

第三者意見書ガイドライン (第1版)

特定非営利活動法人 サステナビリティ日本フォーラム

目次

1. 序文
2. 目的
3. 適用範囲
4. 第三者意見書の定義
5. 第三者意見提供者の要件
6. 第三者意見書に対する企業の姿勢
7. 第三者意見書の記載事項
8. 第三者意見書のプロセス
9. 第三者意見書のプロセスにおける留意事項
 - 1) 第三者意見提供者の選定
 - 2) 第三者意見書提供者と企業との事前協議
 - 3) 覚書の締結
 - 4) 第三者意見書提供者への情報提供
 - 5) 第三者意見書の作成
 - 6) 第三者意見書の受入
 - 7) 第三者意見書のゲラ刷りの確認
 - 8) 第三者意見書の公表
 - 9) 第三者意見書の社内へのフィードバック
10. 仲介者の起用

1.序文

環境報告書、環境・社会報告書、CSR 報告書、サステナビリティ報告書(以後これらを CSR レポートと表記)において、その信頼性を高めるために第三者意見書(「4. 第三者意見書の定義」を参照)を掲載する企業が増えてきている。

第三者意見書は、以下のように見なすことができる。

- CSR レポートの信頼性向上のための有効な手段のひとつ
- 環境・CSR パフォーマンスのチェックと見直し(レビュー)を行い、次年度の改善へつなげるための PDCA 機能としても活用されるもの
- 社会を代表するステークホルダーからの評価を受けることにより、コミュニケーション、対話を通じたエンゲージメントの第一ステップ

第三者意見書の効果(企業のメリット)として、以下のものがある。

- 信頼性、透明性の向上
- 次年度以降の改善点の把握と社内共有(環境・CSR パフォーマンスの向上)
- コミュニケーション、対話へのオープンな姿勢の顕示
- 経営層へのメッセージ訴求

第三者意見書が上記のような効果を十分に発揮するためには、第三者意見書自体に対する信頼性を確保することが重要である。今後も CSR レポートでの第三者意見書の掲載企業は増加すると予想されるが、現状では第三者意見書そのものの信頼性や第三者意見書を掲載する過程での第三者意見提供者と企業との間のトラブルの問題がある。日本における持続可能な社会の構築を目指している当フォーラムは、CSR レポートの健全な発展が、企業その他のセクターの良好なコミュニケーション推進に役立つものと確信し、これらの問題を軽減し第三者意見書の健全な発展を目指して、本ガイドラインを制定する。

2.目的

本ガイドラインは、下記の二つの目的で制定する。

- ①第三者意見書が適切に作成され、その信頼性が向上すること
- ②第三者意見書を CSR レポートに掲載する過程における第三者意見提供者と企業との間のトラブルを防止すること

3.適用範囲

本ガイドラインは、CSR レポートに掲載される第三者意見書に適用する。

4.第三者意見書の定義

本ガイドラインにおいて、第三者意見書とは、以下の目的で、企業から独立した第三者が表明する、CSR レポートに対する意見を記載した文書をいう。ただし CSR レポートの記載内容について保証を与えるものではない。

- ①CSR レポートの記載内容の客観性、中立性、理解容易性などを評価し、課題や期待を提示すること
- ②CSR レポートに表れた企業の CSR への取り組みや活動を評価し、課題や期待を提示すること

5. 第三者意見提供者の要件

1) 第三者意見提供者の適格性

第三者意見提供者は、地球環境を含む世界のサステナビリティ課題一般について深い見識を持ち、かつ、当該企業が直面するサステナビリティ課題について専門性を有すべきである。

2) 第三者意見提供者の独立性

第三者意見提供者は、当該企業と特別の利害関係のないものとするべきである。

3) 中立かつ公正な姿勢

第三者意見提供者は、意見の表明にあたって常に中立かつ公正な姿勢を保持すべきである。企業に対する偏った批判を慎むとともに、企業に迎合するような姿勢も慎むべきである。

4) 守秘義務

第三者意見提供者は、第三者意見の表明のための面談や現場視察等を通して入手した情報で、特に企業の秘密に属するものについて、当該企業の上承がない限り、他の第三者に提供してはならない。

6. 第三者意見書に対する企業の姿勢

第三者意見書とは、CSR レポートの信頼性向上に資するものであるとともに、自社の CSR への取り組みや活動についての、社会との対話やステークホルダーエンゲージメントの一つとも考えることができる。従って、第三者意見提供者と企業は、対等で独立した関係である。

