

IFCとMIGAの E&Sアカウントビリティー 並びにCAOの役割と実効性 に関する外部評価 報告と提言

本報告書は、IFCおよびMIGAの理事会による、CAOの役割と実効性を含めたE&Sアカウントビリティー・フレームワークの検証に必要な、情報提供と検証作業を支援するためレビュー・チームが作成した。

IFC、MIGA、CAOおよび両機関の理事会は、本報告書の内容もしくは提言について一切採択、承認、支持していない。本報告書の内容と提言の審議が現在行われている。

本報告書の内容および提言は、IFC、MIGA、両機関の理事会またはCAOに対し義務もしくは責務を課すものではない。書面による同意なしに、行政手続または法的手続きを含めその目的に関わらず、本報告書の一部または全部を利用、コピー、複写することを禁ずる。

2020年6月

概要

1. 1990年代以降、環境保護や社会正義を推進するコミュニティと市民社会団体（CSOs）は、環境・社会（E&S）セーフガード政策への配慮が不十分だとして、途上国における民間投資プロジェクトの影響を懸案事項として取り上げるようになった。世界銀行グループの民間セクターに特化した機関である、国際金融公社（IFC）、そして多数国間投資保証機関（MIGA）が、こうしたCSOの運動の大きな焦点になっていった。IFCは反対意見も含め組織内で大々的な議論を行い、環境的・社会的に責任ある手法で顧客に投融資を行うべきだとする声に積極的に応えた。

2. 環境面・社会面への影響の管理責任を自らに課したIFCは、調査を基に、投融資の決定において環境面や社会面のリスクの軽減を重視する企業は、そうでない企業と比較しより高い長期的な収益性を実現できることを示した。1998年、IFCはCSOsの強い要請を受け、投融資案件に世界銀行のセーフガード政策を正式に導入することを決定、1999年にMIGAがこれに続いた。また、同年、コンプライアンス・アドバイザー・オンブズマン室（Compliance Advisor/Ombudsman：CAO）が世界銀行グループ総裁により設置された。CAOは、IFCとMIGAの投融資のE&S面への影響に関する苦情に対処するとともに、両機関のセーフガード政策の遵守状況を評価し、E&Sパフォーマンスの改善手法について、IFC、MIGA、そして世界銀行グループ総裁に助言を行うことを目的としていた。

3. 環境問題・社会問題の専門家が構成するチームの支援を得て、IFCとMIGAはプロジェクトの査定と監督過程に、環境面・社会面のリスク評価を組み込むようになった。IFCは、自身そして顧客のE&S管理能力を構築するなど、民間セクター向け融資を行う国際金融機関（IFIs）を環境・社会基準の面でリードした。2003年、主要商業銀行10行が、プロジェクトへの融資の際のデューデリジェンスにIFCのセーフガードを採用することを宣言した。そしてこのコミットメントを、「赤道原則（またはエクエーター原則：Equator Principles）」として同10行が正式に採択した。[Kamijiyo 2004]

4. 2006年、IFCは顧客のE&Sアカウンタビリティ（説明責任）の基盤として、セーフガード政策に代わり環境及び社会的持続可能性に関する政策（Environmental and Social Sustainability Policy）と8項目から成るパフォーマンス・スタンダード（PS）を採用、E&S管理へのアプローチを大幅に変更した。（同枠組みの構築に参加したMIGAは、2007年に同アプローチと極めて整合性の高い「政策およびパフォーマンス・スタンダード：the Policy and Performance Standards」を採択している。）持続可能性に関する政策は、顧客に対してパフォーマンス・スタンダードの適用を求める一方、IFCには顧客のE&Sへの責務を監督する義務があるとしている。具体的には、デューデリジェンスの一環として、E&Sリスク、顧客のリスク管理能力、そして顧客のE&Sパフォーマンスへのコミットメントの特定と評価を行うことに加え、投資にかかる特定のパフォーマンス・スタンダードの策定、投融資全期間を通じた顧客のE&Sシステムとコミットメントの実施の監督、さらには定められたパフォーマンス・スタンダードを顧客が遵守するよう必要に応じて是正措置を採ることも求めている。

5. 赤道原則を採択した銀行は続いてパフォーマンス・スタンダードも採択した。世界銀行グループの国際復興開発銀行（IBRD）と国際開発協会（IDA）（合わせて世界銀行として知られる）を含めたIFIsと開発金融機関（DFIs）も、こうしたIFCとMIGAのアプローチに直ちに反応し、世

界銀行の環境・社会フレームワークのパフォーマンス・スタンダードを採択しこれに調整を重ねた。

6. IFCとMIGAは2012年に持続可能性およびパフォーマンス・スタンダードを改訂し、主に、持続可能性政策に気候変動、企業と人権、コーポレートガバナンス、ジェンダーといった事項へのより明確なコミットメントを盛り込んだ。また、パフォーマンス・スタンダードの金融仲介機関（FIs）への適用を明確に示し、各パフォーマンス・スタンダードの内容も一部強化した。IFCは引き続き、民間セクターのE&Sのグッドプラクティス（優良慣行）の発展、適用、普及に大きく貢献しているが、IFCとMIGAを補完しまたさらにその先を行くことで、E&Sのパフォーマンスと説明責任にかかるアジェンダを一段と推進している機関もある。

7. 過去10年間、国際連合（UN）、二者間開発金融機関・国際開発金融機関（DFIs）、民間団体が、IFCとMIGAのパフォーマンス・スタンダードを強化する、もしくはこれを上回るE&Sアカウントビリティのスタンダードを開発してきた。2011年には国際連合が「ビジネスと人権に関する指導原則（the Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs）」を採択した。「保護、尊重、および救済」を原則としたUNGPは、民間企業の活動に伴う人権にかかる広範なリスクの特定とこれへの配慮、苦情処理メカニズムの構築や企業活動が被害をもたらしている際の救済などに関する、極めて画期的な民間企業向け指針となっている。直近では「救済のためのオランダ銀行セクター協定作業グループ（the Dutch Banking Sector Agreement Working Group on Enabling Remediation）」が、金融仲介業を対象とした、人権への影響（環境面、社会面への影響を含む）の原因、要因そして関連性を区別した明確な枠組みを提示し、こうした違いに立脚した救済へのアプローチを提示している。総じて、企業と開発の利害関係者のUNGPを事業ポリシー・事業慣行に組み込むことについての関心は高く、また一段と高まっている。

8. こうしたなか、一部のDFIsが、E&Sスタンダードの人権面の強化に乗り出した。民間銀行の間では、人権面への被害が認められた際の救済措置についての議論が活発化している。一部の銀行は、救済への貢献と各投資家のE&Sパフォーマンスに関する情報公開を一段と推進することに強力にコミットしている。民間セクターにおけるE&S原則へのコミットメントが急速に進んだ。こうした急激な変化を背景に、E&Sポリシーと慣行の構築でIFCのリーダーシップが再び必要になっている。

