

本政策の草案はパブリックコンサルテーション用に作成され、IFC と MIGA の理事会による承認の対象となる。したがって、本草案は理事会によってさらなるレビューとコメントの対象となる。

IFC・MIGA 独立したアカウンタビリティ・メカニズムに関する政策

コンプライアンス・アドバイザー・オンブズマン室 (CAO)

協議草案

I. 背景

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 (Environmental and Social Sustainability Policy) と、環境と社会の持続可能性に関する包括的なパフォーマンス・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。

コンプライアンス・アドバイザー・オンブズマン室 (CAO) は、プロジェクトの影響下にある人々に対する IFC と MIGA の説明責任を向上させる取組みの一環として、1999 年に設置された。CAO は、IFC と MIGA のプロジェクトに関連した苦情の対処と、両機関が関与するプロジェクトの環境面・社会面での成果の向上を責務と定めている。

CAO は世界銀行グループ総裁直属のメカニズムとして設置され、経営陣から独立した立場にある。CAO の運営指針は 2000 年に制定され、その後、2004 年、2007 年、及び 2013 年に、CAO による外部審査の後に見直しが行われている。2019 年の「IFC と MIGA の E&S アカウンタビリティ並びに CAO の役割と実効性に関する外部評価報告と提言 (External Review on IFC and MIGA Environmental and Social Accountability, Including the CAO's Role and Effectiveness)」を受け、IFC と MIGA の理事会 (以下、理事会と呼ぶ) は「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) を承認した。本政策は、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。

II. 目的

CAO は、IFC と MIGA の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監督するとともに、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。

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。このことから「救済措置へのアクセス」は、のプロジェクトレベルの苦情処理メカニズム、及び IFC と MIGA 内

の実務にかかる苦情対応システム、そして CAO を含む、持続可能性枠組み下での苦情に対するより広範な救済枠組みと一貫した、プロジェクト・サブプロジェクトに起因する苦情及び被害への対処のためのプロセスと解釈することができる。

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 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）を確認する。両理事会は本政策を解釈する権限を有し、政策の実施を監督する。

III. 責務と機能

IFC と MIGA の独立した救済と説明責任のメカニズムである CAO は、以下に示す責務を担う。

- 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
- IFC と MIGA が関与するプロジェクトの環境面・社会面での成果を高める
- 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

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。

- **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。
- **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、関連する被害を評価し、必要に応じ救済措置について提言する。
- **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 と MIGA、及びその理事会に対し助言を行う。

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、責任及び法的義務を課す目的での使用を意図したものではない。

IV. 基本原則

CAO は以下の基本原則に従い業務を遂行する。

- i. **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。
- ii. **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。
- iii. **アクセシビリティ（利用し易さ）**：CAO は全ての利害関係者に開かれており、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。
- iv. **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、解決を第一に据えた対応を行う。
- v. **公正性&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。
- vi. **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。
- vii. **グッドプラクティスに準拠**：本政策と統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。
- viii. **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 と 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。

V. ガバナンス

A. 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）

1. 役割と責任

CAO は、CAO 総局長（CAO DG）の指揮の下、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。

2. 採用条件

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、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。

3. 経験及び資格

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

4. 選考プロセス

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。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。

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。

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。

5. 任期と再任

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 年延長することができる。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。

6. 免除及び報酬

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。

7. 解任

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。

B. 予算

理事会は、CAO に対し業務遂行に必要な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。

C. 職員の配属

CAO DG は、CAO の職員とコンサルタントを管理する。CAO の職員とコンサルタントは、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とみなされる。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。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。CAO の職員とコンサルタントは、世界銀行グループの職員規定に従う。

D. 説明責任及び報告

CAO は理事会直属であり理事会に説明責任を負う。

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。

VI. 情報へのアクセス及び情報公開

A. 情報へのアクセス

IFC 及び MIGA は、自らが所有する全てのプロジェクト関連情報を CAO が利用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場合、これら全ての情報に完全にアクセスすることができる。

