

國家聯絡點（National Contact Point，NCP） 研析報告

主辦單位：經濟部

執行單位：普華商務法律事務所

日期：2025 年 12 月

目錄

壹、前言	1
一、研究背景與目的	1
二、研究方法	3
貳、NCP 概述	5
一、NCP 的核心功能	5
二、NCP 的組織決策模式類型	7
(一)單一部會決策模式	10
(二)跨部門決策模式	10
(三)外部專家決策模式	11
(四)多方決策模式	12
三、NCP 個案爭議處理功能的程序概述	13
四、NCP 人力與資源配置	21
參、不同決策模式下的各國 NCP 機制	23
一、採用單一部門決策模式之國家	23
(一)美國	23
(二)義大利	43
(三)波蘭	67
二、採用跨部門決策模式之國家	85
(一)德國	85
(二)日本	97
(三)匈牙利	111
三、採用多方決策模式之國家	126
(一)法國	126

(二)比利時	137
(三)捷克.....	152
四、採用專家決策模式之國家.....	167
(一)荷蘭.....	167
五、採用混合決策模式之國家.....	178
(一)澳洲.....	178
(二)韓國.....	199
六、各國 NCP 機制綜合說明.....	210
七、非 OECD 會員國設立之 NCP.....	218
肆、我國可能採行之具體作法建議.....	219
一、制度規範相關建議	219
二、組織架構與職能建議	224
三、運作流程建議	227
四、揭露透明度建議.....	231
伍、結論	232
附錄一：OECD 負責任企業行為準則（節譯）	238
附錄二：具體個案處理程序辦法擬稿.....	248
附錄三：具體個案處理程序流程圖及操作說明擬稿	255
附錄四：申訴申請書表單格式擬稿.....	262
範例五：NCP 具體個案聲明範本擬稿	271

壹、前言

一、研究背景與目的

在全球供應鏈管理要求持續升高的趨勢下，企業人權等議題已成為跨國企業的重要關注事項。經濟合作發展組織(下稱 OECD)《國際投資與跨國企業宣言》建議跨國企業應遵循《跨國企業負責任企業行為準則》(Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct, 下稱負責任企業行為準則, 主要內容節譯如附錄一), 該準則提出國家聯絡點(National Contact Point, 下稱 NCP)的機制¹, 希望透過 NCP 機制落實「非司法、協商導向」的特定個案處理與政策推廣功能。經觀察多國實務發展情形, 多數國家已將 NCP 流程標準化並提高資訊公開與追蹤強度, 藉由透明與同儕審查(Peer Review)形成聲譽誘因, 以補強其作為非強制性機制的效果。

我國產業在全球供應鏈當中扮演重要角色, 而面臨來自歐美等主要市場關於人權議題的要求; 其他利害關係人也對於政府機關如何在跨國人權爭議的特定個案中提供協助, 表達相關期待。因此, 我國雖非 OECD 會員國, 但亦有促使企業採取負責任行為, 並協助企業減緩人權風險之需求。因此, 如何建立有效、可近、可信且可操作的申訴與協商機制, 即屬重要。

¹ 有關於 NCP 機制的規定, 主要係於負責任企業行為準則第二部分《Part II: Implementation Procedures of the OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct》下 Procedures 一節中, 本報告節譯相關規範於附錄一。

本報告旨在彙整各國不同的 NCP 機制，並提出可於我國落地的制度設計與流程範例參考。

二、 研究方法

目前各國 NCP 之決策模式大致可分為單一部會決策、跨部門決策、外部專家決策及多方決策等四大模式，以及融合該等決策模式的混合模式類型，本報告將蒐集上開不同決策模式的相關國家 NCP 運作相關資訊，並提出對於我國 NCP 的組成建議。

目前採取單一部會決策模式、跨部門決策模式及外部專家決策模式之國家數量較多，因此針對採取該等決策模式之相關國家，本報告將挑選具體個案受理案件數量較多（達 20 件以上者）以及受理案件較少（於 10 件以下者）之 NCP 各至少一國案例，以觀察不同規模 NCP 的運作情形；其中收案量大者，運作應較為成熟，而收案量小者，與我國現況可能較為接近。另外，因採取多方決策與混合模式之相關國家案例較少，僅分別挑選收案量較大之 NCP 各一例加以觀察。另外，尚納入與我國同樣位於亞洲的日本及韓國之 NCP 進行說明。

基於前述，本報告將彙整下開附表一所列各國的 NCP 運作機制，以對於我國未來 NCP 的制度設計方向提出建議。

附表一：本報告所彙整之各國 NCP 機制

決策模式	單一部會決策	跨部門決策	外部專家決策	多方決策	混合模式
研	1. 美國	1. 德國	1. 法國	1. 荷蘭	1. 澳洲

究 對 象	(59) 2.義大利 (25) 3.波蘭 (9)	(39) 2.日本 (13) 3.匈牙利 (3)	(38) 2.比利時 (23) 3.捷克 (6)	(57)	(30) 2.韓國 (23)
-------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	------	----------------------

註：上表括號內為各國受理案件總數

貳、 NCP 概述

一、 NCP 的核心功能

負責任企業行為準則下的 NCP 主要有二大功能：一係協助斡旋並調停跨國企業對於人權等議題侵害之爭議，以協助解決企業行為導致的負面影響；二係關於負責任企業行為的諮詢與宣導，以提升企業及利害關係人的意識。

依據負責任企業行為準則之要求，NCP 的效能可從下列核心標準予以衡量：可見性 (Visible)、可及性 (Accessible)、透明度 (Transparent)、問責制 (Accountable)、公正 (Impartial) 及公平 (Equitable)、可預測性 (Predictable)、符合負責任企業行為準則 (Compatible with the Guidelines)。NCP 處理具體個案時，必須以公正、可預測、公平且符合指導原則的方式進行。

因此，為有效達成 NCP 功能，NCP 須滿足以下條件：

1. 有足夠的成員組成，組織有序，資源充足，為處理負責任企業行為準則所涵蓋的廣泛問題提供有效的基礎，並能夠獲得國家聯絡點職權相關各個方面的專業知識，以公正的方式運作，並保持適當的問責制。
2. 可採用不同的組織形式來滿足核心有效性指標並追求功能等同，同時保持利益相關方信任的重要性。例如鼓勵各國政府在諮詢或監督機構中納入工商企業界、勞工組織和其他非政府組織的代表，以協助國家聯絡點履行職責。
3. 適當與社會合作夥伴以及工商企業界、勞工組織、非政府

組織及其他有關各方的代表發展和維持有意義的關係，並與相關組織互動。

根據負責任企業行為準則，NCP 的個案爭議處理功能係一非司法申訴機制，NCP 將運用其對負責任企業行為準則的專業知識，協助產業界、勞工組織、其他非政府組織及其他相關利害關係人，以高效與及時的方式，依適用法律及負責任企業行為準則，協助解決特定個案中與負責任企業行為準則之實施相關的問題，並應將其處理程序公開以確保其所進行之個案爭議處理程序與負責任企業行為準則下程序章節之規定相符。

根據 OECD 出版之《2024 年國家聯絡點年度報告》²，任何國家或地區之個人或機構，得向企業之所在地或行為地國家之 NCP 提交案件，NCP 收到提交案件後，則透過初步評估、提供調解、提出建議及發表公開聲明等方式處理此些案件。依據上開年度報告可知，在 2024 年，全球依據負責任企業行為準則設立有 NCP 的 52 個國家當中，其中 46 個建立有案件處理程序，剩餘 6 個則尚缺乏收受及處理案件之基礎程序；此外，在擁有自身案件處理程序之 NCP 中，約有四分之三的 NCP 於 2024 年對其案件處理程序進行更新，並將利害關係人協商納入案件處理程序中。由此可知，制定 NCP 案件處理程序，並於設計利害關係人參與案件處理程序之機制，是為 NCP 有效運作的關鍵之一。

² National Contact Points for Responsible Business Conduct in a changing landscape-2024 Annual Report on NCP Activity, 4

對於案件之處理，NCP 機制主要是利用斡旋程序（Good Offices）協助調處爭議，即 NCP 透過對話、調解、和解協助解決問題³。於收到申訴後，NCP 首先評估是否受理，並於斡旋程序完結後，出具結案聲明，總結並記錄案件處理之過程。

根據 OECD 出版的《2024 年國家聯絡點年度報告》，2024 年結案之案件中，由工會提交的 11 個案件在評估後皆獲受理；在非政府組織提交的 19 個案件中，則有 63% 被接受；而個人所提交之 17 個案件僅有 35% 被接受，低於 2023 年個人提交案件的 50% 被接受的比例，依據上開年度報告之說明，此可能係因個人申訴者於提交案件時，需要 NCP 提供更多支持⁴。而在案件進入斡旋程序時，NCP 偏好使用調解促進協議，協議可能包括持續對話的條款、利害關係人參與策略、特定形式之補救措施，如賠償或修復，或公司盡職調查之改善，且此些協議通常具有保密性。2023 年涉及調解的 11 個案件中有 8 個（73%）達成協議；而 2024 年在已知調解狀態之 7 個案件中有 4 個達成協議（57%）。報告中並指出，在多數無法達成協議的案件中，不能達成協議之原因是公司拒絕參加調解⁵。

二、 NCP 的組織決策模式類型

³ 《Cases handled by the National Contact Points for Responsible Business Conduct, 1

⁴ National Contact Points for Responsible Business Conduct in a changing landscape-2024 Annual Report on NCP Activity, 7

⁵ National Contact Points for Responsible Business Conduct in a changing landscape-2024 Annual Report on NCP Activity, 7

NCP 的組織架構由各國政府自行決定，但必須確保 NCP 能以公正方式運作，同時對政府保持適當問責。參考 OECD 所發布《國家聯絡點組織及活動指引》(Guide for National Contact Points on Structures and Activities)，OECD 會員國 NCP 組織的國家授權基礎，主要可分為法律或行政行為等二種，而以行政行為作為基礎的情形，又可再細分為書面的機關行政命令，或是沒有書面的首長指示等。以法律授權為基礎，雖可確保 NCP 的穩定，避免輕易被裁撤，但考量立法的複雜性，也將導致其可能不易與時俱進。以行政行為之授權為基礎，其穩定性雖較不足，但較能因應運作實務發現的問題及需求，以及客觀環境變化所導致的情事變更，隨時靈活調整。根據 OECD 調查，目前多數國家係以行政行為作為設置 NCP 的授權基礎。

根據 OECD 調查，會員國 NCP 之決策模式可分為以下四種，其常見優點、缺點彙整如下附表二：

附表二：NCP 決策模式及其優缺點

	單一部會決策	跨部門決策	外部專家決策	多方決策
優點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 決策效率高。 2. 權責關係明確。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專業知識多元。 2. 減少偏見。 3. 促進政策一致性。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專業知識多元。 2. 公正性強。 3. 有助提升 NCP 能見度。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專業知識多元。 2. 有助於將不同利害關係人觀點納入 NCP 決策過程。 3. 決策透明度高。
缺點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可能導致人力不足影響決策品質的隱憂。 2. 決策觀點集中，可能導致偏見。 3. 專業知識可能不夠多元。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無外部利害關係人參與，仍不利人民對於公正性之信賴。 2. 決策效率可能低落。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專家擇定標準如不明確，仍難以建立人民對於公正性之信賴。 2. 缺乏與政府聯絡，可能導致政策一致性不足。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 若利害關係人代表性不足或不平衡，仍可能影響公正性。 2. 決策效率可能低落。

(一) 單一部會決策模式

此種模式係將 NCP 設置於單一政府部門中，決策方法原則上遵循該部門的規則。其優點為決策結構精簡、責任及上下監督報告關係明確，有助於決策效率，並使權責關係明確。然而，因所有 NCP 職能集中於少數人，可能導致相關人員負荷過重，影響決策品質，亦可能因人員變動而對 NCP 的運作及資訊之交接造成負面影響。此外，在單一部會內，因觀點一致，或可能有缺乏公正性之疑慮；且在未有外部利害關係人參與的情況下，可能導致專業知識的多元性不足⁶。

採此模式者，例如美國 NCP，其設於美國國務院經濟暨商業事務局（Economic and Business Affairs Bureau of the US Department of State）的經濟政策分析與公眾外交處（Office of Economic Policy Analysis and Public Diplomacy）。起初，美國 NCP 決策係由美國國務院經濟暨商業事務局內處理投資促進事務之資深官員負責，惟為使 NPC 得完全與美國政府的投資促進責任有所區分，後來改由外交官員擔任，並直接向美國國務院經濟暨商業事務局首席副助理國務卿（按：此職位為政府部門高階領導人）報告。

(二) 跨部門決策模式

此種模式係由多個政府部門之代表組成委員會共同決策。其優點為增加 NCP 可用之專業知識及觀點，有助於在沒有外部顧問的情形下做出更明智的決策；且由多個部會合作，也有

⁶ 《Guide for National Contact Points on Structures and Activities》, p.7-14

利於降低 NCP 可能欠缺公正性或偏誤的風險。此外，因為決策之作成必須取得多個部會的認同，有助於協調整體政府部會間的共識、資訊流通及合作，促進政策一致性。然而，在未能連接外部利害關係人的情況下，仍可能難以建立外部利害關係人對於決策的信賴，且在安排會議與尋求共識等方面，可能導致工作效率低落的風險⁷。

以德國為例，其 NCP 決策係由跨部會委員會所作成，該委員會係由經濟及能源部，財政部、外交部、司法部、勞工及社會事務部、食品與農業部及環境部、經濟合作發展部、數位暨交通部等 9 部門所組成，另可依個案邀請其他部會參與決策。⁸

(三) 外部專家決策模式

此種模式係由非政府機關人員之外部專家負責 NCP 決策，參與的外部專家通常仍由政府指派並資助，但由外部專家組成獨立的委員會作為決策機構，獨立於其他政府機關。其優點為參與的外部專家係根據其特定領域的專業知識被選擇，較能有效處理議題或事件的不同問題層面，並提升 NCP 的公正性及利害關係人之信賴。此外，此種 NCP 組成員本身具有的專家地位，也可能有助於提升 NCP 的能見度，提升不同層面利害關係人的認知及合作。然而，這種決策方法仰賴對於專家的謹慎選擇，當政府機關對於參與專家的選擇標準不清晰時，可能導致某些領域的專業知識失衡，且仍舊難以取得外部利害關係

⁷ 同註 2。

⁸ Gesch ä ftsordnung des Interministeriellen Ausschusses OECD-Leits ä tze für multinational ale Unternehmen, 1-3。

人之信賴；再者，獨立專家較缺乏與政府的直接聯繫，可能不利於建立政策一致性⁹。

以荷蘭為例，荷蘭 NCP 決策機構為獨立委員會，由專家四人組成，其中一人為主席，皆由荷蘭經濟事務部任命；專家在 NCP 主要領域內某一利害關係群體的背景，在政府擇定組成員時被納入考量，但其不直接代表任何利害關係群體，亦不會正式成為政府官員¹⁰。

（四）多方決策模式

此種模式係由政府及多方利害關係人代表組成委員會，負責 NCP 決策。其優點包括強化專業知識、經驗背景的多元性，同時將多方觀點融入 NCP 決策過程，以利 NCP 獲得政府以外的利害關係人信任。此外，直接將政府機關與多方利害關係人於決策過程中連結，亦有助於維持政策的一致性。然而，如利害關係人的代表性不足或是比例不均衡，仍可能影響決策的公正性及多元性。再者，因參與決策者眾，可能導致決策效率不彰¹¹。

以比利時為例，比利時 NCP 由其聯邦三大區區政府，與雇主相關公協會及工會團體三方共同組成，屬於「三方」模式（Tripartite Composition）。¹²

⁹ 同註 2

¹⁰ Dutch National Contact Point: Aspirations and Expectations Met? Report of the NCP Peer Review Team 2010, 8-9, <https://mneguidelines.oecd.org/ncppeerreviews.htm>。

¹¹ 同註 2

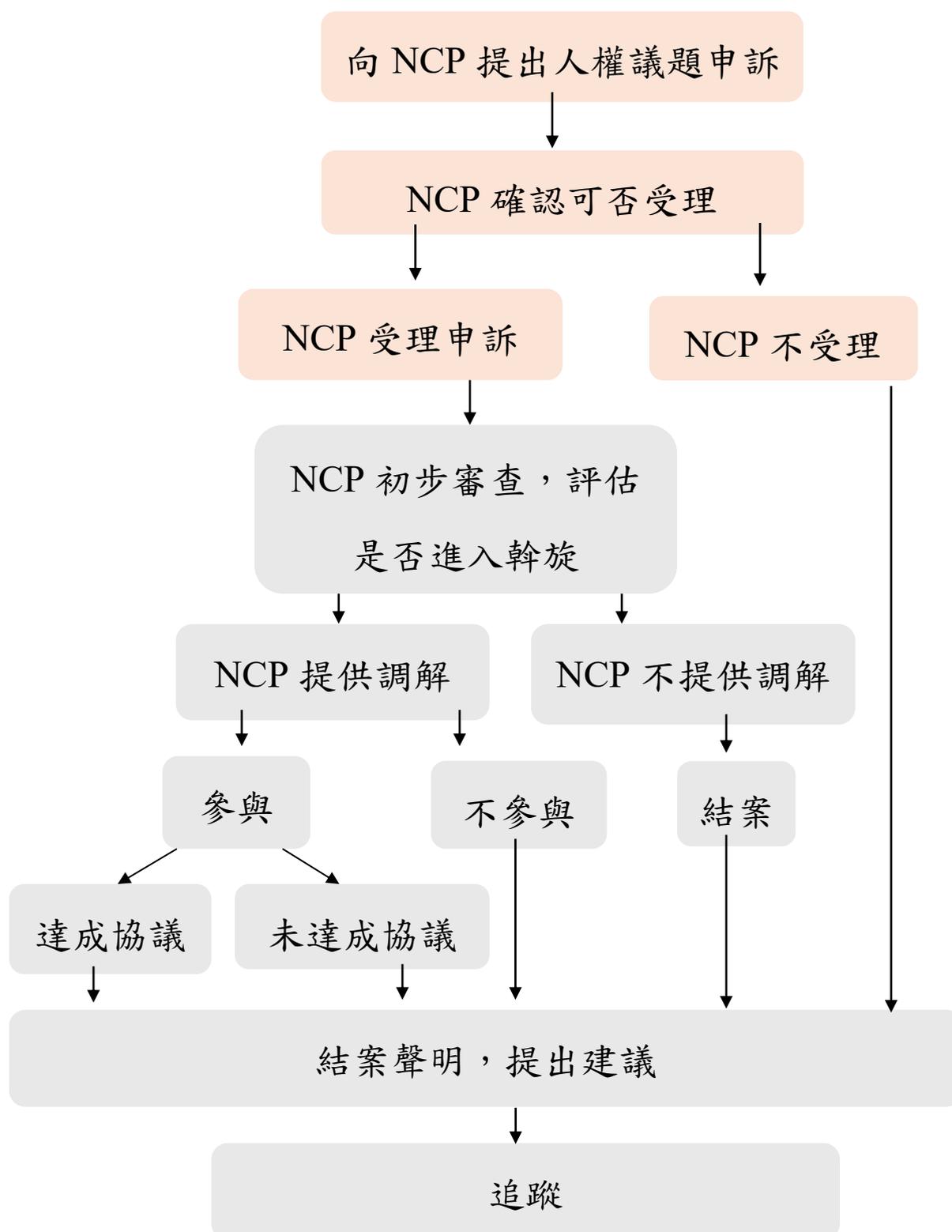
¹² OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews BELGIUM, 1。

三、 NCP 個案爭議處理功能的程序概述

依據負責任企業行為準則有關於程序之規定¹³，NCP 在發揮其個案爭議處理功能並為當事方提供協助時，NCP 將遵循下開附圖一之程序進行：

¹³ OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct, Procedures, p.58-62。

附圖一：負責任企業行為準則建議之個案爭議處理流程



1. NCP 於收到申訴後，若其認為個案爭議涉及其他 NCP 時，其將本於誠信與其他 NCP 協調合作，以選定主導及協助的 NCP。
2. 就申訴人提出的爭議諮詢與爭議相關之當事方，並初步審查此些議題是否值得進一步審查，並將初步審查之結果回覆予相關當事方。
3. 若 NCP 根據初步審查，認為申訴人所提出的問題值得進一步審查時，NCP 將提供斡旋程序，協助相關當事方解決爭議。為此，NCP 將諮詢當事方，並在適當情況下徵詢相關主管機關及/或產業界、勞工組織、其他非政府組織及相關專家之意見；或諮詢任何其他國家的 NCP，抑或是在負責任企業行為準則有解釋上之疑義時，向 OECD 秘書處尋求類似案件之資訊，並在當事方同意時，促進其採用協商及非對抗性方式（如調解或和解）解決爭議。
4. 在上述程序結束並與相關當事方協商後，NCP 將公開個案爭議處理程序之結果，故其將在考慮保護當事方之敏感商業資訊及其他利害關係人資訊的必要，公開發佈其所撰擬之結案聲明。
5. 在個案爭議處理程序結束後，NCP 將於適當情況下追蹤其建議的實行結果，或追蹤當事人協議的執行結果（如有），NCP 應在結案聲明中提及追蹤之具體措施及期間，並應就追蹤之結果出具後續聲明。

NCP 於個案爭議處理程序中應確保程序之透明，使個案的當事方知悉其他當事方向 NCP 提出的所有相關事實及論點。然而，若有當事方提出合理要求（例如主張某些資訊為敏感資

訊)，NCP 對其他當事人保密部分資訊；除當事方間之揭露，在程序進行期間或結束後，未經提供方同意，NCP 原則上不得向公眾或第三方揭露其他當事方或 NCP（包括外部調解人或和解人，如適用）於程序中揭露的事實及論點。

為鼓勵利用 NCP 之個案處理程序，負責任企業行為準則規定，NCP 應在整個過程中採取其能力範圍內之一切適當措施，以避免個案中之特定當事人受到報復風險。如發現實際或潛在的報復情形，NCP 應在可能範圍內協助相關當事人避免或減輕任何損害，並在可能情況下，與受威脅人員協商後聯絡相關主管機關。

綜上，NCP 之個案處理流程中最主要之程序為：初步審查、提供斡旋、發布結案聲明，以及後續追蹤，負責任企業行為準則中，對此些步驟有更具體之規定：

1. 初步審查

根據負責任企業行為準則，NCP 於初步審查時應考慮以下因素：

- (1) 提出申訴之當事人身分及其對該事項的利益；
- (2) 所申訴之問題是否具實質性，即是否與負責任企業行為準則之實施相關；
- (3) 其所為申訴是否有根據，即是否有充分且可信的資訊支持；
- (4) 被指控有違反負責任企業行為準則之企業是否受負責任企業行為準則規範；

- (5) 該企業的活動與特定申訴所提出的問題間是否存在關聯；
- (6) 適用法律及/或平行程序¹⁴限制NCP協助解決問題及/或實施負責任企業行為準則之程度；
- (7) 進一步審查申訴之問題是否有助於實現負責任企業行為準則的宗旨及有效性。

在完成初步審查後，NCP 應將初步審查結果回覆相關當事方。如 NCP 認為爭議不值得進一步審查，其將告知當事方做出此決定的理由；如認定爭議值得進一步審查，不表示 NCP 已經具體審查申訴人所提出的爭議，亦不代表 NCP 已就企業是否遵守負責任企業行為準則作出任何判斷。

2. 斡旋協助

如所提出的爭議值得進一步審查，NCP 將提供「斡旋協助」，以協助當事方解決爭議，在此階段，NCP 得根據其案件處理程序，徵詢相關主管機關，以及產業界、勞工組織、其他非政府組織及專家的意見。此外，NCP 亦與其他國家 NCP 諮詢、協商，或向秘書處或負責任企業行為工作小組（Working Party on Responsible Business Conduct）尋求有關如何解釋負責任企業行為準則之資訊或指引。

¹⁴ 「平行程序」指的是其他國內或國際性質之司法或非司法程序，在此些程序中有涉及與申訴爭議相同或密切相關之問題，且可能影響正在進行的個案爭議解決程序。即便有已進行、正在進行之平行程序，或當事人可能選擇透過平行程序解決爭議，均不妨礙 NCP 向當事人提供斡旋協助。NCP 應評估提供斡旋協助是否能對解決當事人所提出的爭議及/或未來實施負責任企業行為準則作出積極貢獻，且不會對於其他程序中的任何一方造成嚴重不利影響或導致其有藐視法庭的情況。在進行此評估時，NCP 可參考其他 NCP 的做法，NCP 得考慮在平行程序進行期間暫停審查部分特定個案，並在適當情況下，與進行或可能進行平行程序的機構協商。

透過斡旋協助，NCP 將為當事人提供對話平台，NCP 的角色包括為當事人創造對話及達成協議的條件，協議內容可能包括被申訴之企業承諾未來進一步實施負責任企業行為準則，以及在適當情況下，根據負責任企業行為準則處理可能已發生的不利影響。在此過程中，NCP 應說明與所提出爭議相關的負責任企業行為準則條文，以協助當事方達成符合負責任企業行為準則的協議。

作為斡旋協助的一部分，NCP 得提供或協助當事人採用協商及非對抗性程序，如調解或和解，以協助當事方解決爭議。與通常之調解及和解類似，以相關當事方同意進入相關程序並承諾將基於誠信參與相關程序為開啟程序之前提。值得一提的是，如選擇調解，NCP 可選擇自行進行調解，或在與當事方協商後聘請外部調解人進行或協助調解。

3. 結案聲明

不論相關爭議是否通過初步審查，或是是否於斡旋程序中成功達成協議，NCP 皆應在程序結束時，出具結案聲明。NCP 應給予當事人對聲明草稿發表意見的機會。然而，NCP 有權自行決定結案聲明之內容，其得自行決定是否根據當事人意見修改聲明草稿。

當 NCP 認為申訴人所提出的問題不值得進一步審查時，其結案聲明至少應描述申訴人所提出的問題、當事方各自的立場（如適用）、NCP 在審查申訴及當事人參與程序時所採取的

步驟，以及 NCP 作出決定的理由；於當事方就爭議達成協議時，聲明至少應描述申訴人所提出的問題、當事方各自的立場（如適用）、NCP 協助當事人的步驟及達成協議的時間，而協議內容僅在當事人同意下納入，NCP 亦可在適用的情形下於聲明中提出有關如何實施負責任企業行為準則的建議（如適用）；如當事方未能達成協議或有一方不願參與程序時，聲明應載明相關當事人、涉及的問題、向 NCP 提出問題的日期、NCP 的任何建議，以及 NCP 認為適當的有關程序未能達成協議原因的說明。

在適當及與解決爭議相關的情況下，NCP 亦可在適用法律及 NCP 案件處理程序允許下，自行決定是否在結案聲明中表達其對企業是否遵守負責任企業行為準則的看法。此外，NCP 應及時將特定個案的結果通報 OECD 委員會及負責任企業行為工作小組，且在適當情況下，NCP 可將當事人是否善意參與的情況通知相關政府機構，並應以透明方式與當事人溝通相關擬採或已採取的措施。

4. 後續跟進

NCP 在適當之情形，將對其所促成的協議或所提出的建議進行後續追蹤（在當事人拒絕後續追蹤或雙方同意爭議已完全解決的情況下，後續追蹤可能並不適用）。NCP 應在結案聲明中說明相關時限及措施，例如：向當事人要求更新建議或協議內容實施進度，或由 NCP 與當事人（單獨或共同）舉行一次或多次會議，以評估協議中所承諾事項或 NCP 建議的執行情況。NCP 並應在進行後續跟進後，公開發佈後續追蹤的聲

明。

就上述個案爭議處理程序，負責任企業行為準則中亦有載明參考的時程，作為一般原則，NCP 應努力在收到特定個案後 12 個月內（如需與其他 NCP 協調以確定主導 NCP 則為 14 個月內）完成整個程序。準則中亦認可在某些情況下，可能需要延長時限，此些情況包括但不限於：問題發生於非 OECD 協議之參與國、個案涉及多家企業、有多位申訴提交人及涉及多個 NCP，或需要翻譯等。如在處理特定個案時預期或實際出現延誤，NCP 應及時通知當事人，以確保程序的可預見性，NCP 可根據其案件處理程序，決定是否就案件進度公開發佈最新資訊。

至於具體之建議時程，準則亦有所評估：就主導 NCP 之決定應盡量於兩個月內完成；初步審查之程序則應盡快於確定主導及協助 NCP 後三個月內完成；至於斡旋協助的時程 NCP 應在與當事人協商後，為雙方討論解決問題訂立合理時限，如未能在該時限內達成協議，NCP 應與當事人協商是否繼續協助，然而，如 NCP 認為繼續程序不太可能有成效，則應結束程序並著手準備聲明；NCP 並應在程序結束後三個月內努力發布聲明。

四、 NCP 人力與資源配置

OECD 於 2023 年發布《在全球經濟中促進與賦能負責任商業行為宣言》(Declaration on Promoting and Enabling Responsible Business Conduct in the Global Economy)，其中重申應確保 NCP 具備完善職能與充足資源的承諾。

就此，OECD 於 2024 年年報之統計數據¹⁵之說明，於 2024 年間，各 NCP 所投入的人力資源情形如下附表三：

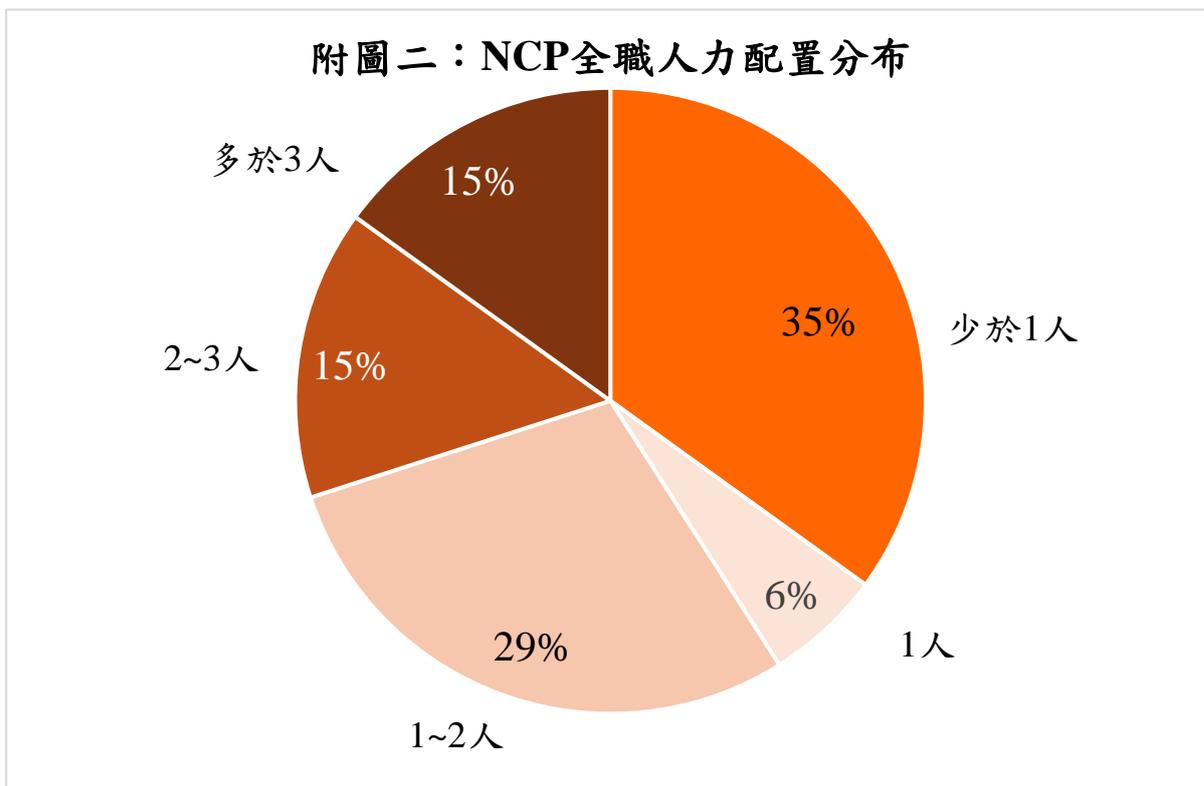
附表三：各 NCP 之全職與兼職人員配置情形

	同時有全職及兼職人員	僅有全職人員	僅有兼職人員	無專責人員
NCP 數量	15	8	28	1

根據上開統計數據，多數 NCP 仍主要仰賴兼職人員，其中有些人無法將超過其 5% 的工作時間投入 NCP 職能；亦有許多 NCP 僅在臨時需要時才有支援人員投入。因此，僅從總員額的變化難以推論 NCP 真正可運用之資源水準。在不計算人員流動的情況下，上開統計數據顯示，各 NCP 於 2024 年所投入的全職人員人力備置情形如下附圖二：

¹⁵ <https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/networks/national-contact-points/NCP-AR-data-annex-2024.pdf>

附圖二：NCP全職人力配置分布



由上開統計數據可知，有超過 50% 之比例，全職人員配置為 1 人以上。

此外，依該統計數據，2024 年僅 42% 的 NCP 有專屬預算，其餘多仰賴臨時挹注以應付推廣或案件支出，導致有 40% NCP 認為資源不足以有效履職（包含無法及時處理案件或參與國際會議）。

參、 不同決策模式下的各國 NCP 機制

一、 採用單一部門決策模式之國家

(一) 美國

1. 組織依據

美國基於 OECD 會員國之義務，於政府機關內設立 NCP，並未透過國會立法設立之。

2. 組織架構與職能

美國 NCP 設於美國國務院經濟暨商業事務局（Economic and Business Affairs Bureau of the US Department of State）的經濟政策分析與公眾外交處（Office of Economic Policy Analysis and Public Diplomacy）。起初，美國 NCP 決策係由美國國務院經濟暨商業事務局內處理投資促進事務之資深官員負責，惟為使 NPC 得完全與美國政府的投資促進責任有所區分，後來改由外交官員擔任，並直接向美國國務院經濟暨商業事務局首席副助理國務卿（按：此職位為政府部門高階領導人）報告。美國 NCP 並無獨立之預算，而是在國務院預算框架內運作。

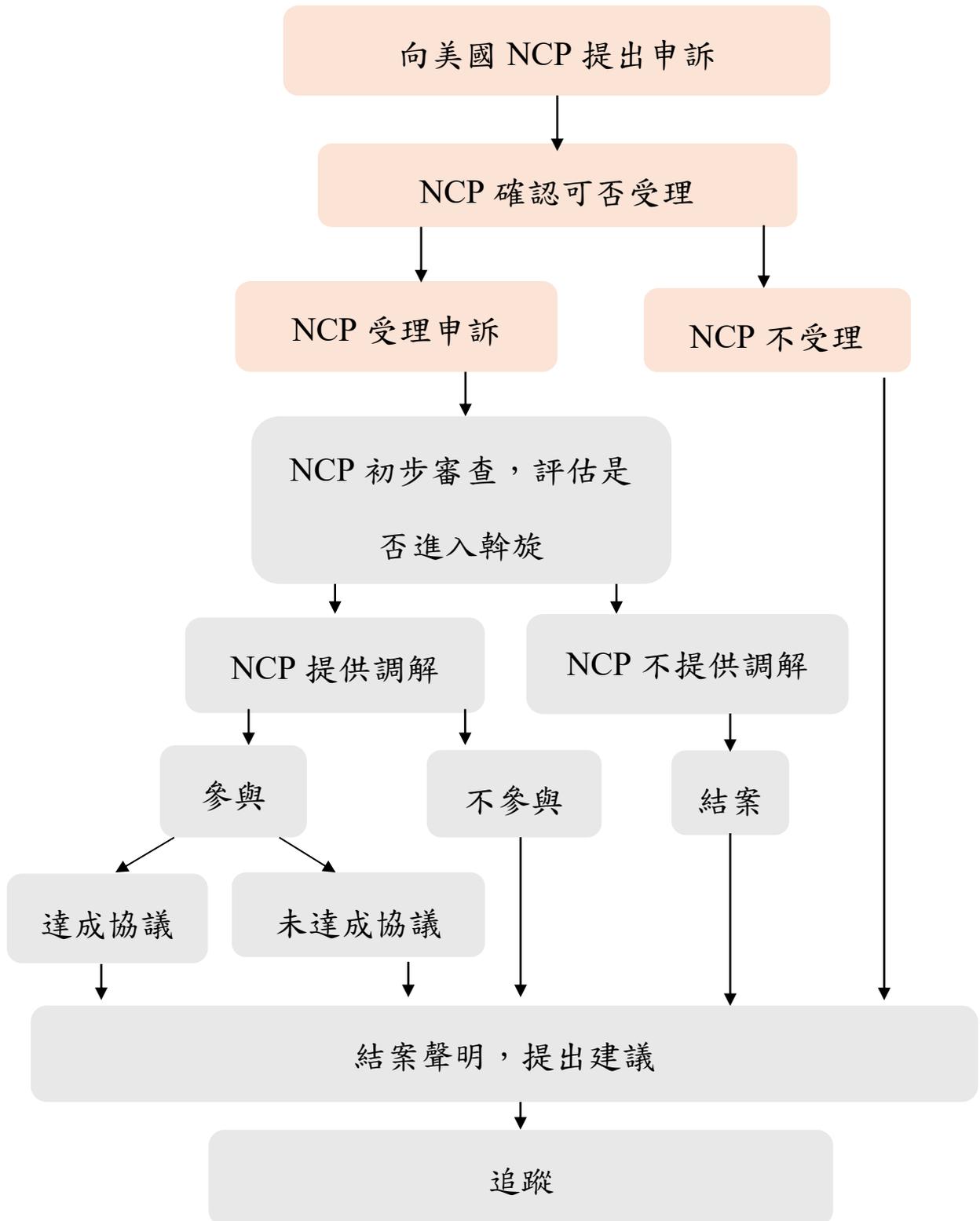
3. 運作流程(包含申訴處理、調解機制及利衝迴避，以下同)

依據 2019 年美國 NCP 的 Peer Review¹⁶，美國 NCP 處理具體案件之流程如下附圖三¹⁷。

¹⁶ National Contact Point Peer Reviews: United States 2019

¹⁷ peer review

附圖三：美國 NCP 具體案件處理流程



參考美國 NCP 的 Peer Review¹⁸，美國 NCP 之目標是在申訴提交後一年內完成具體案件爭議處理程序，包括初步審查所需之 3 個月，斡旋程序所需之 3 至 6 個月，以及起草結案聲明所需之 3 個月，詳細的具體案件爭議處理程序流程如下：

(1) 提交案例

進入具體案件處理流程之第一步為提起申訴，根據美國 NCP 官網之說明¹⁹，申訴者須對案件有明確之利害關係，以提供案件相關資訊，並對其擬達成之成果有所認識；且申訴者應於其申訴中，應具體說明企業所違反的負責任企業行為準則規定為何。

參照美國 NCP 的 Peer Review²⁰，當收到申訴後，美國 NCP 首先須確認申訴者所提交的申訴，並適當提供有關於負責任企業行為準則、美國 NCP 角色、程序，以及其他 NCP 角色的進一步資訊。美國 NCP 亦可能對向申訴方提供技術性支持，包括在其申訴有不完整或不清楚，要求補正相關資料及程序。美國 NCP 亦可能指定聯絡人予申訴方，以利後續的回覆及跟進，並書面通知申訴所涉企業，請其提供相應資訊。

¹⁸ National Contact Point Peer Reviews: United States 2019

¹⁹ A Guide to the U.S. National Contact Point for the OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct - U.S. NCP Detailed Specific Instance Process (<https://2021-2025.state.gov/u-s-national-contact-point-for-the-oecd-guidelines-for-multinational-enterprises/specific-instance-process/>)

²⁰ National Contact Point Peer Reviews: United States 2019

為促使企業參與具體案件的程序，美國 NCP 會確認企業的正確聯絡人，以利後續的回覆及跟進；此外，美國 NCP 亦會與所有當事方對話，說明個案爭議處理程序之本質。當美國 NCP 收到事業的回覆後，會將申訴送交至部門間工作小組（Interagency Working Group，下稱 IWG，具體組成方式詳後說明），以討論該申訴內容，並評估該申訴所涉及議題是否與受申訴企業相關，並討論或提議下一步之進行方案。

(2) 初步審查

美國 NCP 將會對申訴案進行初步審查，初步審查之目的並非最終判斷企業是否違反負責任企業行為準則，而僅係評估申訴人所提之內容是否真實，且符合負責任企業行為準則中《NCP 具體案件程序準則》（NCP Specific Instance Procedural Guidance）所涉及議題，以決定是否受理，前述受理申訴之評估標準包括²¹：

- A. 當事人之身分及對該議題之利益；
- B. 問題的重要性；
- C. 企業活動及所涉議題的關聯可能性；
- D. 相關法律及程序，包括法院裁定之相關性；
- E. 其他國內外程序中類似問題之處理；
- F. 所涉議題對準則目的及有效性之貢獻。

²¹ A Guide to the U.S. National Contact Point for the OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct - Specific Instance Process (<https://www.state.gov/u-s-national-contact-point-for-the-oecd-guidelines-for-multinational-enterprises/a-guide-to-the-u-s-national-contact-point-for-the-oecd-guidelines-for-multinational-enterprises/#SpecificInstanceDetail>)

依據美國 NCP 的 Peer Review²²，自 2000 年起的 45 個申訴中，共有 19 個案子並未通過初步審查階段，有 18 個則進入下一階段，剩餘的 8 個案子在初步審查階段前撤回；有部分撤回申訴，其撤回之原因係因當事方已在美國其他的平行程序中解決達成協議；至於 19 個未進入下一階段的案子，報告中彙整原因如下：

- A. 因涉及國家行為的審查；
- B. 非屬實（Not substantiated）；
- C. 提交者拒絕與該具體案件的主導 NCP 聯絡；
- D. 違反保密政策；
- E. 不適合根據負責任企業行為準則解決；
- F. 沒有國際聯繫；
- G. 沒有投資關聯；
- H. 參與者缺乏參與；
- I. 所提出的問題已通過其他方式處理。

(3) 斡旋程序

根據美國 NCP 官網說明²³，基於初步審查，如 NCP 認為具體案件重大且符合前述初步審查之評估標準，則 NCP 將會

²² National Contact Point Peer Reviews: United States 2019

²³ A Guide to the U.S. National Contact Point for the OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct - Specific Instance Process (<https://www.state.gov/u-s-national-contact-point-for-the-oecd-guidelines-for-multinational-enterprises/a-guide-to-the-u-s-national-contact-point-for-the-oecd-guidelines-for-multinational-enterprises/#SpecificInstanceDetail>)

連絡各方當事人，並提供調解或以其他方式促成解決方案，以協助解決所涉爭端。

依據美國 NCP 的 Peer Review²⁴，美國 NCP 在實務操作中，特別鼓勵企業被提供調解機會時，參與具體案件斡旋程序。然而，如何讓企業同意參與調解仍為挑戰。自 2012 年以來，在被提供調解的具體案件中，有 67% 的案件最終未能進行調解，原因是企業拒絕參與調解。因此，為了提升企業的參與度，美國 NCP 採取多項措施，包括主動與各方舉行宣導與介紹會議，說明具體案件斡旋程序，以消除當事方之疑慮，並鼓勵企業參與。此外，美國 NCP 也在初步審查及調解前階段（pre-mediation phase）程序加強溝通及參與。此些作為取得顯著成效，例如：在某一案例中，美國 NCP 透過主動宣導，向企業詳細解釋具體案件程序，最終促使該企業主動要求重新開啟先前已拒絕的調解程序²⁵。

²⁴ National Contact Point Peer Reviews: United States 2019

²⁵ Starwood Hotels & Resorts Worldwide and International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Association (IUF) In 2015 IUF submitted a specific instance to the NCP alleging conduct inconsistent with the Guidelines' chapters on General Policies, Human Rights and Employment and Industrial Relations by Starwood affiliates in the Maldives and Ethiopia. The NCP offered mediation which was accepted by both parties. Both parties to the specific instances noted that the NCP handled the specific instance professionally and that they were satisfied with the outcomes and final statement. A party to the case noted that it was a useful process and that they would recommend it to others, particularly as an alternative to legal avenues. Both parties noted that the mediation could be improved through using mediators with a stronger understanding of the Guidelines, particularly international human rights and labour standards. The final statement for the case noted that "the parties have reached full resolution of the concerns raised by IUF pertaining to the discharge of workers and the collective bargaining process at the Sheraton Addis Ababa hotel." In regards to Sheraton Maldives, the parties agreed to reconvene to continue to explore options in good faith to resolve the matter." In its final statement, the NCP also recommended that Starwood review their human rights policies and supplier code of conduct to make reference to the

然而，部分公民社會和工會利益相關方認為，或許是因美國 NCP 的保密政策 (confidentiality policy)，以及欠缺企業不參與調解時的相應後果，導致企業並無參與調解的誘因。

如當事方選擇進入調解程序，NCP 得採取任何當事方與其均認為有助於達成共識性解決方案的方法。觀察美國 NCP 主導之調解程序，美國 NCP 自 2011 年以來一直聘用專業調解員參與具體案件的調解程序。

就此，美國 NCP 與以下二個單位合作，提供專業調解服務：

- A. 聯邦調解與協調服務局 (Federal Mediation and Conciliation Service, 下稱 FMCS)：FMCS 是一個美國獨立政府機構，專門處理國內外勞資糾紛的解決。該機構的調解員具備豐富的勞資衝突調解經驗，能夠協助企業與其他利益相關方在具體案件中進行有效溝通與協商。
- B. 共識建構研究所 (Consensus Building Institute, 下稱 CBI)：是一家非營利組織，成立於 1993 年，由談判與爭端解決領域的實務專家和理論學者共同創立。CBI 專注於協助多方利益相關者在複雜議題上進行協商、建立共識，並設計靈活的調解與協商流程，以促進自願且具建設性的解決方案。

調解員的選擇將根據個案之具體情況，並依據其在申訴中

guidance on responsible business conduct available in the OECD Guidelines and indicated it would follow up with the parties within a year.