9. IFCとMIGAのE&S政策、スタンダードと手順の変化と同時にCAOも変化した。設置から10年間、紛争解決機能がCAOの優先業務だった。この間、76件の適格な申し立てに対処した。このうち20件に対しコンプライアンスに関する査定が行われ8件が監査で審査された¹。CAOは、2003年のセーフガードレビューのなかでCAOとして初の助言に関する研究を発表するなど、早い段階で足跡を残した。CAOは、最も積極的かつ信頼性の高い独立したアカウントビリティ・メカニズム（IAM）へと急成長を遂げた。CAOのコンプライアンス機能は、2011年のウィルマー社（Wilmar）のパーム油に関するケースのコンプライアンス監査と2012年のIFCの金融仲介機関への投資にかかるE&S関連事項の監査を契機に、一段と積極的に業務を展開し、大きな影響力を及ぼすようになった。同時に、IFCとMIGAの一部の投融資を巡る一連の議論や両機関のE&Sリスクの管理とアカウントビリティへの総合的なアプローチへの注目度を高めた。

¹ CAO, *The CAO at 10: Annual Report FY2010 and Review FY2000–10* (http://www.cao-ombudsman.org/languages/french/documents/CAO_10Year_AR_web.pdf). (CAO. 『誕生から10年を振り返る：2010年度年次報告書・2000～2010年度のレビュー』)

10. セーフガード政策と比べ、IFCとMIGAの持続可能性に関する政策とパフォーマンス・スタンダードにより、両機関と顧客はE&Sリスクを最小化しE&Sの成果を向上させるため、リスクに基づいた判断をより柔軟に活用できるようになった。持続可能性に関する政策は、顧客のE&S管理およびIFCとMIGAの監督について「社会面・環境面のリスクと/またはインパクトの水準に比例」したものであるべきだとしている。同政策はまた、「合理的な期間内で」顧客がパフォーマンス・スタンダードを満たすことを条件に、大きなE&Sリスクを内包するプロジェクトや活動に、IFCが投融資を行いMIGAが保証を提供することができるとしている。さらに、IFCとMIGAの職員は、プロジェクトのリスク、規模そして性質に見合ったE&Sレビューを行わなければならないとしている。このように、同政策を実施するにあたり、IFCとMIGAの職員は、リスクの規模と緩和措置の適切性について、多くの判断を下すことが必要となっている。

11. この柔軟性が多くのケースで強みとなっており、IFCとMIGAは、前向きに顧客とともに投融資と保証のそれぞれの内容に合わせた手法で、リスクを評価、軽減そして管理する。一方で、この柔軟性により、大きなリスクやインパクトを伴う企業やさまざまな活動へのIFCとMIGAの投融資と保証にかかる決定について議論されることがある。また、これは、IFCとMIGA、CAOの間でのCAOのコンプライアンスに関する調査と報告書に関する意見の不一致の要因にもなっている。こうした意見の相違の中心となっていたのが、持続可能性に関する政策が特定のケースにおいて何をIFCとMIGAに求めていた・あるいは求めていなかったのか、そしてIFCとMIGAがこうした要件をどれほど満たしたかに関する解釈の違いだった。

12. こうした意見の相違が、IFCとMIGAそしてCAOの一部の遵守状況調査と報告書に関連した見解の対立と非建設的なやりとりの原因となっていることは遺憾である。IFCがCAOの調査内容に同意しないケースも頻繁に見られており、その場合CAOが指摘する違反を是正する救済措置をIFCが採ることはなかった。全てのアカウントビリティ・メカニズムに言えることだが、コンプライアンス状況のレビューにおいて相反する要素は必ず存在する。しかし、IFCとMIGA、そしてCAOの間の力学により、一部の案件で、情報の流れが遮られ、プロセスに後れが生じ、是正措置の可能性が損なわれ、さらにコンプライアンス・レビューを困難なケースから学ぶ機会として生かすという点で制限が生じるといった問題が発生している。CAOの他の機能に深刻な影響はないものの、コンプライアンス業務に関する意見の不一致により、CAOの紛争解決とアドバイザリー業務でのIFCとMIGAそしてCAOによる連携や協調に困難が生じるケースもあった。

13. コンプライアンス・プロセスではこのように議論が起きやすいが、こうした性質は、苦情の申立人との意見の不一致にも見られる。IFCとMIGAがCAOの調査内容に同意しないことがあるように、CAOが申立人の苦情が適格ではないと判断した場合、または査定作業後に調査を行わなかったり、あるいは申立人がCAOのコンプライアンスに関する調査内容が、申立人の懸念や提出した証拠に適切に対応したものではないと判断した場合に、不満を表明するケースもある。その際、申立人は公式な声明、またはIFCとMIGAの幹部と世界銀行総裁への書簡で不服である旨表明することがある。

14. 本報告書は、IFCとMIGAそして顧客のE&Sパフォーマンスに関する疑問、並びにCAOのコンプライアンス案件と不十分なIFCのフォローアップ措置への懸念を中心に検証している。近年、インドのタタ・ムンドラ発電所へのIFCの投融資を巡り論争が巻き起こりCAOのコンプライアンス調査が行われ、ジャム氏ら現地住民がIFCに対して米国で裁判を起こした。このような流れの中でこの懸念が強まっていった。

15. 本報告書作成のきっかけは、IFCに対する訴訟リスクの増大に関する懸念だったが（国際機関の裁判権免除に関するものも含む）、レビューチームは、これを主要な課題だとは捉えていない。訴訟リスクを無為無策の口実として捉えるのではなく、これを、IFCの持続可能性枠組みの実効性の確保と、CAOのコンプライアンス調査とその結果を一段と尊重しこれにコミットする機会と捉えるべきである。

16. 本報告書は、IFCとMIGAの持続可能性に関する政策とパフォーマンス・スタンダードの実施にかかる説明責任、並びにCAOの役割と機能に焦点を当てている。レビューチームは、手順と能力、思考を検証し、書面化された手法と案件を見直し関係者とインタビューを行うとともに、IFC、MIGA、CAO、理事会メンバー、そして本調査のために結成されたリファレンスグループ（準拠集団。IFCとMIGAの顧客、民間の共同投資家、市民社会団体、独立した専門家、その他のIFIsと独立したアカウンタビリティ・メカニズム：IAMsを代表）との懇談会を実施した。

17. レファレンス・グループとの協議を通し、レビューチームは、IFCとMIGA、そしてCAOの活動への多くの支持を確認することができたが、同時に懸念すべき理由も明らかになった。顧客からは、E&S要件遵守へのIFCとMIGAの支援がとりわけプロジェクトの計画段階で不十分であり、IFCとMIGAは問題が起こって初めてその知見を共有するという意見が繰り返し述べられた。一方で、IFCとMIGAの支援は、いったん開始されればその質は高いとして高い評価を得た。しかし、全般的な見解はより多くの支援が必要というものだった。これに鑑み、本レビューは、IFCとMIGAが、投融資や保証の実施以前の極めて早い段階から、顧客と連携しE&Sの評価と能力の構築の強化に努める必要があることを指摘する。

