

# 年次報告書

# 2020



# はじめに

コンプライアンス・アドバイザー・オンブズマン室 (CAO) は、世界銀行グループの一員である国際金融公社 (IFC) と多数国間投資保証機関 (MIGA) の説明責任を担う独立したメカニズムです。CAOは、IFC及びMIGAのプロジェクトの影響下にある人々の苦情への対処と、環境・社会面におけるプロジェクト成果の向上を責務としています。

詳細は [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org) をご覧ください。



モンゴル遊牧民と面談するオズワルド L. グラタ  
コス CAO 担当副総裁及びアダムス・スコット、  
シニア紛争解決専門官 (写真: CAO)

# 目次

年次報告	04
序文	06
外部評価	08
2020 年度 取扱案件スナップショット	09
脅迫及び報復に関する懸念	14
問題を理解するために	16
対話による解決を目指して	20
環境・社会面のパフォーマンスを改善する	26
学習により変化をもたらす	34
アクセス及びインパクトを高める	38
予算	44
今後の展望	48

# 年次報告

## 解決策、説明責任 そして学習

2020年度、CAOは33カ国で活動を展開しました。リベリアにおける初の苦情を評価し、ニカラグア、ウクライナ及びウズベキスタンの案件で重要な和解に至りました。また、プノンペン国際空港、チャド・カメルーン・パイプライン、そしてオクトルゴイ鉱山の案件において、紛争解決時に合意した事項の遵守状況のモニタリングを経て、案件にかかる作業を終了しました。IFCのラテンアメリカでの金融仲介、水力発電、鉱業プロジェクトに関するコンプライアンス調査を3件終了するとともに、共同実態調査とジェンダー・インクルーシブな(性差別のない)紛争解決に関する、グッド・プラクティス・ガイダンスをそれぞれ新たに発表しました。また、助言業務においてCAOの20年間に及ぶ活動の成果を評価中であり、調査結果を2021年に発表する予定です。



モンゴルのオクトルゴイ鉱山で働く労働者たち  
(写真:Stephan Bachenheimer/CAO)

新型コロナウイルス感染症の大流行により、世界中のコミュニティはかつてない困難に直面し、入国制限措置が取られたことで、CAOの通常のケースワークの実施が困難になりました。CAOは、関係者の助言を得ながら、可能な範囲でアプローチを刷新しつつ業務を継続し、今年度は、2019年にIFCとMIGAの理事会が主導した「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書」の完成をもって締め括りました。2021年度、CAOは、IFC、MIGA及び両理事会と密接に連携し、利害関係者と諸改革についての協議を含め、同報告書で示された提言に取り組んでいくことになります(8ページ参照)。





2020年、ギニアのサンガレディ鉱山に関する苦情の評価に際し、CAOと面談する地域の住民たち(写真: CAO)

# CAOの使命

CAOは、公正で信頼できる実効的な説明責任を担う独立したメカニズムとして、世界銀行グループの一員であるIFC及びMIGAの環境・社会面のパフォーマンスを向上させることを使命としています。

# 序文

2020年度は困難な年でしたが、充実した実りある一年でもありました。新型コロナウイルス感染症の大流行により、利害関係者と対面で協議すべき機微な苦情への対応が限られるなど、パンデミックはCAOの業務に様々な影響をもたらしました。オンラインでの調停など、可能な場合にはバーチャルなツールを活用しましたが、通常、コンプライアンス調査で行われる実地調査といった一部のケースワークが、保留されたままとなっています。

モンゴルで現地のCAO職員と談笑するオズワルド・L.  
グラタコス CAO担当副総裁(写真: CAO)



こうした制約下においても、CAOは一年を通し複雑な紛争解決プロセスを進め、カンボジア、カメルーン、チャド及びモンゴルにおける、複数の長期案件を終了することができました。また、コスタリカ、グアテマラ、ペルーの案件に関するコンプライアンス調査の報告書を新たに3本発表するとともに、アルバニア、インド、マレーシアでの3件のプロジェクトについて、モニタリングを経て調査を終了しました。

CAOの助言業務は増加傾向にあります。本年度は、脆弱性、紛争及び暴力に関してIFCに助言を行うとともに、救済措置や報復についての指針においてもIFCと協働しています。さらに、官民両セクターから幅広い支持を得ている、プロジェクトレベルでの効果的な苦情処理メカニズムに関するCAOツールキットの普及にも引き続き努めています。

新型コロナにより、CAO設立20周年記念式典が延期となりましたが、ラテンアメリカではパートナーと協力し、バーチャル形式によるアウトリーチ活動を継続しました。

苦情にかかる脅迫及び報復への懸念を含む案件数は、2018年にデータ収集を開始して以降増加しており、本年度、CAOが扱った案件の44%にこうした懸念が含まれていました。これは看過できない問題ですが、CAOの[報復に対するアプローチ](#)は、CAO職員の指針として効果的なツールであることが判明しており、またこれによって、IFCと良好な協力関係を構築したケースもありました。

私のCAO担当副総裁としての任期がまもなく終了します。CAOの今後の方針を考えるにあたり、本年度は極めて感慨深い年となりました。世界中のコミュニティのために働くという光栄な機会を与えてくれたCAOという組織は、生涯私の人生において大切な存在であり続けるでしょう。独立性へのコミットメント、説明責任に対する熱意、公正及び公平性への信念こそが、CAO担当副総裁として三年間の任期を全うするにあたっての私の羅針盤でした。在任中、生産的な対話を促し、CAOの組織としての説明責任を強化するとともに、コミュニティのCAOへのアクセスを確保できたと願っています。

この一年間、CAOは理事会が主導するIFCとMIGAの環境・社会(E&S)面における説明責任の枠組みの外部評価を受けてきました。この取り組みが、CAOを利用するコミュニティへの対応や救済措置の実現に結びつく、CAOの業務を一段と重視する枠組みの強化へとつながるでしょう。IFCは、E&S局の最近の再編成によって、新たに二つのユニットを設置しました。その一つがIFC長官直属のユニットで、IFCが対処すべきE&S面への影響を能動的に特定するとともに、E&Sに関する説明責任の組織的なギャップの解消を目指しています。IFCは、自身のプロジェクトへの関与を終える前に、確認されたE&S面への影響に顧客が対応することを求めるなど、プロジェクトに関連したE&Sリスクを管理し対処する手法で、大きく前進することができました。

長年にわたり、CAOは国際金融機関の説明責任の中心的存在でした。私がCAOに加わった2014年以降、IFCは、主にCAOの活動に呼応する形で、高いリスクをはらむ金融仲介業者(FI)への投資のエクスポージャーを減らす一方、FIへの投資と監督にかかるE&S慣行を強化し、FI

の総合的な情報とFI顧客のプロジェクト情報を、同意を得た上で公表することを誓約しました。さらに、IFCプロジェクトにおける警備部隊の雇用と監督、そしてプロジェクトにかかる報復リスクに関するガイダンスをそれぞれ作成し発表するとともに、プロジェクトにおける労働問題の分析手法を強化させました。2019年、IFC長官はIFCに寄せられた苦情に、CAOがそれを受理したか否かにかかわらず能動的に対応することで、IFCの組織としての説明責任を向上し、また、石炭プロジェクトへの直接・間接的なエクスポージャーの削減も公約しました。

CAOは、コミュニティと企業間の紛争解決において主導的な役割を担い、2014年以降の紛争解決案件の70%以上が完全もしくは部分的な合意に至っています。こうした成果に加え、CAOはその紛争解決の事例から得た知見や教訓に焦点を当てた一連の「実践から学ぶ(Reflections from Practices)」と題したグッド・プラクティスに関する3つのガイダンスに加え、「ジェンダー・インクルーシブな紛争解決のためのガイダンス(Guidance Note on Gender-Inclusive Dispute Resolution)」も発表しました。

CAOの助言業務において、「苦情処理メカニズム・ツールキット(Grievance Mechanism Toolkit)」をはじめ、職員とコンサルタントを対象とした、CAOの業務における脅迫及び報復に関する懸念への対処方法を示した実践的なガイダンスをまとめた重要な出版物も作成しました。さらに、過去のCAOの事例から得られた、土地やサプライチェーンのビジネス機会とリスクについての教訓も発表しました。

CAOは、ケースワークに関連した課題や利害関係者からのフィードバックへの対応を改善してきました。CAOには「IFCとMIGA、その顧客

の環境・社会面のパフォーマンス及び開発効果を向上させるとともに、自らの活動について考察を重ね、改善点を見極め、救済を必要としているコミュニティに、より優れたプロジェクト成果を届ける可能性を追求する」という精神があります。そして、その中枢にあるのが、解決策、説明責任、学習です。

CAO担当副総裁としての任期中、現場視察が私にとり最も重要な時間でした。コミュニティの視点から開発についての話を聞き、彼らが直面している問題を理解することは、容易いことではなく心が引き締まる思いがしました。CAOの職員と共に私は、コミュニティを我々の活動の中心に置き、彼らの声がここワシントンでの議論において等しく重視されるよう、現地の人々の視点を伝えるべく努めてきました。我々が、CAOを含むIFCとMIGAの説明責任の枠組みの強化を推進する中で、今後もコミュニティを議論の中核に据え、20年前に世界銀行グループが説明責任のメカニズムを構築し重大なギャップの解消に努めた理由を忘れないようにと願っています。



オズワルド L. グラタコス  
CAO 担当副総裁  
2020年10月



# 外部評価



外部評価で示された提言は、CAOの役割と実効性を含むIFCとMIGAの説明責任メカニズムを強化する指針となる。

本年度、CAOの役割と実効性を含めたIFCとMIGAの環境・社会面における説明責任の枠組みの大規模な外部評価が終了しました。外部評価は、コミュニティをプロセスの中核に据えつつ、IFCとMIGAの開発目標の達成を支援する説明責任の強化に取り組む契機となります。

同評価は、ピーター・ヴォイケ元IFC長官が率いる独立した専門家が構成するハイレベル・グループが行ったもので、2020年6月に最終報告書がIFC及びMIGAの理事会に提出されました。同報告書の提言の実施が、理事会、IFC、MIGA及びCAOの来年度の優先事項となります。

同報告書は、CAO、IFC及びMIGAの業務に関する重要な提言を行っています。また、CAOの現在の組織体制と機能を承認するとともに、IFCとMIGAの説明責任の強化策の一環として、CAOを理事会直属とすることを提言しています。さらに、国際的なアカウンタビリティ・メカニズムや他の同種の苦情処理機関のグット・プラクティスに鑑み、予算関連事項やCAO担当副総裁の任命といったCAOの全般的な監督を理事会が行う一方、独立性を堅持するため、案件にかかる決定は引き続きCAOが行うことを提言しています。同時に、CAOに対し、案件にかかる時間の短縮と、業務に必要なリソースを適切に手当てすることを提言をしています。

同報告書は、IFC、MIGA及びそれらの顧客がプロジェクトの影響下にある人々へCAOの存在を周知し、CAOへのアクセスを強化するよう求めています。また、救済にも焦点を当てており、苦情内容が裏付けられたにもかかわらず、プロジェクトの影響下にある苦情を申し立てた人々へ救済措置が行われない場合が多いと指摘しています。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したアプローチに基づき、同報告書は、E&Sにおける影響に対しパフォーマンス・スタンダードに準じた救済措置をとることができるよう、予備費にかかる要件を設定することも含め「被害を及ぼすのであれば、救済措置に貢献を」という原則を検討すべきだとしています。

来年度、これら提言に沿って改善すべく、CAOと経営陣が共同議長を務める作業グループが立ち上げられました。内外の利害関係者との協議を含むプロセスを経て、新たなCAO方針が策定されることになります。