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。

B. 情報公開

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。

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。

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。

VII. 苦情への対応

A. 苦情の申立て

1. 苦情を申し立てることができる者

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ら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。

2. 苦情申立ての方法

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。

3. 苦情申立て書に含むべき事項

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。

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は、その理由。
- 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。

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。

- f) 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。
- g) 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。
- h) 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。
- i) 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を添付の上提出。

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。

B. 苦情の適格性を判断するための審査

1. 適格性基準と検討事項

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。

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

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。

CAO は (i) 苦情申立人、IFC・MIGA 及び/または顧客あるいはサブ顧客が、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判断する。CAO が、苦情申立人が IFC・MIGA または顧客あるいはサブ顧客と共に、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。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 は当該苦情を適格性基準の観点から検討し、真摯な対応が取られなかったという事実を記録する。

2. 苦情の付加的適格性基準

苦情の中でも以下のタイプについては、付加的基準が適用される。

a) 金融仲介機関 (FI) のプロジェクトに関する苦情については、(i) 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ブ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用途に関する要件の適用を受けているか) (ii) 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) (iii) サブプロジェクトに関連した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」に関する苦情については以下を審査する。(i) 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 (ii) 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 (持続可能性枠組みでの解釈に準じる) 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。

d) 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。

3. 棄却

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（INT）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、世界銀行アカウントビリティ・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するもの、または、IFC・MIGA がエグジット（退出）したプロジェクトに関するものの場合（以下、IFC と MIGA のエグジット後に受理した苦情についての項を参照）

f) 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

g) 個人からの雇用契約関連の苦情（給与と手当に関するものなど）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、こうした雇用契約に関する不適格な苦情は、IFC・MIGA に付託する

h) 苦情が、全ての重要な点で既に CAO による適格性判断を受けている

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、事前に苦情申立人の同意を求める。

4. 適格性決定のスケジュール

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、この期日を延長する必要性もでてくる。その場合は、CAO は苦情申立人にその旨通告する。

5. 苦情の記録

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、適格と判断された苦情に関連する以下の情報を掲載する。

- 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

苦情の記録では、不適格な苦情に関する以下の情報を公開する。

- 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）

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。

6. 理事会による承認待ちプロジェクトに関する苦情

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。

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 5 項の規定に従い開示する。

7. IFC と MIGA のエグジット後に受理した苦情

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。（1）苦情が IFC・MIGA のエグジット前に提出できなかったやむを得ない理由がある（2）CAO の他の全ての適格性基準を満

たしている (3) 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。

c. 苦情の評価

1. 評価の目的

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

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。

2. 評価プロセス

a) 評価方法

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。

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。

- 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。

- 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。
- 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。
- 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。
- 関係者が必要とみなした場合、CAO は裁判手続きの妥当性も検討。

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。

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。

b) 時間枠・期間

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 120 営業日まで延長することができる。(i) 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 (ii) 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。

c) 担当職員

CAO の紛争解決の専門家が、苦情の評価を行う。

d) IFC 及び MIGA の役割

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。

3. 評価の結果

a) 関係者による決定

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。

b) 評価報告書

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。

- 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
- 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
- 苦情のコピー。苦情は、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。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

CAOは評価報告書の草案を、少なくとも公表日の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。

VIII. 紛争解決

A. 目的

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。

B. 紛争解決の原則と手法

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的な議論の場として、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。

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。

C. 紛争解決に向けた手法

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。

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

D. 合意到達と合意の文書化

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ない、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。

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、または関係者に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。

E. 合意事項の実施のモニタリング

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。

F. 紛争解決の結果と結論

1. 完全解決

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。

2. 部分的合意または合意の不成立

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

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件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。

CAO は、プロセスの基本的な措置と成果を要約した最終報告書と、紛争解決プロセス終了の論理的根拠を公表する。最終報告書は、関係者、理事会、経営陣と共有された後、CAO のホームページで公表される。

G. 調停者の役割

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。

- 適切な知見を備えた人物
- 文化的背景を理解する能力を有する人物
- 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

