

臺灣供應鏈企業尊重人權指引手冊（草案）

2024.04.26

經濟部（投資促進司）

目錄

前言	1
本指引制定要旨	2
企業尊重人權之意涵	4
本指引適用對象及尊重人權範圍	5
1. 企業尊重人權措施之定義及基本理念.....	6
1.1. 企業尊重人權措施之定義	7
1.1.1. 企業政策（參照本指引各論 2.）	7
1.1.2. 人權盡職調查（人權 DD）（參照本指引各論 3.）	7
1.1.3. 救濟	11
1.2. 企業尊重人權之基本理念	12
1.2.1. 管理階層之決心極為重要	12
1.2.2. 潛在的負面影響存在於任何企業之中	12
1.2.3. 與利害關係人的對話非常重要	12
1.2.4. 考慮優先順序依序因應	13
1.2.5. 各企業應共同致力於尊重人權	13
2. 企業政策.....	14
2.1. 人權理念納入企業政策承諾	14
2.2. 企業制定企業政策注意事項	15
2.2.1. 制定時之注意事項	15
2.2.2. 制定後之注意事項	16
2.3. 企業政策納入尊重人權理念的具體方式	16
2.4. 企業不同部門納入尊重人權理念的具體作法	18
2.5. 企業政策納入不同人權面向	19
2.6. 企業政策的揭露方式	22
3. 人權盡職調查（人權 DD）	23
3.1. 辨識與評估負面影響	23

3.1.1. 具體程序	23
3.1.2 注意事項	25
3.1.3 因應負面影響優先順序之判斷標準	29
3.2. 防免、減緩及終止負面影響	30
3.2.1. 應考量之措施類型	30
3.2.2. 自受衝突等影響地區「責任退出」	35
3.2.3. 解決結構性問題	36
3.3. 效益追蹤	38
3.3.1. 效益衡量方法	38
3.3.2. 將效益追蹤納入公司內部程序	39
3.3.3. 活用衡量結果	39
3.4. 溝通與資訊揭露	40
3.4.1. 溝通與資訊揭露之內容	40
3.4.2. 溝通與資訊揭露之方法	40
4. 救濟	42
4.1. 救濟之基本原則	44
4.2. 非國家申訴機制	44
4.2.1. 企業申訴機制	44
4.2.2. 申訴處理機制使用注意事項	47
4.2.3. 申訴處理機制可使用之對象	48
4.2.4. 申訴處理機制的監督	48
4.3. 國家申訴機制	48
4.3.1 國家司法機制	49
4.3.2 國家非司法申訴機制	50
結語	51
附件一：人權面向參考規範	53

前言

在全球經濟發展的背景下，人類社會正面臨諸多挑戰，包括階級差異、貧富不均、氣候變遷、以及傳染病爆發等問題，與此同時，相應的人權侵害也逐漸擴大。基此，全球對企業在人權議題上的關注日益增強，國際社會逐漸要求企業在追求經濟效益的同時，亦要在其經營活動中尊重及保護人權，是整體社會極需重視之問題。

企業身為經濟活動的主體，與整體社會唇齒相依，其作為影響社會發展，而社會亦將影響企業的永續經營。因此，企業應承擔社會責任，確保不侵犯他人的基本人權，並積極採取措施來預防、減輕和解決營運過程中任何可能對人權造成的侵害。除了確保企業遵循社會政體道德規範及法規制度之要求，對於維持企業永續經營及全球供應鏈競爭力亦至關重要。企業忽視人權問題，可能造成罷工、供應鏈風險、訴訟風險等問題，對其營運及聲譽產生負面影響。相反，企業積極履行社會責任，可以在社會中建立積極的形象，吸引投資者和消費者青睞。

鑑此，國際社會對企業在人權價值推動中的責任和行為準則展開了深入討論。2011 年，聯合國人權理事會通過《聯合國工商企業與人權指導原則》，釐清企業於商業活動與人權相關之風險與責任義務，並整合既有的國際人權標準。同年，經濟合作暨發展組織（OECD）修訂了「OECD 多國籍企業指導綱領」，鼓勵企業採取符合人權標準的行動。國際勞工組織（ILO）亦在 2017 年修訂《多國企業和社會政策的三方原則宣言》，強調國家保護人權和企業尊重人權的責任。面對這一國際趨勢，各國紛紛積極採取法律和政策措​​施，推動企業在人權議題上之責任，相關措施包括要求企業報告其人權和社會責任情況，確保供應鏈中的人權得到保護。

正如台灣政府所支持的《聯合國工商企業與人權指導原則》、OECD 多國籍企業指導綱領以及 ILO 所提倡的相關國際規範，皆強調國家有義務保護人權，企業則有責任尊重人權。這些原則已在國際上得到廣泛接受。鑒於企業的活動可能對人

權產生負面影響，因此有必要因應國際趨勢，按照上述國際規範行事。

本指引制定要旨

經濟部為協助臺灣企業於全球市場中遵循符合國際標準之人權規範，用於防免及減緩負面人權影響並善盡社會責任，以確實符合兩公約施行法及公司法第一條第二項之相關規定，強化臺灣企業於全球市場之競爭力、吸引更多國際合作夥伴及投資者並贏得消費者之信任，特訂定本指引。本指引提供各企業辦理人權盡職調查時，作為建立企業尊重人權制度與觀念之參考。另因企業尊重人權之範圍涵蓋環境、勞動、公司治理、反貪腐等面向，爰於行政院指導下由經濟部會同金管會、勞動部、環境部、法務部、內政部及農業部共同推動執行之。

臺灣身為亞洲重要民主國家，對於人權理念與價值的推動不遺餘力，包括於 2018 年完成「公司法」修法，導入企業應善盡社會責任之理念，此外更進一步遵循聯合國指導原則的精神與規範，於 2020 年 12 月 10 日(世界人權日)由行政院通過及對外公布臺灣首部之「企業與人權國家行動計畫(2020-2024)」¹，並於 2023 年 11 月，執行企業遵循 UNGPs 之情況問卷調查，該調查首次對 26 個整體及個別性國內產業公會、4 家國營事業進行量化問卷調查，該調查結果指出，我國的產業普遍尚未充分了解 UNGPs，且多數公會表示其底下僅有 0~20% 的企業制定、實施企業政策與人權盡職調查，然而造成多數企業尚未制定、實施企業政策與人權盡職調查的最大難題在於「不清楚具體做法」，其次為「缺乏來自政府及公部門有關上述議題之相關資料的提供」、「沒有足夠的人力和預算」、「公司夥伴對上述議題的重要性缺乏認識」，此一情況表明，我國在落實企業尊重人權理念方面仍有進步的空間。

我國成為亞洲最早提出此一國家行動計畫的國家之一，宣示臺灣經濟成長兼

¹ 行政院，臺灣首度公布企業與人權國家行動計畫：經濟成長兼顧民主人權 產業國際競爭力再升級，<https://www.cy.gov.tw/Page/448DE008087A1971/de53d248-0b06-4b3e-8554-77068fcea74>。

顧民主與人權，產業國際競爭力再升級。該企業與人權國家行動計畫分別就聯合國指導原則所揭櫫的三大重要支柱，包括國家保護義務、企業尊重人權，及提供有效救濟制度，提出共 31 個具體行動事項，作為臺灣政府跨部門與民間共同協力推動企業落實人權保障之主要框架策略藍圖。

在前述臺灣企業與人權國家行動計畫具體的行動事項中，重要者包括臺灣將遵守「聯合國工商企業與人權指導原則」、OECD 多國際企業指導綱領，及 ILO 等與企業與人權相關之國際準則，另亦包含了政府鼓勵企業遵循國際人權準則、鼓勵企業主動提出並落實人權政策、提倡企業強化非財務資訊揭露、建立更完善的救濟制度等。鑒於當今國際社會對於企業尊重人權理念日趨重視，許多國家陸續參考國際準則，分別透過立法、修法或頒布行政指導方針等方式，將國際企業與人權標準法制化。除歐洲國家（如德、法、英、荷、挪威等）已訂定國內法，強制規範企業應採取人權盡職調查等尊重人權措施外，美國亦正在加強制定防止企業侵犯人權相關的法律規範，包括對涉及強迫勞動之產品或服務採取進口禁令，而歐盟亦即將完成企業永續盡職調查義務指令之立法程序，將強制要求於其境內營運之歐盟及非歐盟大型企業應實施人權盡職調查，以避免自身企業及其供應鏈中有直接關係之合作企業之投資營運造成或助長人權侵害之風險。此外與臺灣鄰近之其他亞洲國家，如韓國正研議人權盡職調查之立法草案²、日本已頒布供應鏈企業尊重人權指導方針，分別推動規範及鼓勵企業透過實施人權盡職調查等措施以落實企業尊重人權。此類各國強制性法律或鼓勵性指引，因適用範圍擴及供應鏈合作廠商，故對臺灣企業而言，無論係自身營運屬應直接適用，或因作為其他應直接適用企業之供應鏈合作夥伴而被要求應符合相關標準者，均將受到重大影響。