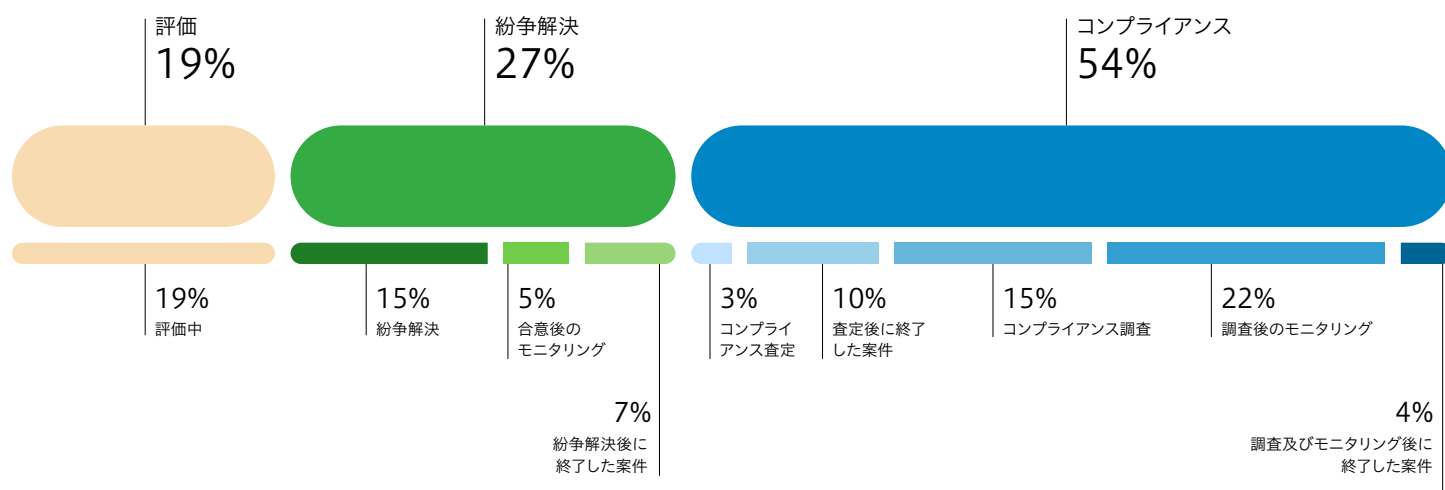
# 2020年度 取扱案件 スナップ ショット

2020年度、CAOが扱った案件は、本年度 CAO が適格と判断した新規苦情8件を含め、33カ国59件に上りました。これらの案件は、評価、紛争解決、またはコンプライアンスといった異なる過程にあります。CAOの活動は、新型コロナの大流行により大きな影響を受けましたが、柔軟かつ迅速な対応に努め、利害関係者と協議の上必要な調整を行ってきました。CAOは、大規模プロジェクト、多様なコミュニティグループや複数の利害関係者に関する案件、さらには遠隔地あるいは紛争の影響下での案件など、多くの複雑な案件に対応しています。こうした困難の一方で、CAOは、リソースやチームが多くの制約下にあっても、苦情対応の迅速化、現地での調停能力の開発、時宜を得た報告書の公表、そして、コミュニティやIFC及びMIGAの顧客のために、優れた成果を挙げることができるよう引き続き尽力しています。

# 詳細なデータ

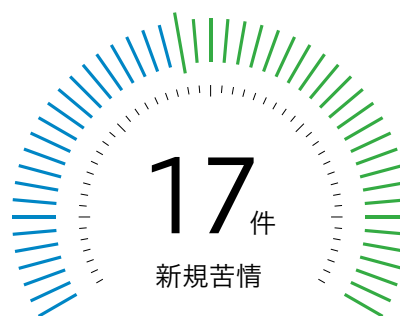
## 案件の状況 2020年度末時点

CAOが現在扱っている案件全体の約半数強は、評価中(19%)、紛争解決(15%)、コンプライアンス・プロセス(18%)となっています。また、紛争解決による合意あるいはコンプライアンス調査が終了し、モニタリングの過程にある案件は27%となっています。本年度、カンボジア、カメルーン、チャド及びモンゴルの複数の長期案件を含む、全案件の21%が終了しました。



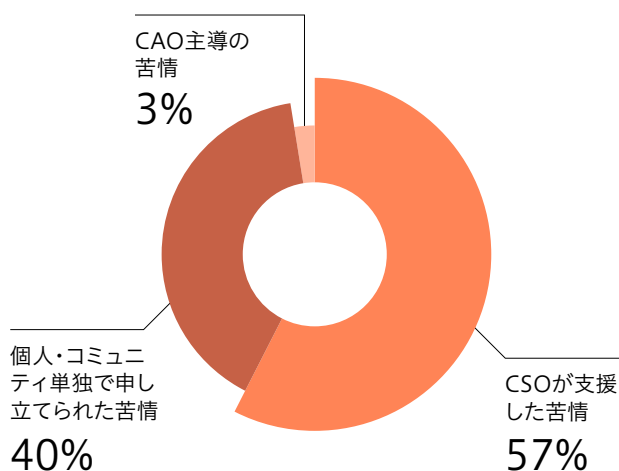
## 新規苦情

本年度、CAOは、ハイチにおける初の苦情（経済特区での製造業プロジェクトに関するもの）及び2001年以降初となる中東における苦情（ヨルダンでの風力・太陽光プロジェクトに関するもの）を含め、新たに8件の苦情を受理しました。これら新規案件は、土地、生活、雇用、健康と安全などに関するものでした。



× 不適合案件 9件

✓ 適格案件 8件

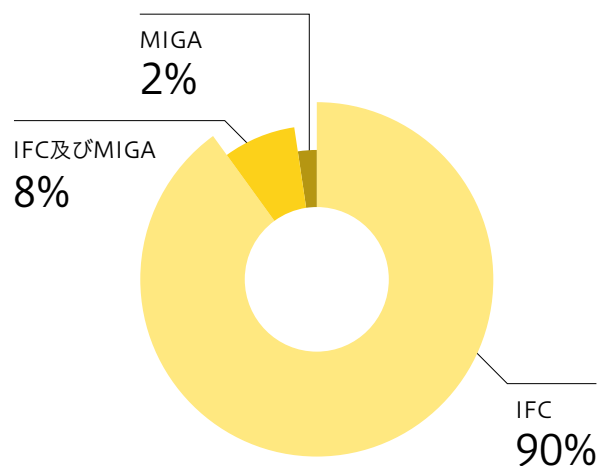


## 苦情申立人の内訳

CAOが現在扱う案件数の40%と意外と多くを占めているのが、市民社会組織(CSO)の支援を得ること無く、コミュニティのメンバーが単独で申し立てた苦情です。地域、国、または国際的なCSOの支援を受けた苦情が占める割合は57%でした。コミュニティはCAOのサービスへアクセスしているものの、CAOというメカニズムへの認知度、理解そして信頼の向上が引き続き課題となっています。

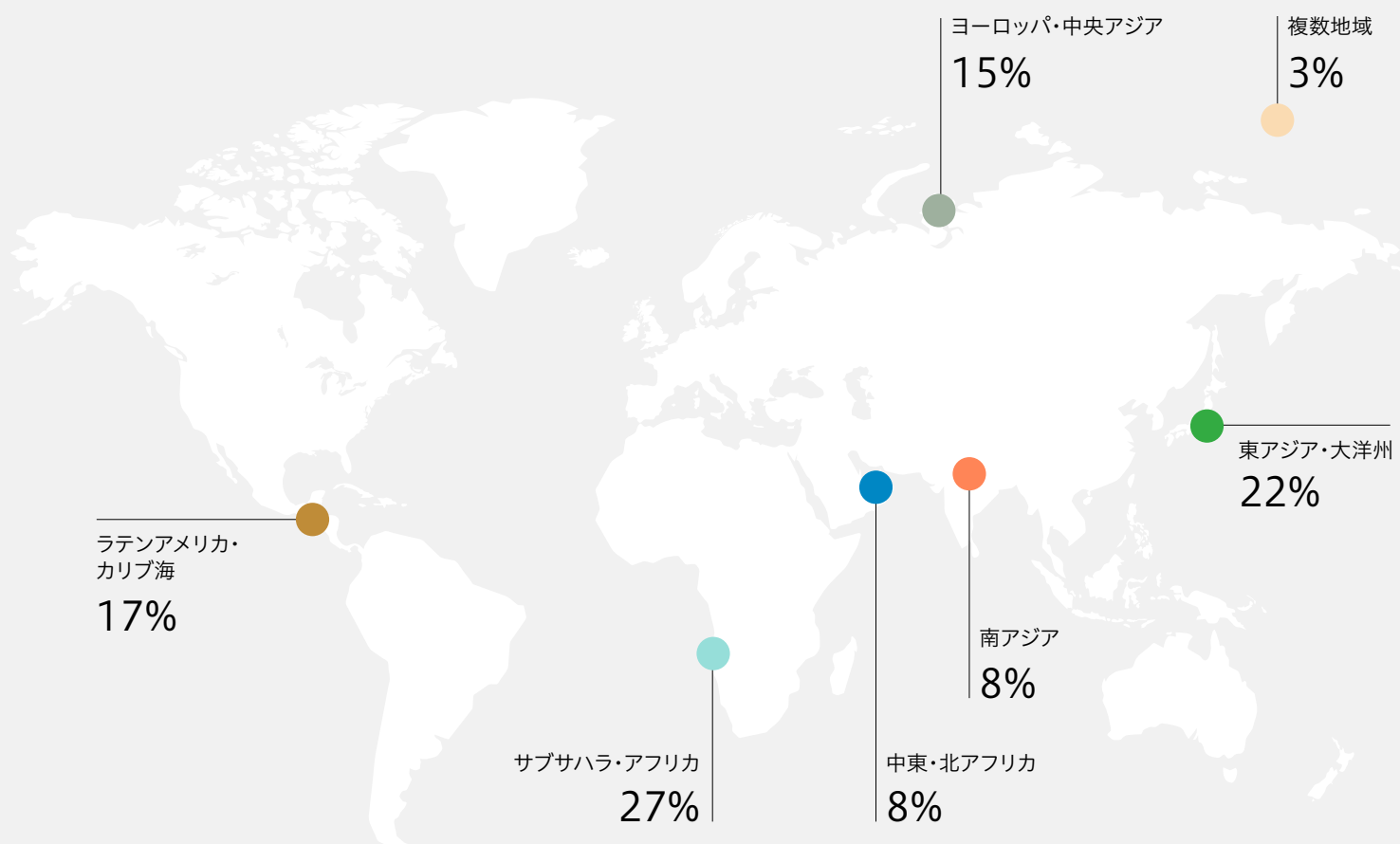
## 組織別案件の内訳

CAOが扱う案件の大半がIFCのプロジェクトに関連しています。また、モンゴルのオユトルゴイ鉱山、ジョージアのAGL水力発電プロジェクト、そしてウガンダのブジャガリ水力発電所など、注目度の高いIFC及びMIGAの協働プロジェクトに関する案件が、8%を占めました。なお、全ての案件について、他の開発金融機関のアカウントビリティ・メカニズムにも苦情を申し立てることができます。



# 地域別案件の内訳

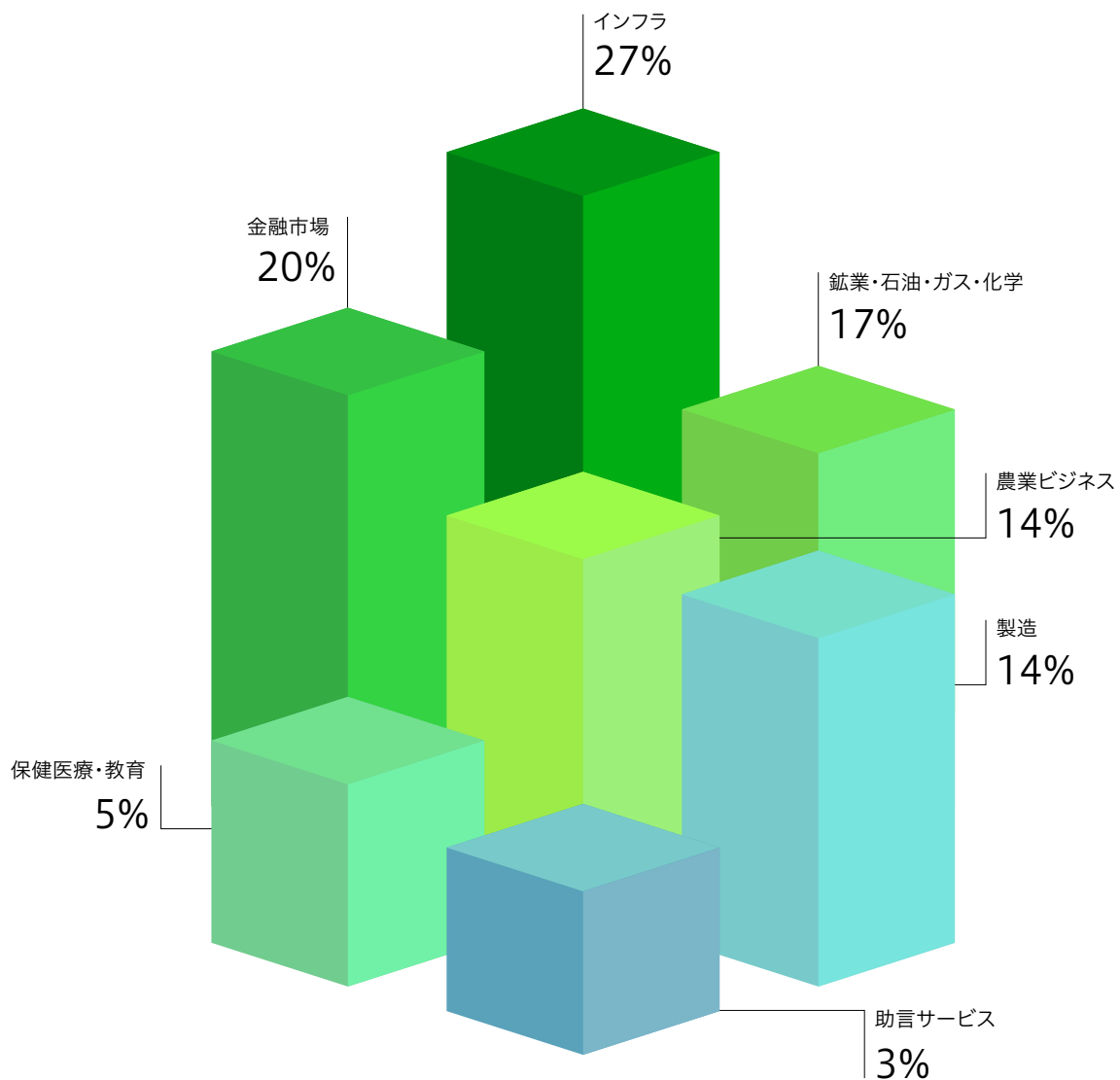
取扱案件で最大の割合を占めるのが、サブサハラ・アフリカ(27%)で、東アジア(22%)における苦情がそれに続きます。本年度、ラテンアメリカからの苦情が占める割合は、同地域での案件が複数終了したことを受け17%に減少しました。複数の地域に関連した案件は、IFCによる金融仲介機関へのグローバルな投融資におけるコンプライアンス監査の1件で、現在モニタリングが行われています。