18. また、IFCとMIGAの職員および顧客から、CAOについて、コンプライアンス・レビューを行うなかでIFCとMIGA、そして顧客のリスク評価と管理措置に関する診断に疑問が残るケースもあるとの声が上がった。こうした懸念は、持続可能性に関する政策が掲げるIFCとMIGAに対する要件と顧客を対象としたパフォーマンス・スタンダードの要件、それぞれの解釈に関する大きく異なる見解を反映している。苦情申立人と顧客は、CAOのプロセスは、複数の段階に分かれかつ数年にわたるなど煩雑で時間がかかるとについて不安を表明している。申立人を支援するCSOsは、救済措置が不十分であることを懸念し、不適格とした一部の苦情に対するCAOの判断に疑問を呈するとともに、CAOのコンプライアンス調査結果について、IFCとMIGAに十分に説明責任を果たさせていないとしてこれを一部疑問視する声もあがった。

19. これについてレビューチームは、CAOの現行プロセス（IFCとMIGAの役割と対応を含む）を調整しIFCとMIGAそしてCAOとの間により協力的な関係を構築するよう提言するとともに、両者の間に生じた相違に対処し救済措置の対象範囲を明確にすることを求める。以下ではレビューチームの結論と提言の概要を示していく。

IFCとMIGAの役割と対応の変革についての提言

提言1：IFCとMIGAは、民間セクターを持続可能性の分野でリードする必要がある

20. レビューチームは、IFCおよびMIGAは、全ての顧客がE&S要件を確実に満たすようにするだけでなく、両機関が後発開発途上国（IDA適格国）と脆弱国（FCS）、そして新興市場という2つの主要分野で強力なリーダーシップを発揮しなければならないと考える。前者については、両機関は投融資の拡大を誓約している。また後者では、トリプルボトムライン（経済・環境・社

会)の側面で成果を挙げようとする活力あふれる企業への投融資により、業界レベル、そして社会レベルでの変化が期待できよう。これは、IFCとMIGAの中核的使命である。

21. 世界銀行IDAの民間セクター投資枠、IFC3.0 戦略、そしてMIGAの2021~2023年度の戦略とビジネス見通し (Strategy and Business Outlook FY21-23) において、IFCとMIGAが、後発途上国と脆弱国に振り分ける資源の割合を拡大することを誓約している。IFCとMIGAは、こうした枠組みにおいて積極的なE&S支援と能力構築を最優先課題に据えるべきであり、個々の投融資案件およびセクターレベルでのE&Sの基準と慣行の構築支援双方を積極的に展開する必要がある。IDA適格国と脆弱国の顧客の支援において、IFCとMIGAは、プロジェクトのデザイン、準備、実施期間を通し、早期の段階で従来よりはるかに多くのリソースを費やし、負の影響を緩和しE&Sでプラスの成果をあげるために顧客を支援しなければならないだろう。これに伴い、より多くの資源、そして環境専門家と社会問題の専門家が必要になるだろう。

22. 新興市場においては、IFCとMIGAはトリプルボトムラインで成果を挙げたいとする主要な顧客とのパートナーシップを積極的に追求するとともにこれと連携し、顧客と共に、業界・セクターレベルで競争優位性に有意な変化をもたらす画期的な改革に取り組んでいかねばならない。IFCとMIGAは、顧客のグローバル市場と金融へのアクセスを確保しこれを維持できるよう支援することができる。これには、これまで以上に、企業が効果的な環境マネジメントを進め、その企業活動の影響を受ける現地のコミュニティにプラスの開発成果を届けることができるかが大きく影響している。こうした顧客と共に、IFCとMIGAは最も野心的なE&S原則とコミットメントを掲げリーダーシップを取り、革新的な業務慣行と制度を試み、世界レベルの成果を経済、環境、社会面で挙げる必要がある。

23. レビューチームは、IFCによるE&S能力の向上のための近年の重要な諸改革を評価しこれを強く支持する。こうした取組みは継続していく必要がある。IFC長官 (CEO) が大々的な改革を進めた結果、環境専門家と社会問題の専門家はオペレーションを統括する副総裁直属となった。これら専門家は投融資チームに完全に組み込まれなければならない、さらには、プロジェクトで環境面、社会面での機会や/またはリスクが顕著である際は投資家チームをリードすることにもなろう。改革は組織図の変更レベルでとどまるべきではない。投融資を行う銀行業務を重視した文化から持続可能性にかかる目標に焦点を絞ったビジネス文化へと、IFCの組織文化の大々的な変革を促す必要がある。

24. 上述のように、IFCとMIGAが、プロジェクトデザインの初期段階から投融資の全期間を通し、顧客に対し質の高いE&S支援を積極的に提供することが重要となる。ケースによってはIFCとMIGAの職員が直接この支援を行うこともできよう。また、IFCとMIGAあるいは顧客自身に不足している、環境面・社会面の知見を共有する経験豊富なコンサルタントや非政府組織 (NGO) の特定と連携でも顧客を支援すべきである。正しい専門知識の確保は、とりわけ後発途上国と脆弱国で重要であり、IFCとMIGAがこうした国々においてコンサルタントやNGOといったパートナーの能力の特定に投資する必要もでてくるかもしれない。

25. また、レビューチームは、IFCのE&S政策・リスク局の設置を歓迎する。同局は長官直属であり、政策レベルで指導と監督業務を行うとともに、投資委員会レベルでプロジェクトに対する拒否権を有しており質の確保に貢献している。レビューチームはこれについて、持続可能性に関する政策とパフォーマンス・スタンダードを実施するにあたり、情報が限定的で投融資チー

ムが投融資案件を推進するインセンティブがあるようなケースも考えられるなかで、数多くの理にかなった判断が必要となることから極めて重要だと確信している。E&S政策・リスク局は、明確なパラメーターを打ち立て、IFCのE&Sレビューへの適切な参加と、相応な時間枠内でのE&Sスタンダードの設計と実施に関する指針を提供すべきである。現行のIFCの環境および社会的側面のレビュー手順は、E&Sリスクの評価と決定に関する詳細な記録を残すことを定めているが、政策・リスク局は、職員の投融資リスクとリスク軽減措置に関する判断の根拠を、一貫して適切かつ確実に記録するようしなければならない。加えて、重大な判断の結果（すなわち、リスクと軽減措置が正確に評価された場合とその限りではなかったケース）は、後に組織として学習できるよう確実に監視・追跡する必要がある。