許多臺灣企業已採取相關管理措施，以實現永續發展目標（SDGs）。同時自 2014 年起，臺灣部分上市櫃企業亦依循相關法規提出永續報告書，爰已具備一定

² 韓國已推出民間版永續企業管理之人權暨環境保護法草案。

之基礎。³為進一步彰顯臺灣全體社會對於人權保障的支持，同時確保臺灣企業在國際供應鏈中繼續保持接單及參與能力，爰提出「臺灣供應鏈企業尊重人權指引」。此一指引將提供一個明確的框架及相關說明，協助臺灣企業在全球市場中遵守符合國際標準的人權規範，強化臺灣企業在全球市場中的競爭力。尊重人權不僅是一種責任，也是一種義務。此一指引將有助臺灣實現永續經濟發展，提高臺灣企業的社會影響力，以臺灣企業建立的信任關係為基礎，與包括供應鏈合作夥伴在內的相關企業共同實施與強化尊重人權措施，將有助於建立一個強韌、具包容性與國際競爭力的供應鏈，同時為全球人權議題作出積極貢獻。

本指引公布後，現階段企業依據臺灣證券交易所及證券櫃檯買賣中心「上市櫃公司編制與申報永續報告書作業辦法」製作永續報告書，倘已納入本指引所揭示之人權盡職調查及資訊揭露作業，可持續進行；倘尚未納入，則建議可參考本指引所揭示之人權盡職調查及資訊揭露作業予以納入。

企業尊重人權之意涵

如聯合國指導原則所示，企業作為投資營運活動的主體有尊重人權的責任，且無論企業的規模、行業別、營運環境、所有權與結構為何，所有企業都有責任尊重人權。企業尊重人權的責任意味著企業投資營運的同時，要同等重視對環境、勞動、社會及公司治理等與人權有關面向之保護，致力於避免侵犯人權，並解決可能與其相關之負面影響。即使企業自身並未造成或加劇負面人權影響，也應致力「防免與減緩因商業關係而與其營運、產品或服務有直接關係之負面人權影響」。

所謂企業尊重人權的責任係指國際公認之人權，在最低限度上可理解為《國際人權憲章》（「世界人權宣言」以及將其法典化的主要文書「公民與政治權利國際公

³ 金管會，強制上市(櫃)特定公司編製企業社會責任報告書，
https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0.2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201409180005&toolsflag=Y&dtable=News。

約」和「經濟、社會、文化權利國際公約」)以及國際勞工組織《工作中基本原則和權利宣言》中所載明有關各項基本權利的原則。而各國法令亦對個人的權利與自由設立不同程度的保障。此外，在不同的情況下，也需要考慮一些額外標準，如加強對弱勢群體之人權保障措施，包含原住民族、女性、少數民族或種族、宗教和語言少數、兒童、障礙者以及移工及其家庭等。

企業履行尊重人權的責任，如透過實施及對外揭露尊重人權措施。對企業自身及勞工均有好處。對企業而言，有助於降低營運衝突相關之衍生性風險(如產品或服務因侵犯人權而遭受抵制、投資評價遭降級、遭剔除國際產業供應鏈參與資格、遭中斷交易等)、維護及擴大顧客群體、吸引及留住優秀員工、保護及提升企業聲譽及品牌價值、吸引更多永續投資者，及提升臺灣整體外貿品牌形象等；對勞工而言，有助於勞動條件獲得有效提升、確保能在安全衛生的環境下工作、促進勞動福利的提升與保障、享有更公平、多元及包容的就業機會、勞動權益可自由地反映與表達，並有助員工、企業及外部環境社會三者間建立及維持良善關係。

本指引適用對象及尊重人權範圍

本指引不具有法律拘束力，但建議在臺灣進行營運活動的所有企業(包括獨資企業)，無論企業的規模、行業別、營運環境、所有權與結構為何，都應遵守依據國際標準制定的本指引。企業應盡可能充分地尊重人權，包括在國內外的自家公司、集團公司、以及供應鏈中的其他業務相關對象，在促進人權方面應做出最大的努力。

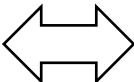
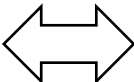
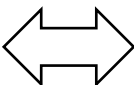
本指引所稱「供應鏈」係指與自家公司產品與服務之原材料、資源、設備、軟體的採購與來源等相關之「上游」，及與自家公司產品與服務之銷售、消費、廢棄、回收等相關之「下游」。

「其他業務相關對象」係指除上述與自家公司產品與服務之原料、資源、設備、軟體的採購與來源或銷售、消費、廢棄、回收而簽有契約之直接供應商或商業夥伴(tier 1)以外且包含即雖沒有直接契約關係或商業合作，但其業務與自家公司之營運、產品生產或服務提供相關之非直接供應商或商業夥伴(tier 2)。具體而言，

如投資與借貸銀行、合資企業之合作夥伴、提供設備維修與檢測之經營者、提供安全服務之經營者等。

1. 企業尊重人權措施之定義及基本理念

企業為履行其尊重人權責任，必須制定尊重人權之企業政策、實施人權盡職調查（以下簡稱「人權 DD」）、並在自家公司造成或助長對人權的負面影響時提供或配合有效救濟。其整體情況概要如下圖所示。

企業政策 (聯合國指導原則 16) (指引各論 2.)	將尊重人權理念納入企業政策並表明及承諾 (聯合國指導原則 16、指引各論 2.)		與利害關係人對話 ⁴
人權盡職調查 (人權 DD) (聯合國指導原則 17-22) (指引各論 3.)	辨識與評估負面人權影響 (聯合國指導原則 18、指引各論 3.1)		
	防免與減緩負面人權影響 (聯合國指導原則 19、指引各論 3.2)		
	效益追蹤 (聯合國指導原則 20、指引各論 3.3)		
	溝通與資訊揭露 (聯合國指導原則 21、指引各論 3.4)		
救濟 (指引各論 4.)	因應負面人權影響提供或配合救濟 (聯合國指導原則 22、指引各論 4.)		

⁴ 國際標準所要求的「利害關係人議合」是指企業與利害關係人之間溝通及對話的持續過程，但本指引中將其稱為「與利害關係人對話」。

1.1. 企業尊重人權措施之定義

1.1.1. 企業政策（參照本指引各論 2.）

企業政策是指企業將尊重人權理念納入其企業政策中，並向企業內、外之利害關係人明確表明及承諾履行尊重人權責任的決心。

1.1.2. 人權盡職調查（人權 DD）（參照本指引各論 3.）

人權DD是指企業辨識、防免及減緩自家公司、集團公司及供應鏈中其他業務相關對象等對人權（下文1.1.2.1.）之負面影響（下文1.1.2.2.）後，進行效益追蹤，並為與利害關係人溝通與資訊揭露而實施的一系列行動。

就性質而言，進行人權 DD 無法保證毫無侵犯人權之事實，而係一個持續的過程，旨在與利害關係人（下文 1.1.2.3.）反覆對話的同時，防免及減緩對人權負面影響。

1.1.2.1. 「人權」範圍

本指引中，企業應尊重的「人權」係指國際公認的人權⁵。國際公認的人權至少包括國際人權憲章⁶中表明的人權及國際勞工組織「工作基本原則和權利宣言」中列舉的基本權利原則⁷，此外，有關國際間提倡企業社會責任及永續發展之相關規範亦可納入考量，例如OECD多國籍企業指導綱領所臚列之相關面向及原則。再者，在不同營運狀況下，企業也需要考慮一些額外標準，如加強對弱勢群體之人權保障措施，包含原住民族、女性、少數民族或種族、宗教和