所涉及爭議的專業知識而定。美國 NCP 會為每一方提供一場資訊說明會，期間各方可以就所選調解員進行諮詢，提出對調解程序的任何疑問或關切，並有機會認識調解員。原則上由各方共同參與調解，調解委員也得分別與各方對話，以促進雙方間之對話並依負責任企業行為準則尋找充分之解決方法，調解程序中，各方當事人簽署調解協議，各方當事人並依調解協議，應於調解過程中保密所有案件相關資訊。

至於美國 NCP 在調解程序中之角色，則係定期提醒各方應遵守誠信原則及保密，並對各方提供 1 小時之資訊會議，以處理各方對於調解過程之問題及疑慮，並介紹調解委員。且為促進調解取得良好成果，美國 NCP 應確保在調解討論中以負責任企業行為準則作為標準參考，並確保調解員對負責任企業行為準則具備充分認識。就此，美國 NCP 應持續加強調解員對負責任企業行為準則建議內容的能力建設，並在調解準備階段積極發揮作用，明確說明負責任企業行為準則對於所涉議題的具體期望。

(4) 發布結案聲明

在個案爭議處理程序完成時，美國 NCP 將撰擬並於其官網公布結案聲明，詳述程序和結果，並會將結案聲明提供給 IWG 及利害關係人諮詢委員會之成員。個案爭議處理得在以下幾個不同時點被視為完成：

- A. 美國 NCP 未提供調解程序；
- B. 一方拒絕調解；

- C. 調解被接受，但各方無法達成協議；或
- D. 各方在調解中成功達成協議。

參考美國 NCP 的 Peer Review²⁶，美國 NCP 將與諮詢機構及各當事方協調何時結束調解階段，以及需在結案聲明中包含的資訊。結案聲明內容將包括：

- A. 各方的詳細資訊，須符合保護敏感資訊保密的需要；
- B. 案例程序之摘要；
- C. 案例之實質內容；
- D. 其他 NCP 的角色（如適用）及諮詢機構之角色；
- E. 其他所適用之內容²⁷。
- F. 如美國 NCP 認為適用且適當，如何實施負責任企業行為準則的建議

美國 NCP 已制定簡化的結案聲明範本，以標準化具體個案斡旋程序的結果。結案聲明的草稿將會發送給各當事方，請他們提出任何意見並核對事實，然在公布最終版本的聲明之前，美國 NCP 有權酌情做出必要的修改。

又根據美國 NCP 之保密政策，調解過程中討論的任何內容，未經當事方同意，都不會被納入結案聲明。同樣地，結案聲明也會保護任一方認為敏感的資訊。然而，為促進透明度與問責性，在可能的情況下，並且在雙方同意的前提下，透過上

²⁶ National Contact Point Peer Reviews: United States 2019

²⁷ information detailing the decision to offer or not to offer mediation based on the initial assessment and admissibility criteria outlined above; o information regarding the outcome of the mediation or a statement agreed by the parties which summarises the outcome; o the reason why the mediation talks ended without an agreement;

述調解達成的協議條款將會對外公開。

(5) 後續追蹤

參考美國 NCP 的 Peer Review²⁸，在程序結束後，美國 NCP 會考慮當事方提出的請求執行協議執行情況的後續追蹤或監督。美國 NCP 表示，這類監督僅在特殊情況下，視資源情況而定，並由其自行決定是否進行。如果在調解成功後一年進行後續追蹤，美國 NCP 會要求各方於 6 個月²⁹後提交機密之追蹤報告，更新協議及影響之狀態。迄今為止，美國 NCP 已經對兩起達成協議的個案進行後續追蹤。美國 NCP 會通過正式電子郵件函請所有當事方提供機密的更新，特別係就下列事項：

- A. 實施協議的情形
- B. 結案聲明後將建議實踐的統整
- C. 當事方任何繼續的對話
- D. 任何其他相關資訊

(6) 利益衝突

經檢索美國 NCP 官方網站，未見有具體案件中避免利益衝突之相關明文規定。

²⁸ National Contact Point Peer Reviews: United States 2019

²⁹ A Guide to the U.S. National Contact Point for the OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct - Specific Instance Process (<https://www.state.gov/u-s-national-contact-point-for-the-oecd-guidelines-for-multinational-enterprises/a-guide-to-the-u-s-national-contact-point-for-the-oecd-guidelines-for-multinational-enterprises/#SpecificInstanceDetail>)

4. 利害關係人參與及揭露透明度

(1) 利害關係人參與

為協助 NCP 掌握美國政府在相關議題之立場，並對美國 NCP 提供額外支持，設有諮詢機構，即部門間工作小組(IWG)，IWG 係由跨單位之代表組成，包括農業部、商務部、勞工部、國務院、財政部、進出口銀行、環境保護署、總務署、千禧年挑戰公司、美國貿易代表辦公室、美國國際發展金融公司，根據美國 NCP 2023 年之 Annual Reporting Questionnaire，諮詢機構於 2023 年共有 2 次之會議。

美國 NCP 會將具體案件的申訴提供予 IWG 成員，並在以下方面與他們協商：判斷該具體案件之申訴是否符合負責任企業行為準則下的初步評估標準、收集有關該申訴的進一步資訊，以及制定該具體案件的結案聲明，並由美國 NCP 擁有是否提供當事方調解服務之決策權，惟實務上此項決定始終與 IWG 的立場一致。於調解階段，IWG 成員並不會出席調解，但美國 NCP 會向其更新調解的結果，並與 IWG 及其他 NCP 協作³⁰。

美國 NCP 同時也獲得利害關係人諮詢委員會(Stakeholder Advisory Board，下稱 SAB)的支持。SAB 係於 2012 年根據國際經濟政策諮詢委員會(Advisory Committee on International Economic Policy，下稱 ACIEP)的建議作為 ACIEP 的子委員

³⁰ National Contact Point Peer Reviews: United States 2019

會所成立，其主要目標是就以下事項提供建議：³¹

- A. 促進並協助執行《經濟合作暨發展組織多國企業指導原則》。
- B. 鼓勵使用 NCP 個案處理程序作為解決爭端及促進負責任企業行為（RBC）的手段。

就此二事項，SAB 會就以下四個主題向 ACIEP 提出建議³²：

- A. 履行有關美國 NCP 的承諾：就美國 NCP 如何履行在 OECD 所作承諾提供回饋，並就美國 NCP 的表現提出具體建議。
- B. 推廣指導原則：找出 NCP 與利害關係人進行外展及互動的機會；協助在利害關係人網絡中建立 NCP 倡議者；就公共傳播策略及材料（網站、社群媒體及傳統媒體）提供建議。
- C. 參與指導原則的執行：找出目前及潛在的共同利害關係人議題，以及與利害關係人互動以推動 OECD 主動議程的方法。
- D. 處理具體案件斡旋程序：就美國 NCP 程序及任何擬議的程序變更，提供回饋與建議。

(2) 保密性與透明度

美國 NCP 指導方針對於誠信有如下說明³³：「具體案件程

³¹ National Contact Point Peer Reviews: United States 2019 及 Stakeholder Advisory Board (<https://2017-2021.state.gov/advisory-committee-on-international-economic-policy/aciep-subcommittees/stakeholder-advisory-board/>)

³² National Contact Point Peer Reviews: United States 2019

³³ Commentary on the Procedural Guidance for NCPs, paragraph 21

程序的有效性取決於所有程序當事方的誠信行為。在此背景下，誠信行為指及時回應、在適當情況下維護保密性、不扭曲程序、不威脅或對參與程序的各方採取報復行動，並真誠參與程序，旨在根據負責任企業行為準則尋求對所提出問題的解決方案。」如未能遵守保密要求，可能被視為惡意行為，並可能導致美國 NCP 終止該個案爭議的斡旋程序。故為促進互信的建立，進而使調解順利進行，所有參與程序的當事方必須遵守誠信與保密的原則。美國 NCP 致力於在盡可能透明的同時，兼顧保護敏感商業資訊的重要性，為此，美國 NCP 向所有當事方傳達其保密程序之規定，以確保各方充分知悉並理解。

首先，在美國 NCP 指導方針中³⁴明確規定，自具體案件申訴提交時起，該具體案件的各方應嚴格確保與其他當事方及美國 NCP 之間所有溝通的保密性，然而為使程序順利進行，除提供資訊的一方明確要求該資訊或部分內容不得向他方揭露，並向美國 NCP 提供充分理由說明必要性外，美國 NCP 將把所有由具體案件當事方傳達給 NCP 的資訊，包括與具體案件有關的資訊，傳達給該具體個案的其他當事方。

除當事方間，申訴中所提供的資訊也將在申訴當事方、美國 NCP 辦公室、IWG，以及在調解人、其他 NCP 和經合組織（OECD）秘書處之間保密。美國 NCP 與各方之間的所有溝通，以及任何一方就個案爭議向 NCP 傳達的所有資訊，均屬

³⁴ A Guide to the U.S. National Contact Point for the OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct (<https://www.state.gov/u-s-national-contact-point-for-the-oecd-guidelines-for-multinational-enterprises/a-guide-to-the-u-s-national-contact-point-for-the-oecd-guidelines-for-multinational-enterprises/#SpecificInstanceDetail>)

保密。此外，美國 NCP 僅會與當事方分享初步審查結果，並不對外公開。惟為促進透明度，美國 NCP 允許當事方公開提及該具體個案的存在，但不應在程序進行期間或結束後，揭露在具體案件斡旋程序中獲悉的資訊或公開傳播屬於該程序內部的文件。此外，美國 NCP 要求當事方在接受其提供的調解服務之情況下，當事方應避免對另一方進行宣傳活動或利用媒體達到此目的，同時建議當事方在具體案件程序期間暫停宣傳活動，包括但不限於廣告、部落格及專門網站上為使其觀點受到支持而進行的公關活動。

參考美國 NCP Peer Review³⁵，許多參與 Peer Review 的非政府組織和工會利害關係人認為，美國 NCP 的保密政策過於嚴格。具體來說，禁止公開具體個案提交文件，以及美國 NCP 選擇不公開初步審查的規定，皆削弱其程序的透明度，該政策並使提交方不願意向其會員或社群說明具體案件的情況，並導致因為傳達與具體個案有關、但並非在程序過程中獲知的資訊而被遭指控有惡意行為，故此些利害關係人認為，有關保密和宣傳活動的規定對某些潛在的具體案件提交者產生了阻嚇作用。因此，美國 NCP Peer Review 中總結，NCP 應確保其有關保密的規則以透明度為導向，即應在最大程度上促進透明度；同時也要公平，即任何有關保密和宣傳活動的規則都應考慮雙方的偏好和需求。

5. 重要案例與處理成效

(1) 案件數量與類型

³⁵ National Contact Point Peer Reviews: United States 2019

A. 案件數量

根據 OECD 出版之《2024 年國家聯絡點年度報告》³⁶2024 年美國是出現相關問題次數最多的國家(5 件);根據美國 NCP Peer Review³⁷及美國 NCP 官方網站，截至 Peer Review 出具之 2019 年，所處理 18 個具體案件，除此之外，經檢索美國 NCP 官方網站，未見有更為更新之具體案件件數統計。

B. 案件類型

根據美國 NCP 官方網站³⁸具體案件數據統計，截至 2017 年處理的案件所涉及的部門如下：

部門	比例 (%)
航空航太及國防 (Aerospace and Defense)	5
農業 (Agriculture)	11
消費者產品 (Consumer Products)	44
飯店及旅遊 (Hospitality and Tourism)	6
製造業 (Manufacturing)	28
電信 (Telecommunications)	6

C. 案件來源

³⁶ National Contact Points for Responsible Business Conduct in a changing landscape-2024 Annual Report on NCP Activity, 6

³⁷ National Contact Point Peer Reviews: United States 2019, 28

³⁸ U.S. Specific Instance Statistics，參考網址：<https://www.state.gov/u-s-national-contact-point-for-the-oecd-guidelines-for-multinational-enterprises/a-guide-to-the-u-s-national-contact-point-for-the-oecd-guidelines-for-multinational-enterprises/>

根據美國 NCP 官方網站³⁹具體案件數據統計，截至 2017 年處理的案件來源如下：

來源	比例 (%)
勞工 (Labor)	72
NGO	17
個人 (Individual)	11

(2) 處理成效

根據美國 NCP Peer Review⁴⁰，雖然美國 NCP 預計於 1 年內完成具體案件斡旋程序，但實際處理期間，仍依不同個案而有差距；此外，有許多案件須與供應商或其他商業夥伴進行複雜的協商，以使申訴所涉企業願意參與調解協商程序。

依據美國 NCP Peer Review⁴¹統計，自 2011 年以來，美國 NCP 所處理的 18 個具體案件中，共有 11 個案子在初步評估階段花費超過 3 個月，其中更甚至有 2 個案子所費超過 1 年，有 4 個案子在 3 個月內完成初步審查，並有 3 個案子之時程表無法獲得；然而，整體而言，多數子仍在 1 年左右結案，僅有 2 個案例，花費超過 2 年。

³⁹ 同上註

⁴⁰ National Contact Point Peer Reviews: United States 2019, 28

⁴¹ National Contact Point Peer Reviews: United States 2019, 28

(3) 重要案例

未見美國 NCP 選列重要案例，惟美國 NCP 將具體案件之結案聲明公示於其官方網站⁴²，舉例如下：

A. ClientEarth v. Cargill, Incorporated (2023-2025)⁴³

本案例中，ClientEarth 於 2023 年 5 月 3 日向美國 NCP 提交具體案件之申訴，並主張總部設於美國明尼蘇達州之 Cargill, Incorporated，包括其巴西子公司 Cargill Agricola S.A. 就其於巴西的黃豆業務及供應鏈，發生與負責任企業行為準則有違之情事。美國 NCP 因申訴人不適格而未提供調解協商服務，蓋申訴人主張係為巴西個人與社群（尤其是原住民族個人與族群）之權利進行倡議，並擬在任何調解中代表其進行協商然而，受到影響之巴西個人與社群（尤其是原住民族個人與族群）應一同作為申訴人提起申訴，故若申訴人與受影響之巴西個人與社群共同重新提交，或目前之申訴人取得其授權而得予以代表，美國 NCP 將重新考量上述結論。本聲明並根據雙方提交之資料，於文末向 Cargill, Incorporated 提出建議。

B. International Union of Food, Agricultural, Hotel,

⁴² 參：Specific Instance Final Statements，參考網址：<https://www.state.gov/u-s-national-contact-point-for-the-oecd-guidelines-for-multinational-enterprises/specific-instance-final-statements/>

⁴³ Specific Instance Between ClientEarth (submitter) and Cargill, Incorporated Regarding Operations in Brazil，參考網址：<https://www.state.gov/specific-instance-between-clientearth-submitter-and-cargill-incorporated-regarding-operations-in-brazil/>

Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Associations v. Fidelity Management & Research Company LLC (2023-2024) ⁴⁴

國際食品、農業、旅館、餐廳、餐飲、菸草及相關產業工會聯合會（International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Associations，下稱 IUF）於 2023 年 4 月 5 日向美國 NCP 提交具體案件之申訴，並主張位於麻薩諸塞州之金融服務公司 Fidelity Management & Research Company LLC 就其管理之持有 NagaCorp Ltd.（按：NagaCorp Ltd. 為一投資控股公司，據稱於開曼群島設立，於香港聯合交易所上市，並以柬埔寨為總部。Naga Corp 集團管理並營運位於柬埔寨金邊之大型飯店、賭場與娛樂綜合體。）債券之基金，存在負責任企業行為準則不一致之行為。美國 NCP 接受該具體案件並進行進一步審議，並就申訴人所提議題提供調解協商服務。然而，經與各方進行多輪初步討論後，Fidelity Management & Research Company LLC 拒絕參與調解，致使調解無法成立。

C. International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Associations (IUF) and PepsiCo, Inc. (India) (2013-

⁴⁴ Specific Instance between International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Associations (submitters), and Fidelity Management & Research Company LLC Regarding Events in Cambodia，參考網址：<https://www.state.gov/specific-instance-between-international-union-of-food-agricultural-hotel-restaurant-catering-tobacco-and-allied-workers-associations-and-fidelity-management-research-company-llc-re/>

2014)⁴⁵

IUF 於 2013 年 11 月 8 日向美國 NCP 提交具體案件之申訴，主張在 2013 年 1 月 5 日至 4 月 30 日間，於於百事公司獨家承包的西孟加拉邦倉庫中受雇的 170 位員工中有 162 名員工，因為行使加入工會的權利，而遭到百事公司解雇或強迫辭職。IUF 表示，百事公司透過其在印度的子公司，經由 Radhakrishna Food Land Pvt. Ltd.（下稱 RKFL）與此些勞工簽訂合約，而百事公司在此種分包關係下，助長對勞工權利的侵害。美國 NCP 表示，依據 IUF 的說法，百事公司未能履行人權盡職調查，因此默許此些違法的行為持續發生。

百事公司則強調，IUF 之申訴非百事公司或是其子公司，而是其承包商的行為，百事公司並無能力，也無義務，重新聘雇被 RKFL 解雇的員工。此外，該些員工被解雇係因其違法罷工的行為所導致，百事公司甚至與 RKFL 協商確保其中 28 位員工被重新雇用

美國 NCP 認為 IUF 的主張有值得一定程度的考量，因此美國 NCP 決定接受 IUF 的申訴，並提供調解服務，希望藉此促進 RKFL 與其員工間的對話，此決定受到百事公司及 IUF 的支持。然而於 2014 年 3 月 14 日百事公司回覆其已直接與 IUF 進行討論，然而未能就上述議題達成協議，故拒絕美國 NCP 的調解，並因此結束美國 NCP 在本案中的角色。

D. USNCP Final Statement on the Specific Instance between the United Steel Workers International Union

⁴⁵ International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Associations (IUF) and PepsiCo, Inc. (India)，參考網址：
<https://2009-2017.state.gov/e/eb/ocfd/usncp/links/rls/226283.htm>

and Birlesik Metal-Iscileri Sendikasi and Crown Holdings, Inc. for conduct in Canada and Turkey (2014-2015)⁴⁶

2014年11月6日，有兩個工會，USW and Birlesik Metal-IS，向美國NCP提交申訴，主張Crown Holdings, Inc.之子公司在加拿大及土耳其的行為與OECD負責企業行為準則規定不符。申訴人主張，Crown Holdings, Inc.之子公司在加拿大自2013年起持續至提交日期，在土耳其則自2012年起持續至提交日期存在恐嚇行為與管理階層干預員工工會權利的情形，即試圖恐嚇工人不要加入工會。依據工會的說法，一名工人在2012年2月因參與工會組織活動遭解雇，另有四人在2012年6月因組織活動遭解雇。工會表示，在整個組織過程中，共有26名員工遭到解雇。申訴人並在加拿大及土耳其境內，分別有另向勞資關係委員會及土耳其法院提出申訴或指控。

而Crown Holdings, Inc.否認具體案件中所有指控外，並表示相關問題目前都正在各相關國家的司法及／或行政法律體系中處理，且審理具體案件中所提指控，既不會提升OECD負責企業行為準則的效力，也無助其目的之實現。

美國NCP認為雙方可受益於調解，有助於雙方交換觀點，以及檢視核心議題，雙方並有可能達成解決方案，因此在初步審查後決定提供調解服務。然而，Crown Holdings, Inc.拒絕接受調解服務，故本案終結，美國NCP出具結案聲明，並於聲明中摘要案例背景、申訴內容、被申訴人回應、初步審查審理

⁴⁶ USNCP Final Statement on the Specific Instance between the United Steel Workers International Union and Birlesik Metal-Iscileri Sendikasi and Crown Holdings, Inc. for conduct in Canada and Turkey, 參考網址：<https://2009-2017.state.gov/e/eb/oeed/usncp/specificinstance/finalstatements/250856.htm>

內容、調解情形，以及美國 NCP 的建議。

(二) 義大利

1. 組織依據

義大利於 2002 年以《2002 年 12 月 12 日第 273 號法律》第 39 條 (Legge 12 dicembre 2002, n. 273, art. 39)，明確規範義大利應設立 OECD 國家聯絡點，並賦予其推動與管理相關職責。

2. 組織架構與職能

義大利 NCP 於 2004 年由經濟發展部(現為企業與義大利製造部，設立義大利國家聯絡點(下稱義大利 NCP)⁴⁷，採政府主導之單一型模式 (Single Agency)。⁴⁸2011 年及 2015 年修正部長法令，擴大委員會成員組成，納入更多利益相關方(如工會、中小企業協會、NGO 等)參與。⁴⁹

⁴⁷ DECREE ESTABLISHING THE OECD NATIONAL CONTACT POINT Unofficial consolidated English version of Ministerial Decree of 30 July 2004 as modified by the Ministerial Decree of 18 March 2011 and by the Ministerial Decree of 4 June 2015 March 20111, 1-2

⁴⁸ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Italy, 47

⁴⁹ National Contact Point 2020 Report to the OECD: Italy, 3

義大利 NCP 屬於單一部門（Single Agency）決策模式，該 NCP 包含三個主要單位，說明如下附表四。⁵⁰

⁵⁰ DECREE ESTABLISHING THE OECD NATIONAL CONTACT POINT Unofficial consolidated English version of Ministerial Decree of 30 July 2004 as modified by the Ministerial Decree of 18 March 2011 and by the Ministerial Decree of 4 June 2015 March 2011, 2-3

附表四：義大利 NCP 組織架構說明

單位	成員	職能
召集人	產業政策、競爭力及中小企業總司司長 (Director General)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 負責召集 NCP 委員會會議 2. 參酌委員會意見 3. 採納 NCP 之最終決議 4. 核准年度報告並提交 OECD 投資委員會 5. 向 NCP 委員會通報 NCP 活動情形 6. 對外代表 NCP 參加會議等
NCP 秘書處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 產業政策、競爭力及中小企業總司第六處 (Division VI) 執行經理擔任協調及主席 2. 分配至第六處之經濟發展部內部人員及其他部門可調派人員 	<p>主要功能包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 負責撰寫提交 OECD 投資委員會之年度報告 2. 確保 NCP 之日常運作管理 3. 規劃準則之宣傳推廣計畫 4. 調查提交 NCP 並將送交委員會之相關議題等 <p>NCP 秘書處並得聘請外部專家協助執行職務。</p>

單位	成員	職能
NCP 委員會 (NCP Committee)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 產業政策、競爭力及中小企業總司司長 2. 產業政策、競爭力及中小企業總司第六處處長 3. 外交暨國際合作部代表 4. 環境、土地與海洋保護部代表 5. 經濟與財政部代表 6. 司法部代表 7. 勞工與社會政策部代表 8. 農業與林業政策部代表 9. 衛生部代表 10. 經濟發展部兩名代表，一名來自貿易推廣及國際化政策總司，一名來自國際貿易政策總司 11. 義大利工業總會 (Confindustria) 12. 全國兩大中小企業協會各一名代表 13. 全國三大工會各一名代表 14. 義大利銀行協會 (ABI) 15. 義大利地區會議 (Regions' Conference) 16. 義大利商會聯合會 (Unioncamere) 17. 全國消費者及用戶委員會 (CNCU) 18. 義大利國際團結與合作組織協會 (AOI) 	<p>主要功能包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制定 NCP 活動計畫 2. 提出有關義大利企業在國內外投資活動相關問題之研究與調查建議 3. 分析並討論由秘書處調查並提交之案件，並提出意見等。 <p>NCP 委員會每年至少召開兩次正式會議，其他利害關係人並可經主管機關邀請，參與委員會會議。</p>

NCP 主要任務包括：⁵¹

- A. 依據可見度、可近性、透明度及問責性等標準，提升 OECD 跨國企業負責任企業行為準則之有效性。
- B. 向經濟運作主體及法律實務人員（公司、商會、工會、非政府組織、公民社會、學術機構、研究機構、基金會）及社會大眾推廣並宣傳 OECD 跨國企業負責任企業行為準則。
- C. 必要時，與企業界、商業團體、工會、非政府組織及其他利害關係人合作，進行 OECD 跨國企業負責任企業行為準則之宣導活動。
- D. 透過與利害關係人協商，協助解決因疑似未遵守 OECD 跨國企業負責任企業行為準則所產生之問題。
- E. 處理其他國家聯絡點、商界、工會、非政府組織及任何其他利害關係人提出之諮詢。
- F. 與簽署 OECD 宣言國家之國家聯絡點合作，並參加現有國家聯絡點代表之年度會議。
- G. 編製 OECD 投資委員會年度報告。
- H. 參與國內外與其職權相關及 NCP 間合作之會議。
- I. 在全球經濟發展架構下，推動及處理企業社會責任與倫理，評估現行規範之適切性。
- J. 以任何有用且適當之方式傳播 NCP 活動資訊。

⁵¹ 《DECREE ESTABLISHING THE OECD NATIONAL CONTACT POINT Unofficial consolidated English version of Ministerial Decree of 30 July 2004 as modified by the Ministerial Decree of 18 March 2011 and by the Ministerial Decree of 4 June 2015 March 2011, 2

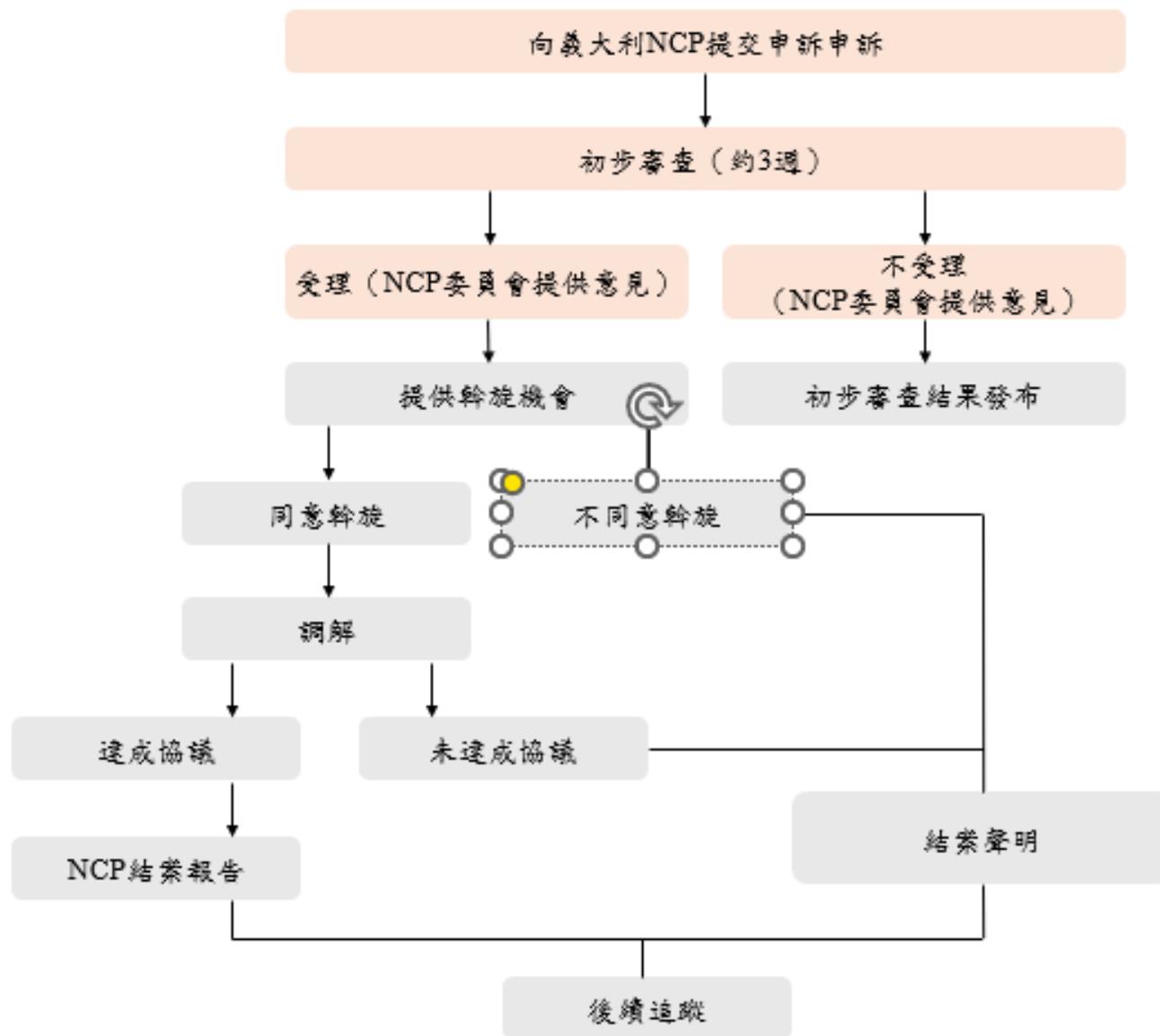
3. 運作流程

義大利 NCP 處理具體案件之流程如下附圖四及其後說明。

52

⁵² 《Handbook for the Management of the Specific Instances Submitted to the Italian National Contact Point, 20

附圖四：義大利 NCP 具體案件處理流程



(1) 申訴提出

任何利害關係人（如工會、非政府組織、個人、企業等）均可透過 NCP 網站、電子郵件或書面向義大利 NCP 提出申訴。申訴可針對義大利跨國企業，或在義大利經營的外國跨國企業，且不限於新發生事件，亦可受理過往案件。NCP 網站提供申訴表格及指引，協助申訴人準備資料，申訴內容須包括：⁵³

- A. 申訴人及被申訴企業的身分與聯絡方式（如有安全或隱私疑慮，可請求保密或由代理人提出，並說明授權關係）。
- B. 案件背景、所涉問題及其發生地點。
- C. 申訴人與案件的利害關係及將案件提交 NCP 的理由。
- D. 涉及之 OECD 跨國企業負責任企業行為準則章節。
- E. 已直接向公司或其他機構採取的解決措施詳情。
- F. 是否有其他國內外機關或 NCP 正在處理相同或相關事項（平行程序）。
- G. 申訴人的聯絡資訊，如有代表組織，亦須提供該組織及其所代表權益持有人的聯絡資訊；
- H. 其他相關當事人及可能需進一步取得資訊之第三方的聯絡資訊，並簡要說明其涉入原因；
- I. 被申訴之跨國企業的聯絡資訊；
- J. 涉及問題發生的國家或地區；

⁵³ Handbook for the Management of the Specific Instances Submitted to the Italian National Contact Point, 12-13

- K. 爭議事實的詳細描述，並指出認為適用於本案的 OECD 準則指導方針原則與建議，包含相關文件（正本或副本）及其他有助於案件具體性與可信度的資料；
- L. 指明在所提供資料中哪些屬於嚴格保密，或要求不得向對方（或其他方）透露的資訊。對於這些保密要求，NCP 保留自行評估的權利，並會通知申訴人；
- M. 指明已知是否有國內外、公私部門機關或其他 NCP，針對同一事實或相關事實，正在進行或已結束程序（平行程序）；
- N. 請求 NCP 提供斡旋（good offices），以促成爭議事項的協商解決，並簡述期望達成的結果；
- O. 申訴人的簽名。

具體案件提交後，申訴人不得再新增其他議題。NCP 於收到具體案件後一週內，會向申訴人確認收件，並通知相關企業。

(2) 初步審查

原則上，NCP 應於收到申訴後 12 個月內完成整個程序。如遇特殊情況（如涉案國家非會員國），可酌情延長。

初步審查主要為「初步快速檢視」，判斷申訴所提議題是否值得進一步審查，即是否為善意提出且與指導方針的執行相關，並依據既定標準進行初步審查時，NCP 委員會會根據下列標準判斷案件是否值得進一步審查考量：

- A. 涉案當事人身分及其對案件之關注情形；

- B. 申訴議題是否具實質性及有充分依據；
- C. 企業行為與所提議題間是否有關聯；
- D. 適用法律及程序（包括法院判決）的相關性；
- E. 類似議題在其他國內外程序中的處理情形；
- F. 繼續受理該議題是否有助於 OECD 準則的目標及其執行。

54

為進行初步審查，NCP 會審查所提交的案件、文件及說明，並有權要求或允許補充資料。NCP 會將申訴案件及相關文件轉交給被申訴企業，並給予其在指定期限內以書面回覆立場的機會。NCP 亦可允許申訴人在指定期限內提出書面回復。

若有其他國內外程序（平行程序）正在處理類似議題，或當事人可能啟動其他程序，或已有相關判決，NCP 仍可受理申訴案件。然此時，NCP 會評估提供斡旋是否有助於爭議解決，且不會對其他程序的當事人造成重大不利或構成藐視法庭。

NCP 在評估時可參考其他 NCP 的做法，並在適當時諮詢相關機構。

NCP 會先將初步審查結果通知當事人並徵詢其意見，隨後提供予當事人。NCP 的初步審查結果可能為：

- A. 受理案件，進入斡旋程序。若其評估不公開相關文件有助於當事人達成協議，則不予公開。

⁵⁴ Handbook for the Management of the Specific Instances Submitted to the Italian National Contact Point, 14-15

B. 若不受理即結案，會於 NCP 網站上發佈聲明，說明當事人身分、所涉議題以及不受理理由。

(3) 斡旋

當事人須於 NCP 指定期限內回覆是否接受斡旋。

雙方與 NCP 協議負責協商的人選，該人選可由 NCP 秘書處或 NCP 委員會成員（未參與本案初步審查者）擔任，或由 NCP 推薦具備專業的外部人士擔任。2016 年，NCP 與國際法研究所（ISGI）簽署合作備忘錄，共同推動透過協商支援及國際法議題研究來處理具體案件。⁵⁵

雙方須簽署 NCP 擬定的協商工作說明書，承諾遵守其中規定，包括行為規範及保密義務。雙方亦須對於案件負擔保密責任。

如有需要，NCP 負擔協商服務相關費用。NCP 成員及委員會成員均為無償服務。

如有需要，NCP 亦可諮詢 OECD 投資委員會、其他有關 NCP 或主管機關。與此同時，NCP 會主動協助雙方安排協商會議。

(4) 決議與後續追蹤

⁵⁵ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews ITALY, 28

A. 結案聲明 (Final Statement)

協商結束後，NCP 將根據結果發布結案聲明：若雙方達成協議，聲明將載明協議內容（經雙方同意可公開）、協議達成時間及後續追蹤安排。協議達成後三個月內，NCP 會徵詢雙方意見，並於網站公布報告，說明爭議議題、協助程序、協議日期及雙方同意公開的協議內容。若雙方未達成協議，NCP 在完成所有必要調查後，將發布結案聲明並於網站公開。結案聲明會載明當事人、所涉議題、NCP 認定議題值得進一步審查的理由及協助過程，並就指導方針的執行提出建議。

程序：NCP 在結案聲明發佈前，會將內容先提供給雙方當事人，徵詢其意見，NCP 有權決定是否採納其建議。

NCP 會將結案聲明公開於 NCP 官方網站，並通報 OECD。聲明內容會說明案件處理過程、雙方立場、協議內容（如有）、NCP 建議及後續追蹤安排等。若涉及敏感或保密資訊，NCP 會依雙方要求及自身評估衡量公開範圍。

B. 後續追蹤 (Follow Up) ⁵⁶

若雙方達成協議並請求 NCP 協助執行，NCP 可依雙方協議內容提供協助。若結案聲明中 NCP 對一方或雙方提出建議，NCP 可於聲明發布一年後，請雙方提交追蹤報告，說明執行情況，並於 NCP 網站公開。NCP 有權於網站公布結案後所採取

⁵⁶ Handbook for the Management of the Specific Instances Submitted to the Italian National Contact Point, 17

的措施及取得的成果。

(5) 利益衝突

經檢索義大利 NCP 官方網站及規章，未見有利益衝突相關的明文規定，然依據 2017 年義大利 NCP Peer Review，其指出義大利一般公共行政之通則（例如規範政府機關利益衝突與保密議題之規定）均同樣於 NCP 秘書處、總司司長及 NCP 委員會之政府成員有適用⁵⁷。

4. 利害關係人參與及揭露透明度

(1) 利害關係人參與

NCP 委員會成員涵蓋政府、企業、工會、NGO、消費者組織、銀行協會及地區代表，能參與 NCP 的政策諮詢、案件討論與推動 OECD 跨國企業負責任企業行為準則等工作。

依據義大利 NCP 2021 年資料顯示，NCP 舉辦多場推廣 OECD 跨國企業負責任企業行為準則、盡職調查等主題的研討會、座談會，邀請企業、工會、NGO、學界等參與。⁵⁸

⁵⁷ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews ITALY, 12

⁵⁸ National Contact Point for the OECD Guidelines 2021 Activity Report, 9-11

OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews ITALY, 36

義大利 NCP 與 NGO 組織（如 Unicef Italia）合作，推動企業社會責任、供應鏈盡職調查、兒童權利等議題。⁵⁹

(2) 資訊揭露與透明度

A. 案件公開：⁶⁰

義大利 NCP 所有程序、規則、結案聲明、初步審查、年度報告均公開於官方網站。申訴案件當事人可向 NCP 指明哪些資訊應被視為嚴格保密，不得向對方或公眾揭露，NCP 並保留保密要求進行獨立評估的權利。

B. 年度報告：

義大利 NCP 每年向 OECD 投資委員會提交年度報告，並公開於 OECD 及 NCP 網站，內容涵蓋案件數量、處理成效、推廣活動、政策建議等。

C. 網站資訊：

義大利 NCP 網站設有專屬頁面，提供 OECD 跨國企業負責任企業行為準則、常見問答、年度報告、案件結案聲明、推

⁵⁹ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews ITALY, 19, 20-21, 33

⁶⁰ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews ITALY, 29

廣活動紀錄等資訊。

D. 國會與政府監督：⁶¹

義大利 NCP 秘書處每年至少兩次向 NCP 委員會報告其年度行動計畫的執行情形，每三個月向企業與義大利製造部內部評估單位提供業務進展更新，每六個月向企業與義大利製造部部長辦公室提交書面報告，內容將義大利 NCP 的活動成果與年度行動計畫中的原定目標進行比較。根據義大利相關法規，義大利 NCP 每年亦須向義大利國會報告其運作情形。

5. 重要案例與處理成效

(1) 案件數量與類型

A. 案件數量

根據 OECD 及義大利 NCP 的官方報告與公開資料，義大利 NCP 自正式成立至今，受理的申訴案件數量相對於其他 G7 國家屬於較低。自 2000 年成立至 2017 年共完成 9 件申訴案之處理，其中 7 件由義大利 NCP 主導處理，2 件由英國 NCP 主導，義大利 NCP 作為協助方。⁶²2025 年至今共收到 1 件申

⁶¹ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews ITALY, 14

⁶² OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews ITALY, 37-38

訴。⁶³

B. 案件類型

涵蓋就業與勞資關係、人權、環境、資訊揭露、消費者權益、稅務等。⁶⁴

C. 案件來源

工會、NGO、個人、企業等。⁶⁵

D. 不受理案件

依據義大利 NCP 官方網站及 OECD NCP 資料庫，義大利國家聯絡點（NCP）於「初步評估」階段決定不繼續受理之具體案件如下附表五：

⁶³ National Contact Point for the OECD Guidelines 2021 Activity Report, 18-19

⁶⁴ National Contact Point for the OECD Guidelines 2021 Activity Report, 18-19

⁶⁵ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews ITALY, 37-38

附表五：義大利 NCP 之「初步評估」階段不受理之具體案件

	案件 1	案件 2	案件 3	案件 4	案件 5
申訴日期	2005 年 11 月 7 日	2007 年 2 月 15 日	2011 年 10 月 30 日	2015 年 6 月 17 日	2016 年 10 月 17 日、2016 年 10 月 15 日、2016 年 9 月 25 日
涉及準則	Employment and industrial relations	Environment, General policies	Consumer interests, General policies, Human rights	General policies, Disclosure, Human rights	Disclosure, Human rights, Consumer interests, Taxation
案由	某工會指控一義大利跨國企業之中國分公司違反相關準則。	某工會指控一家義大利跨國企業與印度跨國企業合作，於印度農田興建汽車工廠，導致數千名居民失去收入來源，違反相關準則。	某企業指控一義大利跨國企業違反 OECD 相關準則。	某人指控遭義商 ENI 集團旗下巴西 Agip 公司不當解僱。	某人指控義大利銀行對其無法償還銀行債務，拍賣其房產，認為銀行未遵守相關準則及多項法律法規。
理由	涉案公司位於中國而非義大利，中	NCP 認為該義商並未參與興建涉案工	指控方同時向義大利及美國 NCP 提出	案件發生於 2001 年，2004 年由巴西	案件於義國司法程序處理中。對銀行

	案件 1	案件 2	案件 3	案件 4	案件 5
	<p>國政府並未承諾遵守相關準則。</p>	<p>廠。</p>	<p>申訴，義大利 NCP 與美國 NCP 討論並初步評估後，認為該案有長期歷史，已多次訴諸民事及刑事程序審理，NCP 不宜進一步審查。申訴人提出本案涉及消費者權益，惟事發時其身分為企業家，無法被視為消費者。</p>	<p>法院裁決，2013 年巴西 NCP 決定不予受理。雙方無調解空間，NCP 無法對解決問題提供正面貢獻，決定不繼續受理。</p>	<p>之指控缺乏充分證據，案件不屬於相關準則適用範圍。進一步審查無助於達成 OECD 相關準則目標及執行。</p>

	案件 6	案件 7	案件 8	案件 9	案件 10
申訴日期	2017 年 9 月 13 日	2018 年 7 月 23 日	2018 年 11 月 27 日	2019 年 7 月 18 日	2025 年 2 月 26 日
涉及準則	Disclosure, General policies, Human rights	Employment and industrial relations	General policies, Disclosure, Employment and industrial relations	General policies, Disclosure, Competition	有負責任企業行為 RBC
案由	三個 NGO (FIDH、REDRESS 及 JFI) 指控 Italtel S.p.A. 與伊朗電信公司 (TCI) 簽署 MOU，致伊朗政府得以對政治異議者進行審查、監控及網路封鎖，且 Italtel 未進行基於風險的人權盡職調查。	義國工會 FIOM-CGIL 佛羅倫斯分會指控比利時跨國企業 N.V. Bekaert S.A. 及其子公司 Bekaert Figline S.p.A. 在決定關閉 Figline Valdarno 工廠時，未遵循準則規範 (減輕大規模集體裁員之不利影響)，僅提前 75 天通知，不足以減輕對員工的不利影	義大利工會 FIOM-CGIL 指控 Ball Beverage Packaging Italia S.r.l. 於 2018 年 10 月 11 日宣布關閉 San Martino sulla Marruccina 工廠時，未遵守相關準則，拒絕協商再工業化，未提供員工替代就業機會，且拒絕為被解雇員工申請補助。	NGO「女性律師基金會」(LLF) 指控義大利銀行集團 Intesa Sanpaolo S.p.A. 運用其權力查封 LLF 使用之不動產，並在法院下達公寓拍賣命令前即尋找潛在買家。	義大利時尚行業協會指控義國某運輸業公司未遵循 OECD 負責任企業行為準則。

	案件 6	案件 7	案件 8	案件 9	案件 10
理由	<p>申訴缺乏實質內容與充分證據，Italtel 營運與申訴方提出之潛在違規行為無關聯。進一步審查無助於達成 OECD 相關準則目標與執行。</p>	<p>響。</p> <p>NCP 初步評估期間，義國經濟發展部協調，雙方針對關廠工人保障措施達成協議。進一步審查無助於達成 OECD 準則目標與執行。</p>	<p>兩造於 2018 年 12 月 21 日已達成協議，NCP 受理本案無助於達成 OECD 相關準則目標及執行。建議公司未來關閉或重組工廠時，應邀請所有相關利害關係人參與，並進行必要之盡職調查。</p>	<p>義國銀行並未違反 OECD 相關準則，所採取行動屬義國法律規定之正常程序，應訴諸一般司法程序審理。</p>	<p>被指控之運輸公司可能涉及不當占有協會財產，並於義國法院審理中。被指控運輸公司非跨國企業，非本機制適用對象。本案爭議與 OECD 相關準則目標及執行無關，無違反 OECD 指導方針情形，亦無可預見之負面影響或風險。</p>

