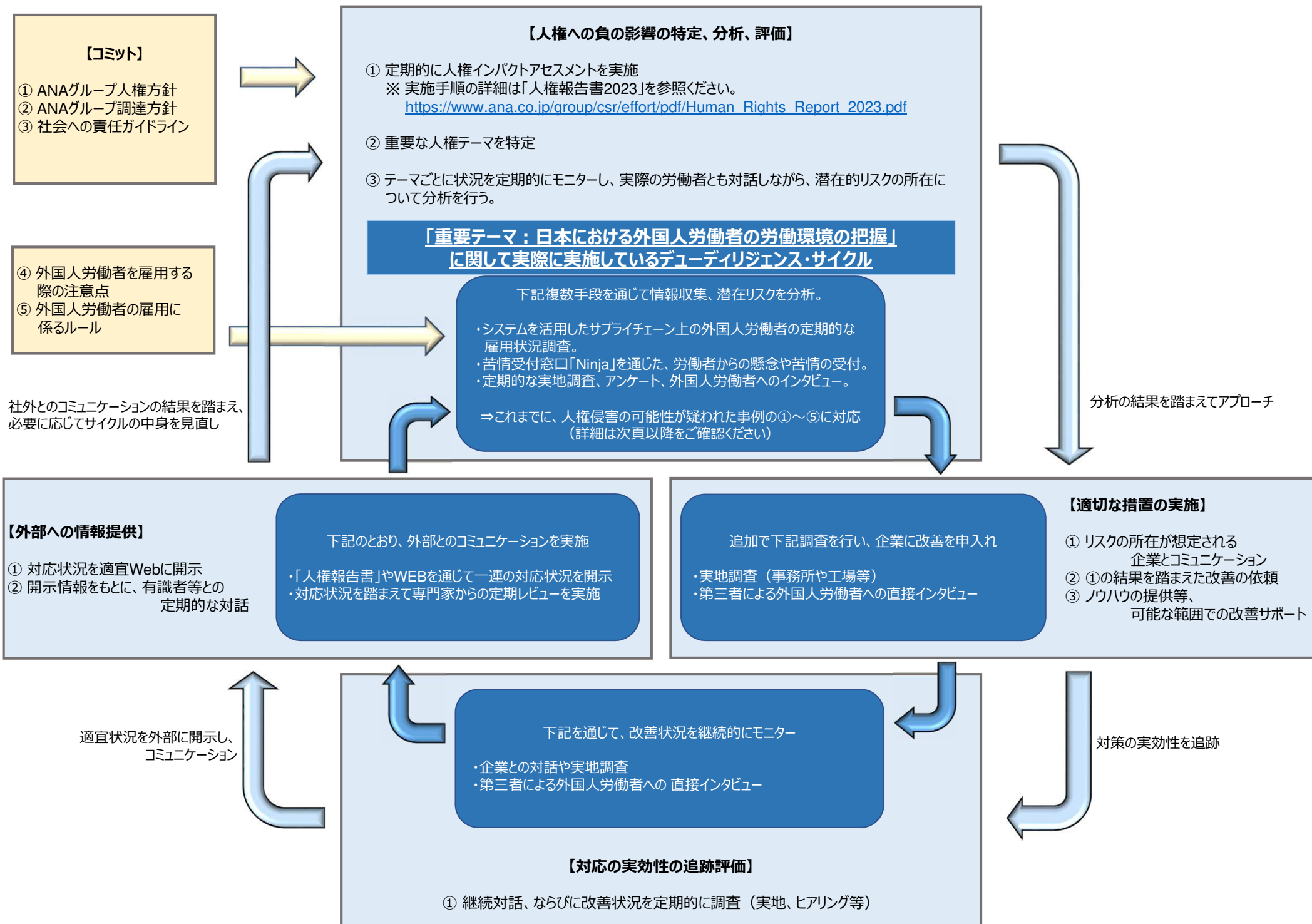




事例① パートナー企業に在籍する外国人労働者へのインタビューで労働環境改善要望を受けた件

＜概要＞ 2019年に実施した主要パートナー企業の外国人労働者へのインタビューの中で、会社との概ね良好な関係が確認された一方で、労働環境に関する不満もあげられました。パートナー企業との協力のもと、速やかな是正措置を実施しています。本事例に係る主な対応の概要は以下の通りです。