⁵ 於臺灣營運當然應該尊重臺灣憲法所保障的人權。

⁶ 國際人權憲章係指「世界人權宣言」（<https://www.humanrights.moj.gov.tw/media/12941/591093319206.pdf?mediaDL=true>），及將其條約化的主要文件「公民與政治權利國際公約」（<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=Y0000039>）與「經濟社會及文化權利國際公約」（<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=Y0000038>）。

⁷ 國際勞工組織之「工作基本原則與權利宣言」五項基本權利原則及相關公約係指消除一切形式之強迫或強制勞動（第 29 號強迫勞動公約、第 105 號廢止強迫勞動公約）、承認結社自由和團體協商權（第 87 號結社自由及組織權保障公約、第 98 號組織權及團體協商權公約）、消除就業和職業方面的歧視（第 100 號男女勞工同工同酬公約、第 111 號禁止就業與職業歧視公約）、廢除童工（第 138 號最低年齡公約、第 182 號消除最惡劣形式童工公約），及創造安全健康的工作環境（第 155 號職業安全與衛生公約、第 187 號關於促進職業安全與衛生架構公約）。有關最後一項創造安全健康的工作環境是根據 2022 年 6 月國際勞工大會之決議所追加。有關國際勞工組織之「工作基本原則與權利宣言」之介紹可參考 ILO 駐日辦事處網站（https://www.ilo.org/tokyo/about-ilo/WCMS_246572/lang--ja/index.htm）以及 ILO 網站之相關介紹（<https://www.ilo.org/declaration/lang--en/index.htm>）。

語言少數、兒童、障礙者以及移工及其家庭等，參考公約包括「消除一切形式種族歧視國際公約」、「消除對婦女一切形式歧視公約」、「兒童權利公約」、「保護難民和無國籍者權利的國際公約」、「原住民權利宣言」、「保護所有移徙工人及其家庭成員權利國際公約」、「身心障礙者權利公約」等。而在武裝衝突的情況下，企業亦需考量國際人道法之標準，更多相關國際規範及國內法規與指引之參考依據，請參見附件一。

具體而言，企業必須考慮到其營運不應對以下國際公認的基本自由權利造成負面影響（參見下圖一），包括但不限於環境權、奴隸與強迫勞動⁸、工作及勞動基本權、反貪腐、特定少數族群之權利、生命權、健康權、社會保障、滿足基本生活需求之權利、集會權利與結社自由、思想、良心和宗教自由、表現自由、平等權、禁止宣傳戰爭及煽動歧視、隱私權、對家庭之保護、參加文化生活之權利、公平競爭、誠實納稅、科學、技術和創新，等二十項基本權利⁹。

⁸ 根據國際勞工組織，強迫勞動 11 項指標包含，濫用弱勢處境、欺騙、行動限制、孤立、人身暴力及性暴力、恐嚇及威脅、扣留身分文件、扣發薪資、抵償勞務、苛刻的工作及生活條件、超時加班。詳細資訊可參考國際勞工組織之文件（https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_203832.pdf）；亦可參考由英國社會企業 Work Better Innovations 推出之文件，「了解國際強迫勞動指標：台灣中小企業實務指南」（<https://www.wbi.org.uk/publications/guidebook-on-forced-labour-indicators/>）。；以及，勞動部所編制之「禁止強迫勞動參考手冊」。

⁹ 有關兩公約之條文權利類型係參考我國法務部網站「人權大步走」之文件。國際人權公約概要（<https://www.humanrights.moj.gov.tw/media/12747/6492004141450b4b94.pdf?mediaDL=true>）；有關國際勞工組織之「工作基本原則與權利宣言」之介紹可參考 ILO 駐日辦事處網站（https://www.ilo.org/tokyo/about-ilo/WCMS_246572/lang--ja/index.htm）以及 ILO 網站之相關介紹（<https://www.ilo.org/declaration/lang--en/index.htm>）；有關 OECD 多國籍企業指導綱所列重點面向可以參考 OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct（https://read.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/oecd-guidelines-for-multinational-enterprises-on-responsible-business-conduct_81f92357-en#page1）。

人權面向	相關規範	人權面向	相關規範
1. 環境權	OECD環境、公眾環境參與及資訊權（世界自然憲章、里約宣言、奧爾胡斯公約）	11. 思想、良心和宗教自由	公政公約第18條
2. 奴隸與強迫勞動	公政公約第8條、ILO消除一切形式之強迫或強制勞動/廢除童工	12. 表現自由	公政公約第19條
3. 工作及勞動基本權	工作權/工作基本條件/勞動基本權（經社文公約第6-8條）、ILO消除就業和職業方面的歧視/創造安全健康的工作環境、OECD提升就業及勞資關係	13. 平等權	男女平等（公政、經社文公約第3條）、法律前之平等（公政公約第26條）
4. 反貪腐	OECD反貪腐、聯合國反貪腐公約施行法	14. 禁止宣傳戰爭及煽動歧視	公政公約第20條
5. 特定少數族群之權利	公政公約第27條、「消除對婦女一切形式歧視公約」、「兒童權利公約」、「身心障礙者權利公約」、「消除一切形式種族歧視國際公約」	15. 隱私權	公政公約第17條
6. 生命權	公政公約第6條	16. 對家庭之保護	公政公約第23條、經社文公約第10條
7. 健康權	經社文公約第12條、OECD保障消費者利益	17. 參加文化生活之權利	經社文公約第15條
8. 社會保障	經社文公約第9條	18. 公平競爭	OECD公平競爭
9. 滿足基本生活需求之權利	經社文公約第11條、適足居住權與土地權（經社文公約第11條、聯合國經社文權利委員會第7號一般性意見）	19. 誠實納稅	OECD誠實納稅
10. 集會權利與結社自由	集會之權利（公政公約第21條）、結社之自由（公政公約第22條）、ILO承認結社自由和團體協商權	20. 科學、技術與創新	OECD科學、技術與創新

圖一 二十項基本權利¹⁰

一般而言，對於人權保護較薄弱的國家或地區的供應商等，應特別關注**強迫勞動和雇用童工**¹¹等對人權造成嚴重負面影響的問題，並考慮優先因應這些問題。

此外，需特別留意，無論是否屬於國際公認的人權，都不得侵犯各國法令所承認的權利和自由，也當然必須遵守法令。

另一方面，即便已遵守各國法令，亦不能代表其已充分履行尊重人權責任；遵守法令不一定等同於尊重人權責任。尤其當一國之法令規定或其執行未能適

¹⁰ 一般而言，每間企業所辨識出之人權負面影響不盡相同，企業應以嚴重性及發生機率為判斷基礎羅列輕重緩急，並優先考量及因應嚴重程度較高之人權負面影響（參見 3.1.3），同時理解，原則上企業應該就所有人權負面影響提出因應措施。圖一有關人權面向之順序，企業可以作為依循之參考範例。

¹¹ 並非所有參與工作之兒童都應被視為童工並予以消除，即使未滿最低就業年齡之兒童或青少年參與工作，若在不影響其健康、個人發展或學業之前提下，通常可接受之。本指引所規範之「童工」意指剝奪兒童正常童年、潛能和尊嚴，損害其身心充分發展之工作，並且對於其在精神、身體、社會或道德上有危險及有害的工作。此外，本指引所規範之範疇亦包括可能干擾兒童學業之工作，例如剝奪他們上學的機會、迫使他們提前離開學校，或要求他們將上學與過長、過重的工作結合。更多有關童工之介紹可以參考國際勞工組織之網站 (<https://www.ilo.org/ipcc/facts/lang--en/index.htm>)。此外，兒童所從事特定形式之「工作」是否可被視為「童工」，應取決於其年齡、工作類型和工時、工作條件以及各國之規範。我國所規範之「童工」意指勞動基準法第44條「十五歲以上未滿十六歲」之受僱從事工作者，企業在衡量我國雇用童工之面向時應參酌並依據我國勞動基準法第44條至48條有關童工之特別保護規定 (<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=N0030001>)。

當保護國際公認的人權時，必須盡可能尋求最為尊重國際公認人權的方法¹²。

1.1.2.2. 「負面影響」範圍

本指引中，「負面影響」分為下表所述的3種類型。換言之，除企業自行造成（cause），或直接、間接地助長（contribute to）負面影響外，也包括與自身企業營運、產品及服務有直接關係（directly linked）之負面人權影響，都應作為人權DD的對象。

此外，不僅是實際產生的負面影響，潛在的負面影響也屬人權DD的對象。一旦實際發生負面人權影響，即很難甚至不可能從損害中恢復，因此事先防免負面人權影響，並在實際產生負面影響後防免其再度發生，非常重要。