(2) 處理成效

NCP 強調推廣與企業溝通，提升參與意願。2021 年因推廣及同儕審查，案件數稍有成長。

迄至 2025 年 7 月，義大利 NCP 共有 12 件於初步審查階段決定不予受理之申訴案件，其不予受理原因如下：

項次	不予受理原因 (單一案件可能具備多個不予受理原因)	案件數
1	申訴人身分不符	2 件
2	申訴內容缺乏事實依據或證據不足	3 件
3	案件與 OECD 跨國企業負責任企業行為準則目標無關，或無助於達成 OECD 相關準則之目標及其執行	5 件
4	NCP 無助於案件解決	1 件
5	因案件已由司法程序處理	2 件
6	案件當事人已於其他程序達成協議	2 件
7	案件宜由其他程序處理	1 件

(3) 重要案例

A. Italtel 案 (2017 年)

三個 NGO 組織(FIDH、REDRESS 及 JFI)一同指控 Italtel 與伊朗電信公司 Telecommunications Company of Iran) 合作涉人權爭議，NCP 認為缺乏實質內容與證據，且企業活動與指控

無關聯，不予受理。⁶⁶

B. Ball Beverage Packaging Italia S.r.l 案(2018 年)

義大利工會 FIOM-CGIL 指控 Ball Beverage Packaging Italia S.r.l.於 2018 年 10 月 11 日宣布關閉 San Martino sulla Marruccina 工廠時，未遵守相關準則，並拒絕就該工廠再工業化進行協商，亦未提供員工替代就業機會，且公司拒絕為被解雇的員工申請補助。鑒於兩造於 2018 年 12 月已達成協議，NCP 受理本案並無助於達成 OECD 相關準則之目標及其執行，NCP 於初步審查階段予以不受理之決定，但仍建議 Bell Beverage Packaging Italia S.r.l.未來關閉或重組工廠時，應邀請所有相關利害關係人參與，並進行必要之盡職調查。⁶⁷

C. Intesa Sanpaolo S.p.A.案 (2019 年)

因雙方撤案，NCP 正式結案(NCP 2021 Activity Report.pdf, p.16)。NGO「女性律師基金會」(Lady Lawyer Foundation, LLF)

⁶⁶<https://pcnitalia.mise.gov.it/index.php/it/istanza--pcn/archiviopcn/archivio--istanzeistanze--presentatepresentate--alal--pcnpcn>

<https://www.oecd.org/en/networks/national--contactcontact--pointspoints--forfor--responsibleresponsible--businessbusiness--conduct/database/it0001.htmlconduct/database/it0001.html>

⁶⁷ <https://pcnitalia.mise.gov.it/index.php/it/istanza--pcn/archiviopcn/archivio--istanzeistanze--presentatepresentate--alal--pcnpcn>

<https://www.oecd.org/en/networks/national--contactcontact--pointspoints--forfor--responsibleresponsible--businessbusiness--conduct/database/it0001.htmlconduct/database/it0001.html>

指控義大利銀行集團 Intesa Sanpaolo S.p.A. 運用其擁有在 LLF 未付款，查封 LLF 使用之不動產的權力，在法院下達公寓拍賣命令前，即開始尋找潛在買家。NCP 認為義大利銀行並未違反 OECD 相關準則，且其所採取行動屬義大利法律所規定之正常程序，應訴諸一般司法程序進行審理。⁶⁸

⁶⁸ <https://pcnitalia.mise.gov.it/index.php/it/istanza--pcn/archiviopcn/archivio--istanzeistanze--presentepresentate--alal--pcnpcn>

<https://www.oecd.org/en/networks/national--contactcontact--pointspoints--forfor--responsibleresponsible--businessbusiness--conduct/database/it0001.htmlconduct/database/it0001.html>

(三) 波蘭

1. 組織依據

波蘭於 1998 年設立國家聯絡點（下稱波蘭 NCP），並未透過國會立法設立 NCP。

2. 組織架構與職能

波蘭 NCP 負責推動及監督 OECD 跨國企業負責任企業行為準則（OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct）之落實。2016 年起，波蘭 NCP 隸屬於波蘭發展基金暨區域政策部歐洲事務暨國際合作司（Department of European Affairs and International Cooperation），2024 年 6 月波蘭發展基金暨區域政策部針對波蘭 NCP 成立諮詢委員會（Advisory Board），成員來自公部門、業界、工會、公民團體、環保團體與學界，並於同年 10 月召開首次會議，確認 2025 行動計畫及會議時程。波蘭政府並於同年 8 月指示進行波蘭發展基金暨區域政策部歐洲事務暨國際合作司（Department of European Affairs and International Cooperation）成立 OECD 負責任企業行為 NCP 科（the OECD NCP for Responsible Business Conduct Unit）。波蘭 NCP 屬於單一部門（Single Agency）決策模式，由下列單位組成：

組織	成員	職能
NCP 專責單位	設於發展基金暨區域政策部歐洲事務暨國際合作司，現有 4 名專職人員，包括科長 1 名、2 名專員及 1 名媒體支援專員	<p>A. 推廣 OECD 跨國企業指導原則及相關產業建議，特別是涉及人權部分。</p> <p>B. 持續推動尚未翻譯為波蘭語的 OECD 負責任企業行為文件，並邀請各產業代表參與翻譯及審核。</p> <p>C. 舉辦主題說明會，介紹 NCP 職責、推廣負責任企業行為標準，以及 OECD 指導原則申訴機制。</p> <p>D. 受理並處理跨國企業可能違反 OECD 指導原則之通報案件。</p>
諮詢委員會 (Advisory Board)	<p>成員來自政府部門、企業、工會、公民社會、環保團體及學界，現成員包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 波蘭發展基金暨區域政策部歐洲事務暨國際合作司主任（主席） 2. 家庭、勞動與社會政策部國際合作協調單位主管 3. 國有資產部 國際合作與歐洲基金部首席專家 4. 經濟發展與技術部永續經濟部專家 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政策建議 2. 年度行動計畫審議 3. 協助推動 RBC 議題 4. 不直接參與案件審查。 <p>波蘭 NCP 諮詢委員會於 2024 年 6 月成立後，於同年 10 月即召開第一次會議，除了通過 2025 年度的議題工作計畫，亦決議每年諮詢委員會應召開 4 次會議，每次會議中將介紹 OECD 當前推動的計畫，並詳細討論各相關議題。</p>

組織	成員	職能
	5. 波蘭工商聯合會法律部主任 6. 全波蘭工會聯盟 (OPZZ) 經濟政策部主任 7. 全國「團結」工會 (NSZZ 'Solidarność') 國際事務專家 8. 波蘭人權與商業研究所董事長 9. Frank Bold Foundation (NGO) 董事 10. J. Kozminski 大學教授	

NCP 主要任務包括：⁶⁹

- (1) 推廣 OECD 跨國企業負責任企業行為準則；
- (2) 受理涉嫌未遵守 OECD 跨國企業負責任企業行為準則之通報；
- (3) 回應其他 NCP、企業、非政府組織及非 OECD 跨國企業負責任企業行為準則締約國政府機關的諮詢；
- (4) 推廣 OECD 跨國企業負責任企業行為準則；
- (5) 處理特定個案通報所引發的程序；
- (6) 於 NCP 網絡內進行合作，特別是在進行中案件中交流經驗；
- (7) 參與 NCP 同儕審查。

3. 運作流程

波蘭 NCP 處理具體案件之流程如下附圖五及後續說明：

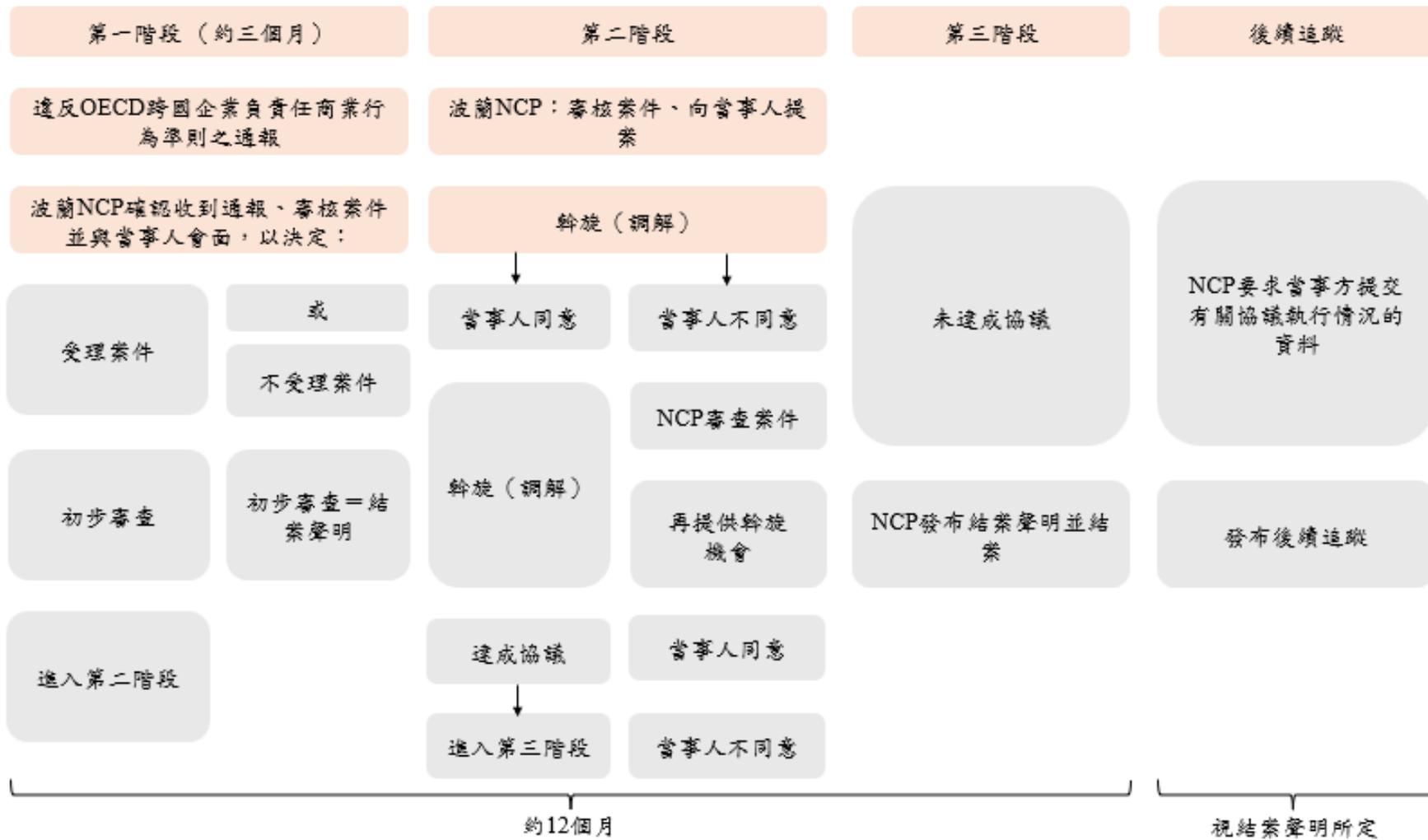
70

⁶⁹ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 19

⁷⁰ Conduct procedure before the Polish NCP in specific instance related to an alleged breach of the OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct, 10-15

OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 36

附圖五：波蘭 NCP 具體案件處理流程



(1) 申訴提出

任何人均可提出通報，稱為「通報人」(Notifier)，包括企業員工、員工團體、其他個人或團體、工會、非政府組織等。通報人無須為直接受影響者，但須證明其與案件之關聯性。

為提升可近性，波蘭 NCP 程序已於官網提供波蘭文、英文及烏克蘭文版本。惟 NCP 程序以波蘭文進行，通報表格原則上應以波蘭文填寫。特定情況下，NCP 可接受英文諮詢及通報。

通報人應於表格中明確指出其認為企業違反之 OECD 準則章節，並描述、佐證相關情事，說明其認為企業違反 OECD 準則之理由。

波蘭 NCP 可受理波蘭多國企業或在波蘭營運之外國多國企業之通報。若涉及多國，則由多國 NCP 協作處理。

無明文規定案件受理之年限，惟波蘭於 1996 年加入 OECD，早於該年之案件較難受理；另 OECD 分別於 2011 及 2023 年提出人權相關綱領，該等年份亦為案件受理之判斷基準，將視個案情形而定。

波蘭 NCP 於收到通報 10 日內：

- A. 通知通報人收件；
- B. 將通報副本送交被通報企業，並請其初步回應；
- C. 若企業註冊地或營運地在他國，則通知該國 NCP。

若涉及多國，波蘭 NCP 將與他國 NCP 協調，指定主導與協助 NCP，協調階段 2 個月內完成。

(2) 初步審查

NCP 進行案件初步分析，包括：

- A. 驗證通報人身分及其利害關係；
- B. 確認企業是否受 OECD 準則規範；
- C. 案件是否具實質性與正當性（即有充分可信資訊支持）；
- D. 企業行為與案件之關聯性；
- E. 是否有其他救濟或法律程序（含法院訴訟）；
- F. 是否有平行程序，並評估是否可同時進行；
- G. 是否有類似案件於其他國家或國際機構審理；
- H. 審查本案是否有助於 OECD 準則落實。

NCP 分別與雙方會談，說明 NCP 程序及合作機會，並分析現有資訊，決定是否受理，且撰寫初步審查報告。

若受理，初步審查聲明應載明：

- A. 雙方名稱；
- B. 通報主題及涉及 OECD 準則章節；

- C. NCP 自通報以來之處理經過；
- D. 受理理由；
- E. 說明受理不代表確認企業違規；
- F. 後續程序說明。

若不受理，初步審查即為結案聲明，內容包括：

- A. 雙方名稱（如有必要可不公開）；
- B. 通報主題及涉及 OECD 準則章節；
- C. NCP 自通報以來之處理經過；
- D. 不受理理由。

初步審查草案送雙方徵詢意見，14 日內回覆。若波蘭 NCP 為主導 NCP，亦送其他國 NCP 徵詢意見，然最終決定權仍屬於主導國 NCP。

如需進一步協調，NCP 再送修正版徵詢意見，並訂定回覆期限。

最終版初步審查聲明於 NCP 官網以波蘭文及英文公開。波蘭 NCP 將初步審查送交相關政府部門，並通知 OECD 秘書處，並將案件登錄於 OECD NCP 資料庫。

在特殊情況下，為案件利益考量，波蘭 NCP 得決定不公開審查。此情形下，初步審查僅存於 NCP 所保存之案件檔案中，並作為 NCP 之機密文件，僅供相關各方參閱，不得於 NCP 官方網站公開，亦不得提供予 OECD 秘書處，然此原則不適

用於未被 NCP 受理並進一步審查之案件。

在特殊情況下，通報人得撤回通報，此情形發生於雙方於程序第一階段及初步審查完成前即達成協議。NCP 一旦受理案件並進入初步審查階段後，即不得撤回通報。

(3) 結案與後續追蹤

A. 結案聲明 (Final Statement) :

NCP 程序以編製並公布案件結案聲明作為結束。結案聲明應明確包括：

- (a.) 正式資訊：收到通報之日期、程序當事人之名稱、通報人及通報所涉企業之名稱
- (b.) 被認定為通報主題之 OECD 跨國企業負責任企業行為準則章節
- (c.) NCP 就該案所採取行動之摘要
- (d.) 通報內容摘要
- (e.) 通報所涉企業之立場
- (f.) NCP 為解決案件所採取之行動
- (g.) NCP 對案件之評估
- (h.) 各方是否參與斡旋之資訊
- (i.) 各方於程序中所陳述立場之實質內容
- (j.) 若雙方達成協議（包括部分協議），應載明協議達成之日期
- (k.) NCP 程序之結論
- (l.) 有關後續監督之資訊

(m.) 其他補充資訊（如有必要）

若雙方達成協議，NCP 於結案聲明中予以說明。協議內容或其部分僅經雙方同意，方可隨結案聲明一併公開。若雙方未達成協議，NCP 亦於結案聲明中予以說明。視情況及案件解決之相關性，NCP 得於結案聲明中表達其對企業是否遵循 OECD 指導原則之立場。如有正當理由，NCP 亦可於結案聲明中對企業提出避免未來違反 OECD 指導原則之建議。

在相關案件中，NCP 於結案聲明中將訂定後續追蹤期限，屆時將要求雙方報告執行結案聲明建議或協議落實進度（監督階段）。結案聲明草案將送交相關各方（及協助各方之 NCP，如有）徵詢意見，並請於收到文件後 14 日內提出意見或建議修正，並由主導國 NCP 決定是否採納各方意見。若結案聲明需與各方進一步協商，NCP 將再次送交結案聲明草案予各方，並訂定意見回覆期限。

經定稿之結案聲明將以波蘭文及英文公布於 NCP 官方網站。NCP 亦將已公布之結案聲明送交政府主管機關相關單位。NCP 將結案聲明公布資訊通報 OECD 秘書處，由其登錄於 OECD NCP 案件資料庫。

B. 後續追蹤（Follow Up）：

結案聲明將載明一日期，屆時將要求雙方報告執行結案聲明建議或協議落實進度。

NCP 得邀請相關各方召開會議，討論執行結案聲明建議或協議落實進度之細節，並編製監督說明，內容包括：

- (a.) 案件及相關各方之基本資訊，
- (b.) 雙方所達成協議之資訊，
- (c.) 各方為執行協議所採取之措施，
- (d.) 若協議執行方式與原預期不同或企業未履行協議，則說明相關情形，
- (e.) 對企業或通報人之可能建議。

NCP 編製之監督說明草案將送交相關各方（徵詢意見，如有修正意見應於收到文件後 14 日內提出意見或建議修正，並由 NCP 決定是否採納各方意見。若監督說明需與各方進一步協商，NCP 將再次送交草案予各方，並訂定意見回覆期限。

經定稿之監督說明將以波蘭文及英文公布於 NCP 官方網站。NCP 亦將已公布之監督說明送交政府主管機關相關單位。NCP 將監督說明公布資訊通報 OECD 秘書處，由其登錄於 OECD NCP 案件資料庫。

(4) 利益衝突

波蘭 NCP 利益衝突之規範與程序如下：⁷¹

⁷¹ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 19, 41

A. 適用法規

波蘭 NCP 成員屬於公務人員，適用波蘭相關公職人員利益衝突與廉政法規。

B. 利益衝突

目前波蘭 NCP 並無專門針對 NCP 成員或諮詢委員會成員的獨立利益衝突判別程序或內部規範，僅適用上述一般公職人員利益衝突規範。NCP 在處理具體案件時，會依據一般公務人員利益衝突規定，由 NCP 成員本人依據法律規定自我判斷是否涉及利益衝突。若有疑慮，NCP 成員應主動迴避相關案件，並可向上級主管（如部門主管或部長）報告。NCP 的決策過程中，並無外部獨立機制審查利益衝突，亦無專責第三方處理。

4. 利害關係人參與及揭露透明度

(1) 利害關係人參與

波蘭 NCP 在全國及區域層級積極舉辦並參與各類活動，自 2016 年以來每年主辦或協辦 3 至 11 場活動，平均每年 5.4 場。2016 至 2022 年間共舉辦 88 場活動，參與人數約一萬人。2017 年特別活躍，舉辦 32 場活動，吸引 2,670 人參加。即使在 2020 及 2021 年 COVID-19 疫情期間，NCP 仍透過實體會議及線上研討會維持推廣力道，線上參與人數達 3,500 人。波

蘭 NCP 活動涵蓋廣泛及特定對象，包括政府、利害關係人代表、NCP 同儕及一般大眾。針對企業代表，活動聚焦於大型上市及非上市公司管理階層、金融業專業人士（如銀行、保險、金融機構、產業組織及信貸仲介）及受歐盟非財務揭露規範約束之企業。活動形式多元，包含主題訓練、企業董事會專場、意見徵詢會議等，並透過多元溝通管道觸及各界。⁷²

其他重要活動包括 2021 年氣候變遷與大學永續實踐線上研討會、2020 年 NCP 非司法救濟機制主題活動、2019 年金融業 CEO 會議、2018 年「亞洲-歐洲負責任消費與生產」國際會議、2017 年國家行動計畫推動會議及非財務揭露規範說明會等。NCP 亦經常受邀於他方主辦之 ESG、非財務揭露、救濟機制等主題活動發表專題，並與人權研究院等 NGO 合作推動相關議題。⁷³

此外，波蘭 NCP 與非政府組織（如 Frank Bold Foundation、Polish Institute for Human Rights and Business）及產業協會合作，推動企業社會責任、供應鏈盡職調查及人權議題，並透過工作小組、諮詢會議等機制，持續強化利害關係人參與與政策協調。⁷⁴

另波蘭 NCP 於 2023 年接受同儕審查，並獲相關建言及改

⁷² OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 20-22

⁷³ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 30-31

⁷⁴ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 22-23, 56

善意見，檢視後需於 1 年內回報改善結果，並另訂於 2029 年接受下次同儕審查。

(2) 資訊揭露與透明度

A. 案件公開：

波蘭 NCP 所有受理案件均於官方網站專區公開，內容涵蓋案件進度、初步評估、結案聲明及後續追蹤，確保程序公開透明。截至 2024 年，網站已公開 9 件申訴案件（含已結案與進行中）⁷⁵。每一已結案案件均發布結案聲明，詳細說明案件事實、處理過程、雙方立場、協議內容及 NCP 建議，並於網站公告，供社會大眾查閱。

B. 年度報告：

波蘭 NCP 每年向 OECD 提交年度報告，並將報告公開於 OECD 及 NCP 官方網站。年度報告內容包括案件數量、處理成效、推廣活動、政策協調及未來工作重點，提升外部監督與政策透明度。⁷⁶

C. 網站資訊：

⁷⁵ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 35, 41, 43, 45

⁷⁶ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 23-24

波蘭 NCP 設有專屬網站頁面，提供 OECD 跨國企業負責任企業行為準則、常見問答、年度報告、案件結案聲明、推廣活動紀錄等資訊。網站內容定期更新，並提供波蘭文及英文版本，方便不同利害關係人查詢與使用。⁷⁷

D. 國會與政府監督：

波蘭 NCP 每年向發展基金暨區域政策部報告運作情形，並由部門主管監督。諮詢委員會亦定期檢視 NCP 運作與資訊揭露，提出改善建議，強化政策透明度與社會信任。⁷⁸

5. 重要案例與處理成效

(1) 案件數量與類型

A. 案件數量：

截至 2023 年 6 月，波蘭 NCP 共接獲 9 件申訴案件（含已結案與進行中），所有案件均於官方網站公開，內容涵蓋案件進度、初步評估、結案聲明及後續追蹤。2016 年以來，波蘭 NCP 每年平均接獲 1 至 2 件新案，案件數量相對穩定。2024

⁷⁷ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 31-32

⁷⁸ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 23

年新增 2 件申訴，另有既有案件持續追蹤中。⁷⁹

B. 案件類型

涉及議題涵蓋：

- (a.) 一般政策 (General Policies)
- (b.) 人權 (Human Rights)
- (c.) 就業與勞資關係 (Employment & Industrial Relations)
- (d.) 環境 (Environment)
- (e.) 資訊揭露 (Disclosure)
- (f.) 消費者權益 (Consumer Interests)⁸⁰

波蘭 NCP 案件多集中於人權及環境兩大議題，以統計而言，9 件案件中，7 件涉及一般政策，4 件涉及人權、就業與勞資關係及環境，3 件涉及資訊揭露，2 件涉及消費者權益。⁸¹

C. 案件來源分布

申訴人包括工會、個人、非政府組織 (NGO)、社會運動代表等。9 件案件中，工會及個人各佔 3 件，NGO 佔 2 件，另

⁷⁹ REPORT ON 2024 ACTIVITIES of the Polish OECD National Contact Point for Responsible Business Conduct, 27

⁸⁰ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 62

⁸¹ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 62

有 1 件為社會運動代表提出。⁸²

(2) 處理成效

截至 2023 年 6 月，波蘭 NCP 接獲的 9 件案件中，有 5 件進入斡旋 (good offices) 階段，其中 3 件達成全部或部分協議，剩餘 2 件未達成協議；2 件案件因不符 OECD 準則或證據不足不受理；另有 2 件案件持續審理中。⁸³

不受理案件常見緣由為與 OECD 跨國企業負責任企業行為準則較無關聯，或基於案件亦於法院進行審理，為避免影響判決公正性，而免予受理。

(3) 重要案例

A. OLX 案 (2018-2019)：

2018 年，Frank Bold Foundation 通報波蘭 OLX 公司允許用戶在平台刊登違反環保規定之爐具廣告，涉及一般政策、環境及消費者權益。NCP 受理後，協助雙方協商，最終達成協議：通報人將監控廣告內容以避免誤導消費者，並刪除違反環境保護規定之廣告。此外，通報人同意支持 Grupa OLX 推動環保措施。波蘭 NCP 於結案後一年內追蹤，OLX 已移除 16,629 則違規廣告並要求修改 6,656 則廣告，顯著提升企業責任意識與

⁸² OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 62

⁸³ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 62

平台管理標準。此案於 2020 年正式結案，其處理結果對企業行為產生實質影響，並提高業者對於「網路平台負責任銷售」議題的社會認知。⁸⁴

B. PZU S.A. Group 案 (2018-2019) :

2018 年，Development Yes – Open Pit Mines No! Foundation 通報 PZU S.A. Group 未於非財務報告揭露其保險業務對環境及人權的間接影響。NCP 受理後，協助雙方協商，PZU 承諾於後續報告中揭露相關資訊並加強人權與環境政策。NCP 於結案後持續追蹤，肯定企業改善作為，並建議持續強化永續發展政策。⁸⁵

⁸⁴ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Poland, 44

⁸⁵ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Australia, 46, 62

二、採用跨部門決策模式之國家

(一) 德國

1. 組織依據

德國 NCP 係於 2000 年設立，並無法律授權作為基礎⁸⁶。

2. 組織架構與職能

2016 年 12 月 1 日，根據 2015 年 G7 領導人宣言、2016 年德國《企業與人權國家行動計劃》(NAP) 的推行，以及利益相關者的反饋，德國 NCP 進行了重組。依聯邦經濟與能源部 (Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, 下稱 BMWi; 後重組改名為 Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz, BMWK, 英文資料多稱為 BMWE, 下稱 BMWE) 內部令，德國 NCP 從 BMWi 之下，隸屬於對外貿易與投資促進處 (Directorate for Foreign Trade and Investment Promotion) 的「外國投資；經合組織準則國家聯絡點」部門，調整至另一直接隸屬於外部經濟政策總監 (Director-General for External Economic Policy) 的獨立單位^{87 88}。

⁸⁶ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Germany 2018 (EN), 10

⁸⁷ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Germany 2018 (EN), 10

⁸⁸ National Contact Point Reporting Questionnaire 2024, 2

德國 NCP 係 BMW E 之獨立作業單位，但有 2 個合作單位定期提供諮詢，包括跨部會委員會(IMA)、外部工作小組(由勞方、資方、公民團體及專業人士等代表組成，每年召開 2 次會議)，決策及結案報告將先由該聯絡點完成製作，於獲得跨部會委員會同意後，由該聯絡點最高主管簽署並公告於該部官網。

德國 NCP 在處理申訴案件時，依案件需要，會由 BMW E 召開跨部會委員會(IMA)，進行跨部會協調。依據 BMW E 於 2022 年 8 月 15 日公布的德國跨部委員會會《OECD 跨國企業準則》業務規則 (Gesch äftsordnung des Interministeriellen Ausschusses OECD-Leits ätze für multination ale Unternehmen) 規定，IMA 成員與運作簡要如下⁸⁹：

(1) 組成成員

- A. 聯邦經濟及能源部 (BMW E)
- B. 聯邦財政部 (BMF)
- C. 外交部 (AA)
- D. 司法部 (BMJ)
- E. 勞工暨社會事務部 (BMAS)
- F. 食品與農業部 (BMEL)
- G. 環境、自然保護、核子安全與消費者保護部 (BMUV)
- H. 經濟合作暨發展部 (BMZ)
- I. 數位暨交通部 (BMDV)
- J. 如有必要，可根據專業領域個案邀請其他部會列席參與決

⁸⁹ Geschäftsordnung des Interministeriellen Ausschusses OECD-Leits ätze für multination ale Unternehmen, 1-3

策。

(2) 任務與功能

為德國 NCP 的政策後盾，確保其申訴程序與政府整體立場一致，特別在跨部或敏感議題上提供協助與授權。

(3) 會議運作

每年召開 2 次定期會議，必要時召開臨時會議（特別是重大申訴案）。會議召集需提前 10 個工作日發送議程。可依議題邀請外部參與者列席討論，但其並無表決權。

(4) 決策機制

決議需「一致通過」（即便有成員缺席、棄權或保持沈默，也不影響一致性成立）。

(5) 參與時機

案件涉外交、環境、人權、對外經貿工具（如 Hermes 擔保），須徵詢 IMA 成員部會立場。涉及國際政治、重大媒體輿論風險或外交敏感區域時，德國 NCP 會與 IMA 成員（特別是外交部、發展部）討論處理方式。

德國 NCP 有 5 位成員，皆設於 BMW，其職務配置如下

說明⁹⁰：

- (1) 部門主管（全職）
- (2) 副部門主管（全職）
- (3) 副部門主管（兼職，50%）
- (4) 書記助理（兼職，50%）
- (5) 秘書（全職）

德國 NCP 主要任務為⁹¹：

- (1) 提高雇主、員工及民間社會對負責任企業行為準則的認知，並推動其應用。
- (2) 與其他 NCP 及政府合作，回應屬於其他會員國 NCP 責任範圍的程序。
- (3) 回答有關負責任企業行為準則適用的一般及具體問題。
- (4) 在針對負責任企業行為準則違規的投訴及指控案中，擔任不同當事方之間的調解者。

3. 運作流程⁹²

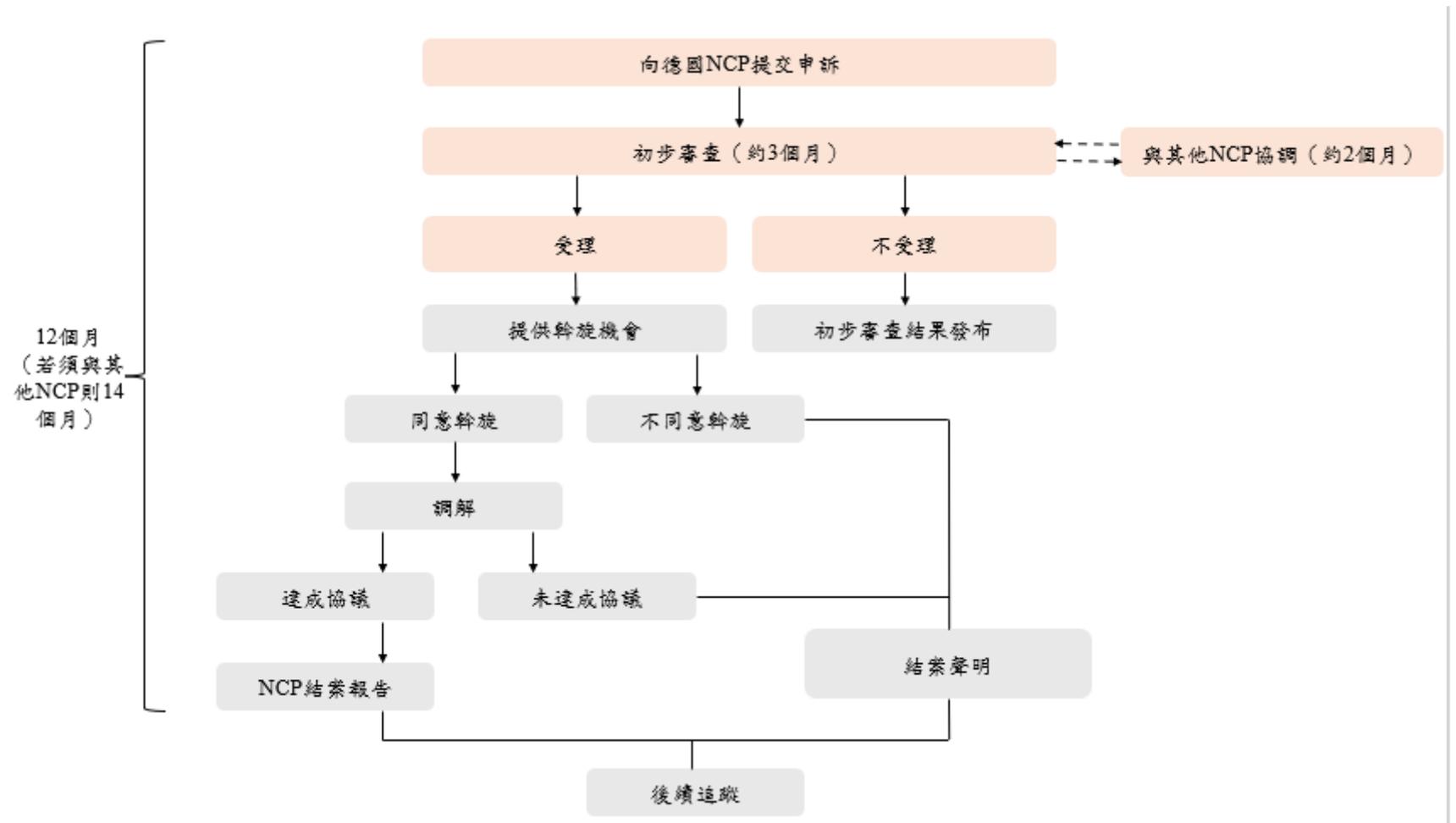
⁹⁰ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Germany 2018 (EN), 10

⁹¹ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Germany 2018 (EN), 11

⁹² Procedural Guidance of the German National Contact Point for the OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct at the Federal Ministry of Economic Affairs and Climate Action, 5-15

德國 NCP 處理具體案件之流程如下附圖六及相關說明：

附圖六：德國 NCP 具體案件處理流程



(1) 利益衝突迴避

為避免在德國 NCP 處理申訴或 IMA 成員參與決策過程中出現利益衝突，德國 NCP 將與 IMA 協調制定相關程序。該程序應明確規定德國 NCP 或 IMA 成員在何種情況下必須自行回避，以避免實際或潛在的利益衝突。

(2) 提交申訴

申訴可由自然人、法人、工會、非政府組織(NGO)提出。提交書面申訴，即可啟動德國 NCP 申訴程序。申訴應使用德國 NCP 網站提供的申訴表格，透過電子郵件寄送至指定郵箱或實體郵寄至指定地址，提交申訴時亦應附帶其他有助於支持申訴內容的相關文件。

(3) 初步審查

收到申訴後 10 日內確認收件，主要審查資料是否清楚、是否涉及第三方隱私問題，或可要求申訴者補件。

(4) 與其他 NCP 協調

原則上，申訴應由爭議發生地的 NCP 處理，但若爭議發生地非 OECD 會員國，且涉案企業總部設於德國，德國 NCP 可能具管轄權負責處理。若投訴涉及多個會員國的企業或營運

部分，德國 NCP 會與相關 NCP 協調，依 OECD 指導原則決定合作方式。若德國 NCP 非主導 NCP，仍將配合主導 NCP 執行程序。

(5) 受理與否

受理條件包括：

- A. 當事人具合法利益
- B. 對象為跨國企業（不限規模，含供應商與下包商）
- C. 指控與負責任企業行為準則有實質關聯
- D. 非惡意申訴
- E. 未有其他進行中司法或行政程序(不必然排除受理，個案判斷是否適合受理)

若德國 NCP 決定受理申訴，其將以書面通知各方，各方在兩週內提出陳述意見，德國 NCP 可視意見調整報告，將受理結果公開並送交 OECD。

若德國 NCP 決定不受理申訴，其將製作未受理聲明書並敘明原因，內容包括

- A. 各方姓名(經同意)
- B. 申訴事由，包含涉嫌違反負責任企業行為準則之部分及各方立場
- C. 申訴程序摘要
- D. 未受理理由

各方在兩週內提出陳述意見，德國 NCP 可視意見調整聲

明書，將其公開並送交 OECD。

(6) 調解階段

若雙方同意，德國 NCP 會主導或聘用外部中立調解人進行對話，聘用外部中立調解人之原因包含渠等受有調解專業之訓練、具有特定專業知識及語言能力等。有關外部中立調解人之選取，該聯絡點會自 OECD 提供之外部調解人推薦名單中，視個案性質初步聯繫 3 至 5 名調解人，不限德國籍。而最終選定之外部中立調解人亦須經過該案件之兩造同意。為避免利益衝突，跨部會委員會及外部工作小組均未涉入調解程序，另非政府組織（NGO）亦不會涉入調解程序。

雙方會先確認調解範圍、保密要求與日程，如有需要，德國 NCP 可諮詢相關主管機關、所在地使領館、商界代表、員工組織、民間社會團體及專家。亦可與其他國家 NCP 諮詢，向 OECD 秘書處或工作黨獲取類似案例之經驗與指導，必要時請 OECD 投資委員會提供解讀準則的意見。調解可以實體或遠端進行。

(7) 結案報告

若雙方達成協議，德國 NCP 會撰寫結案報告協助實施並定期追蹤，報告內容包括申訴問題、各方立場、德國 NCP 所執行程序內容和協議日期等；若未達成共識，亦會發布報告，說明程序經過與建議，報告內容包括申訴問題、申訴依據、各方立場、德國 NCP 認為此申訴值得進一步審查的理由、申訴

程序摘要如各方參與情況及無法達成協議的原因、其他促進準則落實之相關建議等。

(8) 後續追蹤

依協議內容或建議進行定期追蹤，可召開會議或與雙方溝通，必要時可有外部調解人參與。後續追蹤報告結束後，德國 NCP 會將草稿報告提供各方，各方通常可於兩週內表示意見，由德國 NCP 決定是否依據意見調整報告，最終報告會上傳至德國 NCP 網站，並向 OECD 與相關部門（包括負責對外貿易與投資支持措施、德國《供應鏈盡職調查法》（German Supply Chain Due Diligence Act）的聯邦經濟與出口管制局（BAFA）相關單位）通報。

4. 利害關係人參與及揭露透明度

(1) 利害關係人參與⁹³

在德國 NCP 處理申訴程序中，德國 NCP 可諮詢公部門、其他 NCP、外部工作小組。

外部工作小組由勞方、資方、公民團體及專業人士等代表組成，每年召開兩次會議，必要時也可召開臨時會議。外部工作小組會就與德國 NCP 相關的一般事項、具體申訴案件接受諮詢，且當德國 NCP 受理申訴作進一步審查時，會告知外部工作小組，惟其並不會直接參與申訴案件之處理。

⁹³ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Germany 2018 (EN), 12

(2) 揭露透明度⁹⁴

德國 NCP 透過在其網站上公告資訊以確保透明度，包括每年公布的

指導方針、申訴案件處理程序及報告、年度報告問答集、提交給 OECD 之年度報告、提交給德國聯邦議會之年度報告。然根據 2018 年德國 NCP Peer Review 中提及雖然資訊相當全面，但網站的能見度與導覽功能仍有提升空間。目前，主部會網站的首頁並無直接連結至德國 NCP 網站，且透過網路搜尋也不容易找到該網站。查找具體案件的聲明也較為困難，因為標題中未包含日期資訊。

此外，2018 年德國 NCP Peer Review 中，利害關係人亦提及，到目前為止，未有利害關係人向德國 NCP 尋求有關負責任企業行為準則的資訊或技術諮詢，該報告建議德國 NCP 網站上若能明確標示如何提交關於準則的諮詢，將有助於更好地推廣此項功能。

5. 重要案例與處理成效

(1) 案件處理成效

根據 2024 年德國 NCP 年度報告問答集⁹⁵，在 2024 年，德國 NCP 有 9 件申訴案件仍在申訴程序中、1 件申訴案件已

⁹⁴ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Germany 2018 (EN), 16-18

⁹⁵ National Contact Point Reporting Questionnaire 2024, 17-22

結案、1 件申訴案件不被受理、3 件申訴案件在後續追蹤階段。不被受理之該案件是因該案件所涉爭議已有其他司法或行政程序正在進行中。

在申訴人方面，其中 3 件是由工會提出、5 件是由非政府組織（NGO）提出、3 件是由個人提出、1 件是由法人提出、1 件是由 NGO 及個人共同提出、1 件是由個人及法人共同提出。

根據 2018 年德國 NCP Peer Review⁹⁶，德國 NCP 最近發布的結案聲明對提出的問題、當事方立場、防範與緩解措施提供了詳細的概述，並包含具體建議，指導企業如何更好地遵守準則。這與部分較早期的聲明形成鮮明對比，後者未清楚描述德國 NCP 決定的理由或程序成果。

(2) 案件處理時限

根據 2024 年版負責任企業行為準則程序指引⁹⁷，德國 NCP 計劃在收到申訴後，2 個月內完成與其他 NCP 的協調；3 個月內完成初步審查；以及 12 個月內完成整個程序（若需與其他 NCP 協調，則期限為 14 個月）。然而，具體程序所需時間將視案件的具體性質及可能超出德國 NCP 控制範圍的因素而定（例如翻譯服務、其他國家 NCP 的介入）。某些情況下，可能

⁹⁶ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Germany 2018 (EN), 27

⁹⁷ Procedural Guidance of the German National Contact Point for the OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct at the Federal Ministry of Economic Affairs and Climate Action, 14

需要徵詢專家意見或請投資委員會表示意見。若德國 NCP 無法遵守指導方針中列明的時間表，將儘速通知各方說明原因並在可能情況下提出替代時間表。

(二) 日本

1. 組織依據

日本於 1964 年加入 OECD 國際投資與跨國企業宣言 (OECD Declaration on International Investment and Multinational Enterprises)，並於 2000 年設立日本國家聯絡點 (下稱日本 NCP)，並未以國會立法方式制定組織依據。

2. 組織架構與職能

日本 NCP 原僅由日本外務省 (MOFA) 單獨組成，於 2002 年重組為跨部會機構，由外務省、經濟產業省及厚生勞動省共同組成，各自負責不同職能。日本 NCP 並於 2008 年設立 NCP 委員會 (NCP Committee)，作為諮詢及溝通平台。⁹⁸ 日本 NCP 屬於「政府部門協作型」模式，由下附表六所列部會組成：

⁹⁸ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Japan, 14

附表六：日本 NCP 組織架構說明

組織	代表團體	成員	職能
三部會協作	-	外務省 (Ministry of Foreign Affairs, MOFA)	國際協調與總體政策
		厚生勞動省 (Ministry of Health, Labour and Welfare, MHLW)	勞動與人權議題
		經濟產業省 (Ministry of Economy, Trade and Industry, METI)	企業經營與產業政策
NCP 委員會 (Advisory Committee)	NCP 本體		委員會每年至少召開四次會議，負責： <ol style="list-style-type: none"> 1. 討論 NCP 運作 2. 案件進度 3. 推廣活動 4. 政策建議 5. 作為政府、產業界、工會三方溝通平台。 委員會成員須對個案資訊保密，確保程序公正。
	產業界代表	日本經濟團體連合會 (Keidanren)	
	工會代表	日本勞動組合總連合會 (Rengo)	

NCP 可視案件需要邀請外部專家（如法律、調解、企業責任等領域）協助審查或調解，提升專業性與公信力。必要時亦可與其他 NCP、國際組織、駐外使館合作，蒐集事實或協助跨國案件處理。