＜対応(時系列)＞

2019年12月 パートナー企業A社の外国人労働者複数名に対し、第三者機関(CRT日本委員会)によるインタビューを以下の通り実施。

対象： パートナー企業A社に所属する外国人労働者11名(技術・人文知識・国際業務、永住者、(日本人あるいは永住者の)配偶者)

実施手法： 第三者機関であるCRT日本委員会による対面インタビュー

結果： 労働環境は概ね良好である一方で、フライトの遅延や機材変更等によって作業時間が影響を受けるため、休憩や仮眠ができるスペースの充実を求める声があがった。

2019年12月 パートナー企業A社で施設改修を行い、休憩室を増設(50名分)

2020年3月 パートナー企業A社で更なる施設改修を行い、物品倉庫を休憩室(100名分)に改修。

2021年3月 追跡調査を目的とし、再度第三者によるインタビューを以下の通り実施。

対象： パートナー企業A社に所属する外国人労働者4名(技術・人文知識・国際業務、永住者、(日本人あるいは永住者の)配偶者)

実施手法： 第三者機関であるCRT日本委員会による対面インタビュー

結果： リフレッシュルームも増設され、安全で快適に休憩を確保できる環境が用意されたことを確認した。労働者からは、休憩スペースが増設されたことで仕事の向上に繋がった、という声が聞かれた。

羽田空港第3ターミナルスタンバイエリア(元物品庫)



改修前



改修後

事例② サプライヤーに在籍する技能実習生の人権侵害(強制帰国)について指摘を受けた件

＜概要＞ ANAグループのサプライヤーにおける技能実習生の人権侵害(強制帰国)についての指摘を外部のNPO法人より受けました。第三者機関であるCRT 日本委員会の同席を得て、NPO法人等との直接対話の場を設け、主張側の真意の理解に努めながら、ANAグループとして果たすべき役割について意見交換し、必要と考える措置を取っています。本事例に関わる主な対応の概要は以下の通りです。



＜対応(時系列)＞

2021年4月 NPO法人から「ANAグループのサプライヤーで人権侵害がある。ANAグループとしての対応、見解を聞きたい」という趣旨のレターを受領。

2021年5月 CRT日本委員会の同席を得て、NPO法人ならびに被害を訴える労働者と直接対話。併せて、グループ会社とともに問題を指摘されたサプライヤー(X社)の本社を訪問し、情報を共有。

これらの対話を通じ、本事案はANAグループが取引を開始する以前にサプライヤーのA工場(神奈川県)において生じた事例であることを確認。一方で、グループ会社はX社のB工場(群馬県)との取引開始に向けて、この工場に対する品質確認を完了していることも確認。ANAグループとしては、工場は異なるものの、取引開始予定のB工場において人権侵害が起きていないことを確認する必要があると判断。

2021年7月 CRT日本委員会にB工場に対する人権取り組み状況の確認を依頼。インタビュー調査を実施。

対象：工場管理者および外国人労働者(労働者の国籍はA工場とは異なる)

実施手法：第三者機関であるCRT 日本委員会による対面インタビュー

結果：「B工場においてはこれまでに強制帰国の実態がないこと」「特に懸念される人権侵害が見られないこと」を確認。また、X社の労働関連の規程類や書類、現場でのマネジメント体制、採用にかかわる体制等についても確認し、現状の同社のマネジメント体制に問題はないことを確認した。

2021年7月 結果をNPO法人と共有。これを受け、ANAグループとしてはB工場には問題がないと判断し、新たな取引を開始した。

2022年5月 追跡調査を目的とし、改めてX社との対話を実施。問題がないことを確認した。

事例③ サプライヤーに在籍する技能実習生の人権侵害(強制帰国)について指摘を受けた件

＜概要＞ ANAHD社長宛に「成田空港の技能実習生に人権侵害の可能性があるため調査を求める」との匿名のレターを受け取りました。第三者機関であるCRT 日本委員会と連携して業務委託先企業の技能実習生への直接アンケートを実施。ライツホルダーの声を通じた実態把握を行うとともに、更に直接対話が必要と判断される会社を特定し、労働者に直接インタビューを実施しました。レターで指摘された問題は発生していないことを確認する一方で、その場で把握した不満等に対し、当該企業と連携して是正措置を講じました。本事例に関わる主な対応の概要は以下の通りです。