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。

H. IFC・MIGA の紛争解決プロセスへの関与

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。

IX. コンプライアンス

A. 目的

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。

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。

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。

B. コンプライアンス査定のプロセス

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。

1. コンプライアンス査定の開始

a) 苦情を受けて行うコンプライアンス査定

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。

b) 内部の要請を受けたコンプライアンス査定

CAO DG 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。

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。

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。

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。

2. 経営陣及び/または顧客の回答

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、苦情で指摘された問題に関する回答を行う期間として 10 営業日、または、事実確認のための評価報告書を受け取ってから 21 営業日、あるいは苦情をコンプライアンス機能に送るとした最終報告書を受け取った日から 21 営業日、いずれか遅い方が期間として与えられている。

IFC・MIGA は回答のなかで、IFC/MIGA 及び・または顧客が既に講じた、あるいは講じる予定の、関連する政策、手順、及びプロジェクトレベルの 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。

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。

3. コンプライアンス査定の対象範囲

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

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。

4. 査定方法

査定に関する報告書を作成するに当たり、CAO は苦情と内部要請、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。

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

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裁判手続きまたは司法以外の手続きの妥当性。
- c) 経営陣が、苦情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。

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。

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。

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。

5. 査定による決定

査定プロセスを終了するにあたり、CAO は査定報告書を作成し査定の結果を報告する。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も含める。

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。

6. 調査実施の決定の保留

コンプライアンス調査実施の基準（上記 4 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。

- a) 苦情で指摘された被害の深刻度と潜在的なコンプライアンスの問題が、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他の情報

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) 上記に示す、保留基準の 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発表する

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。

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への取組みが十分に行われ、説明責任、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) 上記で示す懸念事項が依然として残っており、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、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。

上記どの場合でも、CAO は理事会、総裁、及び経営陣に対し、講じた措置と保留の結果を要約した報告書を、情報提供の目的で作成し回覧する。

7. 査定報告書の回覧と公開

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提出する。

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。

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（以下第 8 項を参照）、CAO は査定報告書を公開する。また、CAO は IFC・MIGA 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 の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。

8. 理事会による調査実施の決定の見直しの要請

特別なケースにおいて、IFC の専務理事兼上級副総裁（MD/EVP）または MIGA の長官（EVP）から成る経営陣は、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 6 項で示した保留プロセスには適用されない。

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 の裁量に任せ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、要請の内容は公開しない。

理事会は、調査決定の見直しを行う際に苦情案件について判断をすることはしない。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。理事会の見直しは、以下に示すテクニカルな適格性基準のみを用い行われる。

- a) 紛争解決から送られてきた苦情について、CAO はコンプライアンス機能に案件を送る前に、苦情申立人の意思を確認した。
- b) 苦情または内部要請が、プロジェクトまたはサブプロジェクトに関連し

ている可能性がある被害または潜在的な被害を主張している。

c) CAO がコンプライアンス査定報告書で、IFC・MIGA が E&S 政策を遵守していなかった可能性について検証している。

d) CAO のコンプライアンス査定報告書が、苦情の主題に関連した裁判手続または司法以外の手続きの妥当性について検証している。

e) IFC・MIGA が既に退出している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が、IFC・MIGA が既に退出しているなか、説明責任、学習または救済措置の観点から調査に価値があるかを検証している。

f) 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が、苦情もしくは CAO の評価報告書で既に提起・検証された問題あるいは状況以外の、新たな問題あるいは状況に言及している。

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。

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理事会の決定がない限り、CAO DG の決定が認められる。

c. コンプライアンス調査プロセス

1. コンプライアンス調査の定義とアプローチ

コンプライアンス調査では、IFC または 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 または 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。

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。

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。

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。

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。むしろ 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。

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。

2. コンプライアンス調査の付託条項

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

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。

3. コンプライアンス調査報告書

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) CAO の分析結果の根拠となった、背景、証拠及び論拠、そして特定された違反の根底的要因に関する結論。
- 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。