NCP 主要任務包括：⁹⁹

- (1) 推廣 OECD 多國籍企業指導綱領的認知與理解，包括處理相關諮詢事宜。
- (2) 致力於解決案件中與指導方針實施相關的爭議。

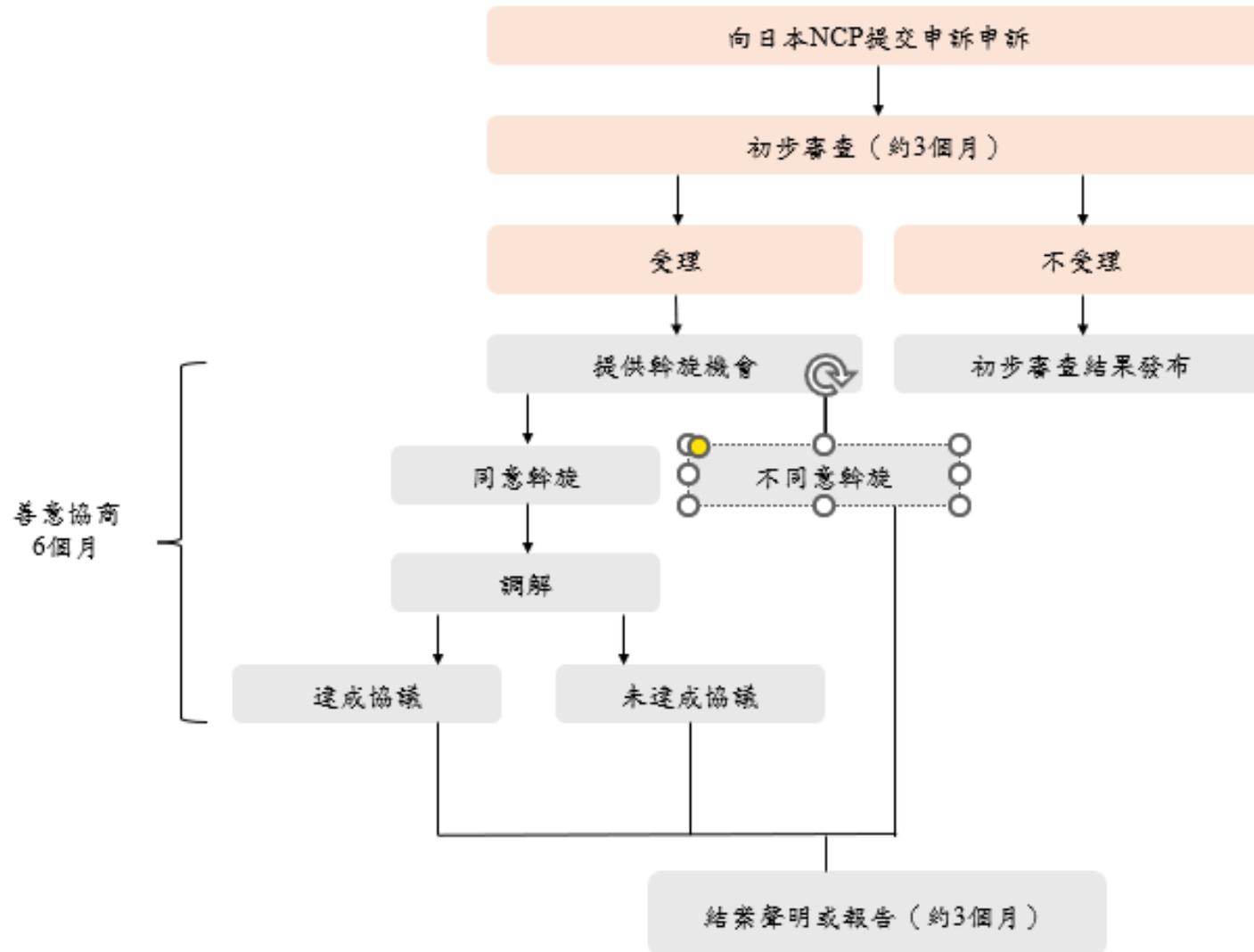
3. 運作流程

日本 NCP 處理具體案件之流程如下附圖七及相關說明：¹⁰⁰

⁹⁹ Case-handling procedures of the Japanese NCP under the OECD Guidelines for MNEs on RBC, 1

¹⁰⁰ Case-handling procedures of the Japanese NCP under the OECD Guidelines for MNEs on RBC

附圖七：日本 NCP 具體案件處理流程



(1) 申訴提出

任何利害關係人（如工會、NGO、個人、企業等）均可提出，形式應為書面，可使用日文或英文撰寫，且必須清楚載明下列資訊：¹⁰¹

- A. 申訴人的資訊
 - (a.) 問題申訴人名稱及／或問題申訴人組織的代表人姓名
 - (b.) 聯絡地址
 - (c.) 聯絡電話
 - (d.) 電子郵件信箱
- B. 被申訴企業（以下簡稱「被申訴企業」）的資訊
 - (a.) 被申訴企業名稱
 - (b.) 被申訴企業的所在國家及地址
 - (c.) 聯絡方式（聯絡人姓名、電話、電子郵件信箱）（以問題申訴人所知悉的範圍為限）
- C. 申訴內容
 - (a.) 認為被申訴企業未遵守指導方針的具體個案內容
 - (b.) 說明上述具體個案違反指導方針的哪些條款（段落）
 - (c.) 所提問題的背景（關於問題的過去來龍去脈及目前狀況、問題申訴人向日本國家聯絡點提起問題的原因等）
 - (d.) 申訴人期望透過國家聯絡點程序獲得的成果（對被申訴企業的要求）

¹⁰¹ Case-handling procedures of the Japanese NCP under the OECD Guidelines for MNEs on RBC, 2-3

D. 可佐證所提問題的相關資料

E. 問題發生國的相關法令條文等

若該個別案件同時涉及其他國內或國際程序（以下簡稱「平行程序」），應提供執行平行程序機構及相關國家、該平行程序的內容及目前進度、未來預期等相關資料。¹⁰²

若個別案件的特性涉及他國 NCP，日本 NCP 將於程序開始時與他國 NCP 協調，並選定主導 NCP 及支援 NCP。日本 NCP 將為協調目的，分享從當事人收到的資訊予其他國家聯絡點。一般而言，問題發生國的 NCP 將擔任主導 NCP。然而，在某些情況下，例如為協助解決所提出的問題，或問題發生在非指導方針參與國時，可能會適用其他標準。當事人將持續被告知協調安排，且在相關情況下，將就將案件移交給非日本 NCP 的主導 NCP 之決定進行諮商。此階段處理期間參考約為 2 個月。

(2) 初步審查¹⁰³

日本 NCP 於收到書面申訴後，將先確認是否已提供前述所列的資訊，然後向申訴人寄發受理通知。同時，亦將受理通知的副本及申訴人提供的文件副本寄發給被申訴企業及相關

¹⁰² Procedural Guidance for the Japanese National Contact Point (NCP) under the OECD Guidelines for Multinational Enterprises, 2

¹⁰³ 《Case-handling procedures of the Japanese NCP under the OECD Guidelines for MNEs on RBC, 3-4 頁

《Procedural Guidance for the Japanese National Contact Point (NCP) under the OECD Guidelines for Multinational Enterprises, 3-4 頁

的其他國家聯絡點，以分享資訊，並促請被申訴企業提出回覆。日本 NCP 將指導方針及日本 NCP 的個別案件處理程序（日文版或英文版）寄送給雙方當事人。

日本 NCP 在與當事人協商所提出的問題後，並於相關情況下，考量與其他 NCP 協調的結果，以及被指名為主導 NCP 後，將考量多國企業指導綱領所列的下列標準，針對所提問題是否「值得進一步審議」進行初步審查：

- A. 相關當事人的身分事項及其在該案件中的利害關係
- B. 問題是否具有重要性，亦即是否與指導綱領的實施相關，以及是否具有實證性，亦即是否有充分且可靠的資訊支持
- C. 企業是否屬於指導綱領的適用對象
- D. 企業的活動與個別案件中所提出的問題之間是否可能存在關聯
- E. 適用法律或平行程序在多大程度上，限制 NCP 解決問題的能力或指導綱領的實施
- F. 對問題的審議是否有助於指導綱領的目的及實效性

若平行程序過去已進行、目前正在進行中，或可供相關當事人使用，日本 NCP 將評估提供斡旋是否有助於解決所提出的問題或對未來 OECD 跨國企業負責任企業行為準則的實施產生積極貢獻，以及是否會對參與這些其他程序的任何一方當事人造成重大不利或產生藐視法庭的情況。即使針對所提出的問題，相關國家已依其法令或制度採取相應措施，若日本 NCP

認為仍有可介入的空間，則該個別案件仍可能被認定值得進一步審議。

倘案件涉及日本國內法令，日本 NCP 得書面通知當事人案件應循程日本司法程序處理。日本 NCP 將於通知當事人初步審查結果後，回覆當事人的任何疑問。若 NCP 根據判斷該問題不值得進一步審議，將其決定理由通知當事人。認定值得進一步審議並不表示已對所提出的問題進行最終審議，亦不暗示企業是否已依照 OECD 跨國企業負責任企業行為準則行事。初步審查平均時間通常為 3 個月。

(3) 斡旋¹⁰⁴

若日本 NCP 根據上述初步標準判斷所提出的問題值得進一步審議，將向相關當事人提供協助，NCP 將於 15 個工作天內向當事人說明調解目的、範圍、限制及程序，並詢問是否參與斡旋。

案件當事人雙方應於三週內書面回覆是否同意參與調解。如任一方拒絕、退出或未善意參與，NCP 將發布結案聲明並說明原因。如當事人雙方同意參與後，NCP 決定調解日期及方式並通知雙方。為便利參與 NCP 程序，亦可選擇使用線上會議

¹⁰⁴ Case-handling procedures of the Japanese NCP under the OECD Guidelines for MNEs on RBC, 5

Procedural Guidance for the Japanese National Contact Point (NCP) under the OECD Guidelines for Multinational Enterprises, 4

Rules for Mediation, 1-5

方式。

斡旋得以日文或英文進行調解。若以日文進行，NCP 負責翻譯成英文並負擔費用。如當事人需其他語言口譯，應自行安排並負擔費用。協商所提交文件原則上以日文或英文撰寫，若為其他語言，應附日文或英文譯本。

如 NCP 認為有必要，或雙方要求，NCP 可分別與當事人舉行會議，並事先通知對方。斡旋原則由 NCP 成員擔任調解人，必要時可由 NCP 指派之專家協助。經雙方同意，NCP 可邀請適當利害關係人及顧問參與調解並提供意見。當事人可指定代理人參與調解。調解期間，NCP 可要求一方暫時離席，單獨聽取另一方意見，NCP 並可要求雙方書面陳述主張並提供佐證資料。原則上不製作會議紀錄，NCP 僅就調解結果撰寫摘要並請雙方確認。

NCP 得於下列情形得終止調解，並通知雙方並發布結案聲明，終止日期以通知日為準：

- A. 當事人同意終止調解；
- B. 任一方未遵守日本 NCP 斡旋規則；
- C. 當事人於調解外已達成協議；
- D. 其他如當事人無法或不太可能達成協議等情形。

除案件當事人另有約定，調解過程原則上不對外公開。參與程序者，包含當事人、相關利害關係人、專家均須簽署保密

承諾。協商結果摘要及過程中對方所提交文件，除雙方同意，不得對外公開。如 NCP 發現違反保密規定，得終止案件程序。斡旋期間，雙方可自行溝通，選擇繼續或提起訴訟或其他爭端解決程序。如爭議經上述程序解決，雙方應即向 NCP 提出終止協商程序之請求。斡旋程序平均時間通常為 6 個月。

(4) 結案與後續追蹤¹⁰⁵

若日本 NCP 判斷個別案件中所提出的問題不值得進一步審議，將於與當事人協商後，並考量保護商業或其他敏感資訊的必要性，原則上公開一份聲明，說明當事人、所提出的問題、當事人的各自立場及 NCP 的判斷理由。若日本 NCP 認為在聲明中公開點名當事人並不妥適，得以保護該當事人身分資訊的方式撰寫聲明。

若當事人之間達成協議，日本 NCP 將於當事人就協議內容的公開程度達成共識後，公開結案聲明，說明程序結果。日本 NCP 於必要時，得針對 OECD 跨國企業負責任企業行為準則的實施提出建議。

若未能達成協議、一方或雙方當事人退出程序，或者 NCP 察覺個別案件的一方或多方當事人不願基於善意誠實參與程序，日本 NCP 原則上將發布結案聲明，說明當事人、相關問題、向 NCP 提起問題的日期及 NCP 所採取的措施，並於適當情況下附上日本 NCP 可能提出的建議，以及程序中未能達成

¹⁰⁵ Rules for Mediation, 1-5

協議的原因。

當事人將有機會對聲明草案表示意見。然而，聲明歸屬於 NCP，是否根據當事人的意見修改聲明草案，將由日本 NCP 決定。日本 NCP 將以公開發布聲明作為程序結果，以結束其作為 NCP 的程序。結案聲明將以日文及英文刊登於經濟合作暨發展組織網站及日本 NCP 網站。另經檢索日本 NCP 官方網站及規章，未見有後續追蹤相關的明文規定。

(5) 利益衝突

經檢索日本 NCP 官方網站及規章，未見有利益衝突相關的明文規定。

4. 利害關係人參與及揭露透明度

(1) 利害關係人參與

日本 NCP 委員會成員涵蓋政府、產業界、工會，確保不同利益團體均有代表性。委員會定期召開會議，討論 NCP 運作、案件進度、推廣活動及政策建議，並加強與 NGO、學界、企業等外部利害關係人交流。¹⁰⁶日本 NCP 亦積極參與國內外研討會、說明會、訓練課程，推廣 OECD 準則與企業社會責任（CSR）理念。與 Keidanren、Rengo 等合作舉辦多場宣導活

¹⁰⁶ About the NCP Committee of Japan

動，並透過駐外使館協助推廣至海外。¹⁰⁷日本 NCP 於 2012 年發布同儕審查報告。

(2) 資訊揭露與透明度

A. 案件公開：

日本 NCP 對每一結案案件均會發布結案聲明，並於日本外務省 NCP 官方網站及 OECD 網站公開。結案聲明內容包括案件事實、處理過程、雙方立場、協議內容（如有）、NCP 建議及後續追蹤安排等。¹⁰⁸

B. 年度報告：

日本 NCP 每年向 OECD 委員會報告並提交年度報告。

C. 網站資訊：

日本 NCP 設有專屬網站，提供 OECD 跨國企業負責任企業行為準則、常見問答、年度報告、案件結案聲明、推廣活動紀錄等資訊。網站內容以日文及英文呈現，方便國內外利害關係人查詢與使用。¹⁰⁹

¹⁰⁷ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Japan, 16-17

¹⁰⁸ <https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/csr/housin.html>

¹⁰⁹ <https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/csr/housin.html>

5. 重要案例與處理成效

(1) 案件數量與類型

A. 案件數量：

截至 2025 年，日本 NCP 共處理 14 件案件。

B. 案件類型¹¹⁰：

涉及議題涵蓋：

- (a.) 就業與勞資關係
- (b.) 人權
- (c.) 環境
- (d.) 資訊揭露
- (e.) 一般方針／一般政策
- (f.) 概念與原則
- (g.) 消費者利益

C. 案件來源：

產業案件橫跨製造業、運輸業、金融業與電力基礎建設，涉及之企業營運地點包含日本、東南亞（馬來西亞、印尼、泰國、菲律賓、越南）、南亞（斯里蘭卡）以及美國。

¹¹⁰ <https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/csr/housin.html>

(2) 處理成效

申訴主體以工會與 NGO 為主，亦包含個人及社區居民團體，另見跨國多方協作之 NGO 及工會聯合申訴。

處理成果	案件數
完全解決或達成協議	1 件
於初步審查前或進入斡旋後，即由平行或先前程序實質解決而結案	3 件
進入斡旋但未達成合意	1 件
因一造或雙方不參與 NCP 斡旋而結案	8 件
資料未取得官方結案聲明（結果不詳）	1 件

(3) 重要案例

A. KLM 皇家荷蘭航空案（2018-2022）：

2018 年，日本空服員工會向日本 NCP 申訴，指控 KLM 皇家荷蘭航空僅以定期契約聘用日本籍空服員，與荷蘭本國員工待遇不一致，違反 OECD 準則之就業與勞資關係規範。NCP 協調荷蘭 NCP 共同處理，並邀請雙方參與斡旋。最終因企業認為相關議題已於集體協商及司法程序討論，未進一步參與協商。NCP 於 2022 年發布結案聲明，建議 KLM 檢討相關政策並尊重 OECD 準則，並公開呼籲企業持續強化勞動條件與平等對待。¹¹¹

¹¹¹ <https://www.oecd.org/en/networks/national-contact-points-for-responsible-business-conduct/database/jp0010.html>

(三) 匈牙利

1. 組織依據

匈牙利 NCP 是依 2017 年 9 月生效的 245/2017 號政府法令 (VIII.29) 所成立，其中規範內容包括匈牙利 NCP 之義務、組成及功能。嗣後於，2017 年 10 月，當時匈牙利財政政策副國務秘書所提出，經財政部長核准之決定，進一步確認匈牙利 NCP 之任務，以及其案件處理程序，其中案件處理程序又包括，匈牙利 NCP 的組成、組織及運作方式¹¹²。

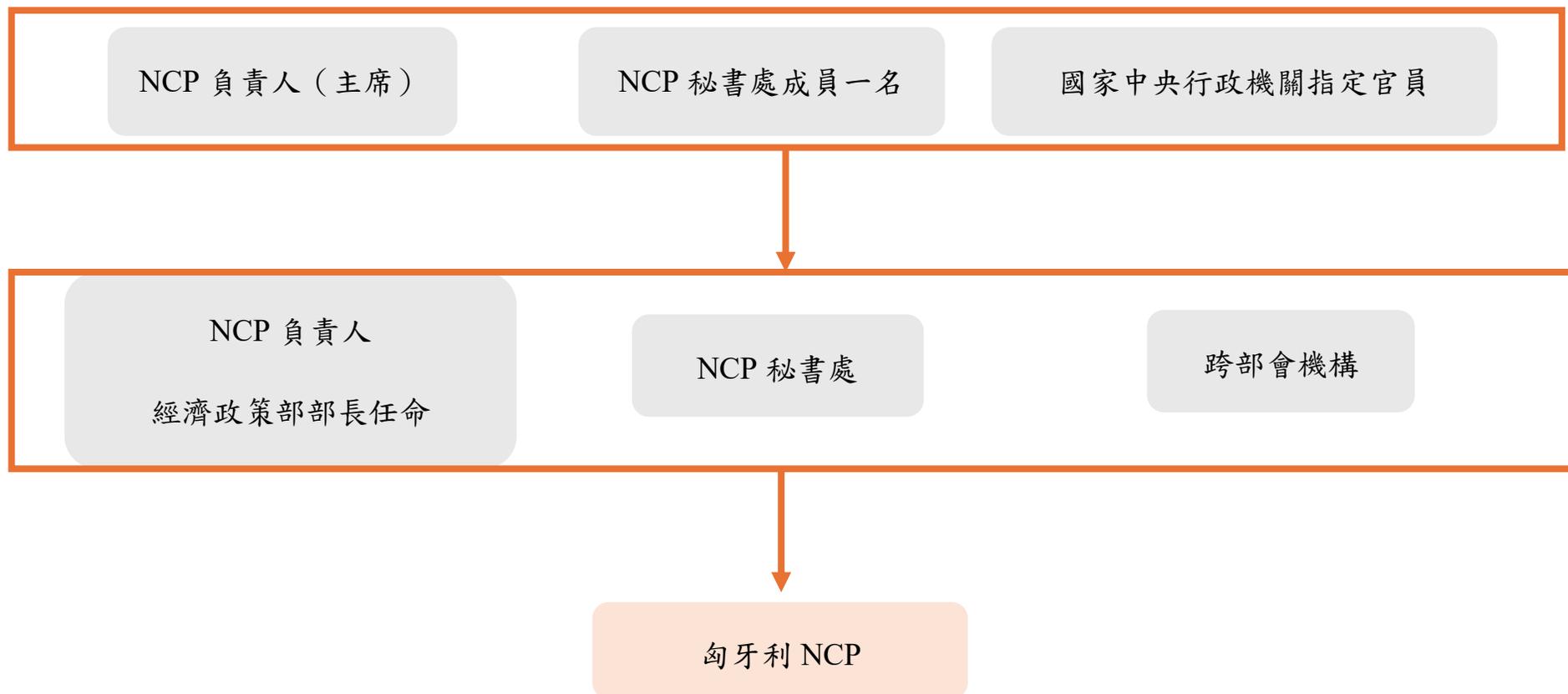
2. 組織架構與職能

匈牙利 NCP 下可分為三個單位：跨部會單位、NCP 負責人，以及 NCP 秘書處，並由經濟政策部部長任命負責人，負責人及一名秘書處成員亦係跨部會單位成員，負責人於跨部會機構會議擔任主席，並依跨部會機構之意見做成決定。NCP 跨部會機構成員均為國家中央行政機關官員，其中至少應有一名法律背景的成員，NCP 會函請各機關指定其代表，並由 NCP 根據準則選訂代表人選，目前，跨部會機構之成員來自 5 個部會（包括財政部、外交與對外經濟部、技術與工業部、經濟發展部、內政部）之 10 位成員組成。由中央國家行政機關雇用，並由負責人提名各部會應指派的人員¹¹³。其組織架構彙整如下開附圖八。

¹¹² National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 15

¹¹³ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 15-16

附圖八：匈牙利 NCP 組織架構



依據上述 NCP 負責人應依跨部會機構之意見做出決定，因此，匈牙利 NCP 之主要決策機構應係跨部會機構，其職能在案件處理程序中有明確規定，主要事項完成如下¹¹⁴：

- (1) NCP 行動計畫；
- (2) 草擬準則相關詢問的答覆；
- (3) 負責任企業行為工作小組（WPRBC）討論的文件及相關工作；
- (4) 特定個案的初步審查聲明草案、是否聘請外部調解人，以及最終評估與後續聲明草案；
- (5) NCP 向 OECD 提交的年度報告草案；
- (6) 其他促進負責任企業行為（RBC）的政府倡議。

3. 運作流程¹¹⁵

245/2017 號政府法令（VIII.29）中有引用負責任企業行為準則中具體個案處理程序之相關規定，並於其官網¹¹⁶有相關說明，匈牙利 NCP 具體個案程序主要可分成 3 個階段：初步審查、斡旋程序及最終報告。匈牙利 NCP 之具體案件處理流程如下附圖九及相關說明。

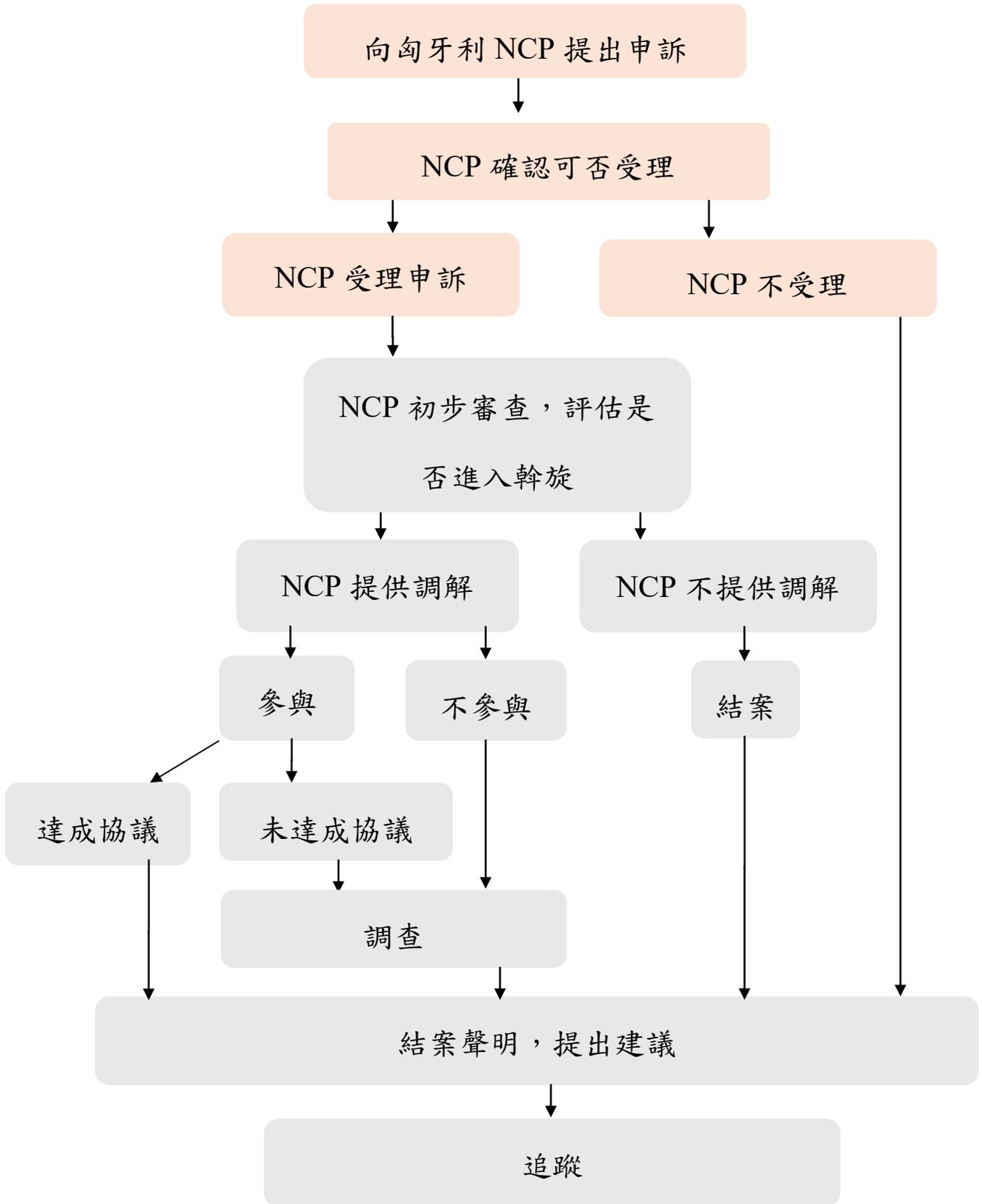
¹¹⁴ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 17

¹¹⁵

<https://oecdncp.hu/CMS/Content/panaszkezeles/Case%20handling%20procedure%202025.pdf>

¹¹⁶

附圖九：匈牙利 NCP 具體案件處理流程



具體個案程序將自提交申訴開始，申訴人得因跨國企業於匈牙利境內之營活動，或匈牙利跨國企業在國外的活動，涉嫌違反負責任企業行為準則一項或多項規定而提出申訴。雖匈牙利 NCP 並未對申訴人之身分設立要求，任何對案例有特定利益之人，例如因此受有影響之社群、工會、公民組織或自然人均得提出申訴，其不必直接因企業之潛在違反行為受到威脅，然須對案件有明確之利益，並能夠提供詳細資訊及陳述相關事實，匈牙利 NCP 要求申訴人以書面提交下列資訊¹¹⁷：

- (1) 申訴人的姓名、地址及電子郵件地址；
- (2) 涉嫌違反《跨國企業負責任企業行為準則》的跨國企業名稱及地址；
- (3) 涉嫌違規行為發生的地點、時間及日期，違規行為的描述，以及以往為終止違規行為所作的努力；
- (4) 申訴人認為構成具體個案的《跨國企業負責任企業行為準則》條文說明；
- (5) 申訴人對於希望達成的改變或目標的說明。

收到申訴後，依據負責任企業行為準則之程序指引，匈牙利 NCP 的處理程序可分為三個階段¹¹⁸：

(1) 初步審查¹¹⁹

匈牙利 NCP 會登記申訴並通知申訴人，並依據問題的嚴

¹¹⁷ 匈牙利 NCP 官網 Specific Instance Procedure-Submit a specific instance (<https://oecdnp.hu/en/specific-instance-procedure>)

¹¹⁸ OCED Hungarian National Contact Point Case handling procedure, 2

¹¹⁹ OCED Hungarian National Contact Point Case handling procedure, 3-5

重性、申訴人與案件的關聯性及其與指導方針的相關性，評估申訴是否值得進一步調查，此階段的評估通常會在 3 個月內完成，主要考量的因素包括¹²⁰：

- A. 申訴人身分及與申訴事項之利害關係
- B. 申訴是否有實質性且有跟具
- C. 申訴人是否係善意提出申訴
- D. 問題的嚴重性
- E. 公司行為與問題的關聯
- F. 相關法律、程序及司法決定
- G. 類似案件的處理情況
- H. 案件對指導方針目標的貢獻

此外，依據匈牙利 NCP 對於申訴期間的規定，倘所申訴的案件已發生 5 年以上，則該申訴案僅在特別相關時被受理¹²¹。然而，匈牙利 NCP 2024 年之 Peer Review 指出，此規定與負責任企業行為準則不符，因此建議刪除或進行調整¹²²。

在初步審查階段，當事人也可透過協商等方式，補充提供相關資訊；被申訴企業會被通知，並有機會回應申訴議題¹²³。審查時，匈牙利 NCP 會向相關公部門及其他 NCP 蒐集資訊，

¹²⁰ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 31

¹²¹ OCED Hungarian National Contact Point Case handling procedure, 4

¹²² National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 34

¹²³ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 31

於必要時，諮詢獨立專家，以決定是否受理案件¹²⁴。

(2) 斡旋

若申訴被受理，則匈牙利 NCP 將提供調解及斡旋服務，協助各方達成協議，在此階段程序開始時，匈牙利 NCP 會在網站上發布簡要程序啟動公告，並通知 OECD 秘書處¹²⁵。

在調解前，匈牙利 NCP 會與各方協調調解條款，並在適當的情況下，採取下列措施¹²⁶：

- A. 徵詢相關主管機關、商界代表、工會組織、其他非政府組織及相關專家的意見；
- B. 諮詢其他相關國家的 NCP；
- C. 如對《跨國企業負責任企業行為準則》在特定情況下的解釋有疑問，請求委員會指導；
- D. 提供並在當事人同意下，協助其採取協商或調解等共識性、非對抗性方式，以協助處理問題。

調解屬於自願性質，匈牙利 NCP 無權強制各方參與或達成協議，匈牙利 NCP 並會在調解過程中，要求各方誠信合作、及時回應並遵守保密義務，否則匈牙利 NCP 可能終止調解程序，例如當事方需承諾共同制定議程，避免突如其來地提出新

¹²⁴ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 31

¹²⁵ OCED Hungarian National Contact Point Case handling procedure, 5

¹²⁶ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 32

議題，並指派有能力執行協議的調解代表，且不得詆毀或威脅對方。如有違反誠信義務，程序可能會被終止；此外，若未能在合理期限內（建議 12 個月內）達成協議，匈牙利 NCP 亦可能結束調解，或在有正當理由時延長調解程序。另外，因調解屬於自願性質，因此若當事方拒絕進入調解程序或調解失敗，匈牙利 NCP 仍可繼續調查未解決部分，並可要求補充資料、安排會議或實地考察¹²⁷。

目前未見匈牙利 NCP 有聘用外部調解人之規範，但已於 2023 年 4 月與一位具法律專業的調解人簽訂框架合約，以支援未來特定個案中斡旋協助階段的需求¹²⁸。

(3) 特定個案的結案¹²⁹

無論匈牙利 NCP 是否有受理申訴，或是受理申訴後否有達成協議，其皆會撰擬不具法律效力，亦不可上訴至法院之結案聲明/報告，內容包括涉案各方、申訴描述、處理過程及結果，匈牙利 NCP 亦得於結案聲明中提出建議，並指明後續追蹤措施。匈牙利 NCP 會與相關當事方討論，以及考量保護敏感商業資訊及其他利害關係人資訊後決定結案聲明之內容，並根據 OECD 案件處理程序（程序結案）以下列方式公開程序結果，以及向 OECD 秘書處通報案件處理結果且納入年度報告：

¹²⁷ OCED Hungarian National Contact Point Case handling procedure, 5-7 ; National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 32

¹²⁸ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 35

¹²⁹ OCED Hungarian National Contact Point Case handling procedure, 8-10 ; National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 32

- A. 如申訴未通過初步審查，NCP 應發布聲明，並至少應描述所申訴內容及 NCP 作出決定的理由。
- B. 如當事方達成協議時，NCP 應發布報告，其內容應至少包括申訴內容、NCP 所協助當事方採行之程序、達成協議之時間，並可能在取得當事方同意之情形下摘錄或全文收錄協議內容。
- C. 如當事方未能達成協議，或有一方不願參與特定個案程序時，NCP 應發布聲明，並應於聲明中至少描述申訴內容、匈牙利 NCP 認定申訴值得開啟後續程序的理由，以及 NCP 協助當事方所啟動之程序。聲明亦可包括未能達成協議的原因，以及就如何執行負責任企業行為準則提出建議。

在匈牙利 NCP 之結案聲明中，通常未如負責任企業行為準則程序章節所要求，詳述特定申訴所提出的議題或進行實質性分析。反之，結案聲明整體較為簡要，僅包含有限的事實資訊，主要說明匈牙利 NCP 所採行的程序及結案理由，亦未提出詳盡且具體的建議。2024 年匈牙利 NCP Peer Review 建議 NCP 的聲明應包含議題描述及 NCP 決定背後的理由，包括分析《跨國企業負責任企業行為準則》如何適用於所提出的事實，並應依據《NCP 建議與裁定指引》，納入更詳盡且具體的建議。

(4) 案件後續追蹤¹³⁰

根據案件處理程序（協助當事人解決所提出的問題、程序結案），當事人可以要求對協議的執行情況進行後續追蹤，NCP

¹³⁰ OCED Hungarian National Contact Point Case handling procedure, 8-10 ; National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 33

也可以主動決定對其建議進行後續追蹤。在此情況下，應在結案聲明中加以明定後續追蹤的時程，然雖 2024 年匈牙利 NCP 的 Peer Review 認可匈牙利 NCP 就後續追蹤時程的明定符合跨國企業負責任企業行為準則的規範，惟該報告中亦建議匈牙利 NCP 制定主動進行後續追蹤及就此公開後續聲明的規定。

(5) 利益衝突

為避免具體個案程序中的利益衝突問題，匈牙利 NCP 訂有《Rules and Procedures for Identifying and Managing Potential Conflicts of Interest》¹³¹，以識別及管理 NCP 成員及諮詢機構成員利益衝突問題的原則與程序。在此規範下，當成員、其財務或專業利益可能影響或看似影響其客觀、公正判斷時，即構成利益衝突。具體情形包括：與受影響組織或公司有私人關係、接受涉案組織的金錢或其他利益、與可能因決策受益的當事人有直接家庭或商業關係。如成員有發現上述利益衝突的情形，須向匈牙利 NCP 主席或秘書處提交書面聲明；此外，外部的人員或其他成員亦可對疑似利益衝突之情形提出申報，秘書處於接到申報後，將審查申報案件，判斷是否存在實際或潛在利益衝突，並採取相關措施，若當事人對於利益衝突審查的決定有異議，可向匈牙利 NCP 主席提出書面申訴，則案件將由獨立委員會審查並作出最終決定。然根據 2024 年匈牙利 NCP Peer Review，雖匈牙利 NCP 迄今尚未遇到利益衝突的指控，有一位結案案件之當事人指出，其認為有鑑於匈牙利 NCP 係

131

<https://oecdmnkp.hu/CMS/Content/%C3%96sszef%C3%A9rhettlens%C3%A9gi%20eljel%C3%A1r%C3%A1srend%20ENG.pdf>

設於政府部門，應有相關措施確保其公正性。

4. 利害關係人參與及揭露透明度

(1) 利害關係人參與

在匈牙利 NCP 的案件處理程序中，匈牙利 NCP 可諮詢公部門、機構、其他 NCP 及獨立專家，並可邀請外部專家並諮詢其他相關機構參與調解/斡旋程序。

(2) 透明度¹³²

匈牙利 NCP 透過在其網站上公布有關其組織架構及活動的資訊來確保透明度。這些資訊主要涵蓋其組織架構及活動，包括自 2001 年以來的年度報告及推廣活動。然根據 2024 年匈牙利 NCP Peer Review，該報告中提及匈牙利 NCP 在外部利害關係人中能見度較低，此由在 Peer Review 準備階段未收到任何書面利害關係人回應可知，利害關係人並表示希望能獲得更多有關匈牙利 NCP 及其諮詢機構的公開資訊。

此外，2024 年匈牙利 NCP Peer Review 中亦提及公開資訊並未涵蓋匈牙利 NCP 秘書處、NCP 負責人及諮詢機構的職能；網站上也未包含即將舉辦的活動資訊，包括 NCP Peer Review。官方文件未明確規定適用的法規及文件取得程序，故該報告建議匈牙利 NCP 於官方文件中釐清文件取得的架構及程序。

¹³² OCED Hungarian National Contact Point Case handling procedure, 8-10 ; National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 33-34, 36

5. 重要案例與處理成效

(1) 案件數量與類型

A. 案件數量

匈牙利 NCP 目前所處理之案件數量為 3 案，根據 2024 年匈牙利 NCP Peer Review，匈牙利 NCP 指出，因該國偏重司法程序，以及在替代性爭端解決方面的經驗有限，因此可能造成 NCP 迄今未收到更多具體個案之原因；並也意識到有必要進一步提升對其組織架構（包括諮詢機構的設立）及特定個案程序的認識，以吸引更多案件。

B. 案件類型

匈牙利 NCP 所處理的具體案件主要涉及的產業為製造業（二案件）及其他服務業（一案件）。

C. 案件來源

上開所述三案件當中，其二由個人提出，其一由工會提出。

(2) 案件處理成效¹³³

¹³³ OCED Hungarian National Contact Point Case handling procedure, 8-10 ; National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 34-35

在 2024 年收到的三件具體案件中，有一案件未被 NCP 受理，原因包括為該議題發生時間距今已超過五年；且申訴人提供的證據有限。匈牙利 NCP 亦認為，受理該案無助於推動《跨國企業負責任企業行為準則》的執行，匈牙利 NCP 已就該案在其網站上發布聲明。至於剩餘的兩案件，已經 NCP 斡旋協助後結案，在這兩件案件中，NCP 收集相關資訊並有進行與當事方間之協商，其中一案件在未達成協議的情況下結案，並提出建議；而另一案件在未達成協議且當事人未接受 NCP 斡旋協助後結案，且 NCP 未提出建議，匈牙利 NCP 已對該二案件發布結案聲明。

(3) 案件處理時限¹³⁴

案件處理程序為整體流程及初步審查階段設定指導性時限規定，初步審查階段的時限為三個月，而案件結案的時限則為 12 個月（協助當事方解決所提出的問題）。此外，若有需要，例如涉及非參與國案件，或當事方即將達成協議時，時限可予以延長。然而，案件處理程序並未對流程中的其他階段（如協調、斡旋、結案及後續跟進）設定指導性時限。2024 年匈牙利 NCP Peer Review 認為這一做法不符合 2011 年版指導方針及 2023 年版的要求。因此建議匈牙利 NCP 應當通過為協調、斡旋、結案及後續跟進等階段設定指導性時限，使其案件處理程序與相關規定保持一致。

至於實際處理時程，匈牙利 NCP 在處理所有案件時，均

¹³⁴ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: Hungary 2024 (EN), 33, 36

略微超過上述指導性時限。根據統計，NCP 結案案件的平均總處理時間為 468 天，針對未受理案件，其處理時長為 167 天；至於已受理案件的初步審查階段，平均所需時間為 123 天。此些數據顯示，雖然匈牙利有既定的時程目標，但實際操作中，案件處理時間普遍較長，尤其是在案件受理後的初步審查階段與整體結案時間上。這可能反映出案件本身的複雜性、程序要求的嚴謹性，或是資源分配等因素的影響。

(4) 重要案例

A. Mr. Imre Horgosi v. Visteon Hungary Ltd. (2006-2007)¹³⁵

申訴人於 2006 年 4 月 20 日向匈牙利 NCP 提出申訴，並主張 Visteon Hungary Ltd. 未落實勞工權利，涉及職業安全、危險物質之環境保護與勞動法規，違反負責任企業行為準則之規定，即於 2002 年 3 月產線試運轉期間，員工在正式製程之外進行與壓縮機生產相關的不良品以溶劑清洗作業；首次使用的防護手套不足以抵抗有機溶劑，導致雙手輕度皮膚刺激（可用藥膏治療）。員工接受專科照護但未獲病退給付。然經匈牙利 NCP 判斷，並無證據顯示被申訴人管理層有故意危害，且缺失於第一次通報後二週內已矯正，後續由員工申訴的官方稽查也未見違法運作跡象。雇主曾提示權利救濟但員工未主張致已罹於匈牙利法下勞動爭議請求權之時效。是以，匈牙利 NCP 宣告結案，並對雙方提出建議。

¹³⁵ Final Statement of the Hungarian National Contact Point (HNCP) in the case of Mr. Imre Horgosi v. Visteon Hungary Ltd.，參考網址：
https://oecdlnkp.hu/CMS/Content/panaszkezeles/Statement%20of%20HNCP_April%202006.docx.pdf

B. 2019 年 5 月提交之案件 (2019-2020) ¹³⁶

本案申訴人未具名，申訴在匈牙利營運之某跨國企業之子公司，並要求落實團體協商、締結團體協約並遵守其條款。匈牙利 NCP 於 2019 年 9 月 3 日決議受理，認定本件申訴出於善意、與負責任企業行為準則適用相關，且與該跨國企業活動具實質關聯；形式上亦符合程序政策，並進一步提供斡旋調解，然至 2020 年 6 月會議確認調解未果，遂決定結案，同時敦促雙方深入研讀並遵守負責任企業行為準則，亦提醒雙方避免任何可能損害對方利益之行為。

C. 2020 年 2 月提交之案件 (2020) ¹³⁷

本件申訴人為個人，主張在匈牙利營運之某跨國企業之子公司有違反負責任企業行為準則之行為，然匈牙利 NCP 於初步審查時，認為有部分之相關情事逾 5 年且已不復存在，其餘部分經更正要求後仍未能提出可信之佐證，因此匈牙利 NCP 認為不需進一步調查，宣告程序終結。

¹³⁶ Final Statement of the Hungarian National Contact Point (HNCP) on the submitted specific instance registered on 30 May 2019，參考網址：
https://oecdmnkp.hu/CMS/Content/panaszkezeles/Statement%20of%20HNCP_May%202019.docx.pdf

¹³⁷ Final Statement of the Hungarian National Contact Point (HNCP) on the submitted specific instance registered on 26 March 2020，參考網址：
https://oecdmnkp.hu/CMS/Content/panaszkezeles/Statement%20of%20HNCP_February%202020.docx.pdf

三、採用多方決策模式之國家

(一) 法國

1. 組織依據

法國於 2000 年依據負責任企業行為準則設立 NCP，並未由國會立法作為組織依據。

2. 組織架構與職能

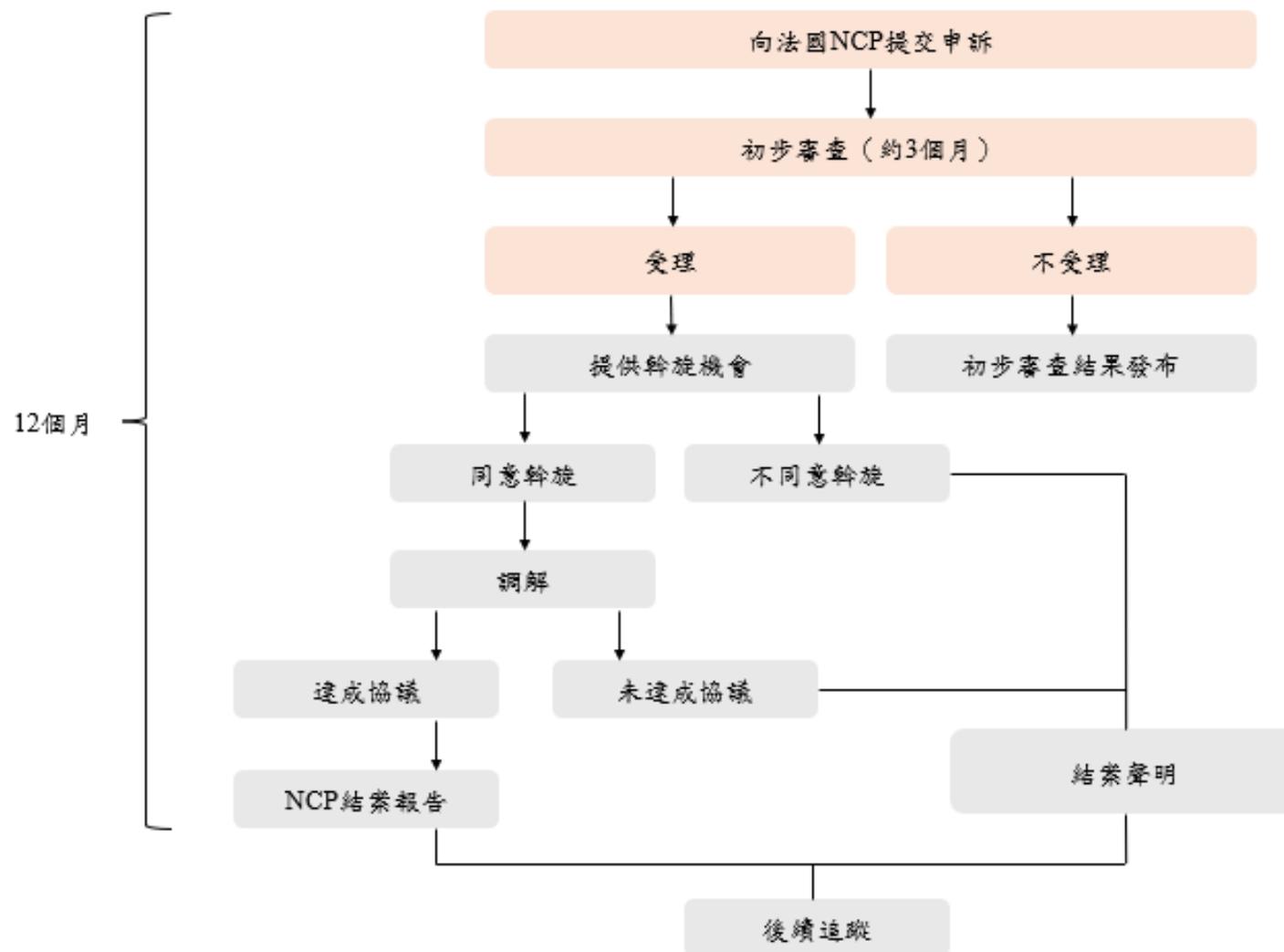
法國 NCP 採政府、企業及工會代表組成之三方決策模式，政府代表包含財經部、社會及健康部、勞動部、外交部及生態轉型部，企業代表為法國企業行動聯盟(MEDEF)，工會代表則由法國 5 大工會，法國總工會(CGT)、法國工人民主聯盟(CFDT)、法國天主教工會聯盟(CFTC)、法國人力總會(FO)、法國自主工聯(UNSA)組成。在行政方面，法國 NCP 僅設置主席及秘書長之職位，由法國財經部國庫總署(DG Trésor)官員擔任，並另招募實習生協處行政事務。