# セクター別 案件の内訳

CAOの案件の多くが、水力発電や港湾開発など大規模なインフラ・プロジェクト(27%)及び鉱山やパイプラインなど資源採掘プロジェクト(17%)に関連しています。IFCの金融市場への投融資に関する案件でも、こうした高いリスクをはらむセクターが関連しています。本年度、金融セクター案件がCAOの案件数に占める割合は20%と二番目に大きく、IFCの顧客である銀行やファンドが資金提供した、電力、鉱業、農業ビジネスといったセクターでのサブプロジェクトに対する苦情が多くなっています。



# 脅迫及び 報復に関する懸念

IFCまたはMIGAに関する懸念は、自由にそして安心して申し立てることができるではありません。脅迫及び報復は、CAOのアクセシビリティと人々の懸念への対応能力に影響を及ぼします。したがって、CAOの業務においてこの問題への対処が最優先事項となっています。2018年度以降、CAOは我々の業務において脅迫及び報復に関する総合的な情報を公表しています。

本年度、報復への懸念に関する苦情の割合が再び大幅に増加しました。全案件にこの苦情が占める割合は、2019年度の36%から44%へと上昇しています。これは、東アジア及び大洋州地域で最も顕著であり、同地域の案件に占める報復への懸念に関する案件は、2019年度の50%から約70%となりました。同様に、サブサハラ・アフリカの案件の48%、そしてヨーロッパ及び中央アジアの案件の45%が、報復に関する懸念を指摘するものでした。

2020年度、引き続きCAOの報復に関する指針である「報復へのアプローチ (Reprisals Approach)」の実施と、リスク評価手法の改善、職員及びコンサルタントのための新たな指針と研修の開発に重点的に取り組みました。新型コロナウイルスによるパンデミック下で、遠隔コミュニケーションの必要性が一段と高まっ

たことから、確かなコミュニケーションを支えるツールを開発するとともに、報復へのアプローチを8カ国語に翻訳しました。

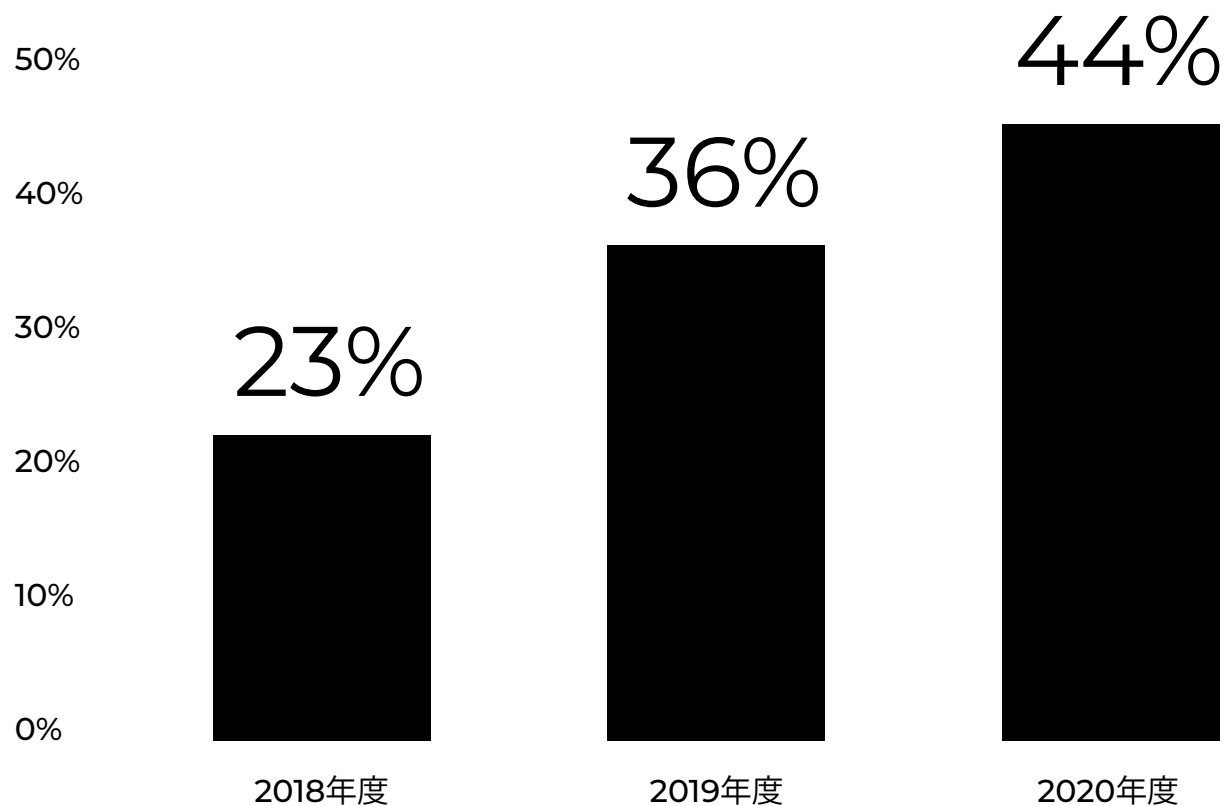
さらに、IFCの「報復に関する意見表明 (Position Statement on Retaliation)」を後押しするため、IFCの職員を対象としたアプローチ及び指針の策定を引き続き支援しています。具体的には、IFCのワークショップへ市民社会組織と参加し、パンデミック下で報復リスクへの対処に関して実践的な助言を提供するIFCの顧客向け資料に情報提供を行いました。

現在CAOが扱っている案件の44%の苦情申立人は報復リスクに関する懸念を共有しています。こうした懸念は東アジア及び大洋州地域で最も高くなっています。報復リスク案件の35%を政府当局からの脅迫

が占めており、同様に企業が32%、政府当局・企業双方が20%、そして不明が13%となっています。

脅迫及び報復に関する懸念の苦情申し立てが増えており、CAOは注視している。





脅迫及び報復に関する懸念を含む CAO 取扱案件数、2018～2020年度

[CAOの報復へのアプローチ](#)の詳細は CAO のウェブサイトをご覧ください。報復へのアプローチは、英語、アラビア語、中国語、フランス語、ポルトガル語、ロシア語、スペイン語、ウクライナ語で提供しています。

# 問題を理解するために

## 評価

苦情の適格性が認められると、苦情の評価が行われます。その過程では、CAOは、聞き取りと能力構築を中心に作業を進めます。特に、苦情が指摘する内容と、苦情申立人と苦情の対象である企業それぞれの見解の理解に注力します。

CAOが提供する選択肢について説明し、関係者が懸念への対処で最善の手法を選択できるよう支援します。最終的に、関係者自身が苦情への対処を求めるにあたり、自発的な紛争解決プロセスか、またはコンプライアンス・プロセスを開始するかを決定することができます。



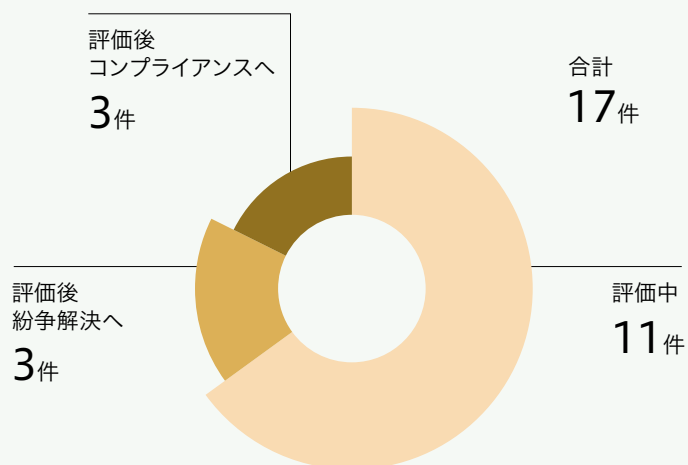
2020年、ギニアにて、苦情の評価に際し地域の住民たちと面談する CAO チーム(写真:CAO)



## 2020年度 評価中の案件

本年度、CAOは6件の評価を終了し、この内3件は紛争解決、残り3件はコンプライアンス対応となりました。本年度末時点で、11件の案件が評価中となっています。

注:2020年6月30日現在のデータを基に作成



## 評価 2020年度 スナップショット

2020年度、CAOは6件の評価を終了しました。この内3件が紛争解決に、そして残りの3件がコンプライアンスに移されました。

### アゼルバイジャン

現地住人からの、アナトリア横断天然ガスパイプライン (TANAP)の関連施設への苦情の評価を終了しました。当該プロジェクトの出資者が対話の開催を望まなかったことから、コンプライアンス査定を実施し、苦情申立ての要因となった移住プロセスは、MIGAが保証を提供する前に始まっており、MIGAの保証はキャンセルされ、さらに、TANAPの関連施設についてはセーフガード政策の免除が承認されていたことが確認されたことから、CAOは本案件を終了しました。

### アルバニア

アルバニアでの小規模水力発電の開発に関する案件の苦情申立人は、IFCの顧客であるエンゾ・ハイドロ (Enso Hydro) との対話を希望しなかったため、本案件はコンプライアンス査定により対処しました。CAOは、同プロジェクトの見通しも不透明であったことから、この時点において、当該プロジェクトのIFCによるレビューと監督への調査は不要と判断し、案件を終了しました。

### カンボジア

評価期間中、12のコミュニティが提起したラタナキリ州のゴム・プランテーションへの影響に関する懸念に対し、関係者は紛争解決を求めました。問題となったプランテーションは、IFCの顧客である金融仲介機関のTPバンク及びVPバンクの資金提供を受けた、ベトナム企業が運営しています。本案件は、これより以前に提出された苦情と重複していることから、CAOは、既に進められている対話プロセスの枠組みでこれに対応しています。

## ギニア

ギニアでは、13の村が構成する大グループが苦情申立人となったサンガレディのボーキサイト鉱山の拡張という複雑な案件の評価を終えました。関係者は、コンサルテーション、報酬、移住といった懸念に対処するため、紛争解決を選択しました。現在[対話プロセス](#)が進められています。

## インドネシア

北カリマンタン州から提出された[苦情](#)の評価を受け、関係者は、IFCの顧客であるウィングスグループ(Wings Group)の子会社が運営するアブラヤシ・プランテーションに関連した水質汚染、廃棄物処理、そして土地開拓に関する懸念を解決するため、紛争解決を選択しました。

## リベリア

CAOは、IFCのサララ・ラバー社への融資に関して、リベリアからの初の[苦情](#)案件を評価しました。プロジェクト・スポンサーが紛争解決プロセスへの参加を希望しなかったため、土地と生計手段の喪失が懸念される本件は、コンプライアンスによる査定に付託されました(次ページのハイライト参照)。この紛争解決プロセスは、現在も進行中です。



2020年、ギニアの地域の住民たちと写真撮影するCAOのアンドレア・レペット・ヴァルガス紛争解決専門官(写真: CAO)

## ゴム・プランテーションの 土地利用に関するリベリア からの苦情を評価

CAOが受理したリベリアからの初の苦情案件では、CAOが主導する紛争解決プロセスへの参加に関係者は合意しませんでした。企業は、既存の市民代表委員会を通し、コミュニティと引き続き協働することで合意しました。

長年続いた内戦の後、IFCは、この間放置されていたプランテーションを修繕し拡張するとともに、これを最大限利用するため、サララ・ラバー・コーポレーション(SRC)に、1,000万ドルの融資を提供しました。