負面影響類型	舉例說明
企業透過其營運造成（cause） ¹³ 負面人權影響時	<ul style="list-style-type: none">• 自家公司工廠員工在無安全裝備、危險的勞動環境中工作，導致工安意外頻傳。• 自家公司海外工廠於沿海排放有毒廢水，污染影響沿線兩百多公里，造成鄰近海域魚類大量中毒暴斃，影響數十萬居民生計。• 自家公司海外工廠人力擴張速度過快，且未建立相應的人力控管措施，導致雇主未能全額給付工資，影響數千名員工之權益。• 某企業以提供資通訊服務為業務，因為未加強銷售流程的管理，導致終端用戶的隱私外洩。
企業透過其營運直接或透過外部機關（政府、企業等）間接助長（contribute to） ¹⁴ 負面影響時	<ul style="list-style-type: none">• 企業為其工廠招募移工，明知某仲介機構收取高額仲介費，可能導致移工有抵債勞務的情形發生，卻仍持續與該機構合作。• 企業明知從過去交貨紀錄來看，訂定某個交貨期限是不可能實現的，仍堅持要求供應商在此期限內交貨，導致供應商員工被迫長時間勞動。• 企業在考量外包其漁撈作業予某權宜漁船時，僅考量漁獲量之多寡，而未事先查核漁工之生活及工作條件，進而導致強迫勞動之情事發生。• 企業外包給行銷公司製作的手遊廣告以一段不尊

¹² 參照聯合國工商企業與人權指導原則 23。

¹³ 「造成」是指企業營運本身就足以帶來負面影響的情況。

¹⁴ 「助長」是指①企業營運與其他企業營運相結合而造成負面影響時，及②企業營運對其他企業造成負面影響，或者促進或激發其他企業造成負面影響時。

	重女性的動作引起網路大力抨擊，並造成性別歧視惡化。
企業並未造成或助長負面影響，但因交易關係導致其營運、產品、服務對人權的負面影響有 直接關聯 (directly linked) ¹⁵ 時	<ul style="list-style-type: none"> • 企業底下某零售商委託服裝刺繡給供應商，然而，該供應商違反了與零售商的合約義務，將工作再次分包給一家雇用童工進行刺繡的業者。 • 企業投資之另一企業違反了與其之協定，以強迫當地居民搬遷的方式進行用地設置工廠。

表 1 企業可能的負面影響範圍

1.1.2.3. 「利害關係人」範圍

企業需辨別與其營運相關，正在或可能受到影響的利害關係人¹⁶。

「利害關係人」係指受企業營運影響或可能受到影響的利害關係人，包括但不限於自家公司與集團公司、客戶、客戶員工、工會與工會代表、消費者，及民間團體、非政府組織、產業團體、人權捍衛者維護者、當地居民、原住民族、投資者、股東、國家及地方自治團體等。

例 1：

若企業在海外進行產品開發需要大量水資源，而當地居民需要該水資源用於飲用水或農業，則這些居民可視為利害關係人，因其與企業所追求的水資源存在直接相關性。

例 2：

若該企業不會直接使用到當地居民所需之水資源，但因其開發營運而對當地居民產生負面影響，則當地居民亦屬於利害關係人。

1.1.3. 救濟

救濟係減少與恢復人權負面影響及其過程所造成之損害。如下文各論4所述，當自家公司造成或助長負面影響時，要求企業應採取救濟措施，但即便企業的營運、產品、服務與人權負面影響並非直接相關，企業也必須努力向造成

¹⁵ 「直接相關」，係以透過其他企業的負面影響，與自身企業的營運、產品、服務的關係來定義。「直接相關」與否，並不以「直接採購」等直接的合約關係為定義。

¹⁶ 企業可參考「AA1000 Stakeholder Engagement Standard」之五大原則：依賴性、責任、張力（關注度）、影響力、多元觀點，以辨認利害關係人（https://www.accountability.org/static/940dc017198458fed647f73ad5d47a95/aa1000ses_2015.pdf）。

或助長負面影響的其他企業行使影響力¹⁷。

1.2. 企業尊重人權之基本理念

1.2.1. 管理階層之決心極為重要

企業尊重人權措施應落實到包括招聘、採購、製造、銷售等在內的所有企業活動中，爰需全公司的參與，才能充分履行尊重人權責任。基此，包括企業高層在內的管理階層，應展現決心和承諾，積極推動並持續努力實施尊重人權之相關措施。

1.2.2. 潛在的負面影響存在於任何企業之中

任何企業都存在對人權的潛在負面影響，即便採取了尊重人權的措施，也難以完全消除。因此，各企業應假設存在潛在負面影響為前提，研究如何辨識、防免和減緩這些負面影響，並重視溝通和說明其所採取的措施。另外，為正確辨識負面影響，下文1.2.3.中與利害關係人的對話，或下文4.1企業救濟制度中之申訴處理機制均可產生相當助益。

1.2.3. 與利害關係人的對話非常重要

透過與利害關係人對話此一過程，有助於企業了解負面影響的實際情況和原因，促進改善負面影響的解決方法，並建立與利害關係人的信任關係。利害關係人溝通應涵蓋本指引第3點「人權盡職調查（人權DD）」之所有階段，企業欲落實人權DD中的所有尊重人權措施，與利害關係人的對話至關重要¹⁸。

本指引中各項目均提及如何與利害關係人對話，包括具體方法和示例。此外，根據1.1.2.3.所述，利害關係人包括客戶、工會、工會代表等各種主體。

¹⁷ 關於影響力行使，必須注意不得違反公平交易法。

¹⁸ ILO 跨國企業宣言第 11 項，企業應充分考慮其進行營運所在國家既定的總體政策目標，並力求與該國的開發程度及社會目標一致；從該觀點出發，應與該國政府及勞資團體進行對話。基此，企業能夠建立與所在國之信任關係，積極對社會與經濟的進步作出貢獻。

1.2.4. 考慮優先順序依序因應¹⁹

企業必須遵循聯合國指導原則等國際標準，以確保對自家公司、集團公司及供應鏈其他業務相關者之尊重人權措施。這包括確保符合國際公認的人權標準，不僅針對企業造成或助長的負面影響，還包括與自家公司營運、產品、服務直接相關的負面影響。

原則上，企業應該就所有人權負面影響提出因應措施，然而，對於許多企業來說，若考慮人力與經濟資源限制等因素，則難以立即進行所有措施。鑑此，企業若需排出輕重緩急，應優先考量嚴重程度較高之人權負面影響，同時理解尊重人權措施之最終目標為處理其所造成之所有負面人權影響，並意識到延遲處理將影響救濟之進行。若在考慮嚴重程度及機率後，存在多個²⁰優先順序高之負面影響時，則第一步可考慮在自家公司及直接合約關係的客戶²¹中，就自家公司造成或助長的負面影響，予以優先因應，進而再針對與間接客戶及自家公司營運直接關聯的負面影響進行因應。

尊重人權措施並無單一標準答案，各企業需根據自身狀況等討論適當的措施。此僅係決定優先順序，亦對尊重人權措施之整體活動極為重要。

1.2.5. 各企業應共同致力於尊重人權

如前言尊重人權範圍所述，所有企業都有尊重人權的責任，無論其規模或行業等條件。但各企業致力於尊重人權活動時，可要求自家公司供應鏈其他關係對象採取一定的措施。

在這種情況下，企業並非將其利害關係人之所有尊重人權活動委託給具有直接合約關係的企業，而是應該共同合作，致力於尊重人權。

舉例說明
<ul style="list-style-type: none">定期與客戶舉行會議，討論人權議題，達成共識後將資訊應用於企業尊重人權的措施。

¹⁹ 參見聯合國工商企業與人權指導原則 24。

²⁰ 如下文第一章第二節 4 所述，若存在多個嚴重程度同等高的潛在負面影響時，則合理作法是先從機率高的情況開始因應。

²¹ 包括從實質上看可為直接合約關係的客戶。

- 根據實施的尊重人權標準，向未充分實施這些措施的客戶介紹相關的措施和最佳實踐。
- 邀請供應商參加自身與集團公司的研討會，共享尊重人權措施的卓越案例。
- 與業內同行建立聯盟，相互檢視各自在尊重人權方面的實踐，以達到共同提升的目標。
- 與非政府組織（NGO）合作，參與共同的倡議項目，推動業界的人權倡議活動，以解決共同面臨的挑戰。