提言2：IFCは金融仲介業のE&Sアカウンタビリティを明確にしそのE&Sパフォーマンスを確保する必要がある。

26. IFCのFI融資と出資のポートフォリオの拡大に伴い、CAOの苦情処理プロセスを含めE&S要件に特殊な課題が生じている。IFCのポートフォリオの約半分をFI向けの融資と出資が占めているが、これは、借手や被投資会社へのオン・レンディング（転貸し）や投融資として活用される（FIサブプロジェクト）。IFCはこうしたFIsに対し、輸出入の機会の増大のための貿易関連制度から、中小企業（SMEs）向けのマイクロクレジットや与信枠、さらには長期融資や直接投資など多様な商品を用意している。IFCは、パフォーマンス・スタンダードのFI投融資への適用手法の明確化で大きく前進した。この背景には、CAOによる2012年のIFCのFI投融資の監査結果と、現在進められているモニタリング、さらには一部のCAOのFIのコンプライアンス案件の影響もあった。しかし、顧客であるFIが確実に、自らのポートフォリオに潜むE&Sリスクを適切に評価し、IFCのパフォーマンス・スタンダードをリスクの高い投資に適用するためのIFCの能力には、依然として大きなギャップが存在する。IFCは今後、FIのガイドラインの改訂、理事会による同ガイドラインの見直しなども含め、FIのE&Sパフォーマンスをどのように確実にし、顧客であるFIのデューデリジェンスと監督を強化するかについて一段と明確に示す必要がある。

27. 以上に加え、IFCのFI投融資の制度は複雑かつ多様で透明性も限定的であることから、影響を受ける利害関係者がIFCとMIGAそしてCAOに対する懸念を抱くという問題も生じている。さらに、これにより顧客であるFIに関する苦情の適格性の判断に取り組むCAOにも課題が生じている。こうした問題に対処するため、IFCは自らが資金を拠出するポートフォリオやサブプロジェクトの透明性の向上に努めるべきである。レビューチームは、FIsのカテゴリーAのサブプロジェクト（極めて大きなマイナスの潜在的E&Sリスクまたはインパクトを内包しているもの）と気候変動ファイナンスのカテゴリーBのサブプロジェクト（限定的だがマイナスの潜在的E&Sリスクまたはインパクトを内包しているもの）について、法律上可能な限りIFCのウェブサイトで公開するとした世界銀行総裁の直近のコミットメントを支持する。IFCは、FIのサブプロジェクトの公開対象の範囲を一段と拡大する手法を追求すべきであろう。

提言3：IFCとMIGA、および顧客は利害関係者の懸念と苦情に対応する能力、システムそして組織としての思考を強化する必要がある

28. CAOはIFCとMIGAのE&Sアカウンタビリティに不可欠な存在だ。CAOにより、IFCとMIGAの投融資や保証の負の影響をE&Sの面で受けたとする人々が、懸念の声を上げ適切にまとめられた回答を、紛争解決機能と/またはコンプライアンス・レビューを通じ受けとることができる。し

かし、CAO以外にもIFCとMIGAの投融資や保証の影響を受けた利害関係者が懸念の声を上げることが出来るメカニズムを整備するべきである。

29. E&Sの管理システムに関するパフォーマンス・スタンダード第1項をはじめ、IFCとMIGAのパフォーマンス・スタンダードは、影響を受けたコミュニティが存在する場合、利害関係者の参画プロセスとプロジェクトレベルの苦情処理メカニズムを構築することを求めている。一方で、現時点における、IFCとMIGAのデューデリジェンスやこうした苦情処理メカニズムの監督に必要な能力は限られている。監督作業やさまざまな評価を検証した結果、顧客とIFCおよびMIGAの苦情処理メカニズムに対する関心が不十分であることが明らかになった。また（プロジェクトレベルまたは組織レベルに関わらず）メカニズムが存在していても、申立人が顧客を信頼していないあるいは報復を恐れている場合、活用されない可能性がある。

30. IFCとMIGAのプロジェクトの影響を受けたコミュニティが、直接IFCやMIGAの職員、経営陣に苦情を申し立てることもある。IFCとMIGAには、こうした苦情の処理を記録し、これに対応するための一元的かつ体系的な手法が整備されていない。この結果、苦情に対する組織としての対応は、苦情を受け取った投融資チームや経営陣のイニシアティブとプロとしての判断に大きく依存している。また、IFCとMIGAは、こうした苦情への対応から体系的に学ぶツールを有していない。

31. 顧客、そしてIFCとMIGAの両者の対応メカニズムを強化しなければならない。プロジェクトレベルの苦情処理メカニズムは、十分に発達し信頼を得ることで、コミュニティの懸念や苦情への対処で効力を発揮し、現地での迅速な対応が可能になる。IFCとCAOの苦情処理メカニズムの構築と運営に関する有益な指針書も複数あるが、IFCとMIGAは、自らの投融資の事例をサンプルに同メカニズムの実施状況について詳細な評価を行う必要がある。その際、直面する課題とその解決手段についての研究を進めるとともに、広く影響下にある市民や顧客と協議を行うべきである。両機関は、このようにして得た評価結果を、顧客の苦情処理メカニズムの評価、支援そして監督能力の大幅な向上の基礎として活用すべきである。

32. IFCの新たに設置されたE&S政策・リスク局は、IFCに直接寄せられた苦情を記録し追跡するプロセスの構築を計画している。さらに、これにより、監督業務と紛争解決にかかる知識の強化や、IFC職員による前向きかつ効果的な苦情への対応を実現すべく組織文化の変革も支援する計画だ。こうした取組みはまだ初期段階にある。同局の新規設置は重要な一歩だが、IFCの地域事務所と国事務所も効果的な対応のための取組みで重要な役割を担う。IFCに実効的で信頼に足る苦情対応の文化とプロセスを構築することができれば、IFCまたはプロジェクトレベルの苦情処理メカニズムを通じた解決が増えることから、CAOに提出される苦情の数は減少する可能性が高い。IFCの対応メカニズムが定着した後、MIGAはIFCに倣い、MIGAの苦情対応能力の強化に取り組むべきであろう。

33. CAOも、その助言機能の範囲内で、IFCとMIGAとの役割およびリソースに関する合意に基づき、苦情処理メカニズムの能力構築に貢献することができる。CAOの苦情処理メカニズム・ツールキットは、顧客を対象とした能力構築ワークショップの強力な第一弾として活用できる。また、CAOは、IFCとMIGAに対し、特定の案件に特化した助言を行うことなく、とりわけ脆弱国と後発開発途上国との関連で苦情対応能力の構築戦略について助言することもできよう。本レビューは、IFCとMIGA、および/または顧客が一部の案件について、紛争解決面での支援をCAO

他のプロセスに影響することなく要請することができるかについても検証した。しかし、これはCAOに手続面、能力面で大きな問題をもたらすなど、実現する可能性は低いと考える。