第三者意見書の中には企業にとっては厳しい意見も含まれる場合もあるが、これを CSR への取り組みや活動の改善・改革の機会と捉える姿勢が求められる。第三者意見書に厳しい意見が記載され、それが CSR レポートに掲載されることは、企業にとって必ずしもマイナスになるものではない。そのような意見掲載を認める企業の真摯でオープンな姿勢に、多くのステークホルダーの信頼や評価が寄せられることになるからである。

7. 第三者意見書の記載事項

第三者意見書は、第三者意見提供者が自らの責任において執筆するものであり、記載内容の決定権限は第三者意見提供者に属するが、記載内容には以下の事項が含まれることが望ましい。

- ① 第三者意見書の対象となる CSR レポートの範囲
- ② 第三者意見書の執筆にあたって特に留意した点
- ③ CSR レポートの記載内容が当該企業の重要なサステナビリティ課題をもらさず、重要度と整合するよう客観的かつ中立的に理解し易く開示しているかどうかについての評価、課題の提示、期待の表明
- ④ CSR レポートに表れた当該企業の CSR への取り組みや活動に対する評価、課題の提示、期待の表明

8. 第三者意見書のプロセス

第三者意見書に取り組むには、標準的には次の9段階を踏むべきである。多くの場合、第7段階までのすべての段階で企業と第三者意見提供者の間に仲介者が介在することがある。

- ① 第三者意見提供者の選定
- ② 第三者意見提供者と企業との事前協議
- ③ 覚書の締結
- ④ 第三者意見提供者への情報提供
- ⑤ 第三者意見書の作成
- ⑥ 第三者意見書の受入
- ⑦ 第三者意見書のゲラ刷りの確認
- ⑧ 第三者意見書の公表
- ⑨ 第三者意見書の社内へのフィードバック

9. 第三者意見書のプロセスにおける留意事項

段階順に留意事項を以下に示す。

1) 第三者意見提供者の選定

企業は、第三者意見提供者の選定に当たっては、「5. 第三者意見提供者の要件」で示す要件に合致する者を選定すべきである。要件に適さない者を選定した場合には、適切な意見は得られないだけでなく、本来の目的である CSR レポートの信頼性を高めることにもつながらず、ステークホルダーからの信頼を失うことにもなりかねない。

また、企業は、CSR レポートの概要を示して第三者意見書の対象範囲について事前に第三者意見提供者と協議する。一人の第三者意見提供者ではカバーできない場合には、複数の第三者意見提供者を選定することができる。

なお、第三者意見書の対象範囲が部分的である場合には、CSR レポートに第三者意見書の対象範囲を明記すべきである。

2) 第三者意見提供者と企業との事前協議

第三者意見書を依頼する企業は、第三者意見提供者と事前に以下の事項について協議して、合意しておくべきである。

(1) 第三者意見書の対象範囲

企業は、事業の内容や事業展開地域などの企業情報、当該報告年度の CSR レポートの概要や過去の CSR レポートなどを提示した上で第三者意見書の対象範囲について第三者意見提供者に提案するが、第三者意見提供者は、自己の専門性、見識、経験などから判断して請負う対象範囲を決めるべきである。第三者意見提供者が、安易に広い対象範囲を請負うことは、公正な第三者意見書の作成を阻害することになり易い。

(2) 第三者意見提供者への情報の提供

第三者意見提供者は、第三者意見書の作成にあたっては、CSR レポートに記載された情報のみならず、必要に応じて、事前に企業の関係者に面談を求め、関連する現場の視察を行うなど、当該

企業の CSR 活動に関する十分な情報を得るべきである。また、当該企業から提供される情報だけに依拠せず、当該企業が直面するサステナビリティ課題への対応についての、外部の意見や社会の評価にも、十分配慮すべきである。

通常、第三者意見書作成に必要な、第三者意見提供者への情報提供として、以下に挙げるものが実施される。企業と第三者意見提供者は、これらについて実施の必要性を協議し、その実施内容を決めておくべきである。

①会社案内書、アニュアルレポート、過去の CSR レポートなどの企業情報の提供

事前協議の際に大部分が提供されるものではあるが、不足がある場合にはそれにどう対応するか両方で協議して明確にしておく。

②文書による当該年度の CSR レポート記載情報の提供

企業がタイトなスケジュールの中で CSR レポートの編集を進める結果、提供期限までに完全な CSR レポート記載情報が第三者意見提供者に提供されないことが起こり易い。そのような事態も想定して、第三者意見提供者は第三者意見書作成に必要な CSR レポート記載情報の受入条件を企業に示しておくべきである。例えば、「掲載される写真やページレイアウトは未完成の状態でもよい」などである。