3. 運作流程¹³⁸

法國 NCP 之具體案件處理流程如下附圖十及相關說明。

¹³⁸ BYLAWS OF THE FRENCH NATIONAL CONTACT POINT FOR RESPONSIBLE BUSINESS CONDUCT (NCP FOR RBC), 3-7

附圖十：法國 NCP 之具體案件處理流程



(1) 利益衝突迴避

涉案成員或任何法國 NCP 成員應逐案通報任何可能導致處理具體案件公正性受損的實際或潛在利益衝突。涉案成員須評估其出席是否可能對個案的公正審理造成不利影響，或是否應迴避。如有需要，法國 NCP 主席可安排討論此類潛在利益衝突的個案。

根據 2018 年法國 NCP Peer Review，該報告中提及¹³⁹，當具體案件由法國 NCP 成員提出時，可能會產生利益衝突或疑似產生利益衝突。迄今為止，法國 NCP 尚未訂定明確規範此種情況下應採取的程序，案件均以個案方式處理。故建議法國 NCP 應正式規範其慣例，決定在利益衝突或疑似利益衝突風險發生時，法國 NCP 成員是否應退出該具體案件之處理。最重要的是，法國 NCP 成員應揭露任何可能影響案件處理的利益衝突或疑似利益衝突。

(2) 初步審查

具體個案程序將自提交申訴開始，申訴人得因跨國企業於法國境內之營活動，或法國跨國企業在國外的活動，涉嫌違反負責任企業行為準則規定而提出申訴。向法國 NCP 提交申訴必須具體，內容應包括：

¹³⁹ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: France 2018 (EN), 31

- A. 被申訴企業之身分
- B. 申訴人的身分及聯絡資料
- C. 有關企業被申訴之詳細事實
- D. 所涉及的負責任企業行為準則規定

收到申訴後，法國 NCP 將會先形式審查提交資料是否符合以上條件，並且初步判斷所涉議題是否重要，值得進一步審查。通過形式審查後，法國 NCP 將就申訴實質內容決定是否進行進一步審查，考量的因素包括：

- A. 申訴是否基於善意且符合準則
- B. 當事方的身分及其在個案中的利害
- C. 所涉及議題的重要性及所提供的證據
- D. 企業活動與該具體案件所涉議題之明顯關聯性
- E. 適用法律與程序的相關性，特別是司法程序
- F. 類似議題在國內或國際正在進行或已經進行的審查情況

在完成初步審查後，法國 NCP 會向相關當事方傳達其回應。法國 NCP 將發佈聲明，宣告該特定案件符合受理資格，聲明中應載明當事方的身分、涉及申訴的國家，以及初步審查的摘要。

當法國 NCP 認定具體案件不符合形式審查或認為自身無權處理該案件時，應宣布該申訴不受理。法國 NCP 會通知申訴人該決定，並將申訴案轉送給涉案企業。法國 NCP 在通知申訴人與企業後，會公布一份不受理聲明，聲明中將說明所提出的問題及駁回決定的理由，但不會透露涉案企業的身分。

針對此階段，根據 2018 年法國 NCP Peer Review，該報告中提及¹⁴⁰，法國 NCP 將初步審查分為形式審查及實質審查兩階段，惟 OECD 程序指引並未明確就此區分，因此將初步審查分為兩個獨立階段可能導致混淆。該報告中尚提及¹⁴¹，有受訪企業表示，當該具體案件已進行進一步審查時，才被通知該個案之存在，故建議應明確界定初步審查過程中，企業何時會被通知有關申訴之提交，以及企業是否能夠或如何於法國 NCP 正式受理前或初步審查階段提出回應及相關文件。

(3) 具體案件審查

若所提出的議題值得進一步審查，法國 NCP 將提供「斡旋」，幫助相關當事人透過對話解決爭議。此外，法國 NCP 可在各方同意下，協助進行調解或和解等非對抗性程序。根據 2018 年法國 NCP Peer Review¹⁴²，法國 NCP 尚未採用專業調解或斡旋，通常由法國 NCP 自己提供斡旋，並在可能的情況下進行調解。

具體案件的審查將以一連串協商會談的形式進行，協商對象包括涉案企業、提出申訴的當事方，以及所有法國 NCP 成員。這些協商有助於申訴方詳細說明申訴理由，並讓企業有機會回應。法國 NCP 的斡旋可包含法國 NCP 與當事各方之間的

¹⁴⁰ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: France 2018 (EN), 31

¹⁴¹ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: France 2018 (EN), 33

¹⁴² National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: France 2018 (EN), 34

定期交流，如會議、訪談、電話通話、視訊會議及書信或電子郵件往來。

在遵守程序保密規定的前提下，法國 NCP 秘書處負責管理申訴方與企業，以及其與法國 NCP 之間的資訊交流。自斡旋開始起，法國 NCP 可建議當事方會面，並可能在程序中多次提出此建議；同時，法國 NCP 亦可向當事方提出調解或和解。法國 NCP 將定期向各方通報協商進展狀況，並可能就相關事宜提出問題。

(4) 結案

協商程序結束，當雙方達成協議時，法國 NCP 將發表報告，報告至少應描述所涉議題、法國 NCP 所啟動的協助程序及達成協議的時間。協議內容僅在各方同意下予以揭露。當雙方未達成協議或一方不願參與程序時，法國 NCP 將發表聲明，聲明至少應描述所涉議題、法國 NCP 為何認為該議題值得深入審查，以及法國 NCP 所採取的協助程序。聲明中應包含對負責企業行為準則落實的相關建議，必要時亦可說明未達成協議的原因。

法國 NCP 的決定（包括新聞稿形式）將由法國 NCP 公開，並可能特別寄送相關公共機關。法國 NCP 保留在審查過程中依照保密義務發布聲明的權利。另外，法國 NCP 秘書處

應向 OECD 投資委員會秘書處通報其就具體案件所進程序的結果。根據 2018 年法國 NCP Peer Review¹⁴³，聲明(報告)發布的規定與 OECD 程序指引中相同，該程序包含以下 5 個階段：

- A. 由法國 NCP 秘書處起草，並在需要時諮詢其他合作 NCP
- B. 將文本提交給當事各方徵求意見
- C. 根據當事各方反饋進行修訂，並由法國 NCP 通過最終文本
- D. 將最終文本提交給當事各方，並在需要時同時提交給其他合作 NCP
- E. 將最終文本公布在法國 NCP 網站

該報告亦提及¹⁴⁴，若其認為能促進負責任企業行為準則的有效性，法國 NCP 可於任何聲明中載明就是否符合負責任企業行為準則的判定，即使其決定不提供斡旋亦然。法國 NCP 自 2001 年起即開始在結案聲明中包含此類判定，截至目前已於共 12 件具體案件及 Rana Plaza 報告中採用此做法。自 2011 年起，凡法國 NCP 認為需進一步審查之具體案件，其結案聲明皆含有判定決議。法國 NCP 對於是否遵循準則表達明確立場，以向利害關係方傳達該準則的適用範圍及重要性。

(5) 後續追蹤

¹⁴³ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: France 2018 (EN), 36

¹⁴⁴ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: France 2018 (EN), 37

如有必要或有助益，法國 NCP 可在具體案件結案後，持續監督其建議的後續落實情況。

4. 利害關係人參與及揭露透明度

(1) 利害關係人參與

在具體案件審查階段中，法國 NCP 將徵詢主管機關、企業社群代表、勞工組織、非政府組織(NGO)及專家的意見。所邀請的專家需具有與個案相關的專業知識，且由法國 NCP 核准參與。法國 NCP 也會與其他涉案國家的 NCP 保持聯繫，必要時諮詢 OECD 投資委員會對負責任企業行為準則的解釋。

(2) 揭露透明度

根據 2018 年法國 NCP Peer Review¹⁴⁵，法國 NCP 透過在其網站上公告資訊以確保透明度，由法國 NCP 秘書處持續更新，內容涵蓋法國 NCP 及其活動的資訊，並提供前往 OECD 資料庫的連結。所有主要文件也提供英文版本。網站上的主要文件包括自 2013 年以來的年度報告、推廣活動及具體案件結案聲明與報告。然該報告中提及，儘管法國 NCP 發布的多數文件已有英文版本，其網站僅有法文界面，可能降低非法語使用者的可及性，建議法國 NCP 可建立英文版網站，並持續將

¹⁴⁵ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: France 2018 (EN), 24

重要文件翻譯成英文。

5. 重要案例與處理成效

(1) 重要案例

2012 年法國米其林集團(Michelin)建立印度輪胎廠一案中，法國工總(CGT)向法國 NCP 提出米其林違反負責任企業行為準則有關人權及環境影響等規範之申訴，法國 NCP 除立即協調米其林同意進行調解，隔(2013)年便做出結案聲明，認為米其林在整體情況下遵循負責任企業行為準則，但未充分遵循準則精神，並提出改善建議，隨後米其林著手進行相關影響評估，加強履行企業社會責任，後續法國 NCP 持續追蹤，2016 年結案認為米其林已逐步履行建議。該案例顯示，法國 NCP 在處理跨國企業爭議時，不僅扮演協調與促進對話的角色，亦可快速有效促使企業改善履行社會責任之情況，並持續追蹤，提升負責任企業行為準則的實際落實。

(2) 案件處理成效

根據法國 NCP 最新之 2021 年度活動報告(未每年皆發布)，法國 NCP 在 2000-2021 年間接獲申訴案件計 37 件(由法國主導)，主要來自工會及非營利組織(占 80%以上)，至 2021 年 12 月止已結案件計 34 件，其中 6 件不符合收件條件(占 16%)及 5 件在初步審查後非屬 NCP 權責而結案(占 14%)。

根據 2018 年法國 NCP Peer Review¹⁴⁶，法國 NCP 已接受 14 件具體案件進入進一步審查，並提供斡旋。所有涉案企業均同意參與並在初步審查及斡旋階段與法國 NCP 進行對話，對話形式多為法國 NCP 與各方個別會談、聽證及資訊傳遞。其中 2 件當事方有直接會面並交流。調解曾在 2 件具體案件中被提議，且其中 1 件成功進行。另 10 件因在 2012 年章程修訂前發生，未採調解方式。調解不可進行時，法國 NCP 會採用多元方式促使當事方協商，完成案件處理。

(3) 案件處理時限

根據 2025 年法國 NCP 負責任企業行為準則章程¹⁴⁷，法國 NCP 應盡量於收到申訴後 3 個月內完成初步審查，但如有需要，可延長時間以蒐集做出明確決策所必需的重要資訊。且整個程序應盡量於 12 個月內完成，但若依情況，如議題涉及未遵循負責任企業行為準則之國家或同時尚有其他程序進行，該時限可適度延長。

根據 2018 年法國 NCP Peer Review，該報告中提及¹⁴⁸，

¹⁴⁶ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer Reviews: France 2018 (EN), 34

¹⁴⁷ BYLAWS OF THE FRENCH NATIONAL CONTACT POINT FOR RESPONSIBLE BUSINESS CONDUCT (NCP FOR RBC), 4, 6

¹⁴⁸ National Contact Point for Responsible Business Conduct Peer

自 2011 年以來，法國 NCP 共收到 8 件具體案件，其中 4 件未進入進一步審查，另 4 件獲得斡旋。未進入進一步審查的案件中，其中 3 件未能在 3 個月內完成初步審查，原因包括案件複雜，另有 2 件因事件發生時間較早，需與當事方進行訪談及長時間交流。至於獲得斡旋的 4 件案件，除 1 件企業已進入清算程序，耗時長達 19 個月外，其餘都在 12 個月期限內完成審查。

(二) 比利時

1. 組織依據

比利時於 1980 年設立國家聯絡點（下稱比利時 NCP）。比利時 NCP 設立之組織基礎來自於 1980 年之部長理事會正式決議¹⁴⁹，並於 1982 年制定 NCP 內部規章，明確規範組織架構、職權、運作方式等¹⁵⁰。

2. 組織架構與職能

比利時 NCP 由其聯邦三大區區政府，與雇主相關公協會及工會團體三方共同組成，屬於「三方」模式（Tripartite Composition）。比利時 NCP 制度強調各方代表性與利益平衡，工會與雇主組織分別代表不同產業。NCP 行政上雖隸屬比利時聯邦公共服務經濟部，但法律上具獨立性，以免受單一部會主導影響獨立性。比利時 NCP 內部組織架構及各自職能如下附表七：

¹⁴⁹ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews BELGIUM, 11

¹⁵⁰ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews BELGIUM, 11

附表七：比利時 NCP 組織架構說明

單位	成員	職能
秘書處	<p>比利時聯邦公共服務經濟部（FPS Economy）指派。</p> <p>比國 NCP 秘書處人力編制現僅 2 名，依據與比利時 NCP 人員之訪談，其人力較為吃緊。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. 日常行政事務 3. 案件協調 4. 推廣 OECD 跨國企業負責任企業行為準則及國際合作。 5. 追蹤歐盟負責任企業行為議題進展等
主席	比利時經濟部長任命	<ol style="list-style-type: none"> 1. 召集會議 2. 領導運作 3. 擔任對外代表人
比利時 NCP	<p>15 個來自三方團體的組織代表：</p> <p>A. 比利時聯邦公共服務部門：經濟部、外交部、就業部、司法部、環境部、財政部</p> <p>B. 比利時三大區域政府：佛拉蒙大區、瓦隆大區及布魯塞爾首都大區</p> <p>C. 雇主相關公協會組織：比利時企業聯盟（FEB）、比利時貿易與服務協會（Comeos）、比利時科技協會（Agoria）</p>	<p>比利時 NCP 每年召開 4 次會議，會中討論：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NCP 受理之案件 2. 檢視 OECD 相關工作小組之報告內容 3. 討論推廣 NCP 之活動規劃

單位	成員	職能
	<p>D. 工會團體：比利時基督教工會聯盟（CSC）、比利時勞工總聯盟（FGTB）、比利時自由黨工會聯盟（CGSLB）</p> <p>參與 NCP 之工會及雇主組織均屬比利時最重要之組織，各方權重相同。如果有一方缺席，仍會收到會議議程、會議紀錄，並被徵詢意見與建議，以確保不同產業、地區與意識形態的利益均衡，不同觀點之意見與利益均能被充分反映。¹⁵¹</p>	<p>4. 討論申訴案件</p> <p>5. 如何提升 NCP 之能見度</p> <p>6. 其他如歐盟與負責任企業行為相關之政策或法規等之議題提問等。</p> <p>NCP 決策原則上以共識為主，若無法達成共識，則採三分之二多數決，且須有半數成員出席。不同意見可記錄於會議紀錄中。¹⁵²</p>

¹⁵¹ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews BELGIUM, 1

¹⁵² National Contact Point for Responsible Business Conduct Internal Regulations Text Coordinated on 16/05/2024, 5

(1) 資訊與推廣：

- A. 宣傳並以適當方式推廣跨國企業負責任企業行為準則；
- B. 推廣 OECD 負責任企業行為盡職調查指南，包括支持國家政府推動負責任企業行為；
- C. 提高意識，並與企業界、工會、非政府組織及其他相關方合作；
- D. 回應其他 NCP、企業界、工會、非政府組織及公眾等對跨國企業負責任企業行為準則的資訊請求；
- E. 視需要並與相關政府機構協調，支持政府推動、執行及促進負責任企業行為政策的一致性。

(2) 作為非司法性爭端解決機制，受理有關企業違反 OECD 跨國企業負責任企業行為準則的申訴案件，以促進準則的有效實施。

(3) 收集 OECD 跨國企業負責任企業行為準則應用及其他國家相關個案的資訊。

3. 運作流程

根據比利時 NCP 內部規章，具體個案的受理與審查由 NCP 評估委員會 (Evaluation Committee) 負責。評估委員會由 NCP 成員、NCP 主席及 NCP 秘書組成。主席會根據其專業知識及具體參與情況，指派比利時聯邦政府及區政府、雇主相關公協會及工會的代表參與評估委員會。評估委員會將根據個案

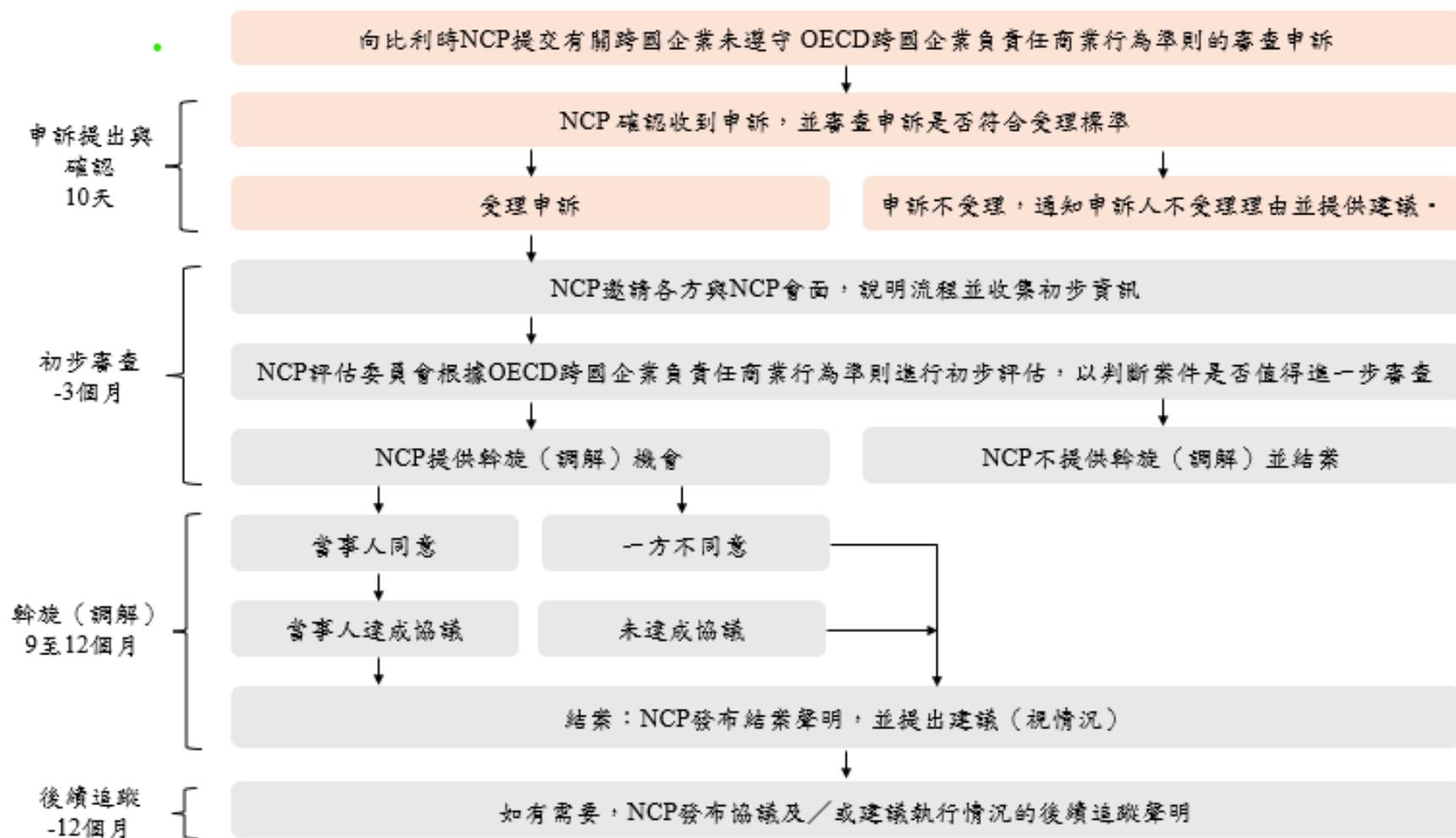
逐案設立，並可依案件需要，由主席指派並由秘書處邀請一位或多位專家參與。¹⁵³

比利時 NCP 處理具體案件之流程如下附圖十一及相關說明：¹⁵⁴

¹⁵³National Contact Point for Responsible Business Conduct Internal Regulations Text Coordinated on 16/05/2024, 7

¹⁵⁴ <https://economie.fgov.be/en/themes/enterprises/develop-and-manage-business/responsible-business-conduct/oecd-guidelines-multinational/national-contact-point-ncp>

附圖十一：比利時 NCP 具體案件處理流程



(1) 申訴提出

任何利害關係人（如工會、NGO、個人、地方政府等）均可透過郵件、電子郵件或線上表單向比利時 NCP 提出申訴，並可受理溯及既往案件，無時效限制。申訴內容應包含：¹⁵⁵

- A. 申訴人及被申訴企業的身分與聯絡方式，如因安全或隱私風險，申訴人可選擇匿名提交
- B. 說明案件背景、所涉問題及發生地點
- C. 闡述申訴人之利害關係、申訴人與案件的關聯及將案件提交 NCP 的理由
- D. 涉及之 OECD 跨國企業負責企業行為準則規定
- E. 已直接向被申訴企業或其他機構採取的解決措施詳情等

NCP 秘書處收到申訴後，會協助申訴人補正資料，確保申訴內容具備足夠事實依據與明確性。若申訴未指名違反的 OECD 跨國企業負責企業行為準則之規定，NCP 會主動聯繫協助補充。如申訴不受理，則會向申訴人說明不受理理由。處理申訴時間平均為 3 個月。

(2) 初步審查

¹⁵⁵ Procedure for filing a case with the Belgian NCP

NCP 會邀請當事人加會議，介紹 OECD 跨國企業負責任企業行為準則。NCP 會為各方安排個別或聯合會議，明確後續程序並說明 NCP 的行動方式。NCP 會提醒各方，為確保透明，所有書面資料將在無正當理由（如商業機密）下揭露予雙方，申訴人之身份視案件情形，亦可保密。¹⁵⁶

由 NCP 評估委員會（Assessment Committee）依據如下 OECD 跨國企業負責任企業行為準則設定之標準，評估案件是否可通過初步審查：

- A. 申訴人身分及其與案件的利害關係
- B. 案件事實是否具體且可證明
- C. 是否與企業活動直接相關
- D. 是否屬於 NCP 職權範圍，NCP 是否可協助解決案件
- E. 如是否有其他司法或行政程序進行中
- F. 是否有助於 OECD 跨國企業負責任企業行為準則的實施，必要時，NCP 可進一步調查或邀請各方對問題發表意見。

鑒於比利時 NCP 預算有限，故相關人員欲出差親自到涉案企業瞭解相關情形不易，且法律未賦予比利時 NCP 調查執法權限，實際上 NCP 人員也無權赴企業實地查核，因此，多半倚靠電訪或電郵聯繫。

¹⁵⁶ General presentation of the Belgian NCP, 21-22

NCP 根據初步審查結果，將作出如下決定，初步審查平均時間通常為 3 個月：

- A. 要求提供更多案件資訊
- B. 受理案件，進入斡旋程序
- C. 若不受理即結案，並向申訴人並說明理由

(3) 斡旋

一般案件由具調解經驗之 NCP 秘書處及主席主導，然涉及高度專業性之複雜案件則會視需求聘請外部專家參與。例如比利時 NCP 前曾處理百威集團(AB InBev)印度子公司與勞工不當解約之案件，即因涉及技術性之勞動法規，故有委請外部專家參與。協商過程中，勞雇雙方均可提出意見，由委員會協助雙方協商，並確保程序公正與保密。另有鑑於比利時 NCP 常接獲非政府組織(NGO)或政治人物關切案件處理情形，及利用申訴案相關程序在媒體擴大其關切力道，因此，所有參與者均需簽署保密協議，避免案件資訊揭露予第三人。斡旋時間通常耗費 9 至 12 個月。

(4) 結案與後續追蹤

NCP 不具司法權，僅作為非訴訟協商平台。NCP 之協商程序與司法訴訟程序間相互獨立。通常申訴人會等待 NCP 斡旋程序結果再決定是否訴訟。因 OECD 跨國企業負責任企業

行為準則屬於軟法，因此其運作係透過 NCP 之公開聲明對申訴人形成聲譽壓力。

若雙方達成協議，NCP 發布「報告」(Report)。若未達成或一方拒絕參與協商程序，則發布「結案聲明」(Statement)，並敘明雙方未能達成協議的原因以及企業是否有違反 OECD 跨國企業負責任企業行為準則之情形。¹⁵⁷NCP 於結案聲明亦可提出改善建議(Recommendations)。¹⁵⁸案件結案時，NCP 會再次召開會議提供案件當事人發表意見之機會。程序結束後，NCP 可向各方徵求回饋，以評估 NCP 工作並提出改進建議。

企業須在追蹤會議中提交追蹤報告向 NCP 及申訴人說明其所採取之改善行動，提交時間約在案件結案後之 6 個月至 1 年間，相關改善時程係由雙方於協商過程中共同決定。NCP 復評估其建議是否確實執行。企業報告執行情形，申訴人可提出異議，進行討論。案件最終結果（不涉商業機密部分）將公開於比利時 NCP 網站。

(5) 利益衝突

任何成員若直接涉及特定個案所涉事實，將不得參與該案審查。若成員因其私人身份而與提交至 NCP 審查的案件有

¹⁵⁷ Procedure for filing a case with the Belgian NCP, 4

¹⁵⁸ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews BELGIUM, 22

相關利益，該利益並可能不當影響其履行職責與責任，同樣不得參與該案審查。¹⁵⁹

於上述情況，相關成員必須通知秘書處及 NCP 主席。該成員可選擇自案件審查程序開始即主動退出，並請求秘書處作成記錄，亦可要求與 NCP 秘書處及主席會面，討論如何處理利益衝突，包括將此事提交全體成員討論。如該成員提出要求，且經主席同意，秘書處將詢問當事各方是否同意該成員參與案件審查。若有一方反對，或主席不同意，該成員即不得參與該案審查。

除上述情形外，任何成員若認為其立場可能被案件當事人視為有偏頗之虞，亦應主動通知秘書處及主席，並比照上述第 2 點程序處理。倘成員認為其他成員存在利益衝突，均可通知秘書處及主席。案件當事人若認為存在利益衝突之情形，亦可主動聯繫 NCP 秘書處。秘書處將於審查所提證據並徵詢成員意見後，附理由作出決定。每當收到具體個案時，秘書處及 NCP 主席會主動要求成員申報與案件相關的財務或私人利益，若該等利益可能影響 NCP 業務範疇，則須評估該成員是否應退出該案審查。

4. 利害關係人參與及揭露透明度

¹⁵⁹ National Contact Point for Responsible Business Conduct Internal Regulations Text Coordinated on 16/05/2024, 6-8

(1) 利害關係人參與

NCP 成員涵蓋政府、雇主、工會三方，確保不同利益團體均有代表性。NCP 每年應至少舉辦一次與比利時三大 NGO 聯盟（環境、人權、發展合作）指定的 NGO 代表的諮詢會議，旨在回顧 NCP 運作、討論當前議題並加強與 NGO 的連結。¹⁶⁰ 案件協商時，案件當事人均可提出意見，並參與後續追蹤會議。

(2) 資訊揭露與透明度

A. 結案聲明的公開：

自 2009 年起，比利時 NCP 對每一結案的案件均會發布結案聲明，並於其官方網站上公開。多數情況下均會附上新聞稿，有助於外界了解案件處理結果及 NCP 的立場。¹⁶¹

B. OECD 年度報告：

比利時 NCP 每年向 OECD 委員會報告並提交年度報告，並將該報告公開於 OECD 網站，提升其運作的透明度。¹⁶²

¹⁶⁰ National Contact Point for Responsible Business Conduct Internal Regulations Text Coordinated on 16/05/2024, 2

¹⁶¹ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews BELGIUM, 22

¹⁶² OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews BELGIUM, 5

C. 網站資訊：

比利時 NCP 設有專屬網站，提供跨國企業負責任企業行為準則、常見問答、年度報告及特定案件結案聲明等資訊。¹⁶³

D. 政府與國會監督：¹⁶⁴

比利時 NCP 每年向比利時經濟部報告運作情形，並接受比利時國會質詢。

5. 重要案例與處理成效

(1) 案件數量與類型

A. 案件類型

比利時 NCP 受理的案件涵蓋多元議題，包括：¹⁶⁵

- (a.) 就業與勞資關係
- (b.) 人權
- (c.) 環境
- (d.) 資訊揭露
- (e.) 反貪腐

¹⁶³ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews BELGIUM, 5

¹⁶⁴ Activities of the Belgian National Contact Point Annual Activity Report 2024, 2

¹⁶⁵ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews BELGIUM, 6-7, 17-18

- (f.) 消費者權益
- (g.) 競爭
- (h.) 稅務

B. 案件數量

2000 年至 2024 年底，比利時 NCP 共受理 23 件案件。根據統計，2001 至 2018 年間，案件多涉及「就業與勞資關係」、「人權」、「環境」與「一般政策」等主題，例如曾有針對比利時企業在剛果民主共和國、斯里蘭卡、印度、喀麥隆、俄羅斯等地的勞工權益、環境污染、資訊揭露等議題提出之申訴。¹⁶⁶

C. 案件來源

根據比利時 NCP 於 2000 至 2018 年間之統計，具體案件來源及相關比例如下：¹⁶⁷

案件來源	佔案件數比例
NGO（非政府組織）	44%
工會（Trade Unions）	29%
個人（Individuals）	22%
企業（Business）	2%
多方利害關係人（Multi-stakeholder）	2%

(2) 處理成效

¹⁶⁶ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews BELGIUM, 17-18

¹⁶⁷ General presentation of the belgian NCP, 30

近年來，依據 2022 年至今的統計，NCP 所發布之建議均獲雙方接受並落實。若企業拒絕合作，NCP 會發布公開聲明，提升企業參與意願。2001 至 2018 年間，申訴案件的受理率大致在 60%至 80%之間，部分年份甚至高達 81%¹⁶⁸。截至 2018 年，91%的結案聲明包含具體建議，45%明確判斷企業是否遵守 OECD 跨國企業負責任企業行為準則，77%包含後續追蹤計畫¹⁶⁹。倘案件涉及多個國家時，相關國家 NCP 會進行協調，有時會聯合啟動程序。過去比利時 NCP 曾與法國 NCP 合作，考量申訴本可在比利時提出，故由法國主導案件，比利時參與輔助。雖然目前尚未與非歐盟國家 NCP 合作，但比利時 NCP 抱持開放態度，且其內部規章也允許此種合作模式，故如有必要時均願意參與。

(3) 重要案例

2024 年新受理針對 Shein 公司人權與環境爭議的申訴案，NCP 已啟動斡旋程序，並於 2024 年 12 月召開首次協商會議，預計於 2025 年發布結案聲明。¹⁷⁰

¹⁶⁸ General presentation of the belgian NCP, 21

¹⁶⁹ General presentation of the belgian NCP, 33

¹⁷⁰General presentation of the belgian NCP, 30

(三) 捷克

1. 組織依據

捷克於 1995 年加入 OECD 國際投資與跨國企業宣言 (OECD Declaration on International Investment and Multinational Enterprises)，捷克國家聯絡點 (下稱捷克 NCP) 並依捷克政府第 779 號決議 (下稱該決議) 於 2013 年 10 月 16 日正式成立，為常設工作小組，設於捷克工業與貿易部 (Ministry of Industry and Trade) 下。¹⁷¹

2. 組織架構與職能

捷克 NCP 採用「四方架構」模式，其組織架構詳如下附表八說明：

¹⁷¹ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Czech, 12

附表八：捷克 NCP 組織架構說明

單位	代表團體	成員	職能
捷克 NCP	政府代表	工業與貿易部、外交部、財政部、勞工與社會事務部、司法部、環境部、捷克國家銀行	每個團體可指派一名正式代表及一名替代人選，兩人可同時出席會議。必要時亦可與其他 NCP、國際組織、駐外使館合作，蒐集事實或協助跨國案件處理。 NCP 每年至少召開一次全體會議，亦可視需要召開臨時會議。決策原則為共識決，若無法達成共識則採絕對多數決。雇主、勞工、非政府組織各有 1 票，政府代表合計 3 票。如票數相等，由秘書處投下決定性一票 (casting vote)。 ¹⁷² 討論具體案件時，秘書處得自行或依 NCP 常任成員提案，邀請外部專家協助討論相關議題。外部專家可受邀出席會議，惟無表決權，僅就討論議題提供意見及專業協助。 ¹⁷³
	雇主代表	捷克全國工業總會 (SPCR) 該會亦係捷克在 OECD 工商諮詢委員會(BIAC)之成員。	
	勞工代表	捷克-摩拉維亞工會聯合會 (CMKOS) 該會亦係捷克在 OECD 工商諮詢委員會(TUAC)之成員。	
	非政府組織	勞動人權促進組織	

¹⁷² Rules of Procedure of the National Contact Point for Responsible Business Conduct, 1

¹⁷³ Statute of the National Contact Point for Responsible Business Conduct, 2-3

單位	代表團體	成員	職能
	代表 (NGO)	Frank Bold 代表 ¹⁷⁴ 該組織亦係捷克在 OECD Watch 之成員。	
秘書處	N/A	捷克貿工部歐洲與國際法司 (Department of European and International Law) 辦理 秘書處主管由工業與貿易部負責該職能部門之高階員工擔任	NCP 之執行及協調單位負責日常運作與行政支援，包括： 1. 協調與召集 NCP 會議； 2. 申訴通知之收件與初審； 3. 負責與申訴人、企業及其他利益相關者之間之溝通； 4. 協助處理個案程序並提供必要文件或程序指導； 5. 撰寫報告並代表 NCP 對外聯絡，包括與其他國家 NCP 合作及向 OECD 提交年報。 ¹⁷⁵

¹⁷⁴ Statute of the National Contact Point for Responsible Business Conduct, 2

¹⁷⁵ Rules of Procedure of the National Contact Point for Responsible Business Conduct, 4

NCP 主要任務包括：

- (1) 公眾宣導：定期為企業家和公眾舉辦資訊研討會和網路研討會，提高社會各界對「準則」的認識；
- (2) 回應查詢：就負責任企業行為提供指引與建議；
- (3) 處理具體案件：為涉及「準則」爭議各方提供非司法性之中立平台，協助達成和解；¹⁷⁶
- (4) 國際合作：與其他國家的 NCP 互動交流。

討論具體案件時，秘書處得自行或依 NCP 常任成員提案，邀請外部專家協助討論相關議題。外部專家可受邀出席會議，惟無表決權，僅就討論議題提供意見及專業協助。¹⁷⁷

3. 運作流程

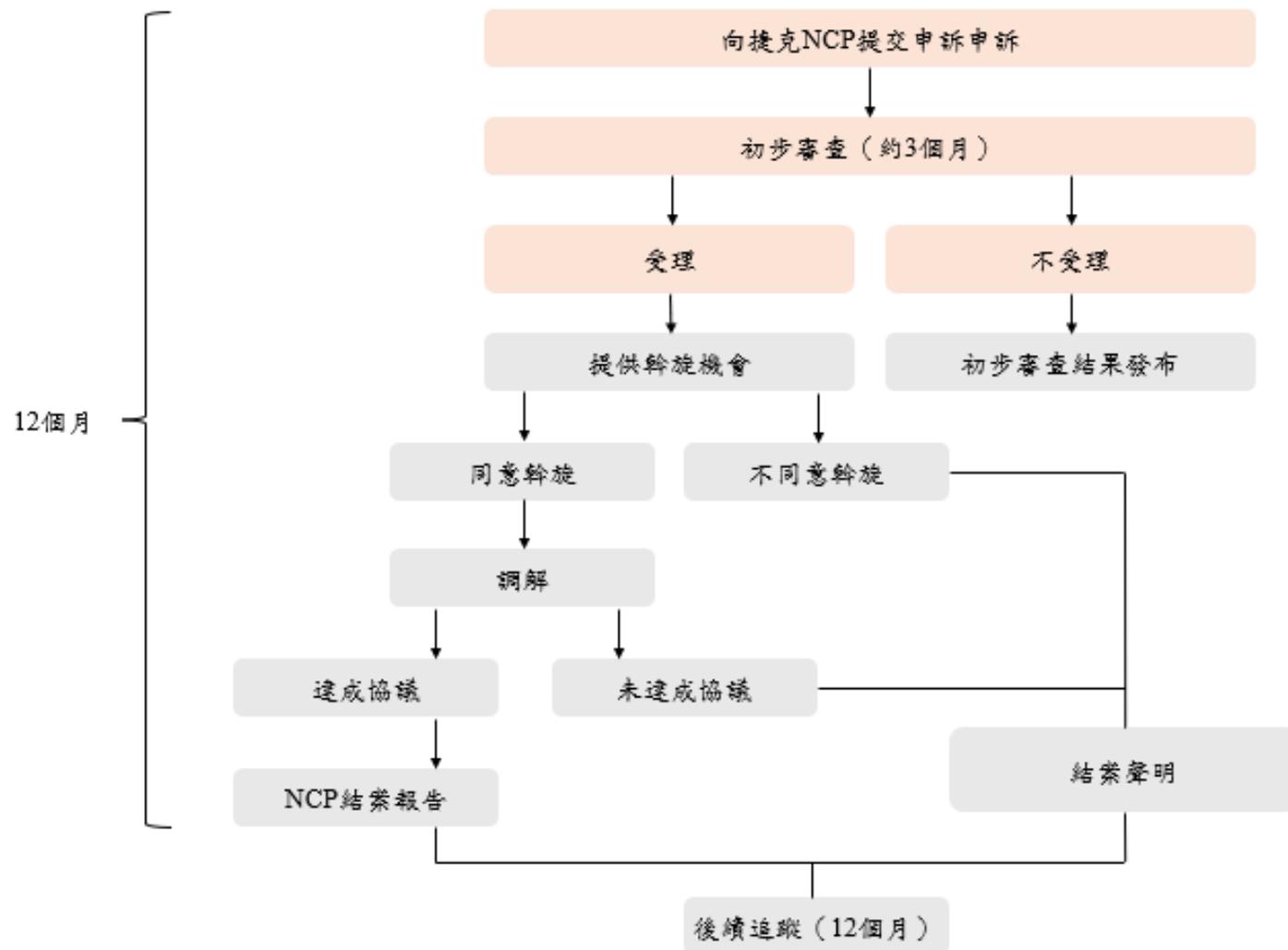
捷克 NCP 處理具體案件之流程如下附圖十二及相關說明：¹⁷⁸

¹⁷⁶ Statute of the National Contact Point for Responsible Business Conduct, 1

¹⁷⁷ Statute of the National Contact Point for Responsible Business Conduct, 2-3

¹⁷⁸ Rules of Procedure of the National Contact Point for Responsible Business Conduct

附圖十二：捷克 NCP 具體案件處理流程



(1) 申訴提出

任何利害關係人（如工會、非政府組織、個人、地方政府等）均可向捷克 NCP 提出申訴。申訴可透過郵寄、電子郵件等方式提交，並無時效限制。申訴內容應包含下列要素¹⁷⁹：

- A. 申訴人及被申訴企業的身分與聯絡方式（如有安全或隱私疑慮，可標註保密需求）
- B. 案件背景、所涉問題及發生地點
- C. 申訴人與案件的關聯、利害關係及提交 NCP 的理由
- D. 涉及之 OECD 多國企業責任企業行為準則條文
- E. 已採取的其他解決措施（如已向企業或其他機構反映情形）
- F. 申訴人建議的解決方案
- G. 以往協商嘗試及其結果（如有）
- H. 申訴人簽名及日期

NCP 秘書處收到申訴後，會協助申訴人補正資料，確保內容具體明確且有事實依據。若申訴內容不完整或不明確，秘書處會主動聯繫申訴人補充資料，並告知未補正前不予受理。若 NCP 成員與案件有利益衝突，須主動揭露並迴避該案決策。如案件涉有其他 NCP，秘書處將於通知審查開始後 2 個月內完成與其他 NCP 協調。

¹⁷⁹ Rules of Procedure of the National Contact Point for Responsible Business Conduct, 2

(2) 初步審查¹⁸⁰

NCP 秘書處會通知被申訴企業，並給予一個月內回應及提供相關資料的機會。NCP 秘書處將依下列標準進行初步審查，評估是否進一步受理：

- A. 申訴人身分及其與案件的利害關係
- B. 企業是否屬於準則適用範圍
- C. 企業行為與申訴事項間的因果關聯
- D. 案件事實是否具體、可信且有足夠資訊支持
- E. 是否有平行司法、行政或其他程序進行中（平行程序不必然排除 NCP 受理）
- F. 相關法律規範及判決的正當性與重要性

特定案件各方應告知 NCP 有無相關行政、司法或其他程序。NCP 將評估案件情形，考量是否暫停或終止討論。NCP 應評估是否提供協調服務有助於解決問題，且不致對平行程序各方造成重大妨礙或構成藐視法庭。

初步審查以雙方陳述為基礎，並可邀請外部專家協助。NCP 會將初步審查結果（受理或不受理）通知雙方，並提供 10 個工作天讓雙方對初步審查聲明草案提出意見，結案聲明將公開於 NCP 網站並通報 OECD。

¹⁸⁰ 《Rules of Procedure of the National Contact Point for Responsible Business Conduct, 3-4

如 NCP 認定通知不值得進一步審查時，將通知雙方並發佈聲明，內容包括：

- A. 各方名稱（經同意者）；
- B. 通知所據指控及相關指導原則條文，並酌述各方立場；
- C. 程序摘要；
- D. 駁回理由。

雙方可於十個工作天內對初稿提出意見，NCP 可酌情修正，未採納意見者將於聲明中說明。結案聲明將送交雙方、公開於 NCP 網站並送交 OECD。初步審查平均處理時間為 3 個月。如需與其他 NCP 協調，則於主導及輔助 NCP 確認後 3 個月內完成。

(3) 斡旋¹⁸¹

若 NCP 決定受理案件，將提供斡旋，協助當事人協商或建議進行調解。協商過程可由 NCP 秘書處主導，必要時可邀請外部專家或第三方調解人參與。協商過程強調誠信、自願、保密原則，並要求所有參與者簽署保密協議。協商過程中，當事人可提出意見，NCP 協助尋求友善解決方案。若雙方同意，NCP 可協助安排面對面或線上協商會議。若有一方拒絕參與，NCP 將發布結案聲明說明原因。斡旋時間依個案複雜度而

¹⁸¹ Rules of Procedure of the National Contact Point for Responsible Business Conduct, 5

異，原則上應於合理期間內完成。

(4) 結案與後續追蹤¹⁸²

NCP 不具司法權，僅作為非訴訟協商平台。NCP 程序與司法訴訟互不影響。NCP 將盡力於通知討論開始後 12 個月內完成整個案件討論程序，如需與其他 NCP 協調，則於通知審查開始後 14 個月內完成）。

討論結束後 3 個月內，NCP 將發佈結案聲明。如雙方達成協議或部分協議，NCP 將發布結案報告，說明協議內容、過程及後續追蹤安排。協議內容僅在雙方同意下公開。如雙方未達成協議，或一方拒絕參與，NCP 則發布結案聲明，說明未能達成協議的原因，NCP 認定值得進一步審查之理由、程序摘要及指導原則執行建議。

NCP 可於結案聲明中提出指導原則執行建議及後續追蹤時程，NCP 會於結案後 12 個月內（或雙方協議期間）追蹤協議履行情形，並發布追蹤聲明。雙方於 NCP 協調外達成協議時，NCP 將發佈聲明並終止程序，結案聲明公開於 NCP 網站並通知 OECD。特定案件雙方可於 10 個工作天內對結案聲明初稿提出意見，NCP 有權決定是否修正。案件結案聲明不涉商

¹⁸² Rules of Procedure of the National Contact Point for Responsible Business Conduct, 5-6

業機密部分將公開於 NCP 網站，並通報 OECD。

雙方同意案件解決方案時，NCP 將於雙方協議之期間內追蹤協議及 NCP 建議之執行情形。如未約定期間，NCP 可於結案聲明發佈後 12 個月內評估建議執行情形。追蹤結束後，NCP 將發佈後續聲明，雙方可於 10 個工作天內對初稿提出意見。結案聲明將送交雙方並公開於 NCP 網站，並送交 OECD。