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。

4. 事実確認とコメント

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、守秘義務を守る適切な措置を講じていることを条件に、草案を顧客と共有することができる。

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、顧客からのフィードバックを考慮することができる。

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。

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。

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。

5. 調査報告書作成の最終工程

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、CAO はコンプライアンス調査報告書のまとめに入る。

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。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。

6. 経営陣の回答、行動計画及び公開許可

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。

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）も含まなければならない。MAP では、CAO が特定した違反や関連する被害への対処に向け経営陣が提案する、期限付きの救済措置案が示される。

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。

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。

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。顧客の協力を必要とするいかなる措置も、顧客からの当該措置に関する合意を事前に得ることなしに、MAP に記載してはならない。

IFC・MIGA が承認のために MAP を理事会に提出する時に合わせ、CAO は MAP の草案に対するコメントを理事会に提出する。

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。

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。

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。

D. コンプライアンス・モニタリング

1. モニタリングの方法

理事会が MAP を承認後、CAO は、MAP の実施状況を監視する。

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。

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。

2. モニタリング期間中の報告

IFC・MIGA は、MAP で示された措置を監督する責任を負い、MAP 実施状況の進捗報告書を、経営陣が策定し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。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、これら報告書を、年次モニタリング報告書に含める。

理事会、CAO または経営陣の要請により、CAO と経営陣は、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。

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。

3. コンプライアンス調査の終了

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。

(i) 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。または

(ii) 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。

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、及び IFC・MIGA に回覧する。

X. 助言

A. 目的

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つ

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。

B. 手法

CAOの助言機能は、以下の原則を指針とする。

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

C. 助言プロセス

1. 助言の要請

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統合的な助言活動のみを行う。

2. 助言活動の計画・策定

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。

CAO は、書面での報告、対話型のツールや対面式の学習など様々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。

3. 情報公開

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。

4. モニタリングとフォローアップ

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。

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。

XI. 脅迫及び報復

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への懸念が、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。

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。

1. 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
2. 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
3. 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
4. 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

CAO は、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、以下の措置を採ることにコミットしている。CAO は (a) 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 (b) 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 (c) 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。

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。

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。

XII. アウトリーチ及びコミュニケーション

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、報復リスクへの対抗措置も含め、関連する苦情申立人の守秘義務に関する規約を指針とする。

A. アウトリーチと研修

CODE の要請により、CAO は外部の利害関係者に対し、CAO の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説明責任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。

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、またはケースワークとの関連で、研修を特定のニーズに合わせ調整する。

B. 対外向け報告書と資料

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。

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。

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。

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。

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。

C. IFC・MIGA による CAO に関する情報公開

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

XIII. 他の独立したアカウントビリティ・メカニズム (IAMs) との協力

CAO が扱う苦情に関連したプロジェクトに、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。

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、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、規則、及び手順にかかる要件と制限の範囲以内で行わなければならない。

XIV. 政策の見直し

理事会は、本政策の見直しを、発効日から 5 年以内に行う。

XV. 政策の発効

- A. 本政策は 2021 年 7 月 1 日より有効とする。
- B. 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。
- C. 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 と 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。

XVI. 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

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、IFC 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、IFC 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）。保証契約で MIGA が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を通し実施する。

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する人物

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) IFC または MIGA の環境及び社会的持続可能性に関する方針。これは適宜更新される。及び (ii) 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・MIGA のエグジット

IFC のエグジット：あらゆるプロジェクトについて、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を指す。

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、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。

INT

世界銀行グループの組織公正総局

経営陣

IFC または MIGA、あるいは両機関の経営陣

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、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、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）

IFCのプロジェクトとは（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の理事会あるいは経営陣が（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また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い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、あるいはMIGAの保証契約において、調達資金の用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、またはMIGAの保証契約において、調達資金の用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

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する

脅迫及び報復

直接的・間接的にかかわらず、関係者の声を抑え込みCAOとの交流を妨げる、または苦情の申立てあるいは苦情処理の継続を妨げる勧告、脅迫、また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

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。