労働者へのインタビューの様子

＜対応(時系列)＞

2022年1月 匿名で「成田国際空港で働く技能実習生の不法就労ならびにそれに伴う不当解雇を懸念し、調査を求める」という趣旨のレターを受領。

2022年2月 成田空港地区のANAグループ会社で雇用されている技能実習生はいないことから、パートナー企業(委託先)に対して技能実習生の不法就労の有無(実態の業務内容が資格と一致しているかどうか)を調査。その結果、「外国人技能実習機構から認定を受けている技能実習計画と実態の業務内容に齟齬はない」と結論づけた。

現場との直接対話を重視し、第三者機関であるCRT日本委員会と連携してパートナー企業(業務委託先企業)5社で働く技能実習生124名へ直接アンケートを実施。

対象： 成田空港地区の業務委託先5社に所属する外国人労働者全124名

実施手法： QRコードを用いた匿名アンケート調査

結果： 若干名ではあるが、「雇用に係る不当な扱いを受ける、あるいは解雇について脅しを受けた等の経験がある」との回答を確認した。また、日本での現在の仕事と生活に「不安・不満」とする回答もあった。雇用契約書に記載され、尊重されると謳われた労働者の権利が十分には尊重されていないケースがあること等が確認できたため、労働者の権利の確実な尊重を徹底していく。一方で、今回のアンケートでは、当事者が何をもって「雇用に係る不当な扱い」「解雇についての脅し」と捉えたのかは確認ができなかった。

2022年4-5月 上記アンケート調査の結果、さらに直接対話が必要と判断される2社を特定し、労働者への直接インタビューを実施。

対象： アンケート調査で懸念される回答が確認された業務委託先2社に働く外国人労働者33名

実施手法： 第三者機関であるCRT 日本委員会による対面インタビュー

結果： 外国人労働者が送り出し機関から説明された業務の内容と実際の業務の内容の不一致および「解雇についての脅し」がないことが確認された。一方で、作業量の管理、従業員の適切な管理・監督、日本人従業員とのコミュニケーション等で一部不足があり、それを理由に「雇用に係る不当な扱い」を感じるなどの回答が確認された。また、労働時間や有給休暇の取得、賃金、寮での生活といった点において「不安・不満」を抱えている社員が一部いることも確認された。

2022年6-7月 インタビューから、当事者が何をもって「雇用に係る不当な扱い」と捉え、現在の仕事と生活のどこに「不安・不満」を感じているかが確認できたため、改めてグループ会社を通じてパートナー企業2社との対話を行い、労働者との対話機会の増設、勤務に関する規定やルールの説明の強化等を実施していくことで合意した。また、労働者からの不満の声があった寮での生活環境については、整備(希望者全員に1人部屋を用意)を速やかに行った。

2022年10月 取組の進捗状況をモニタリングするために、労働者との対面インタビューを再度実施し、職場および生活環境への満足度が向上しており、改善策が浸透していることを確認したため、本事例については対応を終了することとした。

事例④ パートナー企業に在籍する技能実習生から給与や労働環境等に関する内部通報があった件

＜概要＞ 苦情処理システム「Ninja」に、パートナー企業に在籍する外国人労働者からの投稿がありました。第三者機関であるCRT 日本委員会と連携をしながら、労働者に直接インタビューを実施。その場で把握した不満等に対し、当該企業と連携して是正措置を講じました。本事例にかかわる主な対応の概要は以下の通りです。

＜対応（時系列）＞

2023年7月： パートナー企業の外国人労働者から「Ninja」に、「他の空港に比べて賃金が低い。割増賃金が支払われていない。」との趣旨の投稿を受信。

早速、委託元のグループ会社に対し、パートナー企業における方針の有無や労働実態の調査について依頼。

2023年7月： グループ会社経由で、パートナー企業から「賃金は契約通り支払っている」との回答を受領。そのうえで、投稿に対し、「賃金は契約通り支払っている。より正確な調査を行いたい」との返答を実施。加えて、パートナー企業の外国人労働者に対し、第三者機関であるCRT日本委員会によるインタビュー調査を以下の通り実施。