(5) 利益衝突

NCP 成員如涉及個案，須主動揭露並不得參與該案審查。若有利益衝突疑慮，應通知秘書處，由 NCP 決定是否需迴避。

183

4. 利害關係人參與及揭露透明度

(1) 利害關係人參與

近年來，捷克 NCP 曾舉辦「負責任企業行為盡職調查」、「農業供應鏈責任」、「金融業盡職調查」等研討會，邀請企業、工會、NGO、學界及政府部門共同參與，並針對特定產業或議題進行經驗分享與案例討論。此外，NCP 也與大學合作舉辦講座，向年輕世代及未來經濟外交官推廣企業社會責任理念。這

¹⁸³ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Czech, 32

些活動不僅提升了各界對 OECD 準則及 NCP 機制的認識，也強化了多方利害關係人之間的溝通與合作，展現捷克 NCP 在推動責任企業行為上的積極作為。¹⁸⁴捷克 NCP 於 2023 年發布同儕審查報告。

(2) 資訊揭露與透明度

A. 案件公開

捷克 NCP 對結案的案件均會發布結案聲明，並於其官方網站公開。結案聲明內容包括案件雙方（如同意公開）、申訴內容、程序摘要、處理結果及 NCP 建議等。¹⁸⁵

B. 年度報告

捷克 NCP 每年向 OECD 委員會報告並提交年度報告，內容涵蓋案件數量、處理成效、推廣活動、政策建議等。年度報告同時公開於 OECD 網站及捷克 NCP 官方網站，強化外部監督並提升運作透明度。¹⁸⁶

¹⁸⁴ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Czech, 31-32

¹⁸⁵ <https://mpo.gov.cz/cz/zahranicniobchod/narodni-kontaktni-misto-pro-odpovedne-obchodni-chovani/>

¹⁸⁶ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Czech, 17

C. 網站資訊

捷克 NCP 設有專屬網站，提供 OECD 準則、常見問答、年度報告及特定案件結案聲明等資訊。網站有捷克文及英文版，但英文版資訊較少，OECD 建議應提升英文資訊的完整性與即時性。¹⁸⁷

D. 國會與政府監督

NCP 運作接受政府監督，定期向工業與貿易部報告運作情形，並由部內主管審閱。¹⁸⁸

E. 案件保密

特定案件之公開透明及保密依捷克《資訊公開法》及《環境資訊權法》規定。所有 NCP 成員及受邀專家均須對討論特定案件時所知資訊保密。NCP 公開結案聲明時，須遵守指導原則所定原則，包括對外公開透明，並注意保護相關人員之敏感資訊及合法權益。如 NCP 認定不宜揭露特定案件任何一方身分，將以保護該方身分方式製作結案聲明。討論特定案件前，雙方及秘書處應依捷克《民法》第 89/2012 號第 1746 條第 2

¹⁸⁷ <https://mpo.gov.cz/cz/zahranicniobchod/narodni-kontaktni-misto-pro-odpovedne-obchodni-chovani/>

¹⁸⁸ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Czech, 17

項簽訂保密協議，約定討論過程中所知資訊之保密事項。保密協議不得限制各方未來對案件之資訊公開權利，但對於討論過程中所知資訊，須經各方同意方可公開。如有一方違反保密義務，NCP 得終止討論並發佈結案聲明。¹⁸⁹

5. 重要案例與處理成效

(1) 案件數量與類型

A. 案件數量：

捷克 NCP 於 2018 年收到首起具體案件申訴，並首度啟動案件程序。該案事涉一家捷克紡織企業供應鏈涉嫌未遵守人權與勞工權益標準的情況。¹⁹⁰

B. 案件類型：

捷克 NCP 上開收受案件主要涉及一般政策、人權、就業與勞資關係。¹⁹¹

C. 案件來源分布

¹⁸⁹ Rules of Procedure of the National Contact Point for Responsible Business Conduct, 6

¹⁹⁰ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Czech, 43

¹⁹¹ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Czech, 43

申訴由一家捷克非政府組織（NGO）所提出。¹⁹²

(2) 處理成效

申訴方與企業共同同意並簽署案件結論報告，NCP 隨後結案並公開發佈最終報告。此次案件的最大成果是 NCP 成功建立一個安全與中立的對話平台，促成雙方建設性溝通。在雙方均展現負責任態度下，協商圓滿結束，並達成雙方可接受的解決方案。

(3) 重要案例

A. 捷克紡織企業案（2018-2022）：¹⁹³

該申訴由一家捷克非政府組織提出，該組織認為，涉案公司向一家設於緬甸的跨國企業工廠採購產品，卻未善盡盡職調查（due diligence）來辨識與處理該工廠內潛在的人權與勞工侵害風險，違反 OECD 《多國企業責任企業行為準則》。

¹⁹² OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Czech, 43

¹⁹³ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Czech, 43

NCP 處理此案主要目的在評估該涉案企業是否具備盡職調查機制，及是否有能力依其職責與資源，有效防範「準則」所規範之違規風險。申訴方與企業雙方均同意接受 NCP 提供的斡旋 (good offices) 程序。NCP 秘書處在處理過程中始終秉持共識導向原則，致力取得雙方同意後，方推動後續進程。最終，申訴方與企業共同同意並簽署案件結論報告，NCP 隨後結案並公開發佈最終報告。

此次案件的最大成果是 NCP 成功建立一個安全與中立的對話平台，並達成雙方可接受的解決方案。從 NCP 觀點來看，此案處理是成功的：該紡織公司將盡職調查原則應用於其營運及供應鏈，並透過此次參與案件審議，進一步補強其內部流程與策略，提升未來在供應鏈中防範違規風險的能力。

四、採用專家決策模式之國家

(一) 荷蘭

1. 制度規範

依據 NCP Establishment Order 2014（下稱荷蘭 NCP 設立規定）第 2 條，荷蘭應依 OECD 的指導原則設立國家聯絡點，內容包括荷蘭 NCP 之任務、義務等。

2. 組織架構與職能

荷蘭 NCP 決策機構為獨立委員會，根據荷蘭 NCP 設立規定第 3 條，荷蘭 NCP 由一名主席及最多四名其他成員組成，皆係由荷蘭經濟事務部任命，由四名專家成員間推派一人為主席，成員應依其在 OECD 跨國企業指導原則領域之專業知識、調解能力及對社會之知識與經驗予以任命，由外交貿易與發展合作部長任命，專家四人組成。

荷蘭 NCP 之成員均代表在 NCP 主要領域內某一利害關係群體的背景，但其以個人身分提供知識與經驗，不直接代表任何利害關係群體，亦不會正式成為政府官員¹⁹⁴，其報酬亦另以報酬命令規定之，以確保 NCP 之其決策具有獨立性，不受政治因素影響，而能獲得案件參與方之信任，並提升決策品質

¹⁹⁴ 《Dutch National Contact Point: Aspirations and Expectations Met? Report of the NCP Peer Review Team 2010, 8-9，<https://mneguidelines.oecd.org/ncpeerreviews.htm>。

亦較佳。

又依據荷蘭 NCP 設立規定第五條規定，NCP 由部長提供秘書處支援，於設立規定 Explanatory Note 中有進一步說明，NCP 部長應確保 NCP 擁有具備專業能力的秘書支援及適當的活動預算。NCP 亦參與秘書處人員的任命及考核。

3. 運作流程

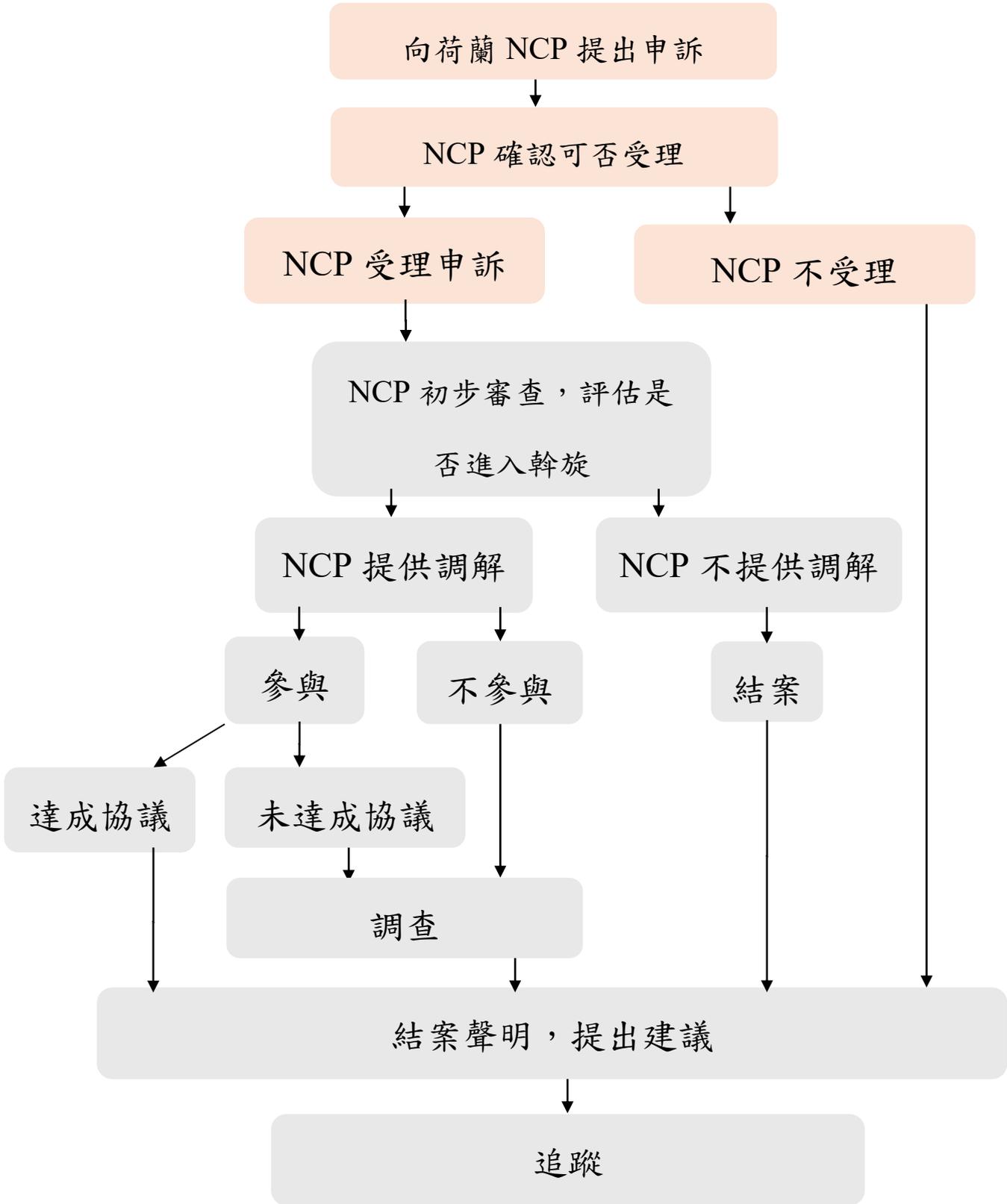
依據 OECD 指導原則執执行程序評論（Commentary on the Implementation Procedures of the OECD Guidelines）NCP 特定個案程序包括初步審查、議題解決，以及結案聲明¹⁹⁵；又依據荷蘭 NCP 設立規定第 6 條：「NCP 應自行制定其工作方法，但須遵守 OECD 跨國企業指導原則中有關該等方法之規定。NCP 應確保其工作方法予以公告。工作方法應載明 NCP 處理通報之方式，並至少包括處理時限之說明，以及 NCP 程序各部分之區分、資訊取得方式及資訊處理方式之描述。如認為為妥善處理通報所必須，NCP 得自行提名並聘用外部調解人。有關 NCP 活動之紀錄，應依外交部現行程序管理。NCP 活動結束後，相關紀錄應保存於該部之檔案中。」

據上，荷蘭 NCP 制定詳細的程序指引，並公布於其網站，其個案爭議處理程序之流程大致上與負責任企業行為準則中

¹⁹⁵ Microsoft Word - ATLAS-#10046587-v1-Eindrapport_NCP_Peer_Review.DOC

程序的規定相同，並於判斷時，引用前開準則中之標準作為其判斷標準。荷蘭 NCP 之具體案件處理流程如下附圖十三及相關說明。

附圖十三：荷蘭 NCP 具體案件處理流程



(1) 初步審查

根據荷蘭 NCP Peer Review，當收到指稱違反指導原則的通報時，NCP 秘書處會對收到的資料進行書面的初步審查，並向 NCP 成員提出建議，由 NCP 成員決定該案件是否值得進一步審議。秘書處在考量是否進一步審議所提議題時，大部分採用負責任企業行為準則中程序章節規定之基本判斷標準，主要聚焦於兩個基本問題：該申訴是否屬於指導原則範疇，以及所提議題是否具實質性且有佐證，倘案件無全部符合六項準則符合負責任企業行為準則第 70 頁第 33 段所列六項時則不予受理。¹⁹⁶荷蘭 NCP 亦未規定案件受理之期間，亦即案件發生時間久遠並非受理與否之考量，並無規範發生多少年之舊案不予受理。

(2) 調解程序或獨立審查程序

通過初步審查之案件，荷蘭 NCP 可能提供其調解服務，然實際上如何執行調解服務，從荷蘭 NCP Peer Review 或設立規定中並見未有明確之規定。若荷蘭 NCP 之調解提議遭到拒絕或失敗，荷蘭 NCP 將進一步獨立審查該申訴案件，此時，荷蘭 NCP 除依申訴方提供之資料審查外，亦將請跨國企業提供說明資料，以審查跨國企業是否已做出足夠努以避免問題發生，並將結果通知雙方，荷蘭 NCP 並會於 1 年後再追蹤跨國

¹⁹⁶ Microsoft Word - ATLAS-#10046587-v1-Eindrapport_NCP_Peer_Review.DOC

企業是否有據以進行改變。

(3) 結案聲明

在處理指稱未遵守負責任企業行為準則的申訴時，NCP 將協助通報方與相關企業尋求共同解決方案。通報程序結束後，NCP 將遵守負責任企業行為準則情形擬具結案聲明，並在適當時提出建議。若雙方未能達成解決方案、任何一方不願配合程序，或在 NCP 已提供「斡旋協助」後申訴被撤回，NCP 亦將公布結案聲明。

荷蘭 NCP 設立規定第七條對 NCP 結案聲明的公布加以規定，結案聲明及部長對該聲明的意見，須送交通報相關各方並予以公開，且由於結案聲明對主要機構投資人等亦具參考價值，NCP 必須主動將其告知利害關係人。

根據荷蘭 NCP Peer Review，部分曾參與 NCP 程序的利害關係人指出，他們並不總是清楚自己所處的程序階段，因此建議在 NCP 程序中，應更明確區分調解階段與裁決階段，並就此與各方清楚溝通。

(4) 結案聲明的後續追蹤

根據荷蘭 NCP Peer Review 之觀察及統計，由於 NCP 處理的爭議案件數量有限，NCP 在結案聲明中對於建議事項的追蹤監督尚未形成一致做法，且已公布的結案聲明中也未包含相關規定。雖有多位利害關係人認為，應在此方面應加以改進，因為這有助於提升 OECD 指導原則及其申訴機制作為解決企業行為相關議題之有效工具的公信力；然而，若監督規定過於繁瑣，可能會消耗大量資源，進而影響 NCP 處理新案件的能力。

(5) 利益衝突

經檢索荷蘭 NCP 官方網站及規章，未見有利益衝突相關之明文規定。

4. 利害關係人參與及揭露透明度

(1) 利害關係人參與

荷蘭 NCP 必須定期向荷蘭利害關係人之代表提供提出建議的機會，實務上荷蘭之四個利害關係人團體包含工會、非政府組織、勞工團體及學術團體。荷蘭 NCP 每季與該等團體之代表開一次會，會中不就具體個案進行討論，通常係由荷蘭 NCP 簡報其年度計畫，利害關係人團體代表可對年度計畫表示意見，惟利害關係人團體代表並無實權。依據《NCP Establishment Order 2014》，荷蘭 NCP 應至少有來自 4 個不同

政府部門之代表做為諮詢委員協助獨立專家¹⁹⁷；NCP 並應定期與利害關係人之代表進行諮詢，包括雇主、員工和公民社會團體¹⁹⁸。

(2) 揭露透明度

依據荷蘭 NCP 設立規定第 7 條：「除非為有效執行指導原則而以保密為宜，NCP 於處理通報後，應擬具聲明並送交部長。部長應於收到聲明後一個月內，經與相關部長協商，將其意見附加於聲明，並通知 NCP。NCP 應將聲明及部長意見送交通報相關當事人，並予以公告。」

荷蘭 NCP Peer Review 中提到，荷蘭 NCP 的立場是，關於案件實質內容的資訊屬於保密範疇，而有關程序的資訊，例如程序所處階段，不屬於保密範疇。然而，針對 NCP 與程序中相關當事人之間的保密性，部分利害關係人提出了嚴重批評，因荷蘭 NCP 與企業在特定案件中簽訂保密協議，導致 NCP 及通報方無法驗證 NCP 在結案聲明中所使用的任何資訊。另有利害關係人提及，在企業員工向 NCP 或其他申訴機制提出案件時，可能面臨嚴重後果，而使得員工不敢提出申訴。就此，荷蘭 NCP Peer Review 中建議 NCP 在透明度與保密性之間取得平衡，即分享案件程序資訊，但將案件內容資訊保密於當事

¹⁹⁷ <https://www.oecdguidelines.nl/ncp/ncp-members>、《NCP Establishment Order 2014》第 4 條第 1 項及第 2 項。

¹⁹⁸ 《NCP Establishment Order 2014》第 4 條第 3 項。

人之間，並應避免出現關鍵資訊無法與所有相關方共享的情況，否則會導致當事人間的不平等，荷蘭 NCP 應堅持「無法由另一方驗證的資訊，不得用於結案聲明」的原則。

5. 重要案例與處理成效

(1) 案件數量與類型

經檢索荷蘭 NCP 官方網站未見有對於案件數量及類型之統計。

(2) 處理成效

荷蘭 NCP 於 2023 年共處理了 14 件處於不同階段的特定個案：

- A. Atuma 申訴聯合利華 (Unilever)
- B. Uni Global Union 等申訴 IKEA 集團
- C. Aminigboko 社區申訴殼牌及殼牌石油開發公司
- D. 原住民族聯盟等申訴 Pluspetrol Resources Corporation
- E. BWI 等申訴 Inter IKEA
- F. FNV 申訴 Just Eat [Takeaway.com](https://www.just-eat.com/)
- G. Pharmakina 供應商申訴 ING 集團及 ING 比利時
- H. 國際應用程式運輸工人聯盟申訴 Uber
- I. Odoh 家族申訴殼牌石油開發公司
- J. FNV 及 CNV 申訴 Plantion

- K. 非政府組織申訴 Stellantis
- L. 原住民族組織及非政府組織申訴 Louis Dreyfus Company
- M. 非政府組織申訴 Oikocredit
- N. 非正式通報

另針對先前已發布結案聲明結案的三件案件：地球之友（Milieudefensie）申訴 ING、FNV 等申訴雪佛龍（Chevron）、以及 IUF 申訴 APG 資產管理公司，亦發布後續追蹤。

(3) 結案聲明重要案例

A. Former employees of Bralima vs. Bralima and Heineken (2015-2017)¹⁹⁹

本案申訴人係荷蘭公司海尼根子公司 Bralima 之前員工，並主張於剛果民主共和國內營運之 Bralima 借當時剛果民主共和國經濟與政治動盪之機，在短時間內大量解僱員工，而未提供符合剛果民主共和國之國內法與國際法要求之基本保障。NCP 受理並進行初步審查後，為當事方提供調解服務，包括依據當事方之要求協助推薦外部調解人，並協助雙方進行協商，當事方最終達成協議，荷蘭 NCP 並經當事方要求監督海尼根及 Bralima 履行協議，海尼根委任經荷蘭 NCP 同意之剛果共和國勞動法領域專家，協助 Bralima 及海尼根審視相關事實，Bralima 及海尼根亦訪問前員工以了解其主張並將其欲分享之

199 Final Statement - Former employees of Bralima vs. Bralima and Heineken 18 August 2017, 2-5

資訊納入考量，當事方並於最終達成滿意之結果。

B. Notification IUF vs. Perfeti Van Melle (2019-2020) 200

全球工會聯合組織於 2019 年 8 月 9 日向荷蘭 NCP 提交具體案件，指稱總部設於荷蘭的 Perfeti Van Melle（下稱公司）違反負責任企業行為準則，並主張該公司在孟加拉的全資子公司未尊重團體協商權與結社自由；且並進一步指稱，該公司在其孟加拉工廠僱用未滿 18 歲之童工。荷蘭 NCP 受理並進行初步審查後，決定提供調解協商服務，然雙方僅願意就公司是否有在孟加拉工廠僱用未滿 18 歲之童工進行協商，雙方於協商中釐清公司孟加拉工廠是否有聘雇童工的情形，雙方同意，目前孟加拉工廠不存在童工，同時強調預防任何（未來可能發生之）童工的重要性。基於上述結果，荷蘭 NCP 決定結案，並於結案聲明就本具體案件所有議題向雙方提出建議。

五、採用混合決策模式之國家

(一) 澳洲

1. 組織依據

澳洲財政部 (Australian Government Treasury) 在 2001 年於其轄下設立澳洲負責任企業行為國家聯絡點 (下稱澳洲 NCP)，原係採「單一部門」決策模式，而後於 2019 年進行重大結構改革，轉型為「混合 (hybrid)」決策模式。²⁰¹

2. 組織架構與職能

澳洲 NCP 模式結合單一部會資源與外部獨立審查員 (independent examiners) 之專業，並設有多元利害關係人組成的治理與諮詢委員會 (Governance and Advisory Board)。NCP 行政上隸屬於澳洲財政部 (Department of the Treasury)，並透過外部專家與多方代表參與，提升社會信任與國際公信力。澳洲 NCP 屬於「混合 (hybrid)」決策模式，共由三大部分組成，如下附表九及相關說明：

²⁰¹AusNCP-factsheet-structure-and-authority

附表九：澳洲 NCP 組織架構說明

單位		成員	職能
秘書處		財政部設立	<ol style="list-style-type: none"> 負責日常行政 申訴案件管理 資訊公開 推廣 OECD 準則與 OECD 及國內外相關機構聯繫
獨立審查員 (Independent Examiners)		由財政部公開遴選、聘任外部專家擔任，具備法律、調解、企業責任等專業背景。	<ol style="list-style-type: none"> 負責案件的受理、調查、協商與裁定。 獨立審查員不可就 NCP 的組織事務作出決策，但秘書處可依需求邀請獨立審查員提供建議
諮詢委員會 (Advisory Board)	政府部門	8 席： <ol style="list-style-type: none"> 財政部 (Department of Treasury)，並擔任主席 司法部 (Attorney-General's Department) 人權委員會 (Australian Human Rights Commission) 	<ol style="list-style-type: none"> 提供治理、程序公平、政策推廣等專業建議 於案件審理期間協助獨立審查員，提供建議，但最終案件決策權仍屬於獨立審查員。²⁰²

²⁰² AusNCP Governance and Advisory Board, 1

單位		成員	職能
		4. 內政部 (Department of Home Affairs) 5. 外交貿易部 (Department of Foreign Affairs and Trade) 6. 出口金融局 (Export Finance Australia) 7. 澳洲貿易投資委員會 (Austrade) 8. 產業科學能源資源部 (Department of Industry, Science, Energy and Resources)	3. 委員會每年至少召開兩次正式會議，並可視需求臨時召集或以書面方式進行討論。 ²⁰³
	企業代表 2 席： 1. 澳洲工商總會 (Australian Chamber of Commerce and Industry) 2. 全球反避稅支柱二 (Pillar Two) 1 席代理 (每一非政府成員均可指定代理人，確保會議出席與利益衝突時得以替補)： 1. 聯合國全球盟約網絡澳洲 (UN Global Compact Network Australia)		

單位		成員	職能
		2. 澳洲商業理事會 (Business Council of Australia)	
	其他非政府組織-工會和公民組織	4 席： 1. 澳洲工會理事會 (Australian Council of Trade Unions) 2. 人權法律中心 (Human Rights Law Centre) 4 席代理： 甲、 獨立公民社會代表 乙、 聯合工人聯盟 (United Workers Union)	
	獨立審查員	以觀察員 (Observer) 身份參與，但不具表決權。	

NCP 主要任務包括：

- (1) 向企業、工會、NGO 及大眾推廣 OECD 跨國企業負責任企業行為準則及盡職調查指引，提升企業社會責任意識。
- (2) 作為非司法性爭端解決機制，受理並協商有關企業違反 OECD 跨國企業負責任企業行為準則的申訴案件。
- (3) 與政府機構協調、支持政府推動、執行及促進責任企業行為政策的一致性，並就相關政策發展提供意見，以協助澳洲政府履行 OECD 國際投資暨多國企業宣言的義務。²⁰⁴

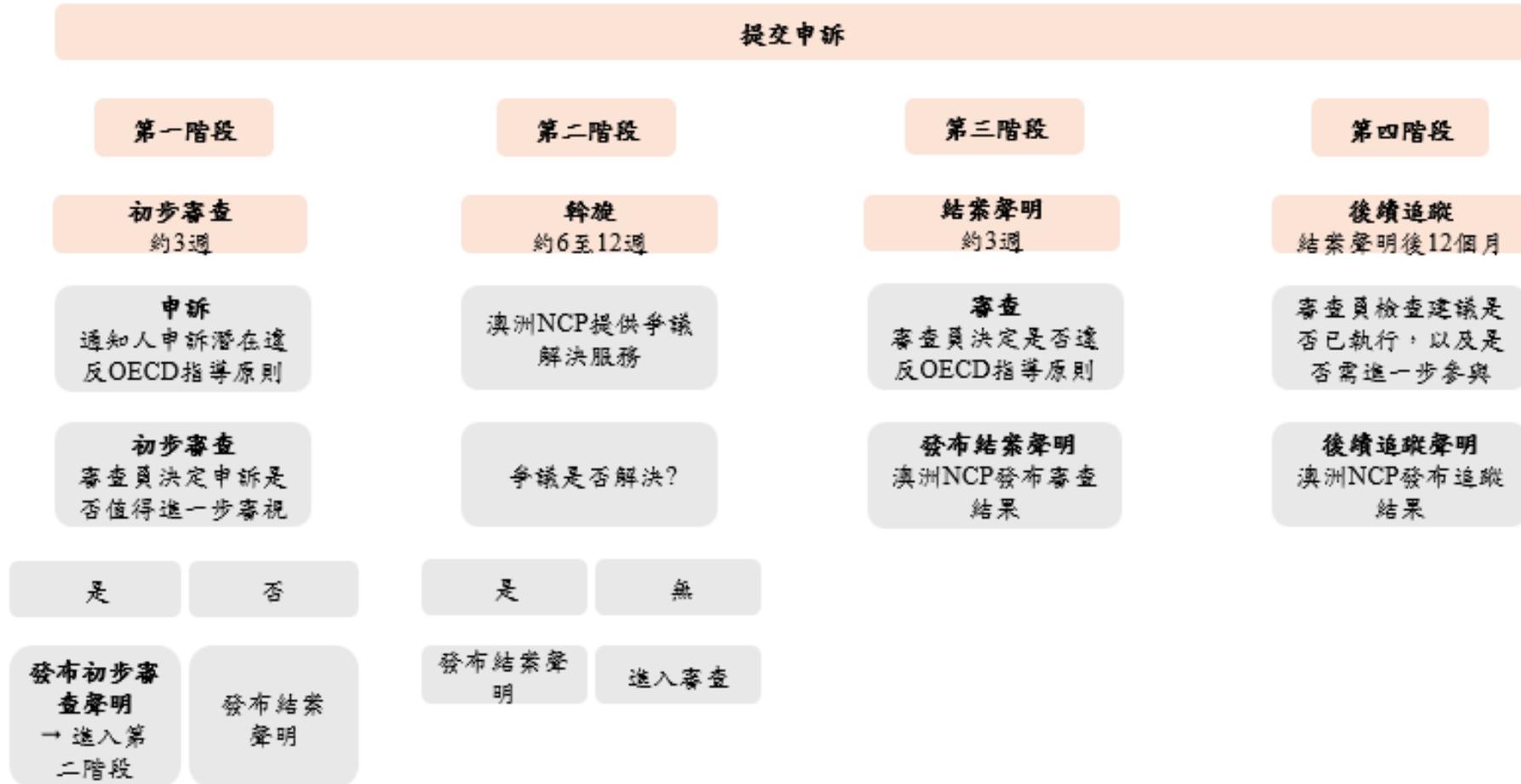
3. 運作流程

申訴可由任何利害關係人（如工會、非政府組織、個人、企業等）提出。根據澳洲 NCP 內部規章，具體個案的受理與審查由獨立審查員（Independent Examiner）負責。治理與諮詢委員會則於案件審理期間提供專業建議，但最終決策權仍在獨立審查員。此設計兼顧政府資源與外部專業，提升公信力與專業性。澳洲 NCP 處理具體案件之流程如下附圖十四及相關說明：²⁰⁵

²⁰⁴ National Contact Point for Responsible Business Conduct Internal Regulations Text Coordinated on 16/05/2024, 4

²⁰⁵ AusNCP Complaint Procedures Version: 9 April 2024, 21

附圖十四：澳洲 NCP 具體案件處理流程



(1) 申訴提出

申訴可由任何利害關係人提出；申訴人可透過澳洲 NCP 官方網站表單、電子郵件或其他協助方式（如翻譯、第三方協助）提出申訴。申訴內容須包含以下內容：²⁰⁶

- A. 申訴人及被申訴企業的身分與聯絡方式，如因安全或隱私風險，申訴人可選擇匿名提交（可由第三方代理，並需說明匿名理由及授權關係）
- B. 案件背景、所涉問題及其發生地點
- C. 申訴人之利害關係，及其與案件的關聯及將案件提交 NCP 的理由
- D. 涉及之 OECD 跨國企業負責企業行為準則章節
- E. 已直接向公司或其他機構採取的解決措施詳情等

申訴對象為在澳洲營運的跨國企業，或自澳洲營運至海外的跨國企業（即使該國未加入 OECD 準則）；若申訴非針對澳洲跨國企業，則須證明與澳洲的關聯性。秘書處收到申訴後，會協助申訴人補充資料，確保申訴內容具備足夠事實依據與明確性。若申訴未指明違反的 OECD 準則章節，秘書處會主動聯繫協助補充，並說明需要哪些額外資料；未補正者視為申訴

²⁰⁶ AusNCP Complaint Procedures Version: 9 April 2024, 6

無效。²⁰⁷處理申訴時間平均為 2 週。

(2) 初步審查

由秘書處考量專業能力、利益衝突、可用性等，指派獨立審查員進行初步審查。申訴人及企業將會獲知指派之審查員身分。收到申訴後 10 個工作天內，將於澳洲 NCP 網站公告該申訴，其中至少揭露涉及國家及產業；惟若揭露產業將導致企業身分曝光，審查員亦可選擇僅揭露國家。由獨立審查員依據如下標準，評估案件是否可通過初步審查：²⁰⁸

- A. 申訴人身分及其與案件的利害關係
- B. 申訴議題是否具體且可證明
- C. 企業是否屬 OECD 跨國企業負責任企業行為準則適用範圍
- D. 申訴議題是否與企業活動相關
- E. 適用法律及/或平行程序（是否有其他司法或行政程序進行中）是否限制 NCP 解決爭議；惟即使同時有其他程序進行，NCP 仍可受理案件
- F. 是否有助於 OECD 跨國企業負責任企業行為準則目標

²⁰⁷ AusNCP Complaint Procedures Version: 9 April 2024, 7

²⁰⁸ AusNCP Complaint Procedures Version: 9 April 2024, 8

若獨立審查員認定某方未善意行事（act in good faith），得²⁰⁹採取以下措施：如是申訴人不具善意，則進入「結案聲明」階段；如是企業不具善意，則進入「審查」階段。

可受理溯及既往案件，惟申訴所涉行為需發生於澳洲採認 OECD 跨國企業負責任企業行為準則（1976 年）之後，或案件具有持續性，惟倘案件較過時，獨立審查員得以不符合前述初步審查標準，認定不受理，進入結案聲明。

獨立審查員將出具初步審查結果，並將初步草案送諮詢委員會審閱及建議，惟審查員有權自行審酌是否採納其建議。審查員於考量委員會意見後，會將草案送申訴人及被申訴企業以徵詢意見，審查員同樣得自行決定是否依案件當事人意見修正審查結果，初步審查平均時間通常為 3 個月。

- A. 受理：進入斡旋階段，初步審查聲明並將公告於澳洲 NCP 網站。被申訴企業身分亦會同時公告於初步審查聲明及網站中；若為保護個人安全，審查員可裁量不予揭露。
- B. 不受理：公開說明理由，並發布結案聲明；審查員將諮詢案件雙方是否揭露企業身分。
- C. 轉介：如屬他國 NCP 管轄，將於網站公告轉介原因及受理單位；若受理單位公告企業身分，澳洲 NCP 亦會同步公告。

²⁰⁹ AusNCP Complaint Procedures Version: 9 April 2024, 6

(3) 斡旋

一般案件由具調解經驗之獨立審查員主導，必要時可聘請外部專業人員，前提是應通過利益衝突之審查。協商過程中，雙方均可提出意見，由審查員協助雙方協商，並確保程序公正與保密。若申訴人因安全考量無法親自參與，可協議由代理人或其他方式間接參與。所有參與者均應簽署保密協議，避免案件資訊之洩漏。諮詢委員會（Advisory Board）於案件審理期間可針對初步審查、最終報告、追蹤報告等提出建議，獨立審查員可選擇是否採納諮詢委員會建議，最終決策權仍在獨立審查員。

在準備階段，秘書處會根據可用性、專業能力及利益衝突等因素，指派審查員負責斡旋階段。申訴人及企業會被通知負責該階段的審查員身分。審查員分別與雙方溝通，說明程序、討論協商方式、確認保密協議、溝通期望與目標，並制定討論計畫。必要時 NCP 將提供翻譯、遠距會議、駐外使館協助等，確保海外或弱勢申訴人可平等參與。若申訴人因安全因素無法直接參與，審查員會協議替代之參與方式（如代理人、間接參與等）。²¹⁰

進入正式協商階段後，審查員會徵詢雙方是否同意進入正式協商程序，僅於雙方同意後，始會依討論計畫展開協商或

²¹⁰ AusNCP Complaint Procedures Version: 9 April 2024, 9-10

其他促進對話的程序。正式協商階段強調自願、保密、中立原則，雙方可隨時終止協商。審查員將邀請雙方提交意見及相關佐證資料，並可要求補充資料或會面。審查員會定期檢視協商進度，如認為協商已無進展，經雙方討論後可終止協商，進入結案聲明階段。審查員可向其他利害關係人（如政府機關、NGO、駐外使館、其他審查員、NCP、商會、獨立專家）徵詢意見。若申訴人書面不再需要澳洲 NCP 協助，審查員將視為撤案，並紀錄於結案聲明。²¹¹ 斡旋時間通常耗費 6 至 12 個月。

(4) 結案與後續追蹤

A. 結案聲明 (Final Statement) ²¹²

若達成協議，由審查員記錄並納入結案聲明，結案聲明並將載明協議達成時間及協議內容（經雙方同意）、後續追蹤建議（Recommendations）以及追蹤時程。若任一方在協商過程中選擇退出協商：在申訴人提出退出的情況下，審查員將撰寫結案聲明，除非認定企業未善意參與，否則不再進行企業是否違反 OECD 準則的實質審查；在企業提出退出的情況下，審查員將撰寫結案聲明，除非認定申訴人未善意參與，將對被申訴企業是否違反 OECD 準則進行實質審查。²¹³

²¹¹ AusNCP Complaint Procedures Version: 9 April 2024, 10

²¹² AusNCP Complaint Procedures Version: 9 April 2024, 11-12

²¹³ AusNCP Complaint Procedures Version: 9 April 2024, 9-10

結案聲明應記載保護商業及其他利害關係人敏感資訊之必要性、雙方立場（視情況）、NCP 所採措施、雙方參與情形及所涉議題。如 NCP 有舊案件進行企業是否違反 OECD 準則的實質審查，則記載應包含載明審查必要性、視需要提出 OECD 準則落實建議及後續追蹤時程、未達成協議原因、企業是否遵守 OECD 準則、審查員對雙方是否善意參與之看法。

若認為有助於解決爭議且雙方同意，NCP 亦可於結案聲明草擬期間重啟斡旋程序。審查員完成結案聲明草案後，將送委員會審閱及建議，委員會可於合理期間要求補充資料並提供建議，例如審查員之建議不夠深入、部分內容需額外澄清或解釋，審查員可自行決定是否修正。案件當事人均有機會對審查員擬納入結案聲明之資訊提出意見，然仍由審查員全權決定是否採納。完成之結案聲明將提供雙方及委員會，並公告於澳洲 NCP 網站及 OECD，同時亦會提供相關澳洲政府機關；倘 NCP 之建議涉及其他機構，聲明亦將提供該等機構。此階段時程通常約為 3 個月。²¹⁴

B. 後續追蹤 (Follow Up) ²¹⁵

企業須於追蹤期內（通常於結案後 3 個月）提交追蹤報告，說明其所採取之改善行動。審查員並可主動調查或諮詢第

²¹⁴ OECD Guidelines and the AusNCP Presentation to Diplomacy Training Program Webinar 20 February 2025, 30

²¹⁵ AusNCP Complaint Procedures Version: 9 April 2024, 13

三方（如與結案聲明負責審查員不同時）。審查員將撰寫追蹤聲明（Follow-up Statement），摘要雙方回報及相關評論，包括結案聲明建議或協議落實情形，並可建議延長追蹤期。追蹤結束時，審查員可透過秘書處將不當行為通報其他政府機關。審查員完成追蹤聲明草案後，將送委員會審閱及建議，審查員可自行決定是否修正。草案將送案件當事人徵詢意見，審查員可自行決定是否修正。追蹤聲明將公告於澳洲 NCP 網站、提供雙方及諮詢委員會、報告 OECD，並提供相關澳洲政府機關及 NCP。

(5) 程序審查

雙方當事人可於收到結案報告 6 週內，針對程序正當性提出審查申訴，申訴需明確指出不當程序。²¹⁶由諮詢委員會組成審查小組（1 名政府及 2 名非政府成員），僅針對程序是否合規進行審查，不涉案件的實質審查。若發現程序瑕疵，將指示審查員補正並重新處理，並公開審查結果。若確認有重大程序瑕疵，審查小組員將承認審查員處理申訴過程中存在程序不當，並將決定退回原審查員，或轉交其他審查員，並指示如何補正程序瑕疵，且向秘書處及/或審查員提出建議，以防止類似情形再次發生。

如將決定退回原審查員，審查員將依據委員會指示重新開啟申訴案，補正程序瑕疵。如有必要，重新考慮結案聲明。

²¹⁶ AusNCP Complaint Procedures Version: 9 April 2024, 14-15

對該行動不得再提出進一步審查申請。審查小組於程序審查結果定稿前，會提供程序審查的公開聲明草案予審查員及雙方當事人，並徵求其意見。

(6) 利益衝突

澳洲 NCP 的利益衝突處理規範如下：²¹⁷

A. 利益揭露時機

- (a.) 被任命為評估委員會的成員或代理人時，需主動揭露所有相關利益。
- (b.) 於履行職務期間，應即時揭露新產生的利益。
- (c.) 申訴案件提交 NCP 時，成員需再次檢視並揭露與該案件相關的利益。
- (d.) 當獨立審查員於任命時或收到申訴時，亦應揭露利益。

B. 利益揭露內容與登錄

- (a.) 揭露內容需具體，包括個人、專業、財務、與案件或其他議題相關的利益。
- (b.) 所有揭露將記錄於「利益登錄冊」(Register of Interests)，

²¹⁷ AusNCP Governance and Advisory Board Terms of Reference, 6-12

由秘書處負責維護並於每次評估委員會會議時通報更新。該登錄冊僅得於 NCP 內部流通使用。

C. 利益衝突的判斷標準

針對揭露的利益，應判斷其屬於下列哪一種類：

- (a.) 實際衝突(Actual Conflict): 成員現有的私人或專業利益，已對其履行評估委員會職責產生不當影響。
- (b.) 潛在衝突(Potential Conflict): 目前尚未發生衝突，但未來有可能發生。
- (c.) 表面/可感知衝突(Perceived/Apparent Conflict): 即使實際上未發生衝突，但外界合理地認為存在不當影響的可能。

判斷是否存在利益衝突時應將以下因素納入考量：

- (a.) 利益的性質（是否持續性、廣泛性）。
- (b.) 成員對議題或個案的影響力。
- (c.) 是否有實質利益可得。
- (d.) 個案的具體情境。

D. 利益衝突的應對

根據利益衝突的類型與嚴重程度，可能採取以下一種或多種應對措施：

- (a.) 向評估委員會說明利益及其可能產生的衝突。
- (b.) 排除相關成員參與部分或全部討論、文件流通或決策。
- (c.) 排除有衝突的成員參與特定案件的程序審查。
- (d.) 臨時指派其他外部代理人處理特定職責。
- (e.) 若利益衝突頻繁且嚴重，要求成員處分相關利益或退出相關職務。

4. 利害關係人參與及揭露透明度

(1) 利害關係人參與

委員會成員來自政府、企業、工會、NGO 等，於案件審理期間可提供獨立審查員建議，內容包括事實澄清、法律適用、政策建議等，惟審查員可自行決定是否採納。案件協商時，當事人均可提出意見，並參與後續追蹤會議。

委員會每年定期召開會議，討論申訴案件及推廣事務，並與外部利害關係人（如 NGO、學界、企業）交流，2024 年共舉辦 4 場推廣活動，並參與 3 場外部活動，以推廣 OECD 跨國企業負責任企業行為準則，合作對象包含國際法協會、大學、澳洲國際發展理事會、澳洲貿易投資委員會。²¹⁸

²¹⁸ AusNCP 2024-annual-report-oecd, 6-12

澳洲 NCP 於 2021 年接受紐西蘭、義大利及瑞典 NCP 之同儕審查，報告於 2022 年發布，澳洲 NCP 並於同年提交回應意見。

(2) 資訊揭露與透明度

A. 案件公開：

所有受理案件均會於澳洲 NCP 官方網站「Track complaints」專區公開進度、初步審查、結案報告及後續追蹤，保障程序透明。截至 2025 年 7 月 17 日，網站公開 37 件申訴案件（含已結案與進行中）。每一已結案案件均發布結案聲明，內容包括案件事實、處理過程、各方意見、協商結果及建議，並於網站公告。

B. 年度報告：

澳洲 NCP 每年向 OECD 委員會提交年度報告，並將報告公開於 OECD 及澳洲 NCP 網站，內容涵蓋案件數量、處理成效、推廣活動、政策建議等。²¹⁹

C. 網站資訊：

²¹⁹ Australia's 2024 OECD Responsible Business Conduct Report》

澳洲 NCP 網站設有專屬頁面，提供 OECD 跨國企業負責任企業行為準則、常見問答、年度報告、案件結案聲明、推廣活動紀錄等資訊。²²⁰

D. 國會與政府監督：

澳洲 NCP 每年向財政部及國會報告運作情形，並接受國會質詢。2024 年起，每年需向立法機關進行三次報告，並於財政部年報揭露運作情形。²²¹

5. 重要案例與處理成效

(1) 案件數量與類型

A. 案件數量：

截至 2025 年 7 月 17 日，澳洲 NCP 網站「追蹤申訴」區顯示共計有 37 件申訴案件。2021 年申訴案件數量達 8 件，為澳洲 NCP 成立以來單年最高。依據澳洲 NCP 意見，其可能原因包括：2019 年澳洲 NCP 改革（引入獨立審查員，提升利益相關者信心）、宣傳活動（推廣 OECD 多國企業負責任企業行為指導原則及協商服務）、同年進行的同儕審查（2021 年 9 月後收案數量增加）等因素影響。然 2021 年有 3 件申訴（第 23、25、26 號）最終撤回，而其他年份撤回情形較少見。截至 2025 年 7 月止，有 7 件案件處於初期程序階段。

²²⁰ <https://ausncp.gov.au/>

²²¹ Australia's 2024 OECD Responsible Business Conduct Report, 5

B. 案件類型

涉及議題涵蓋：²²²

- (a.) 人權 (Human Rights)
- (b.) 一般政策 (General Policies)
- (c.) 就業與勞資關係 (Employment & Industrial Relations) 環境 (Environment)
- (d.) 資訊揭露 (Disclosure)
- (e.) 消費者權益 (Consumer Interests)
- (f.) 反貪腐 (Combating Bribery)
- (g.) 科技創新 (Science, Technology & Innovation)
- (h.) 稅務 (Taxation)