③第三者意見提供者による現場視察

第三者意見提供者は、必要であれば第三者意見書の作成に必要な情報を得るために、適切な現場を選んで企業に現場視察を求めることができる。

④第三者意見提供者と企業との面談(ヒヤリング)

第三者意見提供者は、必要であれば第三者意見書の作成に必要な情報を得るために、企業に面談(ヒヤリング)を求めることができる。

(3) 第三者意見書に関する取決め

第三者意見書の構成や字数などの様式についての取決めはできるが、記載して欲しい内容を強く要望したり、正当な理由なく記載内容・表現を制限するという取決めはすべきではない。

(4) 第三者意見書提出までのスケジュール

企業と第三者意見提供者で協議して、「第三者意見提供者への情報提供」、「第三者意見書の作成」に関する期限について合意しておくべきである。スケジュールに変更がある場合には、速やかに両方で協議すべきである。ただし、日程変更が度々行われると第三者意見提供者の負担も増え、トラブルの原因となる。

(5) 謝礼他

企業は、謝礼の額及び受け渡し、実費の精算方法、継続して依頼する年数などについて、依頼時に第三者意見提供者と合意しておくことが望ましい。単年度よりはある程度継続して同じ第三者意見提供者に依頼することが望ましく、継続年数は3年程度を目安とし、長くても5年までが望ましい。

3) 覚書の締結

トラブルを回避するために、第三者意見提供者と企業との事前協議の終了した後、その結果を企業と第三者意見提供者との間で覚書の形で締結することが望ましい。円滑な覚書の締結のために、本ガイドラインが有効である。

4) 第三者意見提供者への情報の提供

企業は事前協議で合意した第三者意見書作成に必要な情報を第三者意見提供者に期限通りに提供することになる。その際両者が留意する点を以下に示す。

(1) 会社案内書、アニュアルレポート、過去の CSR レポートなどの企業情報の提供

既に事前協議の際に企業がかなりの部分を第三者意見提供者に提供しているものであるが、不足情報を第三者意見提供者に提供する。

(2) 文書による当該年度の CSR レポート記載情報の提供

第三者意見提供者は、受領した「当該年度の CSR レポート記載情報」をよく吟味して、企業と合意した受入条件に合致しない場合には、速やかに企業に欠落している記載情報を連絡し、その提出を要請する。トラブルを回避するためには、その送付期限を示し、企業が守れない場合には、第三者意見書の提出期限が伸びることを明言しておくべきである。

また、企業は既に提示した CSR レポート記載情報を変更する場合には、速やかに第三者意見提供者に連絡し、それにより第三者意見書の提出期限に変更の必要性があるか、第三者意見提供者に確認しておくべきである。

(3) 第三者意見提供者による現場視察

基本的には、この視察は第三者意見提供者の情報収集を目的とするものであるが、第三者意見提供者が、ステークホルダーエンゲージメントの一環として、現場視察の際に企業と意見交換することは改善につながる可能性がある。

ただし、それに伴う CSR レポートの記載内容の変更が、第三者意見提供者に迅速に伝えられない場合、第三者意見書の記載内容と CSR レポートの記載内容との間に齟齬が生じる恐れがある。そのため、企業は、第三者意見提供者との意見交換に基づき CSR レポートの記載内容を変更する場合には、すみやかにその旨を通知し、第三者意見提供者が変更後の CSR レポート記載情報を確認の上で、第三者意見書を円滑に執筆できるように配慮すべきである。

(4) 第三者意見提供者と企業の面談(ヒヤリング)

「第三者意見提供者による現場視察」と同様、基本的には、この面談も第三者意見提供者の情報収集を目的とするものであるが、第三者意見提供者が、ステークホルダーエンゲージメントの一環として、面談の際に企業と意見交換することは改善につながる可能性がある。

ただし、それに伴う CSR レポートの記載内容の変更が、第三者意見提供者に迅速に伝えられない場合、第三者意見書の記載内容と CSR レポートの記載内容の間に齟齬が生じる恐れがある。そのため、企業は、第三者意見提供者との意見交換に基づき CSR レポートの記載内容を変更する場合には、すみやかにその旨を通知し、第三者意見提供者が変更後の CSR レポート記載情報を確認の上で、第三者意見書を円滑に執筆できるように配慮すべきである。

5) 第三者意見書の作成

第三者意見提供者は、中立かつ公正な第三者意見書を作成するために、以下について留意することが望まれる。

(1) 第三者意見書の目的理解

第三者意見提供者は、「4. 第三者意見書の定義」に記載の目的をよく理解し、第三者意見書を作成する。

(2) 既存のガイドラインの理解

CSRレポート作成やCSRコミュニケーションに関するガイドラインとして、GRIガイドライン¹、環境報告ガイドライン²、ISO14063(環境コミュニケーション規格)などがある。第三者意見書の作成に当たっては、これらについて理解しておくことが望ましい。特にこれらのガイドラインには、CSRレポートの信頼性を高める原則が記載されており、これらの原則について理解しておくべきである。