此外，若企業於訂購產品或服務時，利用其合約關係，單方面對客戶施加過度的負擔，要求其採取尊重人權措施，有可能觸犯公平交易法²²。要求客戶採取尊重人權措施的企業，必須考慮到個別具體情況，與客戶進行充分的資訊和意見交換，並努力獲得其理解和認同。

2. 企業政策

2.1. 人權理念納入企業政策承諾

企業應透過滿足下表5項要件的人權政策²³，以表明其在企業內外履行尊重人權責任之承諾。獲得管理階層批准的企業決心，是能反映明確且全面企業行為的企業政策，對企業尊重人權而言，極其重要。

①	必須經由包括企業高層在內之管理階級批准
②	必須參考企業內、外專業資訊與見解 ²⁴ 來制定
③	必須明確記載企業對於員工、往來客戶及企業營運、產品或服務之其他直接相關者對尊重人權之期待
④	必須向公眾公開，並使公司內、外所有員工、往來客戶及其他利益相關者廣泛了解 ²⁵
⑤	必須讓企業政策反映在企業之營運策略及程序 ²⁶ 中

²² 參照公平交易法 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=J0150002>。

²³ 不一定必須是名為企業政策的獨立文件，也可以是實質上滿足人權政策要件的文件，但建議是從外部看來明確符合人權政策的文件。

²⁴ 「專業資訊與見解」，舉例而言，除專家的建議外，亦包括可靠資料的確認在內。

²⁵ 「其他利益相關者」，舉例而言，包括與自家公司營運直接相關之組織、投資者，及可能受到人權負面影響的利害關係人在內。

²⁶ 「營運策略及程序」，舉例而言，包括行動指引或採購指南在內。

2.2. 企業制定企業政策注意事項

制定企業政策對於企業非常有用，制定企業政策過程依序為：了解公司現狀、草擬企業政策、管理階層的批准、出版或是於公司網站上向員工、業務合作夥伴，以及其他相關人士揭露。²⁷

2.2.1. 制定時之注意事項

企業間因營運型態及規模等不同，可能產生負面影響的人權種類及預期負面影響的嚴重程度亦有所差異。是故，企業在制定人權政策時，首先必須掌握自家公司可能對何種人權項目產生影響，並於考慮此類因素時，除了從公司內部各部門（例如銷售、人力資源、法律事務、採購、製造、經營企劃與研究發展等）搜集資訊外，亦可藉由與熟悉自家公司行業、原材料採購情況、營運所在地區等之利害關係人（例如工會、工會代表、NGO、產業團體等）進行對話與協商，以利制定更能反映實際情況的人權政策。

例1：

公司有責任尊重「國際公認的人權」，包括：「世界人權宣言」以及「ILO工作基本原則和權利宣言」中列舉的基本權利，為了體現上述承諾，在企業政策表達對這些文件的支持及尊重非常重要。

例2：

構成侵犯人權風險的人權類型以及預期侵犯人權風險的嚴重程度因公司而異。因此，制定企業政策需要先了解公司可能影響的人權類型，掌握可能受到負面影響的利害關係人，以及與自家公司營運有關的其他因素。另在蒐集公司內部問題事例等資訊的同時，與工會對話及與熟悉「企業與人權」領域的專家進行協商，列舉並整理在自家公司集團營運中認為重要的人權課題。在此基礎上，對於被評估為高風險的部分，亦聽取相關專家的意見，反映其見解。

納入尊重人權的企業政策，體現了企業對尊重人權措施的基本想法，也與企業

²⁷ 參照日本供應鏈尊重人權指導方針的實用參考資料。

的經營理念密切相關。藉由讓各企業依據自家公司的經營理念制定獨有的²⁸企業政策，有助於確保企業政策與經營理念的一致性，並於公司內部落實該企業政策。

2.2.2. 制定後之注意事項

僅制定和公布納入尊重人權理念的企業政策還不足夠，企業必須將其人權政策貫徹到整個企業之中，讓所有交易對象周知，並在公司的營運中具體實施。因此，在公司內部廣泛宣傳企業人權政策，並在與供應商之行為守則和採購指南中反映企業政策的細節非常重要²⁹。

此外，企業有必要建立自身的申訴機制，並善用第三方機關的監察，檢視自身是否已充分掌握人權與環境風險。企業應充分與暴露在風險中的利害關係人協商，並依據其回饋進行檢討，修改自身的企業政策與對應措施。

2.3. 企業政策納入尊重人權理念的具體方式

制定企業政策，其內容應包含：企業定位、企業期望、適用範圍、表達尊重國際公認人權的承諾、尊重人權的責任與遵守法律的關係、企業優先考慮的問題、如何實踐尊重人權的努力³⁰。

企業定位	企業政策可能存在其定位不夠明確的情況，因此，為了明確企業政策在公司的文件中的角色，可以考量企業政策的定位。企業政策是展示企業在人權尊重方面的基本思維的文件（參見上文 2.2.1.），它與企業的經營理念密切相關。因此，在文件中描述經營理念與企業政策之間的相互關係是一種做法。 例：A 集團為保障員工、供應商、商業合作夥伴及其他利害關係
------	---

²⁸ 舉例而言，僅經過形式上的調整，而將同行業其他公司的人權政策直接制定為自家公司的人權政策並不合適。

²⁹ 企業可以透過契約或行為守則等方式，約束其交易對象落實，以強化供應鏈上直接與間接交易對象的資訊交流並協助其能力建構。然而，需特別注意的是，約束交易對象之落實不應流於簽訂契約之表面形式。企業可以考慮採取與第三方機構合作之方式，定期評鑑供應商是否善盡人權保護之責任；在能力建構部分，邀請供應商參加自身與集團公司的研討會，共享尊重人權措施的卓越案例。

³⁰ 參照日本供應鏈尊重人權指導方針的實用參考資料。

	人之基本人權，參照國際人權組織相關規範訂立人權政策。
企業期望	<p>為了將企業政策付諸實踐，包括商業夥伴在內的所有相關方的合作非常重要，公司必須明確表達對相關人員尊重人權的期望。</p> <p>例：A公司鼓勵包含供應商在內的合作對象，簽署「人權及環境永續條款」，共同致力於關注人權議題及重視風險管理。</p>
適用範圍	<p>企業政策被認為不僅適用於自身，也應適用於企業的合作夥伴、供應商。此外，雖然整個集團公司共用一個通用的企業政策，但特定的公司可以根據其獨特需求和營運環境制定額外的企業政策。</p> <p>例：A公司明定其企業政策適用範圍包括公司及國內外子公司、合資公司及其他具有實質控制能力之集團關係企業，並同時延伸至供應鏈、客戶與承攬商共同遵循。</p>
表達尊重國際公認人權的承諾	<p>為了清楚地表達公司對尊重人權的承諾，以及獲得內外部利益相關者的理解，公開宣示公司願意遵守國際上公認的尊重人權的承諾。</p> <p>例：A公司與供應商均承諾遵循國際公認之勞動人權，如保障員工之合法權益，雇用政策無差別待遇，禁用童工及消除各種形式之強迫勞動等。³¹</p>
尊重人權的責任與遵守法律的關係	<p>企業在任何情況下都不應侵犯各國法律所承認的權利和自由，而應遵守各國法規（參見上文1.1.2.1.）。另一方面，由於企業被要求尊重「國際上公認的人權」，僅遵守一國的法律可能並不足以充分履行人權尊重的責任，因此企業應該尋求最大程度地尊重國際上公認的人權的方法（參見上文1.1.2.1.）。明確表達公司的人權立場，在企業政策中明確記載這些內容也是一種可能的做法。</p> <p>例：A公司明確指出為尊重及保障基本人權，認同及支持聯合國世界人權宣言、聯合國全球盟約、聯合國工商企業與人權指導原則、國際勞工組織的工作基本原則與權利宣言及當地法令並訂定人權政策。</p>
公司優先考慮的問題	<p>企業可能面臨不同種類的人權風險，人權侵害風險嚴重程度也有所不同，因此在制定人權政策時，首先需要了解企業可能影響的人權類型（參見上文2.2.1.）；企業在其供應鏈等方面可能面臨更嚴重的人權侵害風險的利益相關者，應該認識這些風險和</p>

