済産業省(2004)「諸外国における「消費者の権利」規定」, 国立国会図書館 ISSUE  
BRIEF NUMBER 448
- 16) 財団法人 日本規格協会ホームページ  
<http://www.jsa.or.jp>
- 17) 証券アナリスト協会(2010)、「企業価値分析における ESG 要因」,  
[http://www.saa.or.jp/account/account/pdf/report\\_esg\\_201006.pdf](http://www.saa.or.jp/account/account/pdf/report_esg_201006.pdf)
- 18) 消費者庁ホームページ  
[http://www.caa.go.jp/seikatsu/kojin/index\\_sub001.html](http://www.caa.go.jp/seikatsu/kojin/index_sub001.html)
- 19) 農林水産省ホームページ  
<http://www.maff.go.jp/j/jas/>
- 20) 厚生労働省(2009)「男女間の賃金格差レポート」  
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyoukintou/seisaku09/index.html>