また、CSRへの取り組みや活動に対する評価や課題に関する意見作成に当たり、SR(社会的責任)に関する国際的なガイダンス規格であるISO26000について理解しておくことが望ましい。

(3) 意見内容のバランス

第三者意見書では、「評価する点」と「改善を求める点(課題)」を記載することになるが、中立の立場で、公平に重要度を揃えて、これらを提示すべきである。例えば、ある「評価する点」を記載したならば、その重要度レベルに相当する「改善を求める点(課題)」も一緒に記載すべきである。従って、重要度を揃えて選定すれば、「評価する点」と「改善を求める点(課題)」の指摘数が異なる場合があるのは当然であり、敢えて「評価する点」と「改善を求める点(課題)」の指摘数を揃える必要はない。

また、「評価する点」や「改善を求める点(課題)」を記載する際には、その理由も合わせて記載すべきである。

(4) 読者への配慮

CSRレポートの記載事項において、第三者意見書は、多様な読者(ステークホルダー)に注目される部分でもあるので、理解が容易な表現に努めることが望まれる。

面談(ヒヤリング)や現場視察などで入手した、CSRレポート記載情報以外の企業情報に基づく意見を記載する場合には、読者には理解できないことも想定されるので、そのことにも配慮した記載内容にするのが望ましい。

(5) 意見表明にあたって吟味すべき事項

第三者意見書作成にあたって、CSRレポートの記載内容を吟味する際、特に留意する点として以下が挙げられる。

- ① 依頼企業の事業内容や事業展開地域などから判断して、CSRレポートの報告対象分野や項目が妥当か。対象分野や項目は企業の都合で選定されていないか。
- ② 依頼企業の報告対象組織は、少なくとも財務会計の連結範囲であることが望ましいが、企業の都合で、それが狭められていないか。狭められている場合には、その事実と理由をCSRレポートに明確に記載しているか。
- ③ 記載内容がPDCA(Plan, Do, Check, Act)マネジメントの各段階の観点から適切であるか。企業の都合で、一部の段階だけに限定した記載内容になっていないか。例えば、企業のCSRの方針、目的、戦略などに基づき、ある制度を策定(Plan)したとCSRレポートに記載しているが、その制度

¹ <http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/ReportingFrameworkDownloads/>(原文、英語)

¹ <http://www.sustainability-fj.org/gri/g3/index.php>(日本語)

² <http://www.env.go.jp/policy/report/h19-02/index.html>

の運用状況(Do)、その運用状況に対する自己評価(Check)、その評価に基づく改善・改良のための課題や対策案(Act)が記載されていないのであれば、CSRレポートの記載内容としては適切ではない。

- ④企業や企業グループ内の限られた部署の好事例や好結果が、企業や企業グループ全体の好評価に誘導するような記載になっていないか。
- ⑤重要なネガティブ情報が軽度にとりあげられていたり、未記載になっていないか。
- ⑥結果や実績の記載において、経時的比較、目標との比較、外部(他社や外部標準)との比較などが、適切に実施されているか。
- ⑦記載内容の表現が、多くのステークホルダーにとって理解できるものか。
- ⑧宣伝ではなく、透明性と説明責任を貫く内容になっているか。
- ⑨社会の持続可能性や社会的課題との関連の中で、CSRの取り組みや活動が展開されているか。

(6)最終確認

第三者意見提供者は、企業に提出する前に、第三者意見書の内容が下記に該当しないか確認する必要がある。

- ①企業から提供された情報や事実と明らかに矛盾しないか。
- ②法律、社会的規範、公知の事実などから判断して、公正であるか。
- ③企業の知的財産や営業機密としての守秘義務に抵触していないか。

6)第三者意見書の受入

第三者意見書の記載内容には、次年度への見直しや期待が含まれるため、企業にとっては好ましくない場合もある。納得できない、受け入れ難い内容であることが往々にして起きる。特にCSRレポート記載情報を主体にした第三者意見書依頼の場合には、情報が限定されるので、第三者意見書が企業の実態にそぐわないことが起き易い。しかしながら、企業が提供した情報が不十分で起きているのであれば、その責任は第三者意見提供者にはない。