2019年5月、4つのNGO団体が、匿名を希望するリベリアのマージビ郡とボン郡の22のコミュニティを代表し苦情を申し立てました。苦情申立人は、先住民の「事前の自由なインフォームド・コンセント(FPIC)」を含む土地の収奪と強制退去、先祖の墓や神聖な土地の破壊、資産の喪失や生計手段の損失、水質汚染に対する懸念を申し立てました。また、雇用条件や労働者の権利、学校や保健医療施設へのアクセス、性別及びジェンダーに基づく暴力(SGBV)、脅迫及び報復、そして国内法、国際法及びIFCのパフォーマンス・スタンダードの遵守に関する懸念も指摘しました。



リベリアのゴム・プランテーション(写真:Alamy)

2019年6月に苦情の適格性が確認されたことを受け、CAOは評価作業の一環で実地調査を行い、関係者と苦情対処のための選択肢について協議しました。評価の間、苦情申立人は、CAOが取り持つ紛争解決プロセスへの参加に前向きでした。しかしながら、サララ・ラバー社は、紛争解決プロセスとCAOのチームの中立性に懸念を示し、プロジェクトの影響下にあるコミュニティとの対話には前向きでしたが、CAOの紛争解決プロセスには否定的でした。CAOの運営指針に則り、本苦情はコンプライアンスによる処理に回され、CAOは現在、本プロジェクトに関し、IFCの環境・社会面のパフォーマンスのコンプライアンス査定を行っています。



# 対話による 解決を目指して

## 紛争解決

CAOの紛争解決では、コミュニティと企業が自発的な問題解決のプロセスを通じ、IFCとMIGAのプロジェクトに関連した環境・社会面の懸念に対処することができます。

CAOの紛争解決の専門家と現地の調停者が、関係者と協力し、対話に参加するにあたって

の能力構築や、関係者が共に解決策とこれをもたらす結果に責任を持つ協調的なプロセスの策定を支援します。また、これまでの活動から導き出したグッド・プラクティスを文書化し、開発関連の紛争解決分野の学習にも役立てています。



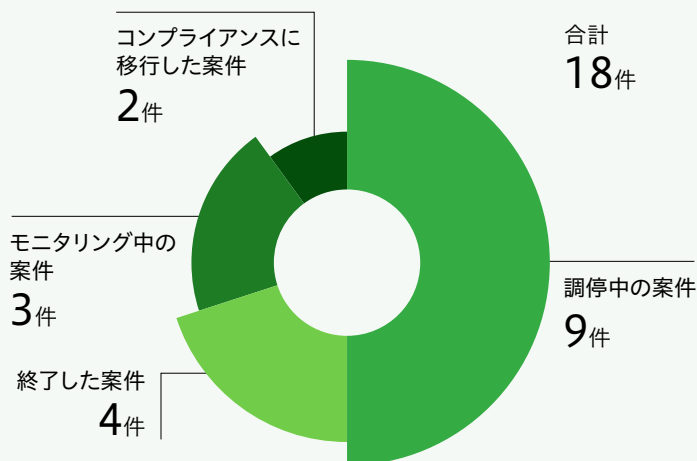
パンデミック下でもニカラグアのモンテリマル製糖所に関する紛争解決プロセスを継続し、2020年に関係者間で最終合意に至った。  
(写真: CAO)



## 2020年度 紛争解決の案件

現在 CAO が扱っている案件の3分の2 (67%) が、完全または部分的に解決しています。この内、今年新たに解決した案件が占める割合は17%、合意内容のモニタリングの過程にある案件は83%となっています。

注: データは2020年6月30日時点



## 紛争解決 2020年度 スナップショット

本年度、進行中の紛争解決プロセス案件の3件が重要な合意に達しました。

### ニカラグア

今年、コミュニティと IFC の顧客が、モンテリマル製糖所に関連した保健医療と雇用、所得創出のためのプロジェクトについて、様々な対策とコミットメントを確約し最終合意に至りました。これは、2016年より CAO が推進してきた22回に及ぶ対話集会を通じた取組みが結実したものです。現在、CAO が合意内容の実施状況をモニタリングしています。

### ウクライナ

CAO は、欧州復興開発銀行 (EBRD) の独立プロジェクト・アカウンタビリティ・メカニズム (Independent Project Accountability Mechanism) と共に、EBRD と IFC が共に出資するウクライナの養鶏プロジェクトへの苦情の調停を行っています。関係者は今年、路上の安全性や水に関連したプロジェクトを含め、現在までの進捗状況を総括した共同声明を発表するとともに、当該企業の事業活動による環境面への影響を検証する、独立した専門家の採用に前向きな姿勢を示しました。

### ウズベキスタン

CAO は、ウズベキスタンで、コミュニティ代表と IFC の顧客2社 (紡績業社及び銀行) の、綿業の強制労働に関する対話を仲介しています。苦情の性質及び非常に多くの利害関係者が関与していたことから極めて複雑なプロセスでしたが、今年、関係者は暫定合意に達したことを発表しました。現在、調停が継続して行われています。

## チャド・カメルーン・パイプライン案件の解決が支える、 コミュニティの生活

チャド南西部とカメルーン沿岸部をつなぐ原油輸送のための1,000キロに及ぶパイプラインには、これまで複数の苦情が申し立てられてきました。本年度、CAOは両国において、複数年にわたった複雑な紛争解決プロセスを終了しました。

2020年、CAOは、チャド・カメルーン・パイプライン・プロジェクトに関連した2つの紛争解決プロセスを正式に終了しました。同プロジェクトは、当初IFCと世界銀行が支援しており、大規模石油関連プロジェクトも持続可能な開発に貢献できることを示す画期的なプロジェクトとして2000年代初めに建設されました。

2011年、[チャドとカメルーン](#)から同プロジェクトに関する苦情が2件提出されました。カメルーンでは、個人4名とコミュニティ単位の3グループが提起した複雑な問題に対処するため、2012年から2017年の間、対話プロセスを複数回仲介しました。

合意及びそれに至るまでのプロセスは、医療サービスの提供、家族経営の農家への支援として他の土地でのプランテーションの開発、現地の漁業協同組合への支援、先住民の2つのコミュニティへの支援など多岐にわたりました。2020年3月、CAOは[完了報告書](#)を発表し、案件を正式に終了しました。

同時にチャドでは、同国のパイプライン運営会社と現地

コミュニティの代表の間で紛争解決プロセスを仲介しました。対話プロセスでは、補償を伴う土地利用、雇用へのアクセスと人々の移住、環境への影響及び不十分な開発の持続可能性を示す裏付けといった5つの重要分野に対処しました。安全と資源管理に関する懸念といった、この対話プロセスで取り上げられなかった課題は、CAOのコンプライアンスによって処理され、2020年5月、IFCのパフォーマンスの[査定](#)後に当案件は終了しました。

CAOは、紛争解決プロセスを通し、コミュニティと協力して能力構築に取り組んでいる。(写真:Rodrig Mbock/CAO)



## ケースハイライト： カンボジア

紛争解決

### 複数の関係者による対話が、 プノンペン空港案件の移住にかかる懸念を軽減

複数年にわたり続いた調停プロセスの結果、移住計画は中止となり、さらに新たな防護柵が設けられ空港近隣で暮らす住民との情報共有が改善されました。

2013年6月、プノンペン国際空港近隣で暮らす59世帯が、カンボジアのNGOの支援を得て、空港拡張の際に脅迫を伴う用地取得と予想される強制退去について、CAOに苦情を申し立てました。また、住民は、コンサルテーションとIFCのデューデリジェンスについても問題を提起しました。

IFCは、滑走路の増設を含む空港の改良事業を支援するため、最大1,000万ドルの融資を行いました。プロジェクトの請負業者であるソシエテ・コンセッショネール・ドゥ・ラ・エアロポート (SCA) は、カンボジア王国政府から同空港のコンセッション(運営権)を得ています。

苦情申立人、同社及びカンボジア政府は、問題解決に向け協調的な対話プロセスを開始することに合意しました。2014年2月以降、CAOは複数の関係者が参加する協議を開催するとともに、研修を行い、情報共有を促進しました。その結果、社会経済状況のベースライン調査の実施、プロジェクトの影響を受ける可能性のあるコミュニティに向けた情報掲示板の設置、影響下



プノンペン国際空港に関する調停セッションに参加する関係者  
(写真: CAO)

にあるコミュニティとのコンサルテーションの実施などを含む、複数の暫定的な合意に至りました。2016年6月、カンボジア政府は、移住は行わず、他の場所に新たに空港を建設する代替案を検討していることを発表しました。2018年1月、苦情申立人の代理人と空港運営会社との協議を受け、CAOは対話プロセスを終了し、合意事項のモニタリングを開始しました。

国際民間航空機関の安全及び保安基準を満たし、現地のコミュニティへの影響を防ぐため、同国政府とSCAは、現在の空港内に防護柵を設置するとともに、空港の外装壁を改修・改善することで合意しました。防護柵の設置と外装壁の改修は、2018年6月に完了しました。2019年8月には、プノンペンでプノンペン空港コミュニティ・アドバイザー・グループ、SCA、IFC、カ

ンボジア民間航空局、及び複数のNGOが参加し、最終協議が行われました。CAOは、合意事項の実施状況をモニタリングした後、完了報告書を公表し、2020年5月に正式に案件を終了しました。

## モンゴル遊牧民と採掘企業、政府の対話により 実現した合同解決案と協力体制

モンゴル経済の中心が農業と牧畜業から鉱業へとシフトするなか、CAOの紛争解決プロセスを通じ、南ゴビ地域の銅山周辺で暮らす遊牧民が伝統を守りつつ、生活を維持するための具体的な対応策が実現しました。

CAOが新たに制作したビデオで特集したこの紛争解決プロセスは、ゴビ砂漠の高地が舞台となっており、2013年に始まり昨年終了しました。

[これは](#)、IFCとMIGAの支援を受け、リオ・ティント社とモンゴル政府が実施した120億ドルの南ゴビ地域における鉱山開発を目的とするオユトルゴイ・プロジェクトに関するものです。

金と銅の鉱脈が確認され、砂漠に建設された採掘施設とその関連インフラ施設は、この地域で牧畜を営みながら伝統的な暮らしを続けてきた遊牧民に問題をもたらしました。

遊牧民が構成する2つのグループが、現地そして国際的なNGOの支援を受け、鉱山開発による移住プロセスと補償プログラム、土地及び水の利用、中でも現地を流れるウンダイ川の付替えに関し、CAOに苦情を申し立てました。遊牧民は、これらによる影響が、遊牧民の生活を破壊し、生計手段と伝統文化を危機にさらすと主張しました。

紛争を解決し解決策を見出すため、遊牧民の連合、鉱山会社及び地方自治体の代表が参加する、三者審議会(TPC)



が設置されました。TPCでは、遊牧民に自立した生活機会とその支援を提供することに重点が置かれました。合同解決案は、水不足対策としてソーラーポンプの井戸への設置、プロジェクトにより移住を余儀なくされた申立人への補償支払い、遊牧民出身の大学生へ奨学金支給などに加え、遊牧民の生活のニーズに沿い、遊牧民の伝統的知識の継承を支援するための多様な社会・セクターレベルのプログラムが含まれています。

対話プロセスにより、長期的な関係も構築されました。TPCのメンバーは、CAOが案件を完了した後も合意事項の実施で引き続き連携し、成果の維持に努めています。

CAOは2020年5月に、調停の結果をまとめた[完了報告書](#)を公表しました。



## 新型コロナによるパンデミック下でのバーチャル形式での紛争解決

新型コロナのパンデミックとそれに伴う入国や対面でのミーティングに対する制限により、CAOの紛争解決プロセスは大きな影響を受けました。

CAOの紛争解決チームは、このような影響を軽減し、可能な限り業務を継続し成果を得るため、従来のアプローチを刷新しました。革新的な取組みの一環で、全ての関係者のオンライン・プラットフォームへのアクセスと能力を確保した上で、これまでの対面式からオンライン・プラットフォームを活用した協議に可能な限り切り替えました。

また、ワシントン在住の紛争解決担当職員に対し紛争解決に関するオンライン研修を実施し、また世界各地で業務を遂行するCAOの調停者には、インターネット技術を使った会議の主催についての研修をそれぞれ行いました。

バーチャルな手段を活用し、紛争解決の成果のモニタリングを継続できた案件もありました。[ニカラグア](#)では、関係者の能力構築を行い、モンテリマル製糖所に関してバーチャル形式で二度にわたり合同会議を開催しました。会議では、新型コロナの影響を踏まえ、最終合意の実施に必要な調整、関係企業によるコミュニティ支援の新たな対応方法についても議論しました。