提言4：どのようなメカニズムを築くかにかかわらず、IFCとMIGAは、顧客とより積極的に関与し苦情対応により前向きに取り組む文化を構築する必要がある

34. レビューチームは、顧客への支援と、環境面や社会面への負の影響に起因する被害の軽減に向けた支援の実効性を高めるため、IFCとMIGAは、顧客のみならず影響下にある市民との積極的な関与を促す文化を構築する必要があると考える。これは、先を見越した積極的な利害関係者との関与と苦情申立人への対応の双方に当てはまる。レビューチームにより、両機関の一部職員が、E&S関連措置を講じ、被害を是正するとともに、苦情申立人を含め影響下にある市民と協力するという責務は、IFCとMIGAの顧客のみが担うと考えていることが判明した。一方で、顧客や影響下にある市民と直接かわり、その懸念を理解し、懸念に対処する顧客を助け、IFCとMIGAのE&Sに関する責務を果たすというコミットメントを行動で示すことが重要だとする職員もいた。レビューチームは、CAOの案件において、IFCとMIGAが苦情申立人を含め影響下にある市民とより積極的に関与する必要があると考える。

35. IFCとMIGAは、適格と判断された懸念に一段と効果的に対応するため、顧客や影響下にある市民と関与する責務を完全かつ明確に受け入れる必要がある。その際、IFCとMIGAの投融資家・保証人としての、そして顧客の実行者としてのそれぞれの異なる役割に配慮する必要がある。事態が悪化した際には、IFCとMIGAが質の高いE&S助言を行い顧客を支援すべきである。問題が顧客の能力ではなくコミットメントにある場合、IFCとMIGAは、利用できる手段を全面的に活用し、顧客がパフォーマンス・スタンダードで求められる責務を果たすよう促す必要がある。

36. また、IFCとMIGAは、多くの場合、苦情申立人をはじめ影響下にある市民との直接的な交流が、(1) 問題と選択肢を理解し、(2) 十分な情報に基づいた助言を顧客に提供し、懸念事項の解決を支援するとともに、(3) IFCとMIGAのコミットメントを影響下にある市民に示すといった点で必要かつ有効な手段であることを認識しなければならない。両機関は、影響下にある市民との協議にあたり、顧客と綿密に調整し、明確な役割分担を維持し行き違いなどを防ぐ必要がある。CAOが関与する場合、IFCとMIGAはこれと同じ理由でCAOと密接に調整する必要がある。調整とは、案件によってIFCとMIGAの関与が限定的であったりあるいは積極的であったりすることを意味する。いかなる場合であっても、IFCとMIGAが、影響下にある市民との交流は大きなリスクを伴うと考え、顧客、そしてCAOが関与している場合はCAOと、これについて検討せずまた前向きな協議を避けるようなことがあってはならない。

37. より具体的には、IFCとMIGAは組織的に以下を提供すべきである。

- E&Sの利害関係者の関与にかかる要件を満たせるよう十分な顧客への支援。具体的には、投融資の査定や監督業務のための訪問時などでの影響を受ける可能性のある市民との直接対話、CAOの存在とCAOへの苦情申立て方法に関する情報公開、およびコミュニティ参画のための顧客を対象とした能力構築など
- プロジェクトレベルの苦情処理メカニズムの機能確保に向けた適切な監督。必要に応じてプロジェクトレベルの苦情の解決に関する助言を直接提供
- IFCとMIGAに申し立てられた苦情の解決のため積極的な関与

- 苦情解決の期間を通じた、効果的な対応に関する助言、支援そして必要に応じてこれについて顧客に責任を果たさせるための適切な関与
- 顧客の違反や関連する被害に対処しCAOの評価プロセスに効果的に関与するための同プロセス初期段階での取り組み
- コンプライアンス機能に苦情が送られた場合、コンプライアンス査定プロセスの間、CAOと合意した初期保留という選択肢を利用した、違反や関連した被害にかかる問題の解決にむけた取り組み（本レビューにおいてかかる保留措置の設定を提言している）
- マネジメント・アクション・プラン（MAP）の作成時に、苦情申立人と協議（可能な場合は顧客も同席）、情報を取得。これにより、CAOの調査報告書で特定された違反の救済措置を支援
- 苦情申立人をはじめとする影響を受けた市民との救済措置実施期間中の関与

38. 顧客および（苦情申立人を含めた）影響を受けた市民とのより積極的な関与とこれに対する前向きな姿勢により、CAOプロセスに入る前もしくはCAOプロセスの初期段階で解決可能な苦情もある。またこれにより、一段と効果的な救済措置で合意しこれを実施するとともに、組織として苦情から学習する能力も向上するだろう。

提言5：全ての関係者が実効的なCAOが、IFCとMIGAの環境面および社会面の説明責任の支柱であることを認識する必要がある

39. CAOは、IFCまたはMIGAのプロジェクトにより被害を受けていると考える市民が、苦情を申し立てその救済を求めるメカニズムであり、IFCとMIGAのE&Sへの説明責任において不可欠な機能である。CAO設置当初、紛争解決機能とコンプライアンス機能に加え助言機能も導入するなどその構造は革新的だった。CAOの立ち上げ以降、IFIsが構築した全ての独立したアカウントビリティ・メカニズムが、紛争解決機能とコンプライアンス機能を組み合わせ導入している。またCAOが先駆けとなり導入した助言機能も、新しいIAMsの多くが導入している。大半のIAMsがコンプライアンスのレビューを行い紛争解決機能と助言機能はひとつの独立したアカウントビリティ・オフィスで業務を行っている。

40. 総じて、本レビューにより、全ての利害関係者が、CAOはIFCとMIGAのE&Sアカウントビリティの重要な要素であるという点で合意していることが明らかになった。またCAOの紛争解決機能が広く評価されていることも判明した。しかし同時に、紛争解決機能により解決される苦情の割合が減少していることについて重要な疑問が存在している。CAOのガバナンスとコンプライアンス機能に関する疑問が最大の議論の的となっている。本レビューは、CAOの現行の構造と機能を支持するとともに、基本的にこれらは健全であると考えている。しかし、ガバナンスおよびCAOの政策と手順のいくつかの側面を変更することを提言する。

CAOのガバナンス、政策、手順の変更に関する提言

提言6：CAOの報告体制は、CAOが全3機能について（コンプライアンス、紛争解決および助言）理事会に報告するよう見直しが必要である

41. CAOのガバナンスは、主に、コンプライアンス調査や、違反または関連した被害が確認された場合の救済措置の欠如に関連し問題視される。現行のガバナンス構造のもと、CAOは世界銀行グループ総裁直属で設けられているが、CAOの調査報告書が指摘する違反については、CAOとIFC・MIGAの経営陣との間で議論されることが多い。通常、総裁はこうした議論の仲裁で積

極的な役割を果たすことはない。その結果のひとつが、IFCとMIGA、そして顧客による不十分な救済措置である。加えて、CAOの予算とCAO担当副総裁（VP）の任命決定について利益相反が指摘されるなどこれについて疑問の声が上がっている。その背景には、IFCとMIGAの幹部は世界銀行総裁直属であり、CAOとのマネジメントレベルでの協議の大半の側面について総裁から責務を委任されていることから、総裁が両機関の幹部を優遇していると考えられている可能性がある。