以 2023 年統計，29 件申訴案件涉及人權、28 件涉及一般政策、16 件就業、15 件環境²²³。

C. 案件來源²²⁴

申訴人包括 NGO、工會、個人、企業、跨國多方利害關係人等，以 2023 年統計：

申訴人	佔案件數比例
個人	39%
非政府組織 (NGO)	27%
貿易聯盟	23%

²²² AusNCP Fact Sheet – Authority and Structure

²²³ OECD Guidelines and the AusNCP Presentation to Diplomacy Training Program Webinar 20 February 2025, 14

²²⁴ OECD Guidelines and the AusNCP Presentation to Diplomacy Training Program Webinar 20 February 2025, 13

其他利益第三人	5%
多方利害關係人	4%
企業	2%

(2) 處理成效

A. 企業參與度

2025 年統計，37 件案件中，案件受理率約為 70%，部分案件因不符 OECD 準則、證據不足或與澳洲無關聯而不受理：

申訴人	案件數量	佔案件數比例
未被接受為具體案件	10 件	27%
企業接受斡旋程序	8 件	22%
進行中案件	7 件	19%
企業拒絕斡旋程序	5 件	14%
轉介其他單位	4 件	11%
雙方於程序外達成協議（申訴撤回）	2 件	5%
未知	1 件	3%

(3) 重要案例

A. ElectraNet Pty Limited 案（2021）：

本案由兩位原住民個人於 2020 年向澳洲 NCP 提出，指控 ElectraNet Pty Limited（澳洲電力傳輸公司）在南澳新建專案過程中，破壞約 20 處原住民文化遺址，違反 OECD 跨國企業負責企業行為準則之「一般政策」及「人權」章節。NCP 於 2021 年 2 月 25 日完成初步審查，部分接受案件，並針對其

中一處遺址提供斡旋 (good offices)，但 ElectraNet 拒絕參與協商。2021 年 6 月 9 日，NCP 發布結案聲明，認定 ElectraNet 未依準則善盡責任，並建議公司應加強董事會及國際股東對 OECD 準則的認識，並鼓勵政府相關部門參考本案報告。NCP 亦規劃 12 個月後追蹤改善情形。²²⁵

B. ANZ Banking Group 案：

2014 年 10 月，Equitable Cambodia (EC) 及 Inclusive Development International (IDI) 代表 681 戶柬埔寨家庭，向澳洲 NCP 申訴，指控 ANZ 銀行向 Phnom Penh Sugar (PPS) 公司提供貸款，導致當地居民被強制徵收土地、失去生計，故而違反 OECD 跨國企業負責任企業行為準則之「一般政策」及「人權」章節。2018 年，NCP 發布聲明，建議 ANZ 強化人權盡職調查，並建立申訴機制。後續在 NCP 追蹤及當地公民團體協助下，雙方再次對話，最終 ANZ 同意將該筆貸款獲利返還受害社群。此案歷時五年，顯示 NCP 機制可促進跨國企業責任落實，且 NCP 於後續階段持續追蹤企業改善措施之落實。

226

²²⁵ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Australia, 31

²²⁶ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews Australia, 35 頁

(二) 韓國

1. 組織依據

韓國於 1996 年加入 OECD 國際投資與跨國企業宣言 (OECD Declaration on International Investment and Multinational Enterprises)，韓國產業通商資源部(下稱 MOTIE) 並在 2001 年於其轄下設立韓國負責任企業行為國家聯絡點 (下稱韓國 NCP)。

2. 組織架構與職能

韓國 NCP 由三大部分組成：

(1) NCP 委員會：

依據 MOTIE 公布之韓國 NCP 負責任企業行為操作規則 (Rules for the Operation of the Korean National Contact Point for Responsible Business Conduct，下稱韓國 NCP 操作規則)，委員會由 9 名以下之非常任委員所組成。目前委員共計 8 人，含政府委員 4 人 (其中 1 人為委員長) 及民間委員 4 人。委員長由 MOTIE 投資政策官擔任、監事由 MOTIE 海外投資課課長擔任；其他兩名政府委員則由僱傭勞動部、環境部擔任。民間委員則透過 MOTIE 部長委任，任期為 3 年。

NCP 委員會係韓國 NCP 決策單位，對韓國 NCP 發表之文件 (初次審查聲明、結案聲明) 進行最終審議及決議，並主要負責以下業務：

A. 負責任企業行為準則的宣傳與認知提升。

- B. 對負責任企業行為準則的解釋。
- C. 申訴處理。
- D. 與外國 NCP 之協調合作。
- E. 向 OECD 報告負責任企業行為準則之執行情況。
- F. 其他負責任企業行為準則執行相關事項。

(2) 調解委員會：

通過初步審查（Initial Assessment）之異議申訴案件，將依案件別組成調解委員會，俾安排當事人（申訴者及被申訴者）溝通。委員會由 3 至 5 人組成，其中委員長由 NCP 委員會從 NCP 委員中指定，可能由政府或民間委員擔任，惟因調解委員會委員長須直接與異議申訴之兩造進行溝通，爰主要指派民間委員擔任；委員之組成，須經 NCP 委員會會議表決，由 NCP 委員或外部專家擔任。

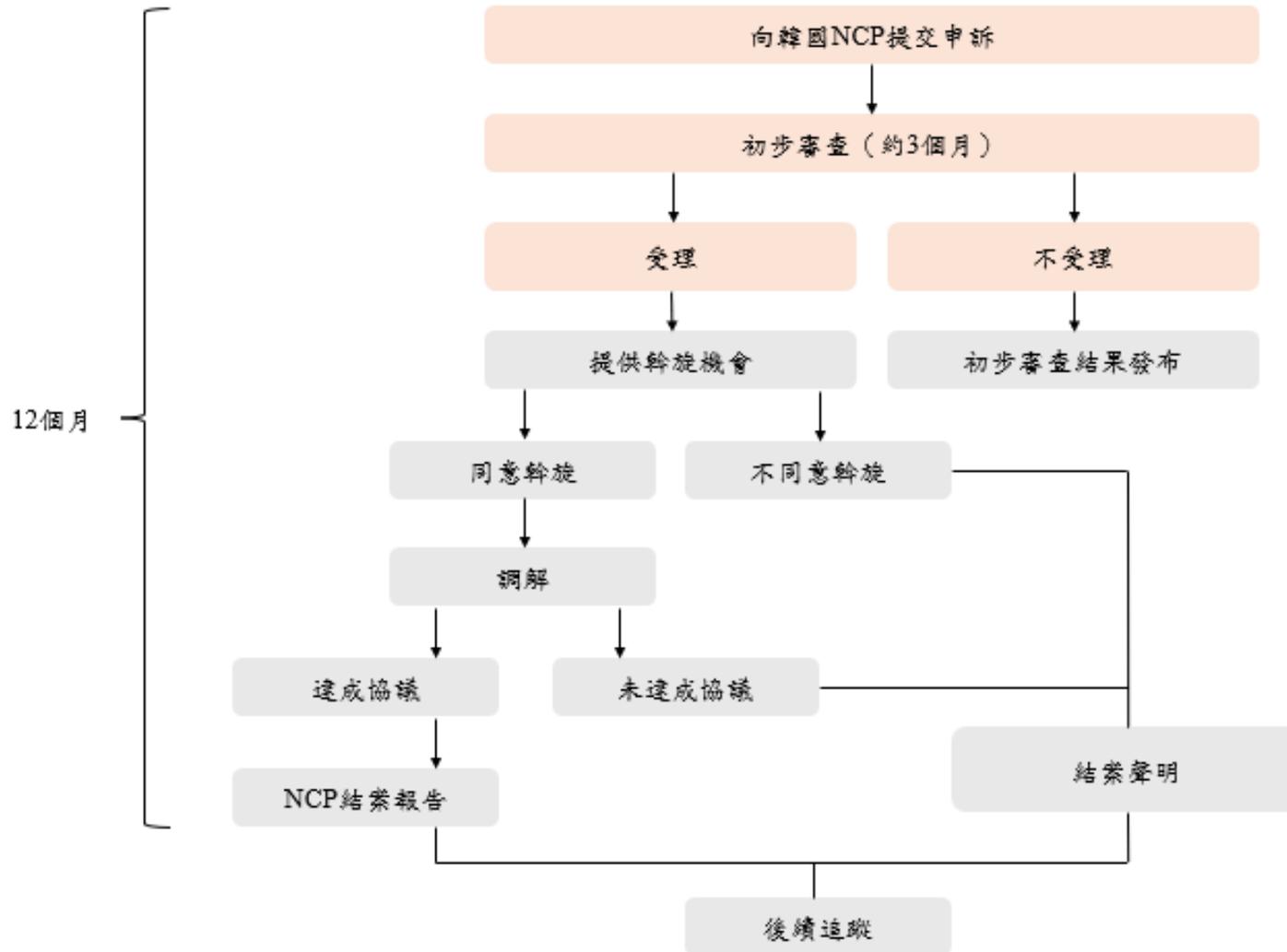
(3) 秘書處：

韓國 NCP 秘書處設立於大韓商事仲裁院（The Korea Commercial Arbitration Board，KCAB）。大韓商事仲裁院是韓國唯一訴訟外紛爭解決機制 Alternative Dispute Resolution，ADR）之專門機構，確保當事人間意見協調工作之專業性及中立性，並負責宣傳負責任企業行為準則及協助處理異議申訴案件等行政支援工作。

3. 運作流程

韓國 NCP 處理具體案件之流程如下附圖十五及相關說明：

附圖十五：韓國 NCP 具體案件處理流程



(1) 申訴提出²²⁷

申訴可由任何利害關係人提出申訴；申訴人可透過填寫韓國 NCP 官方網站所附申訴申訴書，以書面、電子郵件、傳真或電子通信提出申訴。申訴內容須包含以下內容：

- A. 身分資訊（姓名、身分證號碼、地址、聯絡方式、職業等）。
- B. 跨國企業名稱、具體行為及相關證據。
- C. 被認為違反負責任企業行為準則的相關條款及行為。
- D. 與違反負責任企業行為準則的利害關係。
- E. 與該議題相關的其他參考資料。

申訴受理之機構原則為事發國 NCP，倘事發國未成立 NCP，該案件涉及總部位於韓國之跨國企業，如韓國投資人赴境外投資時，侵害被投資國當地人權情事，當地人亦可向韓國 NCP 申請異議申訴。若申訴資訊不完整，秘書處將協助申訴者提交所需資料。若申訴被駁回，秘書處將與申訴者說明被駁回的原因；若申訴被受理，秘書處將安排電話會議或面談，說明個案程序。處理申訴提交時間通常為 30 天。

(2) 初步審查²²⁸

受理申訴後，由秘書處蒐集案件相關資料，整理主要議題

²²⁷ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews : Korea 2021，第 24 頁。

²²⁸ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews : Korea 2021，第 25 頁。

摘要送交 NCP 委員會審閱，NCP 委員會將進行至少兩次的雙方會面，以蒐集資訊和交換意見，必要時亦會諮詢其他相關利害關係人。並由 NCP 委員會依據以下標準，評估案件是否可通過初步審查：

- A. 相關當事人的身份及其對事件的利害關係。
- B. 事件是否具實質性且有根據。
- C. 企業活動與申訴提出的議題是否存在連結。
- D. 適用法律及程序的相關性（包含法院判決）。
- E. 類似議題於其他國內或國際程序中的處理情況。
- F. 是否有助於負責任企業行為準則的目標及有效性。

審查結束後，韓國 NCP 將通知雙方審查結果，並發表初步審查聲明在官方網站上。初步審查時間通常為 90 天。

(3) 斡旋

通過初步審查後，韓國 NCP 將提供協助雙方解決紛爭的斡旋，在此階段，將召開調解委員會，必要時，韓國 NCP 可向包含業界、勞工團體、非政府組織及相關領域的外部專家尋求協助。²²⁹

韓國 NCP 在 2018 年制定了個案調解程序手冊(Mediation Procedure Manual for Specific Instances)²³⁰，規範調解過程中

²²⁹ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews : Korea 2021，第 26 頁。

²³⁰ Mediation Procedure Manual for Specific Instances。

應遵循的程序，如確認雙方出席狀況、說明程序、給予雙方陳述機會、促使達成協議、委員會提出建議等，其中該手冊指出，委員會應提出適當建議並詢問雙方是否同意該建議，並應避免強迫要求雙方同意，若雙方要求時間審視建議，委員會應透過召開下一次會議，確保充足審視時間。

除雙方當事人同意公開或調解委員會主席認為有必要公開，調解程序應採不公開方式進行，並且在發表結案聲明前，未經當事人同意，不得公開企業於調解過程中提交的商業秘密。²³¹

根據韓國 NCP 操作規則²³²，韓國 NCP 應於收到申訴之日起 1 年內終止調解程序；若申訴來自非締約國，則可延長此期限。

(4) 結案與後續追蹤²³³

根據韓國 NCP 操作規則，結案後，韓國 NCP 應於官方網站上發表結案聲明，其中，應於調解程序結束後 30 天內發表結案聲明。若調解達成協議，韓國 NCP 將公布申訴詳細內容、調解過程、協議內容及時間；若調解未達成協議，韓國 NCP 將公布申訴詳細內容、調解過程及雙方主張，且於必要時，經

²³¹ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews : Korea 2021，第 28 頁。

²³² <http://www.ncp.or.kr/koreancp/regulation.do>，Article 16。

²³³ <http://www.ncp.or.kr/koreancp/regulation.do>，Article 17。

韓國 NCP 決議，得向當事人提出適當建議。

調解程序結束後，韓國 NCP 得展開追加調查，且該調查結果應與上述內容一同公布。在發表結案聲明前，須提供當事人陳述意見的機會，且未經雙方同意，不得公布申訴處理過程中提供之內部資訊。

另外，韓國 NCP 須就達成協議事項或建議事項進行後續追蹤，為此，韓國 NCP 得要求當事人在指定期限內提供後續措施相關資料，或召開會議評估該等措施之進展情況，並且韓國 NCP 須公開實施後續措施之結果。

4. 利害關係人參與及揭露透明度

(1) 利害關係人參與

截至 2019 年 12 月²³⁴，NCP 委員會共有 8 名委員，含政府委員 4 人（其中 1 人為委員長）及民間委員 4 人。其中民間委員分別為，國家勞動關係委員會勞動法專家、民主社會律師組織人權法專家、韓國青年基金會前工會負責人、韓國全國工會總聯合會（FKTU）中央法律中心幹部。另外，調解委員會之委員，亦可能由外部專家擔任²³⁵。

²³⁴ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews : Korea 2021，第 13 頁。

²³⁵ <http://www.ncp.or.kr/koreancp/regulation.do>，Article 11。

(2) 資訊揭露與透明度

A. 案件公開：

於 2013 年韓國 NCP 操作規則制定後，韓國 NCP 程序開始制度化，自 2014 年開始於韓國 NCP 官方網站「Specific Instances」專區公開案件進度、初步審查、結案報告及後續追蹤，保障程序透明。截至 2025 年 10 月 28 日，網站公開 19 件申訴案件（含已結案與進行中）。結案案件發表之結案聲明，內容包含案件事實、處理過程、各方意見、協商結果及建議，並於網站公告。

B. 年度報告：

韓國 NCP 每年向 OECD 委員會提交年度報告，並將報告公開於 OECD 及韓國 NCP 網站，內容涵蓋案件數量、處理成效、推廣活動、政策建議等。

C. 網站資訊：

韓國 NCP 官方網站提供 OECD 負責任企業行為準則、韓國 NCP 操作規則、年度報告、案件初步審查聲明及結案聲明、推廣活動紀錄等資訊。

5. 重要案例與處理成效

(1) 案件數量及類型

韓國 NCP 處理案件總計有 35 件。依據韓國 NCP 官方網站「Specific Instances」專區公開之 19 件案件²³⁶，其中有 10 件被認為不值得進入進一步審議而結案；有 7 件經過調解程序後結案並已發布結案聲明（其中 1 件尚發布後續聲明）；有 2 件已通過初步審查，尚在處理中。

(2) 案件處理時效

根據 2021 年韓國 NCP 同儕審查報告²³⁷，於初步審查階段，有 7 件案件於 90 天內完成；有 11 件案件耗時超過 90 天，其中 4 件耗時超過 1 年，有 2 件並無審理時程相關資料。韓國 NCP 指出未能於規定期限內完成初步審查，部分原因是雙方當事人回應不及時，部分個案當事方也反映，初步審查期間回應申訴的時間過短，也曾申請過延長。另外，於韓國 NCP 受理進入進一步審議並結案的 5 件案件中，有 2 件於 1 年內結案，其餘 3 件案件則耗時超過 1 年。

(3) 重要案例

A. CHANEL 韓國案：

於 2021 年 12 月 10 日，韓國百貨與免稅店銷售服務工會 CHANEL 韓國分支向韓國 NCP 提交申訴，指控 CHANEL 韓

²³⁶ <http://www.ncp.or.kr/reference/example.do#>。

²³⁷ OECD Guidelines for Multinational Enterprises National Contact Point Peer Reviews : Korea 2021，第 28 頁。

國未遵守負責任企業行為準則中第二章「一般政策」、第三章「資訊揭露」、第四章「人權」、第五章「僱用與產業關係」等規定。韓國 NCP 於 2022 年 4 月 18 日進行初步審查，決定接受該具體個案進一步審議。經調解後，雙方在提出的五項議題中達成了三項共識。

2023 年 12 月 19 日，韓國 NCP 公布結案聲明，宣布案件以部分協議結束，並提出企業應確保利害關係人能實質參與與申訴方協議之「友善女性工作環境」計畫（Better Workplace for Women project）、企業應建立並實施資訊揭露政策、企業應遵循負責任企業行為準則及 OECD 負責任企業行為盡職調查指引等建議。CHANEL 韓國於 2024 年 6 月 28 日提交進度報告，韓國 NCP 根據報告審核企業執行情況，並於 2024 年 11 月 5 日發布後續聲明，肯定 CHANEL 韓國在與申訴方合作推動計畫、資訊揭露及執行負責任企業行為盡職調查方面之努力，特別表揚其遵循韓國 NCP 建議並提交進度報告，然而，其亦指出當事人雙方在實施過程中缺乏積極的溝通。

B. CORNING 精密材料案：

於 2017 年 8 月 17 日，CORNING 公司工會向韓國 NCP 提交申訴，指控 CORNING 公司未遵守負責任企業行為準則。申訴方聲稱，被申訴方未能遵守「不低於與當地國同類型僱主所遵守的僱用與產業關係標準」。2017 年 11 月 13 日，韓國 NCP 發布初步審查聲明，認為該案值得進一步審議。隨後，雙方在申訴事項上達成實質性協議，且雙方同意接受調解委員會於 2018 年 7 月 20 日提出的建議。此為首起由工會提交，經韓

國 NCP 調解成功達成協議的個案，韓國 NCP 亦於 2018 年 10 月 23 日發布結案聲明。

六、各國 NCP 機制綜合說明

首先，就 NCP 組織決策模式而言，本報告所彙整之各國機制，分別有採取不同決策模式之情形，惟參考上開說明可知，相關決策模式並無一體適用的「最優解」，但各類型分別有其優缺點。各國 NCP 決策模式及組織架構說明，詳如後附表十。就此，應可參考各類型制度之優缺點，考量採取混合模式方式設計，以求取長補短。

附表十：各國 NCP 決策模式與組織設立依據及架構說明

	美國	義大利	波蘭	德國	日本	匈牙利	法國	比利時	捷克	荷蘭	澳洲	韓國
決策模式	單一	單一	單一	跨部門	跨部門	跨部門	多方	多方	多方	專家	混合	混合
組織依據	行政行為	法律	行政行為	行政行為	行政行為	法律	行政行為	行政行為	行政行為	行政行為	行政行為	行政行為
決策單位	美國國務院經濟暨商業事務局下轄的經濟政策分析與公眾外交處。	企業與義大利製造部下轄的產業政策、創新暨中小企業總司。	波蘭發展基金暨區域政策部下轄的歐洲事務暨國際合作司。	跨部會委員會，由經濟及能源部、財政部、外交部、司法部、勞工及	跨部會機構，由外務省、厚生勞動省經濟產業省等3部門組成。	跨部會機構，由財政部、外交部與對外經濟部、技術與工業部、經濟發展部，	由政府、企業公會及勞工工會等三方代表同決策。政府代表包含法國經	由政府、企業公會及勞工工會等三方代表共同決策。政府代表包含比利時	由政府、雇主代表（工業總會）、勞工代表（工會聯合會）及非營利組織代	獨立委員會，由外交貿易與發展部長與企業、工會與民間組織協商	獨立審查員作成個案決策，獨立審查員由財政部遴選外部專家擔任秘書處	NCP 委員會，產業通商資源部、僱傭勞動部、環境部及民間委員組

				社會事務部、食品與農業部及環境部、經濟合作發展部、數位暨交通部等 9 部門，另可依個案邀請其他部會參與決策。		及內政部等 5 部會組成	濟與財政部、社會及健康部、勞動部、外交部及生態轉型部。	聯邦公共服務經濟部下轄的獨立單位，以及聯邦公共服務部門與三大區域政府	表（勞權促進組織）等代表共同決策 政府代表包含工業與貿易部、外交部、財政部、勞工與社會事務部、司法部、環境部、捷克國家	後任命外部專家擔任	作成組織事務決策	成，民間委員由產業通商資源部遴選專家擔任
--	--	--	--	--	--	--------------	-----------------------------	------------------------------------	--	-----------	----------	----------------------

									銀行			
諮詢單位	-	NCP 委員會，成員包含企業與義大利製造部、外交暨國際合作部、環境暨永續能源部、財政經濟部、法務部、勞動部、農	諮詢委員會，成員包含勞動部、經濟部代表，及產業公會、勞工工會、公民團體及學者等代表	外部工作小組，成員包含勞工工會、企業公會、公民團體及專業人士等代表	NCP 委員會，除跨部會機構外，成員包含產業公會及勞工工會代表可視需要另行邀請外部專家提供建議	-	-	-	-	NCP 委員會，除跨部會機構外，成員包含產業公會及勞工工會代表可視需要另行邀請外部專家提供建議	諮詢委員會，成員包含政府部門（財政部、司法部、人權委員會、內政部、外交部、貿易部、出口金融局、澳洲貿易投資委員會及	-

		業部、衛生部等部會代表，以及企業公會、勞工工會及公民團體等代表										產業科學能源資源部、企業公會、勞工工會及公民團體等代表	
--	--	---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------------	--

其次，就各國關於個案爭議處理功能的程序機制設計，原則上各國均依照 OECD 規範，而有其共通性之具體案件處理流程，主要均包含申訴提交、初步審查、斡旋與調解、結案與最終聲明，及後續追蹤等相關程序階段，相關程序則均遵循下開原則：

1. 對於申訴提交與初步審查程序，主要是以具體、可信且充分的資訊為基礎，並以申訴人利害關係、議題實質性、企業關聯性、平行程序是否存在，與是否有助於爭議處理等標準作成判斷；
2. 對於斡旋與調解程序，則是以自願、誠信與保密為原則，於必要時提供具體支援；
3. 結案與最終聲明，不論爭議處理的結果為何，原則上於結案聲明時，揭露個案歷經程序，再視各方同意範圍，視情況揭露各方立場與協議重點；
4. 於結案後特定時間內為後續追蹤，並公開追蹤聲明，以強化有效性。

針對前開具體案件處理流程的資訊透明度，本報告所彙總之各國 NCP 皆會於結案階段公開發布結案聲明，但於其他階段是否或如何進行揭露，各國 NCP 則分別有不同處理方式。於提交申訴階段，僅如荷蘭及澳洲等少數國家於此階段即揭露相關資訊，多數國家於此階段並不會對外公開揭露相關資訊；於初步審查階段，則有波蘭、法國、捷克、荷蘭及澳洲等國家揭露相關資訊；於結案後的追蹤階段，則除美國之外，多數國家均揭露相關資訊。惟前開所述之公開揭露，主要仍以揭露程序性資訊為原則，實質資訊則須視雙方協商同意之範圍予以揭

露，否則仍應予保密。此外，針對保密事宜，本報告所彙總之各國 NCP 多有使用標準化保密契約與特定之聲明揭露格式等情形，以平衡保密與透明度之相關需求，從而增加可預見性，在強化社會信任度的同時，也避免影響企業的參與意願。關於具體案件處理的透明度相關比較詳如下開附表十一。

綜上所述，依據上開說明以及參考 2024 年的各國 NCP 運作觀察，可以發現本報告所列各國 NCP 於目前的具體案件處理機制主要有以下特點：

1. 透過制度化及文件格式化的方式，降低程序不確定性，藉此促進弱勢族群與跨境申訴人對於相關機制的可近性；
2. 強化網站揭露、結案聲明與追蹤報告的透明度，透過問責機制與聲譽誘因等方式，強化 NCP 此類非強制性機制的有效性。

附表十一：各國處理具體案件之透明度措施比較

	美國	義大利	波蘭	德國	日本	匈牙利	法國	比利時	捷克	荷蘭	澳洲	韓國
提交申訴	X	X	X	X	X	X	X	X	X	V*	V	X
初步審查	X	個案決定	V	個案決定	個案決定	個案決定	V	X	V	V*	V	V
結案	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
後續追蹤	X	V	V	V	個案決定	X	V	V	V	V	V	V

*公開程序所處階段，明文規定不公開案件實質內容之資訊

七、非 OECD 會員國設立之 NCP

負責任企業行為準則允許非會員國「加入宣言」(adherents) 並建立 NCP。實務上，已有相當數量的非會員國完成此程序並運作 NCP，例如，阿根廷、巴西、秘魯、摩洛哥、羅馬尼亞、保加利亞、克羅埃西亞、埃及等。該等國家或有設置於投資、經濟或外貿等主管機關之情形，該等國家也逐步透過同儕審查 (peer review) 提升 NCP 運作效能²³⁸。

非會員國一旦成為「宣言加入國」(adherent) 並設立 NCP，便可與 OECD 體系與各會員國 NCP 形成制度性協作關係。常見機制包含具體個案跨境協作、同儕審查、區域交流、參與 OECD 負責任企業行為工作小組與 NCP 年會等等。

在未能正式成為 OECD 宣言加入國的前提下，我國仍可透過對齊 OECD 標準的方式，設置 NCP 機制，以利與國際實務接軌，進而提升企業遵循與投資可信度。此外，透過自主的透明揭露方式，提升可信度與能見度，或將有助於與其他 NCP 之間的交流。

²³⁸ <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0144>

肆、我國可能採行之具體作法建議

一、制度規範相關建議

我國政府部門成立委員會的授權基礎，可分為法律或行政行為授權等二種。此可參照中央行政機關組織基準法第4條規定。質言之，若屬一級至三級機關或獨立機關，須經法律明確授權，若屬四級機關，則可以法規命令為之，且此處所稱法律係指組織法，而不包括作用法；至於單位，則可由行政機關在作用法所定的職責範圍內，以行政命令定立其組織及運作規則。

（一）依法律明確所定編制設立者

此種委員會係依據經過立法程序的組織法所設立，為中央行政機關組織基準法第4條所稱之一級至三級機關或獨立機關，例如公平交易委員會（下稱公平會）、國家科學及技術委員會等。

公平會係以公平交易委員會組織法作為法源依據而設立之獨立機關。依據其組織法，公平會置委員七人，均為專任，任期四年，任滿得連任；由行政院院長提名經立法院同意後任命之，行政院院長為任命時，應指定一人為主任委員，一人為副主任委員。針對委員資格，則要求應任用具有法律、經濟、財稅、會計或管理等相關學識及經驗者；且為維持公平會獨立性，規定具有同一黨籍者，不得超過委員總額二分之一，委員

於任職期間，亦不得參加政黨活動。

國家科學及技術委員係以家科學及技術委員會組織法作為法源依據而設立之二級機關，依其組織法置主任委員一人，由行政院政務委員兼任，副主任委員三人，其中二人職務比照簡任第 14 職等，另一人職務列簡任第 14 職等，另置委員 11 人至 15 人，由行政院院長就研究機構首長、中央相關機關首長及學者專家派兼或聘兼之。

若選擇採取此種組織，最大的困難在於立法程序及預算，較欠缺效率與彈性。

（二）依法規命令所定編制設立者

此種委員會僅以作用法明定組織職權，以確保該等職權由所設立之組織行使之；其組成方式則保留彈性，授權主管機關以法規命令定之。例如環境影響評估審查委員會（下稱環評委員會）、不當勞動行為裁決委員會等。

環境影響評估法第 3 條授權各級主管機關為審查環境影響評估報告有關事項設環境影響評估審查委員會，並授權行政院環境保護署（按：現已改制為環境部）擬定該委員會組織規程。依該組織規程，環評委員會委員共 21 名，當然委員為環境部長兼任之主任委員、環境部副次長兼任之部主任委員，及有關機關代表五人，其餘之委員 14 名委員，由主任委員就具有環境影響評估相關學術專長及實務經驗之專家學者中聘兼；

委員任期二年，專家學者委員續聘得連任一次。必要時，得經主任委員核可，召開初審會議，再提報委員會議審查。初審會議則由委員、專家學者五人以上組成小組進行審查。委員會議則以每月開會一次為原則。

勞資爭議處理法第 43 條授權中央主管機關即勞動部，為辦理裁決事件組成不當勞動行為裁決委員會（下稱裁決委員會）。裁決委員會之組成、委員資格條件及遴聘方式，則另由主管機關以辦法訂之。依據不當勞動行為裁決辦法，裁決委員會置裁決委員 7 至 15 人，由勞動部遴選，任期二年；委員並須為曾任或現任法官、檢察官、律師及其他依法具有專門執業及技術執業資格人員或曾任或現任教育部認可之大專校院法律、勞工、社會科學助理教授以上之教師五年以上之人，或有其他經歷足資證明熟悉勞工法令、勞資關係事務之人。裁決委員會得以委員二人至四人組成審查小組進行初步審查，再提交委員會審議。

此種委員會仍有法律作為授權基礎，同樣有立法程序及預算前提。暫不考慮立法程序及預算前提，因其委員會組成有政府跨部門代表及外部專家，具有相當的獨立性，可認兼具 OECD 調查所得 NCP 跨部門決策模式與外部專家決策模式的優點；且配置初審、調查小組，可適應個案調停的需求，因認其委員會運作方法或可為 NCP 規劃之參考。

（三）行政機關於法定職權範圍內以行政規則設立者

此種委員會係行政機關基於其法定職權，為兼顧決策效率與品質，訂定行政規則作為設立依據者。例如經濟部國際貿易署貨品分類委員會、經濟部投資審議會。

經濟部國際貿易署貨品分類委員會係經濟部國際貿易署為辦理出進口貨品分類審訂之業務所訂定〈經濟部國際貿易署貨品分類委員會設置要點〉，以執行貨品分類變更審議及分配號列編定、解釋及修正等事宜。依該設置要點，委員會置召集人一人，由該署副署長兼任，執行秘書一人，由該署業務主政單位之副組長兼任。委員應為 13 人至 15 人，其中任一性別委員人數比例不得低於三分之一，除召集人與執行秘書為當然委員外，其餘委員之組成應包含：農業部一人、行政院主計總處一人、衛生福利部一人、中央銀行外匯局人、財政部關務署一人、經濟部產業發展署一人、經濟部標準檢驗局一人、該署有關業務人員一人、專家三人至五人。

此外，經濟部投資審議會之法源依據，係行政院核定經濟部組織改造後，因經濟部設立投資審議司審理僑外投資、陸資投資、對大陸投資、跨國併購等重大投資案件，但為保留原本委員會決策模式，所訂定之〈經濟部投資審議會設置要點〉，以做為跨部會協調之溝通平台。依該設置要點，投資審議會置委員 19 至 23 人，召集人由經濟部次長兼任，其餘委員由國家安全局副局長、內政部次長、外交部次長、國防部副部長、財政部次長、交通部次長、勞動部次長、農業部次長、衛生福利部次長、文化部次長、環境部次長、數位發展部次長、國家發展委員會副主任委員、國家科學及技術委員會副主任委員、大陸委員會副主任委員、金融監督管理委員會副主任委員、僑務

委員會副委員長、中央銀行副總裁，以及視需要聘任之其他相關機關（構）副首長或單位代表。

此種委員會因不須經過立法程序，其最大優點即為設立彈性；且亦可建立相關機制以納入外部專家之多元觀點。

（四） 小結

依前所述可知，我國政府部門設立委員會之授權基礎可分為依法設立、依法規命令設立，及依行政規則設立等類型。

為以有效率的方法執行我國《企業與人權國家行動計畫》，而可兼顧設立效率與組織彈性，以利 NCP 可盡早開始實體運作，我國可優先考慮以行政規則作為 NCP 成立及運作之授權依據；待實際運作一段時間後，且彙整執行經驗與各界意見，形成共識後，再視情況考慮是否強化 NCP 法定地位，而或改以法規命令作為授權基礎，以強化制度穩定性與法制完備性。此與目前多數國家所採取之方式相同，可因應外在環境變化，保持調整之彈性及效率，並兼顧政策推動的即時性與未來法制化的周延性。

若以行政規則授權，參照我國現有類似委員會，例如，經濟部國際貿易署貨品分類委員會與投資審議會，我國 NCP 組織及運作規則得由經濟部投資促進司以要點形式訂定。

二、 組織架構與職能建議

考慮到單一部會模式有決策效率、行政監督關係明確等優點，同時也有容易有人力不足影響決策品質、決策觀點集中不夠多元等隱憂。

可參考前開所述之混合決策模式型態，規劃如下：由單一部會即經濟部投資促進司，作為 NCP 決策機關，並處理行政支援相關事宜（如建置 NCP 秘書單位等）以明確問責機制。惟雖由單一部會主責，但針對不同職能，考量不同資源之運用，於具體個案處理或政策宣導功能當中，均可考量依據不同需求，納入不同利害關係人的參與。

首先，針對斡旋並調停跨國企業對於人權等議題侵害之爭議、設法減少企業侵權行為負面影響等職責，涉及具體個案的調解，其雖非司法調解，性質上與司法調解仍有類似之處，因此除需要由單一行政部門負責案件管理、追蹤外，為促進調解成效，或可參照美國或德國相關機制，尋求由較具處理企業人權爭議經驗及調解專業的外部專家作為調處委員負責個案調查；並可考慮對案件分級處理，至少在重大矚目案件，參考美國、義大利、德國、日本或澳洲等相關機制，透過跨部門代表及外部專家，甚至其他利害關係人，如民間社會組織(NGOs、NPOs)，以諮詢小組模式，對於調解方案提供建議，以擴展專業知識、多元觀點及立場，並透過與外部利害關係人連結，建立政策共識，增進決策的公正性與透明性，強化政策一致性，加強各界對於我國 NCP 之信賴。配套措施包括逐步建立調解方案的架構及可接受條件與不可接受條件清單，使負責調解的

外部專家能在可合理預期將被委員會確認的範圍內，與申訴人及被申訴企業代表溝通調解方案，以促進調解效率。

如果可行，上開諮詢小組亦可以任期制的常設小組方式設置，而非僅基於個案進行籌組，則可作為前述為負責任企業行為的諮詢與宣導活動，進行跨部門協調，並引進外部專家及利害關係人群體對話的平台。此一小組的組成，在相關議題層面的政府代表方面，可考慮指定對企業財務、業務相關事項有准駁權力的主管機關或準主管機關，例如金融監督管理委員會（及其周邊組織，包括臺灣證券交易所股份有限公司、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心、財團法人證券投資人暨期貨交易人保護中心等）、經濟部產業發展署、經濟部投資審議司、勞動部、環境部、公平會等等；在外部利害關係人方面，可以考慮納入提供企業授信融資的金融機構、機構投資人群體，以促使企業認真看待 NCP 的調停，強化企業接受 NCP 調停方案之誘因，並提升企業後續落實遵循之動機。在外部專家代表性方面，則可透過設計較明確之專家遴選標準，例如爭議處理經驗，建立專家人才資料庫。

至於針對調處委員的來源，考量個案爭議性質涉及跨境、人權、勞動、環境與供應鏈管理等專業領域，宜建立多元且專業的合作對象清單，在此條件下，可優先考量的機構可能包含：

1. 具有公信力的仲裁機構（例如中華民國仲裁協會、臺灣仲裁協會、中華民國勞資爭議仲裁協會等）
2. 律師公會
3. 勞資爭議調解機構（例如中華民國勞資關係協進會、中華民國勞資關係服務協會等）。

針對具體的調解員資格與遴選標準，則可參考勞資爭議調解辦法等相關規定，且考量跨國爭議之複雜性，再予提升其經驗門檻，例如：

1. 從事勞資爭議調解或協調實務經驗者五年以上者。
2. 曾任或現任各級勞工行政主管機關擔任法制工作或處理勞資爭議五年以上者。
3. 執行律師業務五年以上，並於最近三年內曾辦理勞資爭議案件者。
4. 曾任或現任教育部認可之大專校院講師以上，並教授勞資關係或法律相關課程五年以上，且有勞資爭議調解或協調實務經驗者。
5. 具備勞資爭議仲裁委員資格者。

三、 運作流程建議

就關於個案爭議處理功能的程序機制設計，原則上各國均依照 OECD 規範，而有其共通性之具體案件處理流程，主要均包含申訴提交、初步審查、協商調處、結案與最終聲明，及後續追蹤等相關程序階段，因此，針對個案執行上，建議比照 OECD 規範，採取上開流程，強化制度之可預測性。至於就個案爭議之受理原則，OECD 負責任企業行為準則將一般政策、資訊揭露、重視人權、提升就業與勞資關係、環境保護、反貪腐、確保消費者權益、科技創新、公平競爭、誠實納稅等十大面向議題均納入範疇，惟考量人權相關議題過去較被忽略，其他議題則較可運用既有爭端解決機制進行處理，因此，為使資源可有效集中運用，目前我國預計將 NCP 聚焦於人權面向議題，而暫不將反貪腐、確保消費者權益、科技創新、公平競爭、誠實納稅等面向議題，納入 NCP 的個案爭議處理範疇，以能優先集中資源於人權保護之提升。

參照其他國家經驗，NCP 關於在個案爭議處理功能上，因僅處理跨國爭議，故其每年受理案件相較於不當勞動行為、公平交易法、投資審議等案件數量，應為少數。因此至少以現階段來看，NCP 對於個案之受理審查、初步評估或後續追蹤等程序，一年可能僅需執行一次，應不致對目前行政資源或預算形成過重負擔。在預算資源限制下，針對個案的審查與調處調解，則可建立調處委員名冊，於個案發生時，尋求具有調處專業之委員協助進行調查與調處；並可考慮對案件分級處理，在重大矚目案件，另可透過跨部門代表及外部專家，甚至其他利害關係人，設計諮詢小組模式，對於調處方案提供建言，以達分級

處理之效益。

此外，為確保 NCP 決策公正性，參與個案處理人員的利益衝突問題，亦須納入管理，可於具體案件處理的運作規則中明訂何種情況屬於利益衝突、如何及何時須為申報、以及如何處理等事宜。例如澳洲 NCP 即明確列舉利益衝突的考量因素，例如，針對利益性質的持續性與廣泛性、對於個案的影響力、是否取得實質利益等要件均應納入考量，並將利益衝突的揭露時點、揭露內容、因應方式等均加以規範。

因此，參考前開外國實務作法，關於利害衝突及迴避等事宜，可考量採取以下作法：

1. 明訂利害衝突情形：

於 NCP 運作規則中明確列舉何種情形屬於利害衝突，例如，個人或親屬與案件當事人有直接或間接財務、業務、聘僱、諮詢等關係；曾參與相關案件、專案或有專業合作關係；或其他可能影響公正判斷的情形。

2. 利害衝突揭露機制：

要求涉及處理受理案件之相關成員於受理案件或參與會議時，主動揭露所有相關利益，並將相關揭露事項進行登錄，由秘書單位統一管理及更新。允許案件參與方提出利害衝突異議，由 NCP 透過秘書單位或進行相關審查。

3. 利害衝突因應措施：

根據具體的衝突情境，採取相應措施：

- (1) 使利害衝突成員迴避相關討論或決策；
- (2) 指派代理人執行相關事務；
- (3) 如衝突嚴重且無法排除，要求成員退出相關職務

於案件審查、調解、決策等關鍵程序啟動之前，確保無利害衝突人員參與。

最後，除藉由小組組成增強企業動機外，由於 NCP 終究沒有強制要求企業接受調解方案以及未落實協議時予以強制執行的權力，如要強化 NCP 的功能，需要透過較具體的案件追蹤方法，促進落實。就此，參考其他國家經驗，可考慮以下機制：

1. 報告與稽查：NCP 在結案時設定後續追蹤的具體程序，例如明確的實施時間表及階段目標，並要求當事人定期更新進展情況，甚或要求提供資料以供稽查。
2. 公開揭露：經諮詢當事人意見後，於結案後，透過 NCP 網站或利用其他管道公開發布後續追蹤報告及情況更新，以增加企業處理具體個案之透明度，並透過公眾問責以鼓勵企業遵循。
3. 再行協商：如協議實施過程中再有狀況發生，NCP 得促使當事人再行對話、協商。
4. 建議與指導：由 NCP 額外提供建議或指導，以指引企業採取負責任企業行為。
5. 轉交其他機制：如果未達成補救措施或協議未被執行，NCP 可將當事人轉介至其他爭議解決機制。

此外，如若涉案之跨國企業當事人拒絕參與由 NCP 通知

之相關程序，參考 OECD 規範，涉案之跨國企業此舉，並不當然影響 NCP 的後續處理。在初步評估階段，NCP 可基於申訴方提供的資料、公開資訊及其自行取得的資訊，評估議題是否「值得進一步審查」，且 NCP 可於初步評估聲明，說明是否受理及受理理由，並明確指出涉案之跨國企業不願合作之情形。如係在調處階段，若涉案之跨國企業拒絕參與協商調處，NCP 則可加以記錄，並註明該不合作情形，而進入結案階段。在涉案跨國企業未參與的情況下，NCP 可基於申訴資料、企業公開資訊、可信媒體與其他第三方資料，進行有限度的事實評估，而在現有紀錄上完成相關結案處理。在此情況下，NCP 可能發布的結案聲明，則通常包含對於當事人的通知時間點、各方當事人的參與概況與其是否合作，並說明資訊基礎及其限制，並就此向該跨國企業提出改進建議，藉由公開結案聲明的方式，揭露該跨國企業不予合作的情形，促進對於跨國企業的問責。

四、揭露透明度建議

參考前開外國案例作法，關於 NCP 所處理事宜之揭露透明度，可考量採取以下作法。

1. 案件進度公開：

對於具體個案於個別階段進度等相關程序性事宜，予以公開，以提升外部監督與社會信任。

2. 簽訂保密協議，將資訊揭露內容標準化：

於程序初期即促使全體參與方均簽訂 NCP 提供之制式保密協議，以確保參與方對於保密義務的認知。針對具體個案之資訊揭露，可訂定程序規則及標準格式，明訂何等事項（例如於調解過程當中雙方所提供之資訊）須經雙方同意始得揭露，何等事項（例如處理結果）應採取原則性揭露，僅於當事人可具體說明保密事由時，始予以保密。針對結案聲明則以標準格式進行揭露，以條列重點及摘要說明方式加以公開，同時兼顧外界理解，以及機密保護等需求。

3. 定期報告：

定期公開 NCP 報告，說明辦理案件數量、處理成效、推廣活動與政策建議，並公開揭露於權責機關網站。

伍、 結論

本報告就 OECD 負責任企業行為準則下之國家聯絡點（NCP）機制，綜整制度定位、程序運作、各國治理架構與實務績效，並結合對於近期年度觀察，提出我國可行設計。總結而言，NCP 之有效性取決於制度的可操作性及操作誘因：一方面，組織架構須同時兼顧公正、中立與效率；另一方面，個案處理須以可預測、標準化與具備透明度的程序為核心，並在保密與公開之間維持可操作的平衡。國際經驗亦顯示，促進利害關係人的實質參與是提升協商品質與社會信任的關鍵。我國機制將可參考上開操作實例促使國家聯絡點機制循序落地。

依前開說明可知，關於 NCP 之組織決策模式，並無一體適用的「最優解」，但各類型之優缺點具體明確，足供制度設計取長補短。單一部門模式決策效率高、問責清晰，惟觀點多元性與資源挹注有限；跨部門模式可提升專業多元、降低偏誤，但協調成本高、決策較慢；多方模式提升公信與代表性，但若代表性不平衡亦可能影響公正；專家模式強調中立與專業，程序預測性佳，但需妥善補足政策連結；混合模式則可藉由外部審查與政府授權結合，有助在專業性與問責之間取得平衡。整體觀之，混合決策模式應可透過「單一主責、外部專業、多方諮詢」兼顧效率、專業與公信力。有鑑於此，關於 NCP 組織架構之部分，本報告建議我國採行「單一主管機關主責＋跨部會與外部專家諮詢」之混合決策模式之架構，並以行政規則作為設置與運作的授權基礎，便於彈性調整與持續精進。就主責機關而言，可由經濟部（投資促進司）統籌決策與秘書功能，確保時程與問責；同時成立諮詢小組，可納入跨部會代表、企