## 紛争解決のグッド・プラクティス:共同実態調査とジェンダー・ガイダンスに関する出版物

2020年度、CAOは紛争解決の経験から得た知見をまとめた出版物シリーズ「実践から学ぶ」の第三弾を発表しました。今回の「[共同実態調査](#)」は、2019年度に発表された同シリーズの「[紛争解決の基礎](#) (Getting Started with Dispute Resolution)」と「[代表者](#) (Representation)」に続くものです。このシリーズは、CAO職員、調停者、紛争解決の実務者を主な対象としていますが、CAOの紛争解決に関する知見を求める外部の需要に応えるものです。

詳細はこちらをご覧ください。

[www.cao-dr-practice.org](http://www.cao-dr-practice.org)

また、CAOは新しいガイダンス・ノートとして「[紛争解決へのジェンダー・インクルーシブなアプローチ](#) (How to Adopt a Gender-Inclusive Approach in Dispute Resolution)」も新たに発表しました。紛争解決担当職員、調停者、そしてジェンダーの専門家によって作成された本書は、この種としては初となるものです。紛争解決においてジェンダー面を主に担当する調停者支援を目的として作成していますが、国際的なガイドラインへの対応を目指す他の関係者にとっても重要な指針となるものです。







ケニアのブリッジ・インターナショナル・アカデミーの学校。CAOは、同社への融資に関するIFCのパフォーマンスについてコンプライアンス調査を実施している。

# 環境・社会面の パフォーマンスを 改善する

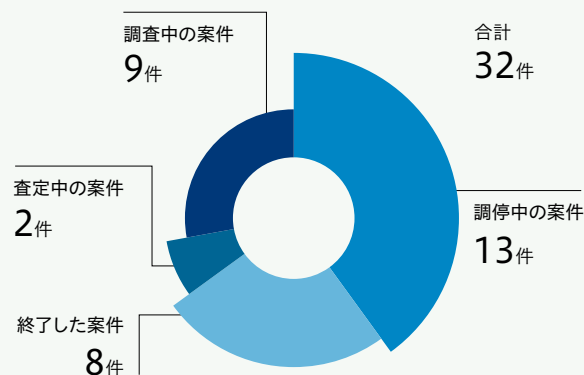
## コンプライアンス

コンプライアンス業務では、プロジェクトがもたらす環境・社会面への影響に関する重大な懸念を調査します。コンプライアンス調査を通じ、IFCとMIGAが環境・社会基準を順守する上でギャップに対処し、現地コミュニティへのプロジェクトの負の影響への対応やE&Sパフォーマンスの組織的な向上を図る支援を行います。

## 2020年度 コンプライアンス案件

2020年度は、21カ国における32件がコンプライアンスにかかる案件となっています。査定終了後、追加対応のない6件を終了し、IFCの投融資に関連し、ケニア、ナイジェリア、パナマそしてフィリピンにおける4件の調査を新たに開始しました(以下参照)。また、IFCによるコスタリカとグアテマラでの水力発電関連への投融資と、ペルーでの鉱業への投融資に関連した3件の調査を完了しました。加えて、モニタリング報告書を5本公表するとともに、インドとマレーシアでの案件2件については、CAOのコンプライアンス調査結果に対するIFCの対応をモニタリングした後、終了しました。

注: データは2020年6月30日時点



## コンプライアンス 2020年度 スナップショット

査定の結果、CAOは6案件を終了し、以下の通り新たに4案件のコンプライアンス調査を開始しました。

### ケニア

CAOは、ケニアで低コストで学校チェーンを運営する営利団体ブリッジ・インターナショナル・アカデミーズへのIFCによる投資案件に関するコンプライアンス調査を開始しました。この調査では、国内法違反、労働慣行、健康と安全に関するリスク管理にかかる申し立てについて調査を行っています。

### ナイジェリア

インドラマ・エレメ肥料会社(IEFCL)のナイジェリア人従業員134名が、雇用及び労働条件、並びに警備部隊の利用について苦情を申し立てたことを受け、CAOは、同社へのIFCの融資についてコンプライアンス調査を開始しました。

### パナマ

CAOは、IFCによるパナマの国営送電会社(ETESA)への助言サービスについて、先住民のコミュニティが、330kmに及ぶ送電線の潜在的な影響について苦情を申し立てたため、コンプライアンス調査を開始しました。

## フィリピン

CAOは、フィリピンのリサール商業銀行(RCBC)による複数の石炭火力発電所への支援に関連し、IFCによる同行への投融資についてコンプライアンス調査を開始しました。顧客であるRCBCの石炭火力発電プロジェクトへのエクスポージャーに関するE&S管理システムについて、IFCによるレビューと監督が調査対象の中心となっています。

## アルバニア

CAOは、アルバニアでの水力発電プロジェクトに関し、IFCのエンゾ・ハイドロへの出資案件のコンプライアンス・モニタリング報告書を発表しました。同報告書において、IFCによる同プロジェクトのE&S面へのインパクトの評価に関する情報公開と河川の流量のモニタリングは不十分であるとCAOの調査で判明したと明らかにしています。CAOは、国立公園管理計画と同プロジェクトの整合性、そして観光業へのインパクトにおけるIFCの対応を、引き続きモニタリングしています。

## ウガンダ

CAOは、世界銀行グループ初のアフリカでの民間による水力発電プロジェクトである、ブジャガリ水力発電プロジェクトのモニタリング報告書を公表しました。労働者の負傷、賃金の未払い、土地取得にかかる補償に関して、CAOは2件の調査を行いました。モニタリング報告書は、進展を認める一方で、IFCによる労働者とコミュニティへの負の影響への対処が遅れていると指摘しています。



ウガンダでの実地調査中に苦情申立人と対話する  
CAOコンプライアンス・チーム(写真:CAO)



## IFCによる水力発電セクターへの投融資が及ぼす、土地と生計への影響を調査

CAOは、グアテマラとコスタリカでの水力発電プロジェクトへの直接・間接的な投融資がもたらす、土地と生計への影響に関するIFCによるレビューと監督について調査を行いました。

2020年6月、CAOは、グアテマラのサンタ・クルス・バリリヤスに位置する水力発電所を建設したヒドロ・サンタ・クルス(HSC)に融資した米州インフラ資金調達公社(CIFI)へのIFCの投融資に関して[コンプライアンス調査](#)の結果を公表しました。プロジェクト施設の建設は、2012年に開始されましたが、その後まもなくコミュニティの反対運動が高まり、中止となりました。

CAOは、プロジェクト現場近隣で暮らす先住民の苦情を受け、2015年に調査を開始しました。先住民は、コンサルテーション、土地の取得、資産の喪失に加え、さまざまな影響の積み重なりを懸念しており、さらに、プロジェクト反対者が、暴力、迫害、脅迫、威嚇などにさらされていると指摘しました。2012年5月に暴力事件が発生し、コミュニティのメンバー1名が死亡、2名が負傷したと申し立てています。苦情申立人は、犯人の1名は、プロジェクトが雇った警備部隊に所属していたと主張しています。プロジェクト担当者は関与を否定していますが、この事件により抗議運動が激化、政府は戒厳令を発令し、警察と軍がおおよそ3週間派遣される事態となりました。

CAOは、2012年5月の事件への対応を含め、IFCによるCIFIの融資のレビューと監督について調査しました。CIFIは2015年に融資を打ち切り、2016年12月にプロジェクトは中止となりましたが、これまで入手した証拠は、



コスタリカのレベンターソン水力発電プロジェクト(写真:CAO)

未だ影響が残っているとする苦情申立人の訴えを裏付けています。

IFCは、投融資を行っている間、同プロジェクトのこうしたインパクトを認識していましたが、プロジェクト終了時を含め残存する影響に対し適切な対応を講じるよう指針で定められているにもかかわらず、顧客に対応を促していませんでした。コンプライアンスとしては、プロジェクトレベルの措置にコミットしていないものの、IFCは「責任ある退出」のための手段を特定し、金融機関(FI)顧客のためにインシデント対応の指針を策定する対応策を取ることを誓約しました。

次頁へ続く →

## コンプライアンス

グアテマラでの二つ目の案件では、CAOは、ラテン再生可能エネルギー・インフラ・ファンド(LRIF)へのIFCの出資について、2017年に調査を行った後、コンプライアンス・[モニタリング報告書](#)を公表しました。IFCは、LRIFへの出資により、サンタ・リタ(Santa Rita)水力発電プロジェクトに対する、先住民のコミュニティによる「事前の自由なインフォームド・コンセント(FPIC)」、生活への影響やプロジェクトに反対するコミュニティ・リーダーたちへの弾圧といった苦情申し立てに関与することになります。CAOのモニタリング報告書は、IFCは、顧客がIFCの要件に準じて、プロジェクトの残存する影響を評価し適切に改善措置を取るよう確認していなかったと結論付けました。

本年度、コスタリカのリモンでの305メガワット級のレベントソン水力発電所の建設に関連した用地取得と移住に関する、現地の地主からの[苦情](#)2件についても[調査](#)を終了しました。IFCは、プロジェクト事業主である国営のコスタリカ電力公社に融資を行うことで、同プロジェクトを支援しています。CAOの調査により、プロジェクトの環境・社会面への影響の評価において、一部の地主を「非脆弱層」とするなど分類が適切に行われなかったこと、そしてIFCの融資前のレビューでは、こうしたグループからの用地取得に関連した潜在的なコンプライアンスの問題を重視していなかったことが判明しました。またIFCは、こうしたグループからの用地取得に際し、IFCのパフォーマンス・スタンダードに則り、移住にかかる費用全額を顧客が補償することを確認しませんでした。さらに、補償額が低く見積もられる可能性のある顧客の土地評価手法について懸念があることも認識していましたが、顧客の手法とIFCの指針要件の整合性を確認していませんでした。



移住完了に伴う監査を契機に、IFCは土地の取得プロセスに関する問題点を是正し、顧客から提供された情報を基に、プロジェクトの影響を受けた15世帯を「非脆弱層」に分類した決定の是非について見直しを進めています。IFCはこの[対応](#)の一環で、国営企業など公的セクターの顧客と連携する職員に対し、パフォーマンス・スタンダードの適用について指針を作成することを表明しました。

グアテマラのサンタ・リタ水力発電プロジェクト近くのコミュニティの家屋(写真:CAO)



## 鉱業セクター・製造業セクターにおける、 労働基準の遵守

IFCは、ペルー及びマレーシアでの調査2件を受け、衛生・安全ガイドラインと労働ハンドブックの改訂に取り組んでいます。

CAOは本年度、ペルーの鉱山労働者が申し立てた、ミネラ・ヤナコチャの安全衛生条件に関する2件の苦情の[コンプライアンス調査](#)を行い、その結果を公表しました。IFCはヤナコチャに対し出資と融資を行い、同社の露天掘り金鉱事業を支援しています。

IFCは支援を前に、顧客の労働安全衛生システムのレビューを行いました。CAOの報告書は、これについて適切性に欠けていたとし、また、IFCの株式投資の条件に、E&S要件が含まれていなかったことも指摘しています。さらに、同報告書は、こうした大規模かつ技術的に複雑なプロジェクトにおけるIFCの要件の適用状況のモニタリングで、IFCが労働衛生に関する十分な専門知識を活用しなかったこと、また顧客が労働者のために適切な保護策を講じなかったことも指摘しています。IFCの監督が不十分だったことにより十分な証拠が揃わず、プロジェクトによる健康被害に関する苦情申立人の主張を、CAOが確認するに至りませんでした。

IFCは、プロジェクトレベルでの対応策の一環として、苦情申立人の自らの診療記録へのアクセスについての懸念に、ヤナコチャと協力し[対応](#)しました。組織的には、衛生・安全ガイドラインが、労働者への鉱毒などによる影響のモニタリングに関連していることから、これを改訂することを表明しています。CAOは現在、同案件のモニタリングを行っています。

もう一つの労働関連の案件では、CAOは、バラルプール・インダストリーズ(BILT)とその子会社であるマレーシアのサバ・フォレスト・インダストリーズ(SFI)へのIFCの投融資に関する、コンプライアンス・[モニタリング報告書](#)を公表しました。2018年の調査で、CAOは、結社の自由の原則にかかるIFCのコンプライアンス状況をレビューしました。これを受け、IFCは労働ハンドブックの改訂に取り組んでいます。しかし、その一方で、顧客によるパフォーマンス・スタンダード2「労働と労働条件」の違反への改善措置の実施といった他の問題については対応しませんでした。その後、BILTがSFIを売却したことから、かかる問題の改善を促すための影響力をIFCは保持していないとして、本案件は十分な成果を上げられないまま、2020年6月に終了しました。



バラルプール・インダストリーズ社のマレーシアの子会社で働く労働者(写真: CAO)