対象： 苦情が投稿されたパートナー企業で働く外国人労働者5名（技能実習生）

実施手法： 第三者機関であるCRT日本委員会による対面インタビュー

結果： 提起された「賃金が安すぎる」とについては、「より多くもらえると良い」とのコメントはあったものの、契約違反にあたるような実態は確認されなかった。一方で、外国人労働者全員が母国フィリピンに仕送りしているが、円安の影響を受けて仕送りの負担が大きくなっている事実が確認できた。また、給料からの天引きの内訳を正しく理解していない労働者もいた。さらに、寮での生活環境や日本人従業員の勤務態度についての不満の声もあがった。

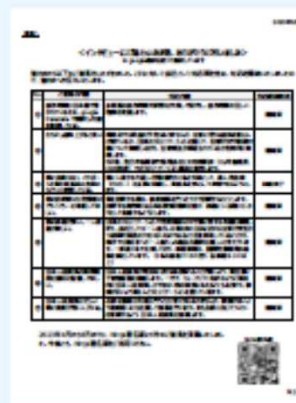
2023年8月： パートナー企業から、主にインタビューにて確認した労働者の不満の声に対する是正措置の実施報告を受領。給与明細の多言語化、貴重品ボックスの設置等の寮の生活環境改善等が速やかに実施された。

2023年9月： パートナー企業にて、投稿された苦情の内容、ならびに是正措置の実施内容についての周知を3か国語（日・英・タガログ語）で実施。

同時に、改めて苦情処理システム「Ninja」の再周知を当該パートナー企業の全ての技能実習生に対して実施。現時点で、新しい投稿は届いていない。



是正措置で寮に設置した貴重品ボックス



外国人労働者への周知文書

事例⑤ 技能実習生を対象とした直接アンケート調査でパートナー企業におけるリスクの存在が懸念された件

＜概要＞ サプライチェーン上の技能実習生を対象とした直接アンケート調査の結果、リスクの存在が懸念されるパートナー企業が確認されました。第三者機関であるCRT 日本委員会と連携をしながら労働者に直接インタビューを実施した結果、問題となるような状況は認められませんでした。本事例にかかわる主な対応の概要は以下の通りです。

＜対応(時系列)＞

2023年6月： 技能実習生を対象とした直接アンケート調査の結果、一部の労働者から「雇用契約書の締結において、有給休暇等についての労働者の権利全体に関する説明が十分になされていない」「労働安全衛生に関する説明について、自分が理解できる言語での説明ではなかった」といった声があがった。

2023年9月： 回答を受けて、当該労働者が働くパートナー企業に対し、リスクの所在についての更なる詳細な確認を行う目的で、外国人労働者への直接インタビュー調査の実施を依頼。第三者機関であるCRT日本委員会により、当該パートナー企業の外国人労働者へのインタビュー調査を以下の通り実施。

対象： 不満の声があがったパートナー企業で働く外国人労働者6名(技能実習生4名、特定技能人材2名)

実施手法： 第三者機関であるCRT日本委員会による対面インタビュー

結果： 契約書について、懸念された問題は認められなかった。インタビュー回答者全員が、契約書は自身の母国語で記載されており、内容が理解できた、と回答した。また、労働安全衛生については、現場での掲示物が一部日本語のみであるものの、不明点があれば先輩に確認するなどしており、業務において特段の問題は認められなかった。その他も特に人権リスクに繋がるような事象は確認できなかった。一方で、外国人同士および日本人監督者との日常コミュニケーションが円滑に取れる体制が構築されているなど、評価できる点も確認できた。

インタビューの結果を受け、当該パートナー企業に対しては「安全に関わる掲示物について全ての労働者が正しく理解できるような対応」「給与明細の見方についての正しい情報の丁寧な説明」等についての対応を求めている。今後も、外国人労働者がより働きやすい環境を整備するために連携・協力を強化していく。



労働者へのインタビューの様子