42. レビューチームは、CAOは総裁ではなくIFCとMIGAの理事会直属とすることで、利益相反の可能性を取り除き、E&Sのアカウントビリティに関する問題を定期的にIFCとMIGAのガバナンスのトップレベルがレビューし、CAOが指摘する違反に対し適切な対応を行うことを提言する。レビューチームは、理事会の持続可能性特別委員会が、CAOの業務を監督し、コンプライアンスに関する報告書を受け取り、違反に対するマネジメント・アクション・プランを承認し、理事会を代表し全ての案件に関与することを提言する。この理事会委員会は、理事会メンバーでE&Sスタンダードと関連するリスクに精通しているまたはその用意がある人材で構成すべきである。また同委員会は、CAOのみならずIFCとMIGAの環境面・社会面の総合的なパフォーマンスも監督することになる。

43. この理事会直属の委員会の主な責務は以下の通り。

- CAO担当VPの任命。VPの任期は5年。独立した委員会が推薦した候補者のなかから選出。この独立委員会のメンバーはIFCとMIGAの顧客、CSOの代表、IAMの専門家が構成。この制度はこれまで適切に機能しておりCAOの業務に不可欠な独立性の維持を保証する。理事会を代表して1人または2人が同委員会に加わることもできよう。
- CAO・VPの年次勤務評定。この結果をもって、第二期・5年間の再任についての決定を下す。
- 毎年CAOの予算のニーズを決定し予算案を承認する。
- CAOの紛争解決関連の案件についての情報提供を受ける。
- CAOの助言機能を通じ、CAOの助言を要請しまたこれに対応する。
- IFCとMIGAの経営陣からCAOのコンプライアンス調査に対する回答を時宜を得た形で確実に得られるようにし、CAOが指摘した違反について提出されたマネジメント・アクション・プランを検討し承認する。
- CAOのモニタリング報告書の一部をレビューし、理事会が承認したマネジメント・アクション・プランの実施を保証する。
- IFCとMIGAのE&Sパフォーマンスを監督し両機関よりE&Sの年次報告を受ける（E&Sの監督結果も含む）。政策の変更案を見直し、手順の重要な変更について報告を受ける。

44. 同委員会はIFCとMIGA、そしてCAOのより建設的な連携の実現に向け積極的な役割を果たすべきである。コンプライアンス案件について、同委員会は全ての関係者が、評価、コンプライアンス報告書、およびマネジメント・アクション・プランについて、合意した政策、手順、スケジュールを確実に遵守するようにしなければならない。

45. レビューチームは、CAOの3機能全て（コンプライアンス、紛争解決、および助言）について、CAO担当VPを通し理事会に報告することを提言する。IFCとMIGAの経営陣は、CAOのコンプライアンス機能を理事会直属とし、紛争解決機能と助言機能は従来通り総裁直属とすることを提言している。しかし、報告体制を分けることに伴い3つのマイナス点が懸念される。第一に、CAOの紛争解決機能は公正だとの認識が、これにより、関連プロセスと世界銀行の幹部がより明白に近くなることから損なわれる可能性がある。第二に、CAOの3機能を一つの組織として効

果的に管理するCAOのVPの能力が毀損される可能性がある。最後に、現在3機能の間に存在する業務上の相互補完性が損なわれる可能性がある。

46. CAOの全機能を理事会直属とすることでいくつかの利点が期待される。先日、理事会は、新設された世界銀行の紛争解決機能を、既存の査閲パネルとともに理事会直属の新規のアカウントビリティ・メカニズムに組み込むことで合意した。CAOの紛争解決機能とコンプライアンス機能を理事会直属とすることは、この直近の決定と整合的だといえよう。紛争解決機能が扱う各案件は、理事会の決定を必要とするものではない。CAOは、適切に守秘義務を遵守しながら、理事会に進行中の紛争解決案件の説明だけを行う。CAOの助言機能は、理事会に報告したまた理事会が助言を必要とする際に対応することができよう。また、理事会はCAOの助言機能の成果を、CAO並びにIFCとMIGAのE&Sパフォーマンスの監督の一環として見直し検証することもできよう。

47. コンプライアンス機能に関連し、CAOがコンプライアンス調査を進めるにあたり理事会の承認を必要とするとした要件の導入案については、本レビューは支持しない。調査を行うか否かの判断は、初期段階の証拠をコンプライアンス基準に照らして行う評価を基盤としており、技術的なものだ。こうした決断の技術的な性質に加え、一部のコンプライアンス調査に関する論争の水準、問題とされる活動は民間企業のものであり国政府のものではないという事実、さらにCAOがこうした調査を行う際に公正性と独立性を維持する必要性を考慮した結果、レビューチームは、提出されコンプライアンス査定で検証された証拠を基に、CAO担当VPが、引き続きコンプライアンス調査実施の決断を判断することを強く奨励する。

48. 以上に加え、レビューチームは、(1) IFCとMIGAの違反を指摘する全てのCAOのコンプライアンス調査報告書について、両機関の経営陣が回答としてマネジメント・アクション・プランを理事会に提出することを定め、(2) 理事会が、各マネジメント・アクション・プランを審議しその適正を判断する制度を確立することを提言する。現在、IFCとMIGAによる、CAOのコンプライアンス調査への回答の提出が定められている。しかし、各違反事項に対する是正措置を示した期限付きマネジメント・アクション・プランの提出は義務付けられておらず、世界銀行グループの総裁がIFCとMIGAの回答を承認する必要もない。世界銀行を含めた他のIFIsは、査閲パネルの分析結果について、こうしたマネジメント・アクション・プランを経営陣が提出することを義務付けている。

49. レビューチームは、マネジメント・アクション・プランを作成せず、当該プランに理事会の承認を必要としない現状は、現行のCAPコンプライアンス・プロセスの大きな欠点だと考える。レビューチームは、CAOの調査結果への回答としてマネジメント・アクション・プランを導入することを提言する。マネジメント・アクション・プランは、顧客との合意を必要とし、苦情申立人との協議を反映している必要がある。苦情申立人と協議を行ったうえでのマネジメント・アクション・プランの策定は、世界銀行の査閲パネルを含めた他のIAMsで既に定着している。また、CAOがマネジメント・アクション・プランについて意見を述べる機会も必要だろう。

50. 以上に加え、レビューチームは、提案されている理事会の持続可能性委員会が、全てのマネジメント・アクション・プランを承認するよう提言する。実際、これにより同委員会が(1) マネジメント・アクション・プランを提出時の状態で(マネジメント・アクション・プランが、意見の不一致の結果、全ての違反に十分に対応していない場合も含め)承認する、あるいは

(2) マネジメント・アクション・プランで示す行動案が、CAOが指摘する全ての違反に確実に対応するよう、マネジメント・アクション・プランを変更することを要請することで、IFCとMIGA、CAOとその他の関係者の間の、違反についてのあらゆる意見の相違に対処できるようになるだろう。