## IFCのケララ港の開発支援に関する調査を コンプライアンス・モニタリングを経て終了

2020年6月、CAOは、ヴィジンジャム・インターナショナル・シーポートへのIFCの助言サービスに関するコンプライアンス・モニタリングを終了し、[最終報告書](#)を公表しました。ヴィジンジャム・インターナショナル・シーポートは、インド・ケララ州政府が運営する特別目的会社で、州内での多目的港の開発に取り組んでいます。IFCはトランザクション・アドバイザーとして、プロジェクトの組成と実施、そして州政府の港湾局と連携して計画を実行する民間セクターのパートナーの選定で、同社を支援していました。

CAOは、現地の観光関連企業とその労働者、漁業コミュニティ、そして村民からのプロジェクトに関する苦情3件を受理しました。苦情申立人は、港の開発がもたらす環境・社会面への影響と、IFCのデューデリジェンスについての懸念を訴えていました。2018年にCAOは調査を終了し、コンプライアンスに関し以下2点を指摘しました。第一に、IFCは、ケララ港の開発でのパフォーマンス・スタンダードの遵守というコミットメントについて、顧客から十分な確約を取らないまま、リード・トランザクション・アドバイザーとしての役割を引き受けていました。第二に、同プロジェクトのE&Sインパクト評価において、特に用地取得と生計への影響については、パフォーマンス・スタンダードに完全に準拠していませんでした。

IFCは、同調査報告書の公表前に顧客との協力関係が終了していたことを理由に、CAOの調査結果へのプロジェクトレベルでの対応は行わないとしています。モニタリング報告書は、組織には、官民パートナーシップ(PPP)の助言サービス業務において、リスクの特定と

管理に重点を置いたE&S監督の改善点をIFCが既に示していると結論付けました。但し、現時点において、IFCの環境・社会面に関するレビューの手順の正式な変更が行われていないことから、この改善策のいくつかが保留状態になっていると指摘しています。

CAOは、こうした組織的な対応に加え、IFCはケララ港のプロジェクトにもはや直接関与していないと判断し、本案件の終了を決定しました。詳細は、CAOのウェブサイトの「[Vizhinjam-01](#)」, [02](#) 及び [03](#)」をご覧ください。

インドのケララ州の  
ヴィジンジャム港近くの漁船  
(写真: CAO)



## プロジェクトによるコミュニティへの影響に対する救済策を策定

CAOのコンプライアンス業務では、IFCとMIGAのプロジェクトによって環境・社会面の被害を受けている人々のための救済策の策定において、両機関が担う実質的な役割と対応を一貫して重視しています。

プロジェクトレベルでの影響への救済措置は、IFCとMIGAのE&S要件、そして国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」の「保護、尊重及び救済」枠組みにおいて不可欠です。このコンセプトは、プロジェクトレベルの被害に対する金融機関の役割と責任という観点から、金融セクターでより広く認知されつつあります。たとえば、救済のためのオランダ銀行セクター協定作業グループは、金融セクターを対象に、人権への影響の原因、要因及び関連性を区別した枠組みを提示し、こうした区別に立脚した救済へのアプローチを提示しています。さらに、従来の救済措置を行う・行わないという二択から、プロジェクトの影響下にあるコミュニティのために効果的かつ多様な救済措置を提供する「救済のエコシステム」の実現に向け、銀行に彼らが果たすべき役割について考察させることを目指しています。

これは、世界銀行グループ・国際通貨基金の年次総会でCAOが主催したイベント「プロジェクト影響下にあるコミュニティのための救済措置の策定において金融業者が果たすべき役割」の議題にもなりました。国際開発の情報機関であるデベックス(Devex)が司会を努め、NGOである多国籍企業研究センター(SOMO)とCAOが共催したこのセッションには、Shift、ABNアムロ銀行、アメリカン大学及びIFCの専門家が参加し、企業活動による環境・社会的影響に対する効果的な救済措置の実現に向けた課題とグッド・プラクティスについて生産的な議論が行われました(42ページ参照)。

直近では、IFCとMIGAのE&S面の説明責任並びにCAOの役割と実効性に関する[外部評価](#)において、CAOの一連のプロセスによる救済措置の実施にあたり、プロジェクトの影響下にあるコミュニティが直面する課題が指摘されています。この外部評価によると、一部の開発金融機関と民間銀行の間で、E&Sスタンダードにおける人権へのアプローチや、プロジェクトレベルでの被害に対して救済措置を図るコミットメントの向上が急速に進んでいると指摘しており、IFCはE&S指針とプラクティスの構築でリーダーシップを発揮できるとしています。以上に加え、IFCまたはMIGAが被害の責任の一端を担っている場合、両機関は、技術支援や他のリソース動員を通じて、救済に貢献する必要があると指摘しています。

### パンデミック下におけるコンプライアンス業務



新型コロナウイルス感染症により渡航制限が敷かれ、CAOは通常の調査プロセスの一環である実地調査を行うことができませんでした。その代替策として、CAOのコンプライアンスチームは、IFC及びMIGAの職員とその顧客、そして苦情申立人とオンライン会議で協議を行い、必要な作業を進めてきました。調査はこの方法で終えることができますが、CAOのコンプライアンス専門家が顧客の事業現場を直接確認することができ

ないという、明らかなデメリットも存在します。こうした環境下で、CAOの利害関係者、特にコミュニティ代表者との質の高い関係の維持も課題となっています。CAOは、他の全ての業務と同様に、パンデミック下においても、遅延を抑え、一貫性を保つために、案件対処へのアプローチを調整するなどして今後も柔軟に対応していきます。

# 学習により 変化をもたらす

助言

CAOがチャド・カメルーン・パイプライン・プロジェクトに関するケースワークを実施した、カメルーン、エバカのコミュニティから学校に通う子供たち(写真:Rodrig Mbock / CAO)

CAOは助言業務において、世界銀行グループ総裁及びIFCとMIGA経営陣に対し、指針、スタンダード、ガイドライン、手順、リソース及びシステムに関連した環境・社会面の問題について助言を行っています。



IFCとMIGAの環境・社会面におけるパフォーマンス向上と問題を未然に防ぐため、CAOは過去のケースワークから得た教訓やガイダンス、提言などを盛り込んだ制作物の作成を助言業務の一環として行っています。

## 助言 2020年度 スナップショット

### 脆弱性、紛争及び暴力(FCV)と救済 に関する IFC への助言

本年度、CAO は、FCV 担当職員を対象とした IFC の紛争配慮に関する研修と、環境・社会問題の専門家を対象とした利害関係者の関与についての研修コンセプトと資料向けに情報提供を行いました。また、CAO のこれまでの経験に基づき、世界銀行グループの FCV 戦略にも寄与しました。CAO は、救済措置において IFC と共同の取り組みを開始するとともに、社会的リスクが継続する中で、IFC が投融資から責任ある退出を行うことができるよう、新たな助言業務にも取り組んでいます。

### 報復に関する IFC へのガイダンス

助言業務の新たなアプローチを試験的に進めている中で、CAO は IFC と協力し、報復行動が発生しやすい困難な状況下で、利害関係者との連携やプロジェクトレベルの苦情処理メカニズムの構築に関する実践的指導書を作成しています。これは、IFC 職員と開発金融機関、顧客を対象としており、2021年度前半に完成する予定です。また、IFC の要請により、CAO の助言チームは、IFC が報復に関する [意見表明](#) を実施するに際し、情報や助言を継続して提供しています。これは、CAO の「[脅迫及び報復への対応](#)」の公表に伴い始まったプロセスで、現在も進められています。

### CAO の20年に及ぶ経験から学ぶ

CAO の助言チームは、過去20年間の CAO の成果をレビューし、国際的な説明責任及び開発という分野における、CAO の将来の役割を考察する出版物の作成に取り組んでいます。この出版物は、CAO の案件データや多様な利害関係者への調査やインタビューのレビュー、CAO チームの知見を総括した内容になる予定です。IFC が、利害関係者や苦情対応へのアプローチを強化するなど、説明責任への新たな取り組みを進める中、CAO は、2021年に完成予定のこの出版物が、IFC の新たな体制構築に資する重要な洞察を提供できると期待しています。

「CAO の20年」の作成と成長軌道にある助言プログラムを支援するため、CAO は、プロセスの各段階で案件に関する定性的・定量的情報をコード化するなど、データの抽出法の強化に取り組んでいます。2021年度にかけて、組織内外での利用に向け、データの可視化とデータ管理プラットフォームの改善を図るなど、CAO はデータ分析のさらなる深化を進めています。

### 独立したアカウンタビリティ・メカニズムを対象にした、助言に関する グッド・プラクティスの手引書

助言の専任職員を擁する唯一の独立したアカウンタビリティ・メカニズムである CAO は、助言業務の基準設定に際し、独立したアカウンタビリティ・メカニズム・ネットワーク(IAMnet)の中でも重要な立場にあります。同ネットワークに属する他の国際金融機関のアカウンタビリティ・メカニズムが、効果的かつ強力な助言機能を構築する上で CAO の実績を評価しており、同ネットワークの助言業務に関するグッド・プラクティスの手引書作成においても、CAO は主導的な役割を果たしました。





ツールキットは、英語、フランス語、スペイン語で提供している。  
[www.CAO-grm.org](http://www.CAO-grm.org)

## プロジェクトレベルの苦情処理メカニズムを強化

6月、CAOは国際影響評価学会(IAIA)が主催した国際ウェビナーで、苦情処理メカニズムのツールキットについて発表しました。このセッションには、苦情処理の実務者やこの分野の初心者も含め、72カ国から1,000人以上の専門家が参加しました。

同ツールキットは、事例集、調整可能なテンプレート及びマルチセクター向けのガイダンスを含み、その有用性について高い評価を得ました。また、利害関係者との直接的な対話が困難となった新型コロナのパンデミックのような不安定な状況下での、CAOからの苦情処理メカニズムの構築に関する助言も参加者の関心を集めました。

プロジェクトレベルの苦情処理メカニズムの設計、導入及び管理についての対話式オンライン・ガイドとして、同ツールキットは2016年にCAOの助言チームによって導入されました。現在、英語、フランス語及びスペイン語に対応しています。同ツールキットは、苦情処理メカニズムという概念がまだ新しかった2008年にCAOが発表し、民間セクターから好評を博した苦情処理メカニズムのガイダンスに基づき制作されました。

同ツールキットには、CAO案件から得られた教訓と外部有識者の知見、当該分野におけるベスト・プラクティス、IFC、MIGA及び世界銀行のE&S専門家とのピア・レビュー(査

読)や勉強会から得た知見が反映されています。IFCとMIGAの専門家は、環境・社会面に被害を及ぼす可能性のあるプロジェクトに関して、IFC及びMIGAの指針要件となっている顧客の苦情処理メカニズムの設計、導入及び監督において直面した多くの重要課題を明らかにしました。

同ツールキットの公表後、CAOはその普及に向け、IFCのサステナビリティ・エクステンジや国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」の導入に際してのコンサルテーションなど、数多くのイベントに参加してきました。また、石油及びガス産業の環境・社会面の問題への対応を検証する国際的な連盟である国際石油産業環境保全連盟(IPIECA)と、国連の説明責任と救済プロジェクトも、このテーマについてCAOにガイダンスを要請しました。

脆弱国・紛争国も含め16カ国以上の官民両セクターの実務者が、現在までに同ツールキットを利用したことがあると、利用者を対象とした調査で明らかになっています。フィード

バックの大多数が好意的で、同ツールキットが既存の苦情処理メカニズムを通じた問題解決や新たなメカニズム導入とそれを通じた利害関係者との対話に役立ったと評価しています。また、多くの利害関係者が、新型コロナのパンデミック、そして脆弱・紛争といった環境下において苦情処理メカニズムの導入についての考察を求めました。CAOは現在、助言業務を通じ、この点においてどのような貢献ができるか検討を進めています。

CAOの苦情処理メカニズムのツールキットは、以下からご覧いただけます。

[www.cao-grm.org](http://www.cao-grm.org)

## モニタリングと評価： CAOのインパクトを測る



カメルーンの地域住民  
(写真:Rodrig Mbock /CAO)

CAOは、IFCとMIGAの環境・社会面のパフォーマンスのみならず、CAO自らのパフォーマンスの改善にも取り組んでいます。2009年以降、モニタリングと評価(M&E)のシステムを導入し、CAOの成果と実効性を分析しています。

CAOのM&Eツールは、案件のデータ収集と成果のモニタリング、ピア・レビューの開始、経営陣による措置の追跡、並びに苦情申立人、IFCとMIGAの職員、顧客及びその他の利害関係者への調査といった手法を新たに取り入れることで変化を遂げてきました。

本年度、CAOはデータ管理とM&Eシステムを大幅に強化しました。これらの改善は、CAOの20年間の活動に基づく今後の助言業務に備え、さらに[外部評価](#)への情報提供において大きな役割を果たしました。