	<p>相關的人權，並考慮實施特別針對這些風險的措施，同時將其納入人權政策中。</p> <p>例1：A公司為全球美妝界龍頭，其公司理念包括替世界上每個人創造最優質的美，經常關注行別平等與弱勢權益，並於其企業政策中表明「不歧視」，對人權有可能受到威脅的個人和群體（例如婦女、LGBTQIA+、移工或原住民）特別警惕。</p> <p>例2：A公司為了打造「多元、平等、共融（DEI）」的職場環境，提供多元化的職缺，並歡迎各屆優秀人才的加入，不因性別、年齡、種族（國籍）、宗教、婚姻狀況、政黨等因素而有不同的待遇。</p>
如何實踐尊重人權的努力	<p>制定並公布企業政策僅是企業尊重人權的開端，還必須將其實際應用於公司的各項活動。因此，企業政策內容有必要描述公司如何履行其承諾。</p> <p>例1：A公司每年由品保、採購、環安單位、研發及其他相關部門組成供應商評鑑小組，執行供應商廠區稽核，並與其主管、員工面談，以確保所採購之原物料、成品、技術服務及其他勞力服務均符合品質及環安衛要求。</p> <p>例2：B公司為落實人權政策與確保政策的有效性，對其子公司和合資企業啟動人權盡職調查，對潛在的人權議題進行識別、風險評估，並設計減緩措施及補償措施，以善盡人權維護之承諾與責任調查結果。</p>

2.4. 企業不同部門納入尊重人權理念的具體作法

企業尊重人權的措施需要全公司的參與，並且應該貫穿所有企業活動，才能充分履行尊重人權的責任。下方提供企業管理中的「生產、行銷、人資、研發、財務」在尊重人權措施與方法上的不同具體作法。

生產	<p>例1：A公司透過兒童勞動監測和救濟系統，與可可種植社區聯絡員、兒童家庭保持聯繫，對於面臨風險的兒童及時採取干預行動。</p> <p>例2：B公司生產再生能源，避免環境破壞和資源競爭，同時投資生物燃料技術，為當地農村社區經濟帶來穩定收入和就業機會。</p>
----	--

行銷	<p>例1：A公司不向13歲以下的兒童推銷產品，力求在行銷活動中促進積極的社會行為、身體形象、生活方式和態度；並確保在涉及兒童的廣告拍攝過程中採取保護措施。</p> <p>例2：B公司成立包容性和多元目標提高客戶參與度，品牌大使大多來自代表性不足的群體，力求整個活動制定過程中納入不同消費者的聲音，以避免助長負面刻板印象、偏見。</p>
人資	<p>例：A公司聯合其他家公司，持續推動「負責任的招募」，防止全球供應鏈移工的剝削，這些公司遵循「雇主支付原則」，即勞工不須支付就業的費用，招募的成本應由雇主而非勞工承擔。</p>
研發	<p>例1：A公司建立完善的技術研發、晶圓製造及測試流程，防止對人體健康與環境產生危害或風險。</p> <p>例2：B公司開創國內螺縲絲、螺縲棉、玻璃紙和聚酯纖維等產品，引領國內人纖產業之發展，並建構職安危害鑑別與風險評估制度，管控對人體健康產生的危害或風險。</p>
財務	<p>例：A公司確保員工薪酬和福利政策符合當地法規，並且不涉及任何歧視性因素，包括確保工資水平能夠滿足生活成本，以支持員工的基本人權，亦每年進行業界薪資調查，根據外界環境變化、公司營運狀況及個人績效表現予以調整薪資，以確保薪資符合市場水準及公平性。</p>

2.5. 企業政策納入不同人權面向

完整的企業政策，應考量與人權有關之各個面向，將各面向人權理念納入其各營運政策中。以下以勞動、環境、反貪腐、科學技術與創新等人權面向為例³²，說明如何將尊重人權的理念納入企業政策中。

環境	<p>因環境係為人所使用，倘企業對環境造成侵害，也是對人權的損害。企業展開活動時應適當考量保護環境之需要，以利進一步保護員工、社區及廣泛之社會，並應就企業自身，及企業營運、產品與服務等建立環境管理體系，針對可能造成或助長人權侵害的風險進行盡職調查，以應對不利的環境影響，並與受環境影響的利害關係人進行有意義的接觸。</p>
----	---

³² 參考「OECD 多國籍企業指導綱領」。

	<p>具體方式：一、採用最佳技術提高環境性能；二、開發和提供對環境沒有不當影響的產品或服務；三、提高客戶對企業產品和服務對環境影響的認識；四、為員工提供環境、健康和安全方面的教育和培訓，包括廢棄物管理、環境事故預防等；五、透過夥伴關係提高環境意識及保護。</p> <p>例1：A公司將創新技術應用至氣候與能源、水管理、資源循環及汙染防制等綠色製造面向，全方位推展各項強化環保的永續行動，遵循或超越國內外環境保護及能資源效率的相關法規與標準；同時積極保護水域與陸域生態系統，與利害關係人合作，承諾於自身營運與價值鏈中降低環境衝擊，維護生物多樣性。</p> <p>例2：B公司訂定人權與職業安全衛生政策，注重及確保員工的健康與安全、工作環境符合規範，積極防免及改善對工作環境造成負面影響的風險，並持續提升企業環境責任，以環境友善企業為目標持續邁進。</p>
<p>勞動</p>	<p>企業應在適用的法律、法規、現行勞資關係、僱傭慣例及國際勞工標準的框架內，避免任何非法僱傭及勞資關係。</p> <p>具體方式：一、尊重員工組建或加入自己選擇的工會，避免干涉員工加入工會的決定；二、禁止及消除最惡劣形式的童工勞動；三、消除所有形式的強迫勞動³³；四、尊重勞工的集體談判權利，承認他們所選擇的工會及代表組織；五、遵循平等待遇原則，不以得以種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型或以往工會會員身分為由，予以歧視；六、根據《工作中的基本原則和權利宣言》，提供安全健康的工作環境。</p> <p>例1：A公司在其企業政策中，明定五項人權管理原則，包括：一、禁止任何形式的歧視；二、禁止強迫勞動與雇用童工；三、提供公平合理的薪資與工作條件；四、尊重員工集會結社自由；五、建立安全、衛生與健康的工作環境。</p>

³³ 根據國際勞工組織，強迫勞動 11 項指標包含，濫用弱勢處境、欺騙、行動限制、孤立、人身暴力及性暴力、恐嚇及威脅、扣留身分文件、扣發薪資、抵債勞務、苛刻的工作及生活條件、超時加班。詳細資訊可參考國際勞工組織之文件（https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_203832.pdf）；亦可參考由英國社會企業 Work Better Innovations 推出之文件，「了解國際強迫勞動指標：台灣中小企業實務指南」（<https://www.wbi.org.uk/publications/guidebook-on-forced-labour-indicators/>）。；以及勞動部所編制之「禁止強迫勞動參考手冊」。

	<p>例2：A公司內部規章明定，遵循性別平等及禁止歧視原則，且執行職務時不得有任何性騷擾或性別歧視等行為。並設有員工照護小組，由各公司人資相關部門擔任小組成員，負責推動性平措施及性平教育，預防及處理性別歧視、職場霸凌等事件。</p>
反貪腐 ³⁴	<p>企業不得從事任何貪腐行為，直接或間接向公職人員或與企業有業務關係的個人或其親屬、合夥人，提供、許諾或給予任何不當金錢與利益，以及不得採取金權交易、挪用及濫用贊助、慈善捐款。另外，企業還應抵制索賄與勒索。</p> <p>具體方式：一、制定並採用適當的內部控制、道德和法遵計畫或措施，以充分預防、發現與解決賄賂及其他形式的貪腐行為；二、提高反賄賂及其他形式貪腐活動的透明度，培養廉潔文化；三、不得向公職候選人、政黨，或與政黨或政黨候選人有聯繫的其他組織提供非法捐款。</p> <p>例：A公司在其企業政策中，明定避免任何形式的貪污，敲詐勒索及挪用公款等行為。</p> <p>例：A公司遵循會計及內部審計標準、增進透明度、風險控管、防止利益衝突等預防貪腐措施，並透過公私部門企業服務及多元交流管道，包括論壇、座談、工作坊、聯繫會議、成立平臺...等，協助建構其供應商之誠信經營意識。</p>
科學、技術與創新	<p>企業對於技術的開發、融資、銷售、許可、貿易與使用，包括收集與使用數據，以及科學研究與創新，應遵守「OECD多國籍企業責任企業行為指導綱領」，並遵守適用的國家法律及要求，包括隱私與資料保護要求，以及出口管制法規等。</p> <p>具體方式：一、針對與科學、技術與創新相關的實際及潛在不利影響採取以風險為基礎的盡職調查；二、促進科學的發展、發現與創新，同時應適當考量智慧財產權保護、保密義務、隱私權保護、個人資料保護、出口管制，與非歧視原則；三、在地主國進行科技開發活動，可聘用地主國人員參與，並鼓勵及支持對該等人員之培訓，同時考慮誠信、安全與商業需求；四、授予智慧財產權使用許可或以其他方式自願轉讓技術時，應按雙方商定的條款與條件進行，並採取適當措施來防免及減緩不利影響；五、</p>