業團體、工會、NGO、學界與金融投資人等機構人員作為成員，再另依議題或具體案件機動分組，以支援個案實質判斷與政策一致性。

另依前開說明可知，針對 NCP 之個案處理功能，相關具體案件處理流程，因 OECD 已於負責任企業行為準則建立相關程序框架，因此各國均依照該準則所提供之「初步審查、提供斡旋調處、發布結案聲明，以及後續追蹤」等流程設計具體案件處理程序，但依據各國權責機關考量，設計有不同強度的透明度揭露要求。有鑑於此，關於具體案件處理流程之部分，本報告建議，可參照 OECD 之上開流程框架，由權責機關建置相關處理程序之行政規則，於中規範處理程序、利益衝突處理及資訊透明度等相關條款。本報告於附錄二至附錄五，草擬相關處理程序、流程圖、申訴表單，及結案聲明等標準格式，以強化揭露事項之具體模式，增加可預測性。

此外，依據前述之負責任企業行為準則之要求，NCP 的效能可從可見性（Visible）、可及性（Accessible）、透明度（Transparent）、問責制（Accountable）、公正（Impartial）及公平（Equitable）、可預測性（Predictable）、符合負責任企業行為準則（Compatible with the Guidelines）等面向加以觀察。就此，另以上開八個面向為主軸，分別就「組織決策模式」（單一主管機關主責＋跨部會與外部專家諮詢之混合模式）與「個案處理模式」（依 OECD 負責任企業行為準則之初步審查、提供斡旋調處、發布結案聲明，以及後續追蹤等流程，並以行政規則建置）說明各該措施如何滿足相關要求。

1. 可見性 (Visible)

組織決策面：由單一主管機關(經濟部投資促進司)統籌，能對外形成明確且單一對口，有助於官網、公報與年度報告中集中揭示職掌及組織架構。至於跨部會與外部專家之參與，則可透過參與人員名單與會議紀要方式揭露，可提升社會可見度與公信。

個案處理面：以行政規則固定化流程與表單，並搭配案件清單、處理時程、里程碑與結果(結案聲明、後續追蹤)之公開揭示，應有助於強化個案處理週期的可視化呈現。並可藉由標準化的申訴表單與流程圖讓外界一目了然。

2. 可及性 (Accessible)

組織決策面：單一窗口配置與秘書功能集中於主責機關，便於民眾與利害關係人直接聯繫與遞件；諮詢小組可建立常設聯絡管道，並提供多語資訊、無障礙網頁與彈性會議(線上/線下)安排，降低進入門檻。

個案處理面：行政規則內建申訴受理標準、收件方式(電子/紙本)、必備資料與協助機制；標準化申訴表與指引，以及跨部門轉介與補正機制，確保申訴者能順利進件並獲程序性協助。

3. 透明度 (Transparent)

組織決策面：混合模式允許將諮詢組成、議題分組原則、利益關係揭露與利益衝突迴避規則制度化並公開。重大程序規則與決策原則以行政規則公告，會議紀要與年度運作摘要可在不涉敏感資訊前提下適度揭露。

個案處理面：依 OECD 架構，初步審查結論、提供斡旋

與否之理由、結案聲明與後續追蹤均可比照他國 NCP 作法予以公開。藉由標準化結案聲明格式，清楚區分可公開事項與保密範圍（如調解保密），達成程序透明與權益保護之平衡。

4. 問責制 (Accountable)

組織決策面：單一主責機關可確保「由誰負責」等權責相對清晰；未來則可考量以 KPI（如案件處理時效、斡旋成功率、後續追蹤完成率）納入年度報告，有助內外部監督。

個案處理面：行政規則化的節點與通知義務等設計，可使程序責任清楚。

5. 公正 (Impartial) 及公平 (Equitable)

組織決策面：多元組成的諮詢小組（跨部會、企業、工會、NGO、學界、金融投資人）提升觀點平衡，可降低偏誤，且由單一主管機關負最終決策與問責，諮詢小組提供專業意見但不掌握最終裁量，避免外部特定利害關係人左右結論，強化公正性。另以利益衝突揭露、迴避與不參與規範確保成員在涉及其利害之議題時不介入實質判斷，提升公正程度。

個案處理面：由不涉案利害的調處委員介入協調，促使雙方陳述機會對等。並於結案聲明說明採納與不採納之理由，降低主觀裁量疑慮。

6. 公平 (Equitable)

組織決策面：程序上對不同利害關係人給予對等表達與回應機會，兼顧程序公平。

個案處理面：初步審查採一致標準與明確可受理要件，確保案件進入門檻公平；申訴表單則以清楚、易懂格式呈現，並設置補正與協助機制，避免因表單技巧或語言限制而被排除。

7. 可預測性 (Predictable)

組織決策面：以行政規則明定組織構造並對外公布，使利害關係人能有所預期。

個案處理面：將四階段流程訂定於作業程序，並搭配固定文件範本格式(例如申訴申請書表、結案聲明等範本)，使當事人對程序走向、文件要求與可能結果有穩定預期。

8. 符合負責任企業行為準則 (Compatible with the Guidelines)

組織決策面：混合模式以單一主責單位為核心，配合專家諮詢，與 OECD NCP「可預測、可及、透明與問責」的四大特性相容。跨部會與外部專家的設計，支撐準則所需之跨領域專業與多方利害對話。

個案處理面：個案流程直接對接 OECD 規範的初步審查、斡旋、結案聲明與追蹤機制；透明揭露與保密的平衡、非司法性質的爭端解決定位、以及理由附載的決定書面化，均與準則精神一致。

綜合而論，建議之「單一主責+跨部會與外部專家諮詢」混合決策模式，搭配以行政規則固定化的 OECD 四階段個案處理程序與標準化文件(流程圖、申訴表、結案聲明模板)，在可見性、可及性、透明度、問責、公正與公平、可預測性與與準則相容性等八個面向均已具備具體制度設計與可操作機

制，能同時兼顧效率、專業與公信力，並可隨經驗迭代持續精進。

最後，針對我國 NCP 建置所需執行的工作以及所投入的資源，則須對應 NCP 的職能內容，依前所述，NCP 的常設職能應包含諮詢宣導功能以及個案爭議調處功能，前者所需採行的實際作業項目包含：定期及不定期宣傳活動、OECD 相關規範追蹤、促進利害關係人間對話或社會倡議等；後者則包含：申訴受理、協助對話、成效評估及個案追蹤等。此外，還有關於網站維運、文件翻譯、人員聯繫等行政事務支援等相關事宜。參考前開 OECD 之調查統計數據，雖然前開調查約半數 NCP 人力為 1 至 3 人，但亦有半數表示相關資源有所不足，難以因應實際需求，因此，為能妥適執行前開工作項目，建議台灣可先以 2 名全職人員作為基礎，另視需求搭配相關兼職人員，並視後續執行情形，再行斟酌是否增加至 3 名全職人員，以利個案的行政程序管理、推廣與培訓的行政作業執行，以及協助聯繫調處委員及諮詢小組，並執行相關宣傳、研究與倡議，至於預算部分，則可考量設置年度專屬預算，並保留專案彈性科目，以滿足關於支付調解委員、外聘專家或諮詢小組費用等活動。

附錄一：OECD 負責任企業行為準則（節譯）

一、負責任企業行為國家聯絡點

負責任企業行為國家聯絡點（National Contact Points for Responsible Business Conduct，下稱 NCP）的角色，是促進《跨國企業負責任企業行為準則》（Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct，下稱負責任企業行為準則）之有效實施。NCP 的運作方式應符合下列要求：

1. 可見性；
2. 可及性；
3. 透明度；
4. 問責制；
5. 公正及公平；
6. 可預測性；
7. 符合《負責任企業行為準則》。

上述原則共同構成 NCP 的核心效能準則。NCP 在考量其具

體情況時，應追求「功能等效」，亦即所有 NCP 都能透過達成核心效能準則，而展現相當程度的有效性。

A. 制度安排

為了符合 NCP 功能等效的目標並強化《負責任企業行為準則》的效果，各會員國在組織其 NCP 時享有彈性，以達成核心效能準則。在決定 NCP 的制度安排時，各會員國政府將尋求社會夥伴（如適用）及其他利害關係人，以及其他相關政府機關的積極支持。

據此，NCP 應：

1. 在組成、組織與資源配置方面，足以有效處理《負責任企業行為準則》所涵蓋的廣泛議題，並能近用 NCP 範圍內所有相關面向的專業知識；以公正方式運作，並對加入該《負責任企業行為準則》的政府維持適當程度的問責。
2. 得運用不同的組織形式，以符合核心效能準則並追求功能對等性，同時應注意維持利害關係人信任之重要性。例如，NCP 得由一位高階政府官員或由高階官員領導的政府機構組成；亦得由高階官員組成或領導的跨機構或

跨部會機構；亦或是由政府、企業界、勞工組織及其他非政府組織代表（多方利害關係人），及/或獨立專家所組成的機構。並鼓勵各會員國政府在適當情況下，將企業界、勞工組織及其他非政府組織代表納入諮詢或監督機構，以協助 NCP 執行其任務。

3. 將發展並維持與社會夥伴（如適用）、企業界代表、勞工組織及非政府組織，以及其他得促進《負責任企業行為準則》有效性之組織及/或其他利害關係人間有意義的關係及互動。

B. 資訊及推廣

NCP 應：

1. 以適當方式，包括透過線上資訊及利用官方語言，使《負責任企業行為準則》廣為人知並得取用。NCP 亦應推廣相關的 OECD 負責任企業行為盡職調查準則，並考量該準則之特性，如《負責任企業行為準則》第二章評註第 15 段所述。相關利害關係人（包括潛在投資人，無論是對內或對外投資）應在適當情況下得知悉《負責任企業行為準則》的相關資訊。

2. 提升對《負責任企業行為準則》、其執行政序及 NCP 的認識，包括在適當情況下，透過與相關政府機關、企業界、勞工組織、其他非政府組織，以及與有興趣之公眾合作達成。
3. 回應有關《負責任企業行為準則》與 OECD 負責任企業行為盡職調查準則，以及關於 NCP 的提問，來源包括：
 - a) 其他 NCP；
 - b) 企業界、勞工組織、其他非政府組織及一般公眾；及
 - c) 非會員國政府。

C. 具體案件

NCP 作為一種非司法申訴機制，將以符合上述 I.A 所列核心效能準則的方式，協助解決在《負責任企業行為準則》執行過程中出現的具體案件相關問題。NCP 將公布其案件處理程序，即其處理具體案件時所遵循的程序，而該程序將與本《程序》一節一致。鼓勵 NCP 在制定案件處理程序時諮詢利害關係人。

NCP 將提供討論平台及其在《負責任企業行為準則》方面的專業知識，協助企業界、勞工組織、其他非政府組織及其他相關利害關係人，以有效率且及時的方式，依據適用法律與《負責任企業行為準則》，解決所提出的議題。此種協助視各案件特性，可包括支持建設性對話、促進各方達成協議及/或提出建議。此類協助的目標得包括：促進未來對《負責任企業行為準則》的落實及/或以符合《負責任企業行為準則》的方式處理不利影響。

在提供此類協助時，NCP 應：

1. 當因具體案件之特性而涉及其他 NCP 時，與該等 NCP 本於善意進行協調，以選定主責 NCP 與支援 NCP。
2. 就所提出的議題與各方當事人進行諮詢，並對該等議題是否值得進一步審查作出初步審查，並回應相關當事人。
3. 若根據初步審查認定所提出的議題值得進一步審查，則提供「斡旋程序」(good offices)，以幫助相關各方解決問題。為此，NCP 將與相關各方協商，並在適當情況下：

- a) 徵詢相關主管機關及/或企業界、勞工組織、其他非政府組織代表及相關專家的意見；
 - b) 諮詢任何其他相關會員國 NCP；
 - c) 向 OECD 秘書處尋求類似具體個案的資訊，或在對《負責任企業行為準則》解釋有疑義時，向負責任企業行為工作小組（WPRBC）尋求指導。該些資訊與指導係諮詢性質、屬機密且以個案為限，並不構成對《負責任企業行為準則》解釋的澄清；依本《程序》一節第 2C 之規定，負有解釋《負責任企業行為準則》之責任者仍為 OECD 投資委員會（OECD Investment Committee，下稱投資委員會）。應於資源允許範圍內儘速提供該等資訊與指導，以避免案件處理延誤；
 - d) 提供並在相關各方同意下，協助其取得協商性且非對抗性的解決途徑，例如調解或和解，以協助各方解決所涉爭議。
4. 在程序結束時，並於與相關當事人協商後，透過公開發布結案聲明，使程序結果公開，且同時考量保護敏感商業資訊及其他利害關係人資訊之必要：

- a) 當 NCP 決定所提出的議題不值得進一步審查時。該聲明至少應說明所提出的議題、在適當情況下各方立場、NCP 在審議該申訴時所採取的步驟，以及各方在程序中的參與情形與 NCP 作成決定的理由；
- b) 當各方就所提出的議題達成協議時。該聲明至少應說明所提出的議題、在適當情況下各方立場、NCP 在協助各方所採取的步驟以及達成協議的時間。關於協議內容的資訊，僅在相關各方同意時方可納入。於適當情況下，在達成協議時，NCP 亦得在其聲明中就《負責任企業行為準則》的執行提出建議；
- c) 當未能達成協議，或一造不願參與程序時。該聲明至少應說明所提出的議題、在適當情況下各方立場、NCP 為何認定該議題值得進一步審查的理由，以及在協助各方過程中所採取的步驟，包括各方參與程序的情形。於相關情況下，NCP 亦應就《負責任企業行為準則》的執行提出建議。在適當情況下，聲明亦可包含無法達成協議的原因。倘若適用法律及 NCP 的案件處理程序允許，NCP 得由其自行裁量，在結案聲明中就企業是否遵

守《負責任企業行為準則》表達其看法。

NCP 應及時將其具體案例的結果通知投資委員會及負責任企業行為工作小組。

5. 在具體個案結案後，如相關，NCP 應就其建議的執行情形，或各方所達成協議（如有），進行後續追蹤。NCP 應公布後續追蹤聲明。NCP 打算執行的任何後續追蹤作業，亦應在最終聲明中加以說明，包括預計完成之期限。
6. NCP 應以透明方式行事，並使具體案件之各方知悉其他各方向 NCP 提出的所有相關事實及論點，特別是在「斡旋程序」階段。然而，如一方基於合理理由提出要求，例如為保護敏感資訊及/或具體案件中利害關係人的權益，NCP 得對其他各方保留特定資訊不予揭露。
7. NCP 應告知各方，在程序進行期間或結束之後，除非資訊提供方同意揭露、該等事實與論點已屬公開資訊，或不予揭露將違反國內法規定，否則不得將其他各方或 NCP（包括在相關情況下之外部調解人或和解人）於上述第 1 至 5 點所述程序中分享的事實與論點，向外界或

第三人公開。

8. 若相關議題發生於非會員國，NCP 應採取步驟，了解所涉議題，並依本《程序》一節之規定辦理。
9. 在程序期間，NCP 應在其能力範圍內採取一切適當步驟，以因應對具體案件各方可能產生的報復風險。若 NCP 發現已有實際發生或可能發生的報復情事，NCP 應在可能範圍內，協助相關一方避免並減輕任何損害，並在可能情況下，於與面臨風險之人員協商後，聯繫相關主管機關。各會員國政府亦應採取相關措施，以保護 NCP 及其成員免受報復。

D. 支持政府促進責任企業行為之努力

為提升《負責任企業行為準則》的有效性，NCP 得於適當情況下，與相關政府機關協作，支持該政府發展、實施及促進推廣負責任企業行為相關政策相關的努力。提供或請求此種支持時，應考量 NCP 的資源與能力，以履行其在《決議》第一節第 1 段下之責任。

E. 報告

1. 各 NCP 每年應向投資委員會及負責任企業行為工作小組（WPRBC）提交報告。
2. 報告內容應含 NCP 活動的性質及結果相關之資訊，包括具體案件等。

F. 同儕審查

各會員國將在 OECD 秘書處的統籌下，定期對其 NCP 進行同儕審查，以強化《負責任企業行為準則》的有效執行、分享最佳慣例，並促進 NCP 的效能與功能。同儕審查的具體方式（包括執行同儕審查的程序、同儕審查周期的長度及經費安排）將由負責任企業行為工作小組核准，並於每一周期結束時進行檢討。第一個定期同儕審查周期，僅在上述具體方式獲得核准後方可啟動。

附錄二：具體個案處理程序辦法擬稿

個案處理程序（稿）

一、目的

國家聯絡點委員會（下稱本委員會）之目的在於創造一適當且安全之討論空間，以促進跨國企業所導致之人權個案所涉及之當事人間進行溝通對話，並透過本委員會之協助，促使爭議相關當事人間可達成共識而成立解決方案。為此，制定本處理程序，以利本委員會對於具體個案提供協助。惟本委員會並非司法機關，所採取之程序並非司法程序，其決定並不具有法律上之拘束力。

二、適用範圍

本處理程序之適用範圍為符合下開各要件之具體個案：

- （一）於本處理程序制定後所發生之爭議事件；
- （二）涉及我國企業活動之跨國企業所導致之跨國爭議事件；
及
- （三）與人權面向議題直接相關之爭議事件（不包含反貪腐、消費者權益、科技創新、公平競爭，或誠實納稅等面向之議題）。

三、申訴提出

- (一) 任何對於具體個案具有明確之利害關係之自然人或法人（下稱申訴人），均可依本處理程序向本委員會提出申訴。
- (二) 申訴人可使用電子或紙本方式提出申訴。如採取電子方式者，其申訴文件應寄送至本委員會之官方電子信箱[***]；如採取紙本方式者，其申訴文件應寄送至本委員會地址[***]。
- (三) 申訴內容必須載明以下事項，以供本委員會判斷該議題是否屬於本處理程序之適用範圍：
1. 申訴人姓名或名稱、居住地、註冊辦公室或營業地點；
 2. 涉及之跨國企業的名稱及註冊地址；
 3. 申訴人聯絡電子郵件及電話；
 4. 申訴人主張的人權面向議題；
 5. 申訴主旨，包括相關事實描述及申訴人用以佐證主張的證據（如需保密，應明確標示），
 6. 申訴人所提解決方案，
 7. 以往協議嘗試及其結果（如有），
 8. 申訴人簽名及日期。
- (四) 若申訴內容未包含上述所有事項，或無具體內容者，本委員會得要求申訴人補正，並告知在補正前，將不處理該申訴。
- (五) 本委員會應通知相關跨國企業已收到申訴，並給予其一個月之期間對申訴事項表示意見，並請其提供必要資訊。

四、平行程序

具體個案之當事人應告知本委員會任何與該具體個案相關之行政、司法或其他程序。本委員會將評估個案情況，判斷是否暫停或終止討論。本委員會應評估由其處理具體個案是否有助於解決相關爭議，且不致對平行程序當事人造成重大妨礙。

五、初步審查

- (一) 本委員會將先對於具體個案執行初步審查，初步審查係為判斷該申訴是否符合本處理程序之適用範圍，並進一步審查本委員會之介入是否有助於解決具體個案之爭議。本委員會將依下列標準評估之：
 1. 具體個案當事人及其利益；
 2. 企業行為與申訴內容間之因果關係；
 3. 申訴內容是否屬於人權面向議題；
 4. 有無平行程序存在（平行程序不必然排除本處理程序之適用，因本處理程序屬於自願協商機制）；
 5. 相關法律規範及司法判決之正當性與重要性。
- (二) 本委員會將依申訴實質內容評估，並以當事人陳述為基礎。
- (三) 視個案情況，本委員會可評估是否召集諮詢小組以提供意見，或另洽詢外部專家。
- (四) 若本委員會評估通過初步審查，將通知當事人以說明後續步驟，並發布初步審查聲明。
- (五) 本委員會若認為未通過初步審查，將通知當事人並寄發駁回聲明予當事人，內容包括：
 1. 當事人姓名（經當事人同意者）；

2. 申訴依據（包括各方當事人立場）；
 3. 程序摘要；
 4. 駁回理由。
- (六) 本委員會之初步審查聲明或駁回聲明文稿應於公開揭露前，先行提供當事人表示意見。當事人可於十個工作天內對本委員會提供之初步審查聲明或駁回聲明文稿表示意見。本委員會有權決定是否採納當事人意見，未採納者將於聲明中說明原因。本委員會應將聲明定稿送交當事人，並於本委員會之官方網站公開揭露聲明內容。

六、協商及調處程序

- (一) 若申訴通過初步審查，本委員會將提供協商及調處之協助，以利雙方透過誠信方式解決具體個案。本委員會將指派調處委員協助當事人進行協商。若有使用非屬本委員會指派調處委員之第三方調解人之需求，當事人應通知本委員會，當事人並須與調解人簽訂調解協議（含保密條款）。必要時，本委員會可諮詢其他部會機關。
- (二) 本委員會討論具體個案時，應遵循誠信及保密原則。

七、程序終結

- (一) 本委員會將以結案聲明公開具體個案之程序結果。除經當事人書面同意之外，協商及調處過程中所取得關於具體個案之資訊應予保密，不得揭露。
- (二) 若當事人在本委員會協助下達成解決方案之協議，本委員會將發布結案聲明，說明議題、雙方立場（如適用）、

本委員會協助程序及達成協議過程。協議內容僅在雙方同意下納入聲明。本委員會可依必要性於聲明中提出後續處理建議及追蹤時程。

- (三) 若有一方拒絕本委員會調處、退出程序或逾三年均未能達成協議，本委員會將發布結案聲明，說明各方、議題、程序摘要。
- (四) 若雙方於本委員會調處外達成協議，本委員會將發布聲明並終止程序
- (五) 本委員會之結案聲明文稿應於公開揭露前，先行提供當事人表示意見。當事人可於十個工作天內對本委員會提供之結案聲明文稿表示意見。本委員會有權決定是否採納當事人意見，未採納者將於聲明中說明原因。本委員會應將聲明定稿送交當事人，並於本委員會之官方網站公開揭露聲明內容。

八、後續追蹤

- (一) 若當事人同意解決方案且均有意願執行後續追蹤，本委員會將於協議中約定期間內追蹤協議及處理建議之執行情形。若未約定期間者，本委員會可視必要性，評估是否於適當期間內追蹤建議執行情形。
- (二) 如有依前項執行追蹤之情形，於追蹤結束後，本委員會將發布後續追蹤聲明。
- (三) 本委員會之後續追蹤聲明文稿應於公開揭露前，先行提供當事人表示意見。當事人可於十個工作天內對本委員會提供之後續追蹤聲明文稿表示意見。本委員會有權決定是否採納當事人意見，未採納者將於聲明中

說明原因。本委員會應將聲明定稿送交當事人，並於本委員會之官方網站公開揭露聲明內容。

九、保密

- (一) 本委員會成員、調處委員、諮詢小組及受諮詢之外部專家(如有)對於討論過程中所知資訊負有保密義務。
- (二) 本委員會發布聲明時，應兼顧透明度及保密義務。若本委員會認為不宜揭露任何一方身份，應以保護該方身份方式製作聲明。
- (三) 本委員會討論具體個案前，各方應簽訂保密協議，保密協議不得限制各方未來對案件進度相關資訊之公開權利，但對於討論過程中所知資訊，須經所有當事人同意方可公開。
- (四) 若有一方違反保密義務，本委員會得終止討論並發布聲明。

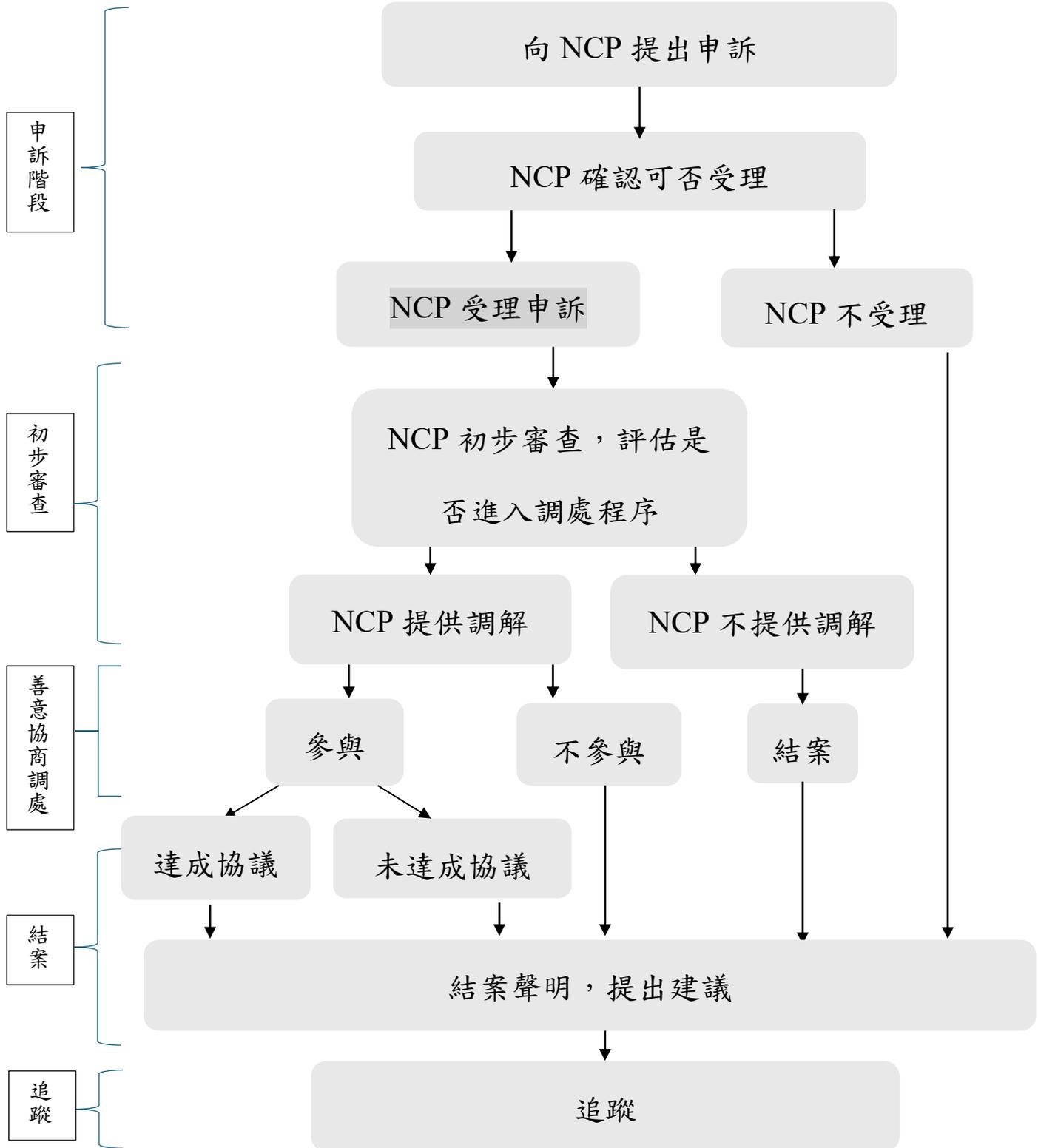
十、利益衝突處理

- (一) 若本委員會之任何成員如參與申訴提出事宜者，應於提出時主動告知本委員會，並不得參與該具體個案之討論、調處或其他相關處理程序。
- (二) 經本委員會指派於具體個案之委員或諮詢小組成員，應主動揭露與該具體個案間之相關利益。如經本委員會評估有利益衝突者，該成員應不得參與該具體個案之討論、調處或其他相關處理程序。
- (三) 經本委員會指派之調處委員有違反本處理程序之規定，或其他不當行為時，本委員會得自行或依當事人之聲

明或陳述，為適當之處理，必要時，亦得另行指派調處委員。

附錄三：具體個案處理程序流程圖及操作說明擬稿

NCP 具體案件處理流程



NCP 具體案件申訴處理流程之各階段操作說明

1. 申訴階段

1-1. 收件與形式審查

主要作業：核對申訴申請書是否完整填寫及申訴要件是否齊備；必要時發出補正通知並設定期限

審查時點：收件即啟動；補正期限依案情設定，補正前不予處理

審查事項：

1. 申訴人具明確利害關係與可聯絡資訊；
2. 企業名稱與註冊資訊明確；
3. 議題、事實與證據陳述具體且可辨；
4. 保密需求是否明確標示；

產出文件：收件確認、補件通知（如需）

1-2. 企業意見徵詢

主要作業：通知涉案跨國企業，徵詢其就申訴事項之意見與

必要資訊

產出文件：意見表示通知

1-3. 平行程序盤點

主要作業：評估是否暫停或調整程序，以避免對平行程序造成重大妨礙

產出文件：內部評估紀錄；如拒絕受理，應製作結案之不予受理聲明。

2. 初步審查

2-1 進行審查

主要作業：決定是否進入協商調處程序。

審查基準：

1. 當事人身分與利害關係具體且適格；
2. 企業行為與申訴議題存在相當之因果或關聯；
3. 議題屬「人權面向」且適用本程序範圍；

4. 平行程序之存在不致重大妨礙本程序；
5. 初步資料可信且足以支持進入協商之必要性；
6. 預期由本程序處理有助於爭議解決。

產出文件：初步審查聲明草稿（進入善意協商調處或結案）

2-2. 初步審查聲明定稿

主要作業：蒐集當事人對聲明草稿之意見，於意見表示期間

屆至後定稿

產出文件：初步審查聲明定稿

3. 善意協商調處

3-1. 善意協商調處前置作業

主要作業：指派調處委員（確認中立性與利益衝突）、參與

者簽訂保密協議、是否提供衡平參與條件（語

言、資訊對等、技術協助）

3-2. 善意協商調處進行

主要作業：以調解、協議促進或其他經同意之方式推動對話，並留意以下事項。

1. 是否持續符合善意參與與保密原則；
2. 是否需調整方式或增加專家參與；
3. 一方不願繼續時，是否轉入結案聲明

4.程序終結

4-1 製作結案聲明

主要作業：依是否達成協議撰擬結案聲明

達成協議者：協議內容之揭露是否經雙方同意；是否提出後續建議與追蹤時程

未達成協議者：

1. 是否說明當事人、議題與程序摘要
2. 是否兼顧透明與保密、避免揭露敏感資訊。

產出文件：結案聲明草稿（達成協議或未達成協議）

4-2 結案聲明定稿

主要作業：蒐集當事人對聲明草稿之意見，於意見表示期間
屆至後定稿

產出文件：結案審查聲明定稿

5.後續追蹤

5-1 進行追蹤

主要作業：依協議約定或必要性設定追蹤期間及追蹤事項，
追蹤事項可能包含。

1. 企業是否提交追蹤報告
2. 企業是否確實採取改善行動

5-2 追蹤聲明：

主要作業：追蹤期滿後製作追蹤聲明，蒐集當事人對聲明草
案之意見，於意見表示期間屆至後定稿

產出文件：追蹤聲明

附錄四：申訴申請書表單格式擬稿

申訴申請書 Request for complaint

一、申訴人資訊

Section 1. Complainant Information

1. 申訴人名稱（個人或組織全名）： Name of Complainant (Individual or Organization):
2. 代表人／聯絡人姓名與職稱： Representative/Contact Person and Title:
3. 通訊地址： Mailing Address:
4. 電話： Phone:
5. 電郵： Email:

6. 與本事件之利害關係（受害者、代理團體、工會、在地社群、股東或其他）：

Relationship to the Situation (e.g., affected person, representative NGO, trade union, local community, shareholder, or others):

7. 是否同意國家聯絡點與您聯繫以釐清事實或補充資料：是或否

Consent for the NCP to contact you for clarification or additional information: Yes/No

二、被申訴企業與關係企業資訊

Section 2. Enterprise(s) Concerned

8. 被申訴之跨國企業名稱（及本地子公司或合作廠商，如適用）：

Name of the Multinational Enterprise (and local subsidiary/contractor, if applicable):

9. 註冊地及主要營運地：

Place of Incorporation and Primary Operations:

10. 主要聯絡窗口（如已知）：

Known Contact Point (if any):

--

三、事件發生地與時間

Section 3. Location and Time of the Situation

11. 本事件於何國家或地區發生？ In which country or territory did the situation occur?
12. 相關時間範圍（起迄年月日；若持續發生請敘明）： Relevant Timeframe (start/end dates; indicate if ongoing):

四、事實概述與人權議題

Section 4. Description of the Situation and Human Rights

Issues

13. 本事件概述，以及本事件涉及何類人權議題？ Please describe the situation and how it relates to human rights issues.
14. 涉及之具體權利或主題（例如：結社自由、強迫勞動、職業健康安全、土地權、環境影響與人權等）：

Specify the rights or topics involved (e.g., freedom of association, forced labor, occupational health and safety, land rights, environment and human rights).
15. 受影響族群／人數（如可得）： Affected groups/estimated number of people (if available):
16. 相關法規、國際標準或企業承諾（如已知）： Relevant laws, international standards, or company commitments (if known):

五、申訴目標與期望結果

Section 5. Objectives and Expected Outcomes

17. 申訴人希望透過申訴程序達成何目標？ What does the Complainant hope to achieve through the complaint process?
18. 申訴人認為被申訴的跨國企業應採取哪些措施處理本事件？ What actions does the Complainant think the Enterprise should take to resolve the situation?

六、 先前溝通與其他紛爭處理

Section 6. Prior Engagement and Other Proceedings

19. 申訴人是否曾接觸過被申訴的跨國企業？結果為何？

Has the Complainant contacted the Enterprise? If yes, what was the outcome?

20. 本事件是否曾透過其他紛爭解決方式（如法院訴訟、行政程序、仲裁、申訴機制、工會協商）進行處理？請敘明處理流程及結果（含案件編號、重要時點）：

Has the situation been addressed through other processes (e.g., court, administrative procedure, arbitration, grievance mechanism, union negotiation)? Please describe the steps and outcomes (include case numbers and key dates).

21. 是否存在與本案重複或相衝突之程序？

Are there any parallel or conflicting proceedings related to this case?

七、 佐證資料

Section 7. Supporting Documentation

22. 本事件相關佐證文件（請列示檔名與內容摘要，並於附件提供）：

List of supporting documents (file names and brief summaries; attach files):

八、 保密

Section 8. Confidentiality

23. 於本申請單所提供之資訊，有無須保密之項目，是否均可揭露給被申訴之
跨國企業？

Of the information provided in this form, are there items that must remain confidential, or may all information be shared with the Enterprise?

如需保密，請明確標示：

If confidentiality is requested, please specify:

(1) 擬保密之資訊範圍（文件名稱、段落、資料欄位）：

Scope of confidentiality (document names, paragraphs, data fields).

(2) 保密理由（如身分安全、商業機密、法律限制等）：

Reasons for confidentiality (e.g., safety, trade secrets, legal restrictions).

(3) 可與被申訴企業分享之摘要版本或去識別化資料（如適用）：

Redacted or summary versions that may be shared (if applicable).

24. 是否同意國家聯絡點向第三方（如調解人）分享必要資訊以處理案件？是

或否

Consent to limited sharing with third parties (e.g., experts, mediators) for case handling: Yes/No

九、 程序偏好

Section 9. Process Preferences

25. 是否同意由國家聯絡點促成與企業之協商或調解？是或否

Willingness to engage in NCP-facilitated dialogue or mediation with the Enterprise: Yes/No

26. 可配合之語言與時區安排：

Preferred language(s) and time zone considerations:

27. 是否有需要合理調整或安全安排（如口譯、無障礙、保護措施）？

Reasonable accommodation or safety arrangements needed (e.g., interpretation, accessibility, protective measures):

十、 聲明與簽署

Section 10. Declaration and Signature

28. 申訴人聲明所述事實與所附資料據其所知為真實且善意提出，並了解國家聯絡點將依適用之程序標準處理本案。

The Complainant declares that the facts stated and materials provided are, to the best of their knowledge, accurate and submitted in good faith, and understands that the NCP will handle the case in accordance with applicable procedures.

申訴人同意上述之保密設定，並知悉可於程序進行中調整。

The Complainant agrees to the confidentiality indicated above and understands they may be adjusted during the process.

簽名／蓋章：

Signature/Seal:

簽署人姓名與職稱：

Name and Title of Signatory:

簽署日期：

Date:

提交方式與提醒

Submission and Notes

- 請以電子郵件或紙本文件提交此表單與附件。若檔案含敏感資訊，建議採用加密或安全傳輸方式。

Please submit this form and attachments via email or in hard copy. For sensitive files, consider encryption or secure transfer.

- 如提供非中文或英語之文件，請附簡要翻譯或摘要。

If documents are provided in languages other than Chinese or English, please include a brief translation or summary.

- 國家聯絡點受理與否、初步評估及後續程序將另行通知。

The NCP will notify you regarding receipt, initial assessment, and next steps.

範例五：NCP 具體個案聲明範本擬稿

NCP 具體個案聲明範本

〔範例一：不受理聲明〕

主旨：不受理聲明

日期：

一、背景

本國家聯絡點（NCP）於〔收件日〕收到由〔申訴人／通知人〕就〔企業或企業集團〕提出之特定事件申訴。

二、審查標準

NCP 依下開標準評估本案，包括是否符合本 NCP 處理辦法及相關作業程序、是否完整填具申訴申請書、是否有其他平行程序處理類似議題、是否有可信之佐證資料，及是否依 NCP 指定期限完成補件。

三、結論

綜合考量前述標準，NCP 認為本案〔說明理由，例如，申訴人並未提供可信之佐證資料，且未能於 NCP 指定期限內完成補件〕。NCP 就此決定不受理本案。

四、附註

本不受理聲明並非就申訴之實體爭點為判斷，且不影響當事人依法尋求其他爭端解決之權利。

五、公開

本聲明將刊載於 NCP 官方網站。

簽署：

〔審查委員〕

〔NCP 聯絡資訊〕

〔範例二：初步審查聲明—不進入調處程序〕

主旨：初步審查聲明—不進入調處（善意協商）程序

日期：〔填寫日期〕

一、背景

本國家聯絡點（NCP）於〔收件日〕收到由〔申訴人／通知人〕就〔企業或企業集團〕提出之特定事件申訴。

二、作業流程

NCP 自〔日期〕起徵詢雙方意見、蒐集資料，並依程序性準則檢視可受理性與是否適合提供調處（善意協商）。

三、審查標準

NCP 將依下開標準評估本案，包括：當事人身分與利害關係、議題是否具實質性與相當基礎、議題與企業活動之關聯性、相關法規與程序之關聯性、是否有其他平行程序處理類似議題，以及進入調處程序是否有助於解決本案爭議。

四、結論

綜合考量前述標準，NCP 認為即便本案若干議題具實質性，並與企業活動具關聯，惟在目前情勢下，不適合進入調處程序，主要考量包括：〔說明考量因素，例如

（一）存在平行程序（例如司法或行政程序）且調處恐影響其進行；或

（二）議題性質更適合由 NCP 作出觀察與建議，而非促成協

議。〕

因此，NCP 將不提供善意協商，並保留於必要時進一步提出觀察與建議之權限。

五、附註

本不受理聲明並非就申訴之實體爭點為判斷，且不影響當事人依法尋求其他爭端解決之權利。

六、公開

本聲明將刊載於 NCP 官方網站。

簽署：

〔 審查委員 〕

〔 NCP 聯絡資訊 〕

〔範例三：初步審查聲明—進入調處程序〕

主旨：初步審查聲明—進入調處程序

日期：〔填寫日期〕

一、背景

申訴人〔姓名或機構〕於〔日期〕向本 NCP 就〔企業〕提出特定事件申訴，議題涉及 OECD 指引之〔章節／主題〕。NCP 完成初步審查後，認為本案適宜進入調處程序。

二、作業流程

NCP 自〔日期〕起徵詢雙方意見、蒐集資料，並依程序性準則檢視可受理性與是否適合提供調處（善意協商）。

三、決定

（一）NCP 就下列議題提供善意協商之：〔列示主要議題〕。

（二）本調處不影響各方法律上之權利義務，亦不構成對實體爭點之裁斷。

四、程序安排

（一）保密：除非另有合意，調處過程及相關資料均應保密。

（二）方式：由 NCP 指派之調處委員主持協商會議/第三方

調解；語言：〔語言〕；出席者：〔職稱或代表層級〕。

（三）時程：自本聲明日起〔X〕日內舉行啟動會議；自啟動起〔Y〕日內完成至少一次實質協商；總期程以〔Z〕個月為原則。

（四）NCP 將協助促進溝通，並視需要提供程序與專家支援。

（五）雙方應善意參與、準時提供必要資訊，並尋求務實解決方案；NCP 可在調處未果時於最終聲明提出觀察與建議。

五、公開

本聲明將刊載於 NCP 網站；調處過程之保密不受影響。

簽署：

〔審查委員〕

〔聯絡資訊〕

〔範例四：結案聲明（達成協議型）〕

主旨：結案聲明—善意協商達成協議

日期：

一、背景

本NCP於〔日期〕受理〔申訴人〕就〔企業〕之特定事件申訴，並於〔日期〕經過初步審查後提供善意協商。雙方於〔日期〕在NCP促成之協商會議中，建設性參與並達成協議，NCP爰依程序發布本結案聲明。

二、協商過程

NCP於〔日期〕分別與雙方就議題、程序與期待成果預先溝通，並於〔日期〕主持協商。會中，雙方就〔爭點摘要〕交換意見，逐步收斂歧見並形成共識。

三、當事人協議

基於雙方保密共識，協議之具體條款不予公開。但雙方同意之主要成果包括：

（一）企業確認並檢討相關作業流程，就〔例如：溝通透明度、申訴處理時效、內部升級機制〕提出精進措施。

（二）企業對個案所生不便表達遺憾，並以〔適當形式，例如：金錢性或非金錢性〕方式提供補救措施（如有）。

（三）雙方同意就後續執行保持必要之聯繫與追蹤（如適用）。

四、觀察與建議

NCP 肯認雙方善意參與之態度，並建議企業持續依精進內部申訴與救濟機制，確保程序「公平、易用、即時且有效」，並避免不必要之成本或負擔。

五、追蹤

NCP 將於本結案聲明發布後十二個月內，就協議事項之落實情形進行追蹤（如適用）。

六、公開

本結案聲明將刊載於 NCP 網站。

簽署：

〔審查委員〕

〔NCP 聯絡資訊〕

〔範例五：結案聲明（未達成協議型）〕

主旨：結案聲明—未達成協議之觀察與建議

日期：〔填寫日期〕

一、背景

本NCP於〔日期〕受理申訴並發布初步審查結果，提供善意協商。經多方促成，惟雙方未能達成一致。NCP爰提出下列觀察與建議並結案。

二、觀察

（一）就本案爭點，NCP認為企業於〔***〕面向，尚未充分基於風險導向執行人權盡職調查，也未使利害關係人為實質參與，相關資訊揭露亦有強化空間。

（二）同時，NCP亦注意到申訴所涉部分指控未獲支持未具備具體佐證資料。

三、建議

（一）政策與程序：企業應參考聯合國《工商企業與人權指導原則》等制定自身之人權政策，並對相關人員提供教育訓練。

（二）盡職調查：就高風險或受衝突影響之情境，加強實施人權盡職調查。

（三）利害關係人互動：與受影響社群及民間團體進行有意義之接觸與溝通，並就重大議題提供可近用、清晰與定期之

資訊。

(四) 申訴與救濟機制：確保「公平、易用、即時且有效」，且清楚揭示程序與處理時程。

四、公開

本最終聲明將刊載於 NCP 網站。

簽署：

〔審查委員〕

〔NCP 聯絡資訊〕

〔範例六：追蹤聲明〕

主旨：後續追蹤聲明

日期：〔填寫日期〕

一、背景

本NCP於〔結案聲明日期〕就〔案件名稱〕發布結案聲明，提出若干建議，並表示將於十二個月後追蹤。茲就建議之落實情形，提出本追蹤聲明。

二、程序

NCP於〔日期起迄〕徵詢〔申訴人/企業/其他利害關係人/主管機關〕之書面意見，並審酌可取得之公開資訊與佐證資料。

三、觀察

（一）企業對於〔建議事項1〕之執行情形如下：〔摘要說明〕。

（二）企業對於〔建議事項2〕之執行情形如下：〔摘要說明〕

四、結論

綜上，NCP認為〔已足資結案/尚宜持續留意特定面向〕。本聲明將刊載於NCP網站，並提供相關利害關係人參考。

五、公開

本最終聲明將刊載於 NCP 網站。

簽署：

〔 審查委員 〕

〔 NCP 聯絡資訊 〕

簽署：

〔 審查委員 〕

〔 NCP 聯絡資訊 〕