外部評価への情報提供の目的でCAOが収集したM&E情報は、苦情評価の終了時にCAOが示す選択肢についての関係者の理解度と、CAOの紛争解決における役割の公正性とインテグリティに関する認識に関連しています。苦情評価については、過去2年間で見ると、企業とコミュニティからの回答者の75%が、CAOが提供するプロセスの選択肢について十分な情報を得ることができた、さらには、CAOの紛争解決またはコンプライアンス・プロセスのメリットとデメリットを完全にもしくは概ね理解したと感じていることが分かりました。CAOの紛争解決チームの公正性とインテグリティについて、苦情申立人は合意に達したか否かに関わらず、CAOは一方に肩入れすること無く誠実に対応したという点で概ね一致しています。合意に達したIFC・MIGAの顧客の大半も同様に、CAOは一方に肩入れすること無く誠実に対応したと感じていました。合意に達しなかった顧客については、回答数が少なすぎるため、評価分析には至りませんでした。

CAOは、利害関係者によるCAOの実効性に関する評価について有用なデータを得られるように今後もM&E業務を発展させ、さらにこの点に関する報告についても同様に改善していく予定です。



## アウトリーチ

カメルーンでのコミュニティ会合  
(写真:Rodrig Mbock / CAO)

# アクセス及び インパクトを高める

CAOの認知を高め、IFC及びMIGAのプロジェクトに関連した救済措置の利用を高めることが、引き続き重要課題となっています。CAOのアウトリーチ(周知活動)プログラムでは、各地域のコミュニティや市民社会組織向けのイベントを、時には他の独立したアカウンタビリティ・メカニズム(IAMs)などと連携しながら開催しています。

また、民間セクター、政府、学界、他の組織とも協力しながら、CAOの活動から得た知見や教訓の共有を図っています。利害関係者との定期的なコミュニケーションとしては、多言語による年次報告書、季刊ニュースレター、月次アップデート、情報リーフレットの作成、並びにCAOのウェブサイトやソーシャルメディアを通じた全報告書と案件の最新情報の公表などに取り組んでいます。近年では、CAOの活動成果を記録した映像も作成しており、本年度は、モンゴルのオユトルゴイ鉱山に関連した紛争解決の過程を記録した映像制作の最終段階にあります。また、CAO案件のプロセスを解説するオンライン・アニメーションを多言語で制作する取組みも進めており、これは新型コロナのパンデミック下において特に優先事項となっています。

# 南アジアでアカウンタビリティ・メカニズムに関する認知を高めるための取組み

アウトリーチ

コミュニティや市民社会組織に対する周知啓発の効果を最大限高めるため、他の独立したアカウンタビリティ・メカニズム(IAMs)や市民社会組織と協力し、アカウンタビリティ・メカニズムとその機能に対する市民社会組織の参加者の理解を深めるアウトリーチ活動を行っています。

2019年9月、CAOは南アジア地域で市民社会組織向けの対面式のワークショップを共催しました。このイベントは、世界銀行の査閲パネル、緑の気候基金の独立救済メカニズム、国連開発計画(UNDP)の社会・環境コンプライアンス・ユニット、アジア開発銀行(ADB)のコンプライアンス・レビュー・パネル、そしてCAOが、現地や地域、国際的な市民社会組織と協力して開催しました。主な協力組織は、アカウンタビリティ・カウンセル、沿岸生活・環境アクション・ネットワーク(CLEAN)、インターナショナル・アカウンタビリティ・プロジェクト、ADBのNGOフォーラムとなっています。現地及び国際的なNGOの支援を得て、バングラデシュ・ダッカで開催された同ワークショップには、バングラデシュ、インド、モルディブ、ネパール、そしてスリランカから30を超えるNGOとコミュニティのリーダーが参加しました。

同ワークショップでは、メカニズムの責務と実際に利用した市民社会組織の経験を踏まえて意見が交わされました。少人数のグループ・セッションでは、主に開発金融機関の投融资プロジェクトに関する情報の取得方法と、関連機関のメカニズムへの苦情の申立ての手法について説明が行われました。参加者からは、メカニズムへのコミュニティのアクセス改善、脅迫及び報復に関する懸念への

対処方法、そして苦情処理プロセスによる救済措置の実施にかかる問題が提起されました。さらに、終了したプロジェクトに関する苦情の適格性、複数の苦情が異なる機関に申し立てられた場合のメカニズム間の協力についての懸念や、プロジェクトレベルの苦情処理メカニズムの利用に関連した問題を指摘する声も上がりました。

2019年9月、バングラデシュにて南アジア地域の市民社会組織とのアウトリーチ会合に参加するCAO職員(写真:査閲パネル)



「コミュニティ・グループ、市民社会組織、そしてアカウンタビリティ・メカニズムが、情報や各々の見解を直接かつ率直に交せる機会を設けることは、コミュニティレベルで信頼を構築し、公正な対応と救済措置を強化する上で不可欠です。」

トム・ウイレチャット、インターナショナル・アカウンタビリティ・プロジェクト(南アジアで開催したワークショップの主な共催団体の一つ)



# パンデミック下でのバーチャル・アウトリーチ： ラテンアメリカでの試み

アウトリーチ

CAOは、新型コロナのパンデミックにより、アウトリーチ活動を完全にバーチャル形式に移行するとともに、他の独立したアカウンタビリティ・メカニズム(IAMs)と連携し、地域ベースでウェビナーを開催しています。現在CAOは、ラテンアメリカ地域を中心に、この取り組みを進めています。

5月と6月には、CAOは、国連人権高等弁務官事務所コロナピア事務所と連携し、ラテンアメリカ地域での市民社会の救済措置へのアクセスに関する一連のウェビナーを開催しました。同ウェビナー・シリーズは、世界銀行の査閲パネル、米州開発銀行の独立協議及び調査メカニズム(MICI)、経済協力開発機構(OECD)の各国連絡窓口、そして中南米12カ国以上の市民社会パートナーが参加し、さらに域内の数百に及ぶコミュニティ組織、NGO、先住民団体及び環境・人権グループの代表者も参加しました。

2020年5月には、グアテマラ、ホンジュラス及びエルサルバドルの市民社会組織を対象に、同年6月には、コスタリカ、ニカラグア及びパナマの市民社会組織を対象とした中米アウトリーチ・ウェビナーを、それぞれ開催しました。2つのウェビナーは、CAOと査閲パネル、MICI、グアテマラ人権コミッション、インターナショナル・プラットフォーム・アゲインスト・インピュニティ、パンアメリカン開発基金及びトロカア(Trócaire)の共催で開かれ、農村開発、環境、人権、説明責任の問題に取り組む約60のコミュニティ・グループ、NGO及び基金の代表者が参加しました。

近年、CAOはバーチャル・アウトリーチ活動を一段と積極的に展開していますが、これ程の規模での開催はCAOにとって初の試みとなりました。同様に、大半のIAMsや参加者に



2020年5月、ラテンアメリカの市民社会組織とのアウトリーチ・ウェビナーに参加するCAO職員




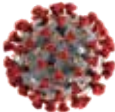
ととも、ZoomやMicrosoft Teamsといったオンライン・プラットフォームを活用してのアウトリーチ活動は新しい試みで、まさに「実践から学ぶ」を体現しています。ウェビナーは、対面式のワークショップに必要なリソースを減らしつつ、対面式の会議と比べ、より幅広い聴衆に届けることが可能となります。しかし、オンライン・テクノロジーの利用は、インターネットの帯域幅が狭かったり、スマートフォンでの接続に依存しているようなコミュニティ・グループの参加を制限してしまう可能性があることも明らかになっています。一方で、イベント毎にオンラインのネットワークが構築でき、ウェビナー開催後に、地域のNGOやコミュニティ・グループの意向次第で、フォローアップ

のアウトリーチ活動を開催方式に関わらず、国レベルで行うことが可能となっています。



## 新型コロナウイルスに関連したコミュニティ向けの情報

CAOは新型コロナウイルスのパンデミック下においても、CAOの活動に関する情報周知に積極的に取り組んできました。全米保健機構(PAHO)による新型コロナウイルスに関する保健指導の情報を含めた、案件の対処プロセスの変更に関する1ページのコミュニティ向けパンフレットを作成し、CAOのウェブサイトで既に英語、スペイン語、ポルトガル語版を公開していますが、今後、他の言語にも翻訳される予定です。







### COVID-19 (CORONAVIRUS) Adapting CAO's Casework Due to Pandemic

The rapidly evolving global situation with COVID-19 (Coronavirus) is impacting all of us in unexpected ways. CAO sends its sympathies and support to all our teams, friends, colleagues, and partners around the world who are being adversely affected by this outbreak. World Bank Group offices in Washington DC, and the majority of country offices, are now conducting home-based work and all mission travel is suspended worldwide. These restrictions apply to all CAO staff and consultants. In light of these measures, CAO is making adjustments to its work, which are outlined below.


#### Case Handling:

Due to the unprecedented situation with COVID-19 and related travel restrictions, CAO is adjusting case handling as needed and in discussion with the parties:

-  CAO will adopt a flexible approach and will continue to manage cases remotely, wherever feasible, and guided by the availability and unique circumstances of the parties.
-  There may be cases in assessment, dispute resolution, and compliance processes that are subject to **extended timeframes, delays or postponement in activities**.
-  CAO will communicate proactively with the parties about any such anticipated changes in case processing.

If you have **questions or concerns** related to the status of a new complaint, or cases in ongoing assessment or dispute resolution, please contact the relevant specialist or email us at [CAO@worldbankgroup.org](mailto:CAO@worldbankgroup.org) and we will direct your enquiry to the relevant staff member.

OFFICE OF THE COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN  
FOR INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION (IFC) AND MULTILATERAL INVESTMENT GUARANTEE AGENCY (MIGA)  
MEMBERS OF THE WORLD BANK GROUP  
2121 PENNSYLVANIA AVENUE, NW • WASHINGTON, DC 20433, USA  
TELEPHONE (202) 458 1973 • FACSIMILE (202) 522-2930  
E-MAIL: [CAO@WORLDBANKGROUP.ORG](mailto:CAO@WORLDBANKGROUP.ORG) • INTERNET: [WWW.CAO-OMBUDSMAN.ORG](http://WWW.CAO-OMBUDSMAN.ORG)



**COVID-19**  
Coronavirus Disease 2019

**BE AWARE.**

COVID-19 is a new respiratory illness that was first discovered in Wuhan, China. It is transmitted from person to person.

**SYMPTOMS\***

- Fever
- Cough
- Shortness of breath
- Diarrhea
- Nausea
- Other symptoms

**SEVERE CASES**

People may appear to be healthy but have symptoms in the chest.

**How to avoid the risk of becoming seriously ill?**

- People over age 65
- People with pre-existing conditions such as diabetes and heart disease

**How to be protected?**

- Through close contact with an infected person
- By an infected person coughing or sneezing
- By touching contaminated surfaces or surfaces and then touching your mouth, nose or eyes

**Currently there is no vaccine or specific treatment, but you can try to limit the symptoms, because early care helps reduce and sometimes prevent.**

**PREPARE.**

- Make sure you get your information from a reliable source.
- Wash your hands regularly with soap and water or use an alcohol-based gel.
- Cover your mouth with the inside of your elbow when you cough or sneeze or use a tissue and throw it away immediately and wash your hands.

**ACT.**

- Avoid close contact with people who have the symptoms.
- Avoid sharing cups, plates or other personal items and surfaces of surfaces that get touched frequently.
- If you have been in close contact with someone who has COVID-19 or if you have been in close contact with someone who has been in close contact with someone who has COVID-19, you should monitor your symptoms and seek medical attention immediately. Do not self-medicate.