³⁴ 企業可參考運用法務部廉政署網站所公告，由各機關協助彙編「誠信指引手冊」，參見，(<https://www.aac.moj.gov.tw/6398/6548/978227/978231/1157305/post>)，亦可參考臺灣證券交易所「上市上櫃公司誠信經營守則」、「○○股份有限公司誠信經營作業程序及行為指南」範例，參見，(<https://cgc.twse.com.tw/lawTWSE/listCh>)。

	<p>在收集、分享及使用資料時，應提高資料存取與共享之透明度，並鼓勵在資料價值週期中採用責任資料治理。</p> <p>例：A公司明定客戶資料保護的相規範法規，保護任何有業務來往者之對象（包括供應商、客戶、消費者和員工）的個人資料與隱私。在收集、儲存、處理、傳播和分享個人資料時，應妥善管理並遵守隱私保護等法律要求。</p>
--	---

2.6. 企業政策的揭露方式

企業應該公開聲明其企業政策，以表達其對於尊重人權的決心，這些資訊除了是對公司員工、合作夥伴、供應鏈的承諾，也會與廣泛的利害關係人相關，甚至可能會影響投資者的決策，應該定期、清晰、準確的揭露。

企業揭露內容應至少包含下列事項：

1. 企業是否知悉人權相關風險，或是否存在違反人權相關義務之情事，若已知悉，應詳列所有風險與情事。
2. 企業依照本指引所訂定之企業政策、人權盡職調查、申訴機制與救濟等措施之實施情形。
3. 前述措施之成效及企業成效評估之方法。
4. 基於成效評估所提出之未來改進措施。
5. 每一年應定期公開報告。

企業政策揭露的方式可以透過許多方式呈現，如製作年報、永續發展報告、人權報告等，並在企業官網進行揭露。

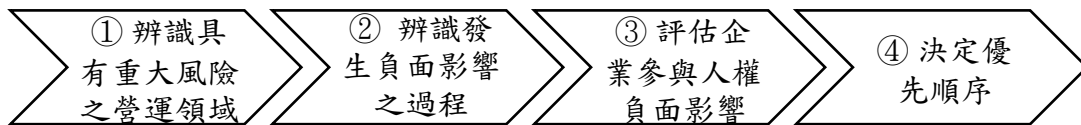
3. 人權盡職調查（人權 DD）

3.1. 辨識與評估負面影響

人權DD之第一步係辨識與評估企業可能涉及之任何實際或潛在人權負面影響。與利害關係人進行對話有助於達成目的，包括員工、工會、工會代表³⁵、民間團體、人權捍衛者、當地居民等。

3.1.1. 具體程序

人權負面影響辨識與評估之具體程序如下。此外，必須掌握自家公司供應鏈其他關係對象等資訊，以確保自家公司產品與服務之可追溯性。



3.1.1.1. 辨識具有重大風險之營運領域³⁶

判別極有可能產生人權負面影響，及視為風險重大的營運領域。並在判別此類營運領域時，可考慮下表³⁷風險要素。

風險	概要	參考資料 ³⁸
部門風險	由於該部門之特徵、活動、產品及製造工序，導致該部門在全世界廣泛存在的風險	【部門與產品風險】 “Human Rights Guidance Tool for the Financial Sector” (UNEP FI) ³⁹ 「OECD 服裝與鞋類部門負責任供應鏈盡
產品與服	於開發或使用特定	

³⁵ 根據 ILO 跨國企業宣言 10 項 (c) 規定「為了實現跨國企業宣言，在此(辨識與評估人權負面影響)過程中，應考慮到為維護結社、團體交涉自由及永續的勞資關係而與社會對話所發揮的中心作用。」。

³⁶ 營運領域受限、尤其是小規模的企業，可能省略判別此業務領域。

³⁷ 參照 OECD 綱領的 Q20 等製作。

³⁸ 本表列出國際組織之主要資料，可供研究對人權負面影響的重大風險營運領域時參考。此類資料各自製作的背景及目的不同，且不一定著眼於臺灣社會與企業，故不能僅憑藉此類資料，尚需依據臺灣或各公司獨有的狀況進行研究。此外，除國際機構之資料外，還公開了其他各種資料，必要時也可參照。

³⁹ <https://www.unepfi.org/humanrightstoolkit/index.php>

務風險	產品與服務時，所使用的原材料等或與開發與製造工序相關的風險	職調查指引」(OECD) ⁴⁰ 「OECD 受衝突影響地區及高風險地區之礦產負責任供應鏈盡職調查指引第三版」(OECD) ⁴¹
地區風險	特定國家被認為會進一步增加部門風險的情況。例如，治理(如監督機關的強度、法治、貪污程度)、社會經濟狀況(如貧窮率及就學率、弱勢群體受歧視情形)等	“Practical actions for companies to identify and address the worst forms of child labour in mineral supply”(OECD) ⁴² 「負責任農業供應鏈 OECD-FOO 指引」(OECD/FAO) ⁴³ 「負責任企業授信與證券承銷盡職調查實施 OECD 跨國企業行動指南之銀行等主要考慮事項」(OECD) ⁴⁴
企業獨有風險	與特定企業相關(如治理不善、過去在尊重人權方面的行動不充分等)	“OECD Due Diligence Guidance for Meaningful Stakeholder Engagement in the Extractive Sector”(OECD) ⁴⁵ 【地區風險】 “Ending child labour, forced labour and human trafficking in global supply”(ILO 等) ⁴⁶ “Children’s Rights and Business Atlas”(UNICEF 等) ⁴⁷ 「國家/地區清單」(OHCHR) ⁴⁸

3.1.2.2. 辨識發生負面影響之過程

詳細說明於自家公司之各業務流程中，如何產生負面影響（誰受到何種人權負面影響）。若於上述3.1.1.1.中已辨識具有重大風險的營運領域時，則可從該營運領域開始進行。

⁴⁰ <https://mneguidelines.oecd.org/oecd-due-diligence-guidance-garment-footwear.pdf>

⁴¹ <https://www.oecd.org/daf/inv/mne/OECD-Due-Diligence-Guidance-Minerals-Edition3.pdf>

⁴² <https://mneguidelines.oecd.org/Practical-actions-for-worst-forms-of-child-labour-mining-sector.pdf>

⁴³ <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264251052-en.pdf?expires=1703058726&id=id&accname=guest&checksum=616037FAF66182707E61216CF86F5D88>

⁴⁴ <https://mneguidelines.oecd.org/final-master-due-diligence-for-responsible-corporate-lending-and-securities-underwriting.pdf>

⁴⁵ <https://www.oecd.org/publications/oecd-due-diligence-guidance-for-meaningful-stakeholder-engagement-in-the-extractive-sector-9789264252462-en.htm>

⁴⁶ https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---ipec/documents/publication/wcms_716930.pdf

⁴⁷ <https://www.childrightsatlas.org/country-data/workplace/>

⁴⁸ <https://www.ohchr.org/en/countries>

3.1.2.3. 評估企業參與人權負面影響

要決定適當的因應方法，必須評估企業參與人權負面影響的關係。尤其是評估自家公司是否實際造成或助長（或潛在造成或助長）負面影響，以及負面影響是否實際與自家公司之營運、產品、服務直接相關（或潛在直接相關）。

3.1.2.4. 決定優先順序

若難以立即解決所有已辨識與評估的人權負面影響時，應考量對其進行優先順序的排序。詳細情況如下文3.1.3.1.所述。

3.1.2 注意事項

3.1.2.1. 評估持續性影響

由於人權狀況不斷變化，故應定期對人權影響進行評估並逐步深入。除了定期評估外，在下列情況下也應該進行非定期的影響評估⁴⁹，例如：

- (a)展開新營運活動或交易關係之前。
- (b)在重大決策或營運變更之前（例如進入新市場、推出新產品、改變政策，或更廣泛的事業變更）時。
- (c)預期營運環境改變（例如由於社會局勢緊張引起治安疑慮）時。