提言7：CAOの苦情処理に要する時間を短縮する必要がある

51. 現在、CAOの諸々のプロセスには膨大な時間を要する。紛争解決機能を用いる場合、苦情申立てから合意事項の実施状況のモニタリングも含め、プロセスの終了までに平均約3年を要する。コンプライアンス・レビュー・プロセスでは平均してこれ以上の時間を必要とする。大幅な遅れは、とりわけコンプライアンス案件にとり大きな問題だ。これは、CAOによる違反との判断や関連する被害への対応として救済措置が講じられる必要があり、被害の影響を受ける可能性のある脆弱な市民にとりこれらが適切なタイミングで行われることが極めて重要だからだ。

52. 苦情の提出の遅れや、CAOの評価、コンプライアンス、報告書の承認プロセスの大幅な遅れなどにより、CAOの調査報告書は、IFCとMIGA、顧客とのビジネス上の関係が終了してから公表されることが多い。ビジネス関係終了後に、救済措置の実施でIFCとMIGAが行使できる顧客への影響力は限定的だ。紛争解決プロセスが長期にわたるという点はそれほど深刻な問題ではない。これは、実施と継続が可能な最善の解決策を実現するため、利害関係者の参加、信頼の構築、問題の明確化、オプションの開発、コンセンサスに基づく解決策の策定というプロセスに膨大な時間の投資が必要となるケースもあるからだ。レビューチームは、プロセスのうち一部の段階に要する時間の大幅な縮小を提言する。たとえば、評価プロセスでは一段と焦点を絞り、査定・調査プロセスを短縮し、IFCとMIGA、そしてCAOの間の「報告書のクリアランス（承認）」と呼ばれるプロセスの大幅な短縮などができよう。

53. コンプライアンスに関する各種プロセスを短縮するにあたり、CAOのコンプライアンス機能により多くのリソースを割く必要がでてくるだろう。過去10年間でコンプライアンス機能が処理する案件が占める割合は大幅に上昇した。これは、CAOの運営指針が、これまで「あらかじめ定められていた」評価の焦点だった紛争解決の基盤の構築から、関係者に紛争解決とコンプライアンスという選択肢を明白に提供することにシフトしたことを反映している。CAOのコンプライアンス機能に割り当てられたリソースは、増加を続けるコンプライアンス案件に対応するには不十分であり、他の同様のIAMsのコンプライアンス・レビューのリソースより少ない。コンプライアンス・プロセスの迅速化には、CAOのコンプライアンス機能向けのリソースの大幅な増加が不可欠となる。負の影響を受ける苦情申立人が早急に緩和措置を利用するには、苦情の時宜を得た解決が不可欠である。

提言8：苦情の早期解決に向けた取組みを強化する必要がある

54. IFCとMIGAは、可能な限り苦情の早期解決を目指す必要がある。レビューチームは早期解決には2つの可能性があると考え。具体的には(1) 評価段階での可能性と(2) コンプライアンス査定プロセスの一環として導入する「初期保留」措置を利用した救済措置を講じることによる可能性である。CAOの運営指針は、苦情が指摘する問題を把握し、苦情申立人と顧客が紛争解決とコンプライアンスのどちらかの機能を十分な情報を基に選択できるよう、CAOの機能について当該申立人に助言を行うことを定めている。このCAOの評価期間として120日間が与えら

れており、同期間を、IFCとMIGAは積極的に活用し（「人任せ」ではない「直接的な」手法で）、顧客を支援することで申立人が指摘した問題の解決を支えることができるし、またそうすべきである。本概要で先に述べたように、IFCとMIGAはCAOのプロセス期間中に、適切な手段があれば、顧客とCAOと連携したうえで苦情申立人と意見を交わす用意がなければならない。CAOが評価を行う間にIFCとMIGAが積極的に対応するために、CAOの手順を変更する必要は全くない。IFCとMIGA、そして顧客と苦情申立人が懸案事項の一部もしくは全てを成功裏に解決できた場合、これはCAOの評価報告書と、関係者による紛争解決またはコンプライアンスの評価のどちらを選択するか、さらにはその進め方に関する判断に反映される。

55. レビューチームは、コンプライアンス・プロセスの一環として初期保留という選択肢を導入することを提言する。これに伴い、CAOの現行のコンプライアンス手順の変更が必要になる可能性がある。経営陣は、査定プロセスの初期段階でマネジメント・レスポンス（経営陣の回答）を提出する。このなかで経営陣が是正措置が継続可能であると表明する場合、CAOは苦情申立人と協議を行い、苦情で示されたコンプライアンス関連の問題や被害の申し立てに対処するため、期限付きの期間を設定し合意した措置を実施することが適切であるかを決定する。当該案件を調査するまたは終了するかの決断は、合意された期間内では保留され、保留期間後の決断は、主に合意された是正措置が実施されたか否かを基盤に下されることになる。

提言9：顧客保護、並びにIFCとMIGAにコンプライアンス・プロセスの初期段階で正式な発言権を付与するための取組みを強化する必要がある

56. 現在、苦情が適格であると判断された段階で苦情の全文がCAOのウェブサイトで公表される。IFCとMIGA、そして顧客は、このように早い段階での公表は、顧客の評判にリスクをもたらす訴訟リスクも生み出しかねないと懸念している。レビューチームはCAOに対し、苦情が申し立てられた時点では苦情の簡潔な概要のみを公表することを提言する。CAOは苦情がコンプライアンス査定に進んだ時のみ苦情の全文を公開するものとし、その場合は査定プロセスの早期段階で公表する。

57. 以上に加え、IFCとMIGAの経営陣に、コンプライアンス・プロセスの早期の段階で正式に発言する権利を付与すべきである。コンプライアンス査定プロセス開始前に、IFCとMIGAは、苦情への公式なマネジメントによる回答を提出し、指摘された問題への見解を示すべきだ。IFCとMIGAの経営陣が示す見解を、CAOがコンプライアンス査定と調査プロセスで検証する。また、コンプライアンス査定の初めに、顧客は苦情で示された問題についての声明を出すか否かについて選択することができよう。顧客はコンプライアンス・レビュー・プロセスに関与しないことから、CAOは顧客の声明を求めるべきではない。しかし、顧客が提出することを選択した場合はこれを検証すべきである。経営陣の回答と顧客の声明はCAOの当該案件に関する公式文書の一部として公開される。

提言10：違反が被害の要因となっている場合のIFCとMIGAの救済措置のための枠組みを確立すべきである

58. 現時点において、CAOの違反という判断と関連する被害に対しIFC、MIGA、そして顧客が講じる救済措置の大半が不十分だ。CAOのモニタリングデータによると、プロジェクトが要件を満たすことができるよう適切な救済措置を取っている案件の割合は、申し立てられた案件の僅

か13%に過ぎない。救済措置が部分的に満足できる水準にある案件は37%で、案件の50%については措置が不満足となっている。こうしたデータは、IFCとMIGAのE&Sの義務へのコミットメントと、顧客にE&Sの義務について責任を負わせる両機関の能力について疑問を抱かせる結果となっている。