**PAHO**

**BE AWARE. PREPARE. ACT.**

# プロジェクトによる影響の救済 —民間セクターの発展を追求する

アウトリーチ

2019年10月、ワシントンDCで開催されたCAOの方針に関するセッションを開会し、民間セクター、学界及び市民社会組織の専門家のパネリストを紹介するオズワルド L. グラタコス CAO 担当副総裁(最左端)(写真: CAO)

苦情処理や説明責任について、企業、銀行、投資家、規制当局などから関心が高まっていることを受け、CAOは自らの活動から得た知見を共有するべく、定期的に民間セクターと協働しています。

本年度、CAOは「プロジェクト影響下にあるコミュニティのための救済措置の策定において金融業者が果たすべき役割」と題したイベントを多国籍企業研究センターと共に開催しました。世界銀行グループ・IMFの年次総会の際に開かれたこのイベントは、デベックスが司会を務め、Shift、ABNアムロ銀行、アメリカン大学、そしてIFCの専門家が参加しました。パネル・ディスカッションでは、企業活動がコミュニティの環境・社会面にもたらす影響に対する効果的な救済措置を実施するにあたっての課題や教訓、グッド・プラクティスについて考察し、解決手段や救済措置をめぐる近年の民間セクターの進捗について議論を深めました。この中で、プロジェクト影響下にある人々への救済で、銀行が果たし得る実質的な役割と取り得る手段を示した、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発表した[2019年の研究](#)も取り上げられました。



オズワルド L. グラタコス CAO 担当副総裁は、開会の挨拶で、コミュニティレベルでの救済メカニズムの構築には、依然として多くの課題があるものの、民間セクターによる説明責任へのコミットメントが増大していると述べました。パネリストは、オランダ銀行セクター協定作業グループの論文について取り上げ、金融機関は、従来の救済措置を行う・行わないという二択から、効果的な救済のために数多くの選択肢を提供する「救済のエコシステム」を実現するため、銀行が果たすべき役割について検討するように促されているとし、さらに、民間の金融業者がプロジェクトの影響下にあるコミュニティと協力し救済措置を講じたケースや、IFCのE&S局の新規設置、E&Sリスクに対処し被害を軽減するための施策について議論しました。セッション

の最後には、コミュニティレベルの被害に対処するための資金をプールする、リスク保険基金を検討することで議論を締め括りました。

# CAO 設立20周年 記念イベント

アウトリーチ



CAOが紛争解決プロセスを仲介した、  
ウガンダ、ムベンデの地域の子どもたち  
(写真: CAO)

2020年度に CAO は設立20周年という大きな節目を迎えましたが、新型コロナウイルスのパンデミックにより、記念イベントは延期せざるを得ませんでした。計画では、世界銀行グループと IMF の春季会合後の2020年4月に、アメリカン大学ロースクール(Washington College of Law)と共催で「アカウンタビリティ・シンポジウム」を開催する予定でした。また、半年に一度世界中から CAO の調停者が集う「調整者サミット」も計画していました。CAO は、これらのイベントをおそらくオンライン形式で、2021年には開催したいと考えています。また、2021年には、CAO の20年に及ぶ経験から学んだ教訓とデータを紹介する電子出版物を新たに発行する予定です。





# 予算

CAOの活動は、総裁が承認し、IFCとMIGAがコスト共有ベースで拠出する管理予算から賄われます。また、CAOは、無条件で配分される追加予算と環境・社会調停及び紛争解決予備費も利用可能で、予算を独立して管理しています。



カメルーン、クリビの地元の漁民  
(写真:Rodrig Mbock /CAO)



## 2020年度 CAOの管理予算

職員の給与、コンサルタント、出張、コミュニケーション、委託サービスとその他の一般管理費は、CAOの管理予算から賄われます。CAOの管理予算は、IFCとMIGAがコスト共有ベースで拠出します。

CAOの2020年度の管理予算は合計629万8,814ドルで、実際の支出額は590万9,257ドル(全体比93%)でした。本年度、出張、現地でのケースワーク、その他の活動が新型コロナウイルスにより中止になったことから、2020年度は全体的な予算剰余となりました。

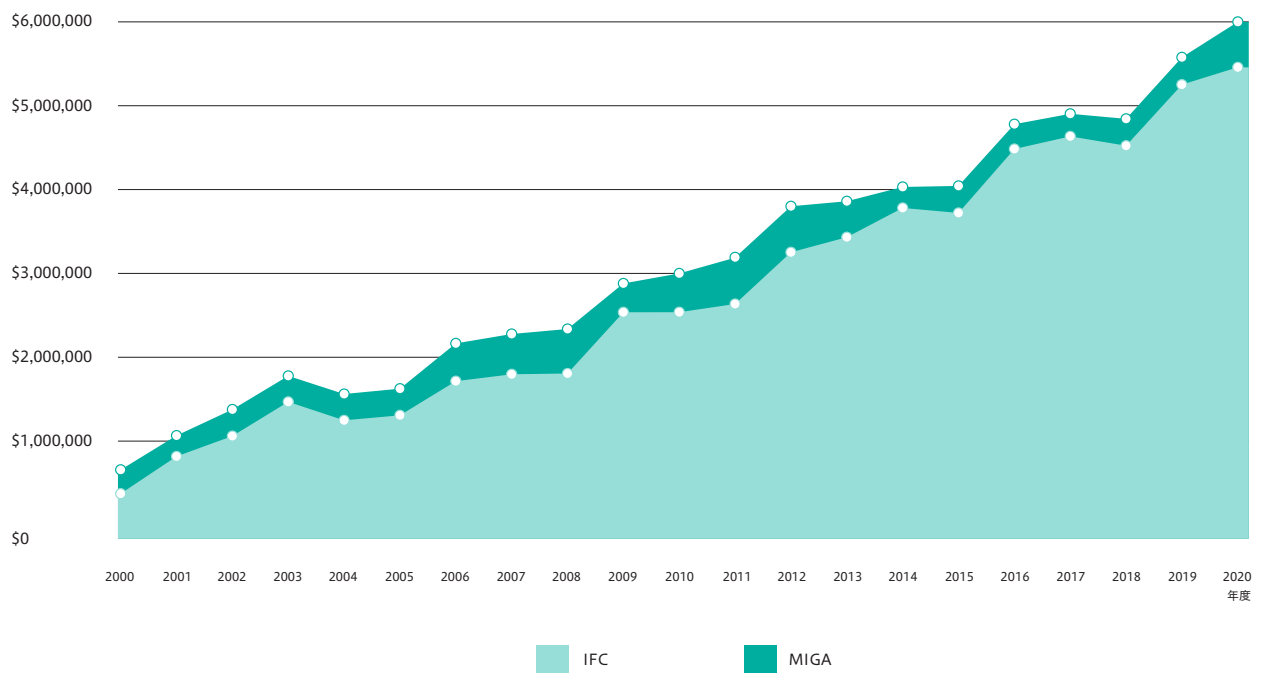
CAOの2020年度予算には、アカウンタビリティ・シンポジウム及び半年に一度開催される調停者サミットを含め、CAOの20周年記念イベントのために承認された予算25万ドルも含まれていました。これらのイベントは新型コロナウイルスにより延期されましたが、発生した少額の準備費用は、CAOの管理予算より支出されています。

	給与	\$2,668,021
	福利厚生	\$1,812,092
	コンサルタント	\$669,773
	出張	\$492,967
	委託サービス	\$167,438
	出版物	\$106,165
	臨時職員	\$100,465
	コミュニケーション・ITサービス	\$31,256
	交際・接待	\$16,128
	機器・ビル管理サービス	\$313
	総支出	\$6,064,618
	管理予算 合計	\$6,298,814

## IFC・MIGAのCAO管理予算への拠出

コスト共有におけるIFCとMIGAの負担額は、CAO職員が各機関の案件に年度末までに費やした時間の割合を基に算出されます。2020年度の管理予算合計629万8,814ドルのうち、IFCが592万885ドル、MIGAが37万7,929ドルを拠出しました。これには、2020年度に無条件で管理予算に配分された追加予算(47万5,000ドル)の50%分(23万7,500ドル)も含まれています。本年度、CAOは、残りの50%分の配分を要請しませんでした。

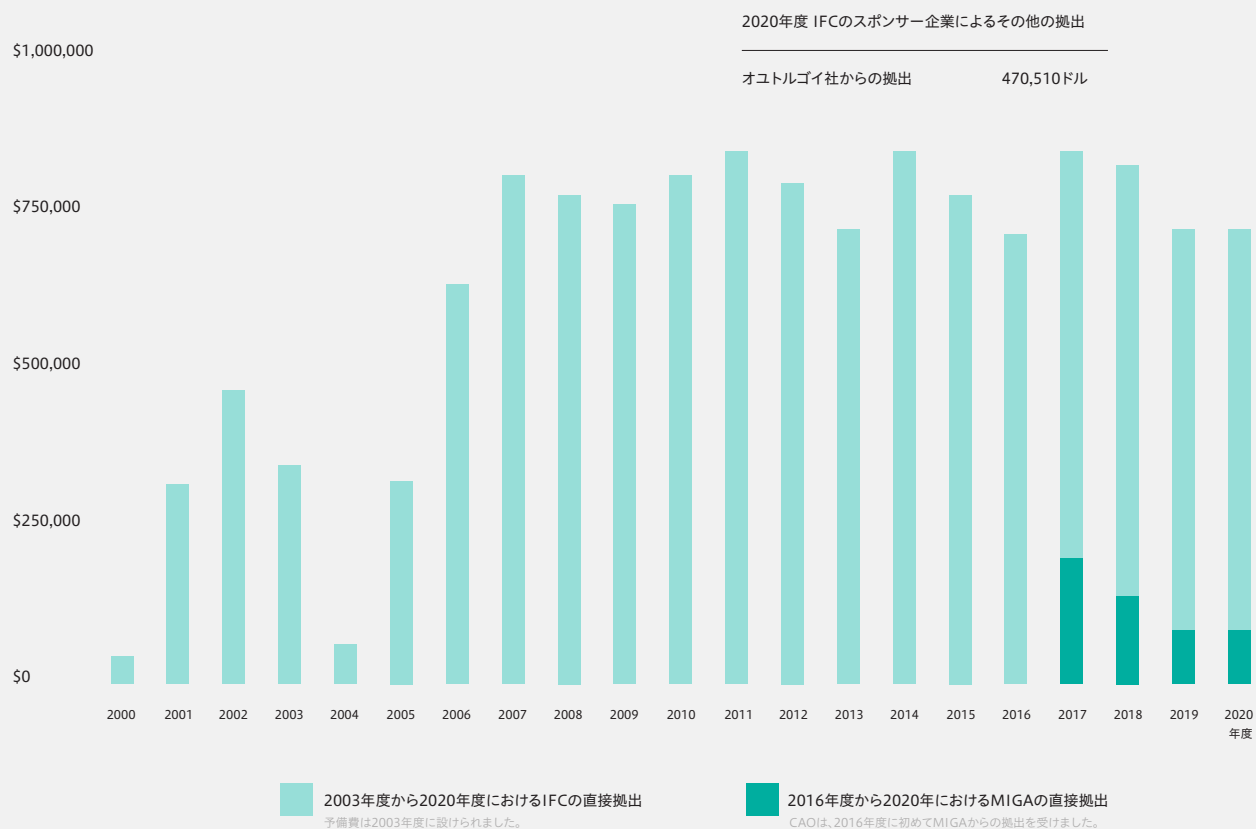
CAOは、IFC及びMIGAと、紛争解決に関連した特別または複数年にわたる活動に、要請ベースで環境・社会調停及び紛争解決予備費から追加的資金を得ることについても合意しています。



# CAOの予備費

CAOの環境・社会調停及び紛争解決予備費(以降、「予備費」)は、複数年にまたがる特別な紛争解決活動の費用に充てることができます。予備費は、評価、コンプライアンス、助言、またはアウトリーチ活動に使うことはできず、これらの費用は、CAOの管理予算から拠出されます。

IFCとMIGAの年間可能拠出額は、それぞれ最大80万ドル、20万ドルと2003年度から据え置きとなっています。2020年度、IFCは80万ドル、MIGAは4,408ドルを拠出し、実際の予備費からの支出額は51万2,076ドルでした。



# 今後の展望

来年度は、CAOに多くの変化が見込まれています。オズワルド L. グラタコス CAO 担当副総裁が、任期満了に伴い退任し、市民社会組織、民間セクター、IFC と MIGA の理事会が関与する選考プロセスを経て選ばれる新副総裁が、2021年1月に着任する予定です。

CAO は、理事会、総裁、IFC と MIGA の経営陣、そして外部関係者と密接に連携し、IFC と MIGA の E&S 面における説明責任に関する外部評価の提言を実施していくことになります。このプロセスにより、CAO の独立性とプロジェクトの影響下にあるコミュニティへの救済措置を実施する実効性が向上することを願っています。

新型コロナのパンデミックによる制約下であっても、引き続きアクセス可能で、効率的かつ迅速に対応するため、紛争解決、コンプライアンス、助言、そしてアウトリーチの各活動を必要に応じて調整しながら、柔軟に業務を進めていきます。

CAO は、20年間の成果、学び、そして成長の集大成となる助言活動に関する出版物を発表し、パンデミックにより延期となった CAO の20周年を祝う記念イベントを開催する予定です。

30周年に向け新たな歩みを進める中でも、CAO のコミットメントは決して変わることはありません。今後も、プロジェクトの影響を受けたコミュニティの声、視点、そして懸念に向き合い、問題を解決するための取組みや救済措置の実施、そして IFC や MIGA のプロジェクトの開発効果を高めるためのプロジェクト成果の向上に尽力していきます。





2019年、モンゴルの鉱山を現地視察  
するオズワルド L. グラタコス CAO  
担当副総裁 (写真: CAO)







コンプライアンス・アドバイザー・オンブズマン室  
(CAO)

2121 Pennsylvania Avenue NW  
Washington, DC 20433 USA  
[www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

謝辞

編集主幹: Emily Horgan  
コピーエディター: Nancy Morrison  
協力: CAO team  
写真: CAO, Stephan Bachenheimer, Rodrig  
Mbock, World Bank  
デザイナー: Cummins & Partners, NYC