その場合には、企業がCSRレポート記載内容の修正や追加を行い、第三者意見提供者に第三者意見書の修正を求めることが起こりうる。しかしながら、CSRレポート発行スケジュールがタイトな中では、記載内容の修正や追加を行った上で、第三者意見提供者に第三者意見書の修正を求めることは困難な場合が多く、トラブルの原因になり易い。原則的には、このような無理な修正に第三者意見提供者は応じる必要はない。企業が、CSRレポートで「第三者意見書に対する企業側意見」の欄で対応するか、次年度レポートにて対応すべきである。

第三者意見は第三者の立場からみた意見であるので、企業は、原則として、執筆された第三者意見書もステークホルダーからの評価の1つであるとして受け入れるべきであり、第三者意見提供者の同意なしに、その内容を改変してはならない。ただし、企業は、提示された第三者意見書が以下に該当する場合には、その理由を明示の上第三者意見提供者に第三者意見書の修正を求めることができる。正当な理由なく第三者意見提供者が応じない場合にはCSRレポートへの掲載を中止することもできる。

- ①第三者意見提供者に提供した情報や事実と明らかに矛盾する場合
- ②法律、社会的規範、公知の事実などから判断して、公正でない場合
- ③企業の知的財産や営業機密としての守秘義務に抵触する場合

しかしながら、単に内容が気に入らない、公表したくないなどの理由で第三者意見書の修正を求めることや、第三者意見提供者が修正に応じない場合に CSR レポートへの掲載を中止することは認められない。

7) 第三者意見書のゲラ刷りの確認

企業は、第三者意見書を CSR レポートに正しく掲載するために、印刷前のゲラ刷り段階の第三者意見書を第三者意見提供者に提供して、確認を取るべきである。第三者意見提供者が了解すれば、電子データのみ提供でも問題ない。

8) 第三者意見書の公表

第三者意見書は、基本的には CSR レポートに全文を掲載するのが望ましい。WEB 上でも全文を掲載できるが、その場合には、CSR レポートに掲載されているサイトのアドレスと第三者意見提供者の立場や名前などを明示し、読者に知らせるべきである。

9) 第三者意見書の社内へのフィードバック

企業は、第三者意見書を社内へフィードバックし、特に第三者意見書の中で「改善を求める点(課題)」として指摘された事項については、次年度の CSR レポートにおいて、指摘への対応について報告する必要がある。これは、第三者意見提供者に対する説明責任のみならず、社会への説明責任として重要である。

10. 仲介者の起用

企業は、CSR レポートに第三者意見書を掲載しようとした場合、必要であれば仲介者に依頼して第三者意見書のプロセスを進めることができる。仲介者としては、企業と第三者意見提供者候補の両方に面識のある者や CSR の推進、報告書企画制作などの CSR に関するコンサルティング会社などが挙げられる。

仲介者は、企業に対して、本ガイドラインで示す企業の留意事項を確認するとともに、仲介する第三者意見提供者の情報を提供し、企業の意向や依頼事項を正確に把握すべきである。あわせて、仲介者の責任と義務を説明し理解を得るべきである。

仲介者は、第三者意見提供者に対しては、本ガイドラインで示す第三者意見提供者の留意事項を確認するとともに、第三者意見提供者への企業からの依頼事項を正確に伝え、第三者意見提供者の意向を企業に伝えるべきである。あわせて、仲介者の責任と義務を説明し理解を得るべきである。

また、企業が第三者意見提供者に対して果たす義務を仲介し、提出された第三者意見書に対する企業からの訂正要請に対しては、明確な誤りなどは別として、このガイドラインに準拠して毅然として対処すべきである。

以上

- 本ガイドラインの著作権は、サステナビリティ日本フォーラムに帰属するが、本ガイドラインを利用する者に無償で提供する。
- 本ガイドラインを利用して発生する、いかなるトラブルや損害賠償に関しサステナビリティ日本フォーラムには責任がないことを条件に、本ガイドラインが利用できる。
- 本ガイドラインの記載内容を無断で変更することを禁止する。

発行日 2011年1月17日

発行所 特定非営利活動法人 サステナビリティ日本フォーラム

〒108-0071 東京都港区白金台 3-19-6 白金台ビル 5階

<http://www.sustainability-fj.org/>

監修 サステナビリティ日本フォーラム代表理事 後藤敏彦

編者 サステナビリティ日本フォーラム事務局長 藺田綾子

サステナビリティ日本フォーラム事務局アドバイザー 鎗野達男

作成協力

高崎経済大学経済学部教授 水口剛氏

株式会社レスポンスアビリティ代表取締役 足立直樹氏

株式会社リコー社会環境本部環境コミュニケーション推進室スペシャリスト 松尾敏行氏