59. 本レビューでは、救済措置の枠組みの強化手法についていくつかの提言を行っている。同枠組みの第一の要素として顧客は、E&S要件の違反の是正のために自らのリソースを確保すべきである。このような枠組みの基盤は顧客に措置を講じさせるより強固な緊急時の対応メカニズムであり、ここでは顧客の違反を是正するため顧客のリソースを活用する。顧客のE&Sに対するコミットメントが、IFCとMIGAとの資金面での関係の終了後少なくとも2年間は継続するよう、実効的な契約上の体制を整えるべきである。E&Sの予備費、保険、パフォーマンスボンド、その他の不測の事態のための資金などどのような形であれ、こうしたメカニズムとその発動について、IFCとMIGAそして顧客との合意のなかで明確に定めるとともに、顧客が定められた目標のためにこうした資金を活用することを拒否した場合、これを発動しIFCとMIGAが救済措置をとることを定めた条項を設けることもできよう。この不測の事態に備えたリソースは、IFCとMIGAが違反を特定し不測の事態に備えたプランを発動する必要がある場合に、IFCとMIGAの指示に応じたケースや、(CAOの紛争解決やコンプライアンス案件といった状況下、あるいは顧客と/またはIFCとMIGAに直接申立てが行われた場合に関わらず) 苦情の枠組み、双方のケースで使うことができる。本レビューは、IFCとMIGAがE&Sに関する予備費にかかる要件1つまたは複数、関連する法的な合意とともに設定することを提言する。これは、IFCとMIGAの関与期間および資金面の関係の他の側面が終了した後少なくとも2年間、顧客に対し有効とする。

60. 救済措置の枠組みの第二の要素は、IFCとMIGAの救済への貢献に対する説明責任である。これは、顧客が被害を引き起こす行動をとることができる、あるいはこれに対する防止策をとらない、さらには無為無策を引き起こすようなIFCとMIGAの違反をCAO（またはIFCとMIGAの経営陣）が確認したケースに該当する。救済のためのオランダ銀行セクター協定作業グループが示すアプローチを基に、レビューチームは理事会に対し、IFCとMIGAが被害の要因となった場合、その救済に貢献することを義務化する原則を打ち立てることを提言する。

61. IFCとMIGAの貢献の実施面の形は案件により異なる。CAOのコンプライアンス案件では、これはマネジメント・アクション・プランに反映される。これは理事会が承認しCAOがモニタリングを行う。顧客が責任を受け入れ救済のためのリソースを有している場合、IFCとMIGAの貢献の形として顧客への技術支援などが考えられよう。顧客が責任を受け入れないがリソースを有する場合、IFCとMIGAは顧客に対する影響力を最大限活用し顧客による救済措置を実現することで貢献できる。また顧客がリソースを有していない場合、IFCとMIGAは商業ベースで顧客とそして顧客に対し追加的リソースを動員することもできよう。

62. 顧客がリソースにコミットするもしくはこれを要請することができる見込みが全くない場合にはじめて、IFCとMIGAの投融資の合意の範囲外での資金の活用について検討することができる。これに関連し、レビューチームは理事会と/またはIFCとMIGAの幹部に対し、IFCとMIGAのリソースを救済に向け活用すべきか、そしてその場合の手法と規模について決定するメカニズムを構築することを提言する。こうしたコミットメントは、CAOの（コンプライアンスか紛争解決に関わらず）案件の枠組みや、IFCとMIGAが被害に関与していると認め救済への貢献を模索しているといった状況において誓約することができよう。レビューチームは、IFCとMIGA

は、被害の唯一の責任が顧客にある場合、救済措置にリソースを割くことにコミットすることは望んでおらず、そうしたコミットメントが可能もしくは望ましいと示すようないかなる原則、メカニズム、あるいは前例を作することを望んでいないと理解している。しかしここで議論しているケースは、E&Sスタンダードと手順の違反による被害に明らかに両機関が関係しており、救済のためのリソースを顧客が全く有していないという稀なケースである。この場合、レビューチームは、完全な救済措置が困難である可能性が高いと理解するが、IFCとMIGAは自らのために救済措置に対する責任を引き受けるべきだと考える。

提言11：CAOの運営指針の見直しを行い理事会が承認した新たな政策を策定する必要がある

63. CAOは運営指針に従い業務を展開している。直近の見直しは2013年に協議を重ねた末に行われこれを総裁が承認した。内容の明確化と網羅性を向上するため、同指針は、適格性基準、コンプライアンス機能の目的、コンプライアンス査定と調査の基準、情報へのアクセスとCAOが遵守すべき情報公開政策、調査基準そしてモニタリングプロセスといった分野で多くの見直しが必要になっている。

64. さらに、本レビューで提示する提言の一部をCAOが採用する場合、運営指針の改訂版にこれを反映する必要がある。

65. 以上に加え、本レビューは理事会に対し、CAOの業務指針として、1999年の付託条項に代わる包括的な政策を承認することを提言する。政策の主な原則は以下の通り。

- IFCとMIGAの独立したアカウンタビリティと救済メカニズムとしてのCAOの3つの責務である、IFCとMIGAの投融資の環境的・社会的影響を受けた利害関係者からの苦情の解決、IFCとMIGAのE&S政策の遵守状況の評価、そしてIFCとMIGAへのE&Sパフォーマンスの向上のための手法の助言・理事会が任命するVPが率いるCAO。任命は複数の利害関係者から成る選考委員会の推薦を基盤とする
- CAOのIFCとMIGAの幹部および理事会からの業務面での独立
- CAOの業務の監督、マネジメント・アクション・プランの承認とその実施の監督をはじめとするCAOの業務過程での理事会の役割
- CAOの業務過程における、CAO、IFCとMIGA、苦情申立人、顧客およびその他の利害関係者の役割

66. 本レビューは、理事会に対し、本レビューの理事会の回答を反映した包括的な政策についてCAOに指導するよう提言する。その後、政策草案をCAOがIFCとMIGAと協議のうえ作成し、世界銀行グループの法律顧問がこれをレビューし理事会が承認する。CAOがその後、政策の一貫性を維持するため運営指針を見直すとともに、本レビューの特定の提言に取り組む。政策の草案と改訂された運営指針は公表しこれについて公開協議を行うべきである。

67. 各種提言の要約、および各項の索引は付属書Aを参照されたい。

本レビューの提言のリソースへの影響

68. 本レビューでは、IFC、MIGAおよびCAOに対する多くの提言を行っている。こうした提言にかかる費用の概算は本レビューの対象範囲外のことである。しかし、本レビューの全ての提言

はIFC、MIGA、そしてその顧客の環境面・社会面のパフォーマンスの支援と改善を意図したものである。特に、IFC、MIGAそしてCAOが誓約したE&Sスタンダードと要件の遵守に対する説明責任の担保に必要な政策と手順、能力の確保を目指している。IFCとMIGAのポートフォリオと年間のコミットメントと比較すると、必要なリソースは僅かである。回避されるE&Sへの影響と風評リスク、そして、E&S面の利点の強化に伴う開発への潜在的なインパクトを考慮すれば、投資のリターンは非常に大きなものとなる可能性を秘めている。