在影響評估中，透過申訴處理機制獲得之資訊亦有所幫助，如下文4.1所述。

此外，應從各種角度來探討自家公司是否造成或助長負面影響，例如：必須留意從供應商採購的產品與服務價格是否低價到不合理。

持續透過此類方式進行影響評估，自然可以重新審視各公司致力解決負面影響的重視及優先程度。影響評估的結果不僅能防免及減緩負面影響，還能全面納入營運活動的決策考量中。

例1：

定期對自家公司工廠的員工進行問卷調查、訪談等，以確定是否存在人權負面影響，例如是否有在危險工作環境下工作等情形。在進行此類調查時，應為員工考量，確保他們能夠在不被雇主看到回答的情況下自由表達意見。

例2：

⁴⁹ 非定期影響評估在進行所謂的 M&A（併購企業）時也應該進行影響評估，但在併購的背景下，人權 DD 與為了掌握一次性交易相關的各種風險而進行的盡職調查不同，而是必須通過定期與非定期的影響評估持續實施的盡職調查。此外，定期與非定期影響評估不必採用相同的影響評估方法。

企業內部成立人權工作小組，並定期舉行工作坊，審視其價值鏈，包括從產品開發、生產、使用到廢棄物處理的過程，並研析利害關係人在不同階段可能受到之影響，以全面了解公司的人權負面影響。⁵⁰

例 3：

定期為供應商舉辦企業尊重人權供應鏈指引說明會，每年一次要求其回答相關自評問卷，並根據結果對供應鏈中的人權與環境風險進行調查。需要特別注意的是，為讓供應商更加理解自評問卷之背景與內容，並繳回實質性（非形式上）的問卷答覆，在進行自評問卷時，應提供與供應商對話與輔導之配套措施。

例 4：

在為涉及徵用當地居民土地的企業提供融資時，融資機構需辨識與評估該企業對當地居民可能產生的負面影響，包括對當地人權與環境的負面影響進行調查。

例 5：

由於供應商告知「為消除童工，希望提高現階段明顯低於一般市場價格的交貨價格」，企業在確認供應商物資供貨來源後，確認該地區有雇用童工之疑慮，於是決定接受提高價格的建議，以支持供應商採取消除童工的措施。

3.1.2.2. 弱勢利害關係人

在評估人權負面影響時，應特別注意對弱勢個人之潛在負面影響，即處於社會弱勢地位或邊緣化風險較高族群中之個人⁵¹，可能更容易受到嚴重的負面影響。

儘管需針對具體與個別情況進行評估，但例如外國人、婦女⁵²、兒童⁵³、身心障礙者、原住民⁵⁴、族群或種族、宗教及語言少數族群等，往往處於弱勢地位。更需注意的是，具備上述多重屬性者（例如外國女性），在這種情況下，可能更進一步增加其弱勢性⁵⁵。

⁵⁰ 參考丹麥人權機構「價值鏈下游的盡職調查：公司實踐案例研究」第 28 頁，(https://www.humanrights.dk/files/media/document/Downstream_Policy-Output-Paper_EN.pdf)。

⁵¹ 參照聯合國指導原則 18。

⁵² 還應注意女性與男性可能面臨不同風險。此外，為了解婦女的弱勢性等，可參考聯合國與企業自主盟約框架及聯合國全球盟約之聯合國婦女發展基金（現 UN Women）於 2010 年 3 月共同制定之 7 項「女性賦權原則」(https://www.gender.go.jp/international/int_un_kaiji/int_weeps/index.html)。企業在性別平等的基礎上落實人權 DD 是很重要的。

⁵³ 為了解兒童的弱勢性，可參考聯合國兒童基金會與聯合國全球盟約之兒童保護協會共同制定之「兒童權利與商業原則」(<https://www.unicef.or.jp/csr/>)。

⁵⁴ 聯合國於 2007 年通過的「聯合國原住民族權利宣言」中指出，要求原住民族遷居時，必須在相關原住民族自由意志下，事先徵詢取得其同意（FPIC Free, Prior and Informed Consent）。

⁵⁵ 例如，有關性別角度，可參考人權與跨國企業以及其他企業問題工作小組之報告「Gender dimensions of the Guiding Principles on Business and Human Rights」(<https://digitallibrary.un.org/record/3822962>)。

以上對於弱勢利害關係人之觀點不限於辨識與評估負面影響，在尊重人權的整個行動中都很重要。

例 1：

與非政府／營利組織合作，透過公正第三方視角審視企業本身之營運、管理等層面是否合乎人權標準，如是否對投資地之環境造成影響？是否有對弱勢群體（婦女、原住民、移工、身障者等）造成不合理之差別待遇？

例 2：

針對處於弱勢地位的女性移工，調查容易出現的人權問題，例如是否僅因為身為外國人和女性即遭受工資歧視等情形。在調查時可以透過訪談等方式進行，期間需要特別注意使用調查對象易於理解的語言進行交流。

例 3：

在向可能對原住民族人權產生負面影響的企業（如要求原住民遷居的土地開發業者）發放貸款時，應確認防免及減緩該企業產生負面影響的措施，並同時由公司內部的專門部門進行現場調查，與原住民族對等協商，並落實「聯合國原住民族權利宣言」之自由、事先和知情同意原則。

3.1.2.3. 蒐集相關資訊

企業必須以辨識與評估人權負面影響為前提搜集有關之資訊⁵⁶。主要方法為與利害關係人對話（例如與工會、工會代表、NGO等協商）、利用申訴處理機制、對當地客戶進行調查（如調查現場工作環境、進行與勞動者及雇主之訪談）及進行書面調查（如向當地客戶發送調查表、調查合約等內部資料及公開資訊、聯合國人權理事會的報告書、相關媒體報導，及國際NGO報告資訊）等。

企業可依據搜集到之資訊種類等來判斷適合採用何種方法。例如企業應努力與遭遇潛在負面影響的利害關係人對話，以準確瞭解企業營運對人權造成或助長之負面影響⁵⁷。

例1：

透過與NGO對話，確認在原材料採購候選地點中，原材料與掠奪原住民族土地等行為相關之資訊。

⁵⁶ 在搜集及提供相關資訊時，必須注意諸如不違反適用之個人資料保護法令與合約上之保密義務等規定。

⁵⁷ 參照聯合國工商企業與人權指導原則 18。在無法進行此類對話的情況下，應考慮適當的替代方案，例如與可靠的獨立專家進行對話；此外，亦可參考聯合國企業尊重人權責任解釋性指引（Corporate Responsibility to Respect Human Rights- An Interpretive Guide）附件二的外部權威資源範例（ANNEX II Examples of external expert resources）所例舉之國際文書，參見

（https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/publications/hr.puB.12.2_en.pdf）。

例 2：

根據侵犯人權案例資料庫，提取一般容易發生侵犯人權等行為（例如：強迫勞動、雇用童工）的行業和地區，確認自家公司供應商等情況。

3.1.2.4. 受衝突影響之地區考量

在發生武裝衝突或犯罪集團對人民進行廣泛暴力或嚴重傷害的地區⁵⁸，須注意以下幾點：

- (a) 員工等其他利害關係人之人權可能受到嚴重的負面影響。例如發生武裝衝突等情況下，遭遇生理性別與社會性別的暴力風險會明顯升高。
- (b) 由於衝突方在該地區具有影響力，且可能侵犯人權的事實涉及該地區各種活動，因此更難確定其行為是否與自家公司的營運密切相關，故即使照常進行企業活動，亦可能無意中即參與衝突等。

如 3.2.2. 所述，當企業從受衝突影響地區撤出時，需要特別注意。

在具有上述特定情形之地區，應根據高風險實施人權 DD（以下簡稱「強化人權 DD」）⁵⁹。

例 1：

某企業與當地企業在受衝突影響的地區建立合資事業，然而實施強化人權 DD 後，發現當地企業與對市民行使武力、侵犯人權的反政府組織關係密切。由於合資企業的收益為該反政府組織侵犯人權行為的一大資金來源，因此在充分考慮與討論撤退對利害關係人的影響後，決定結束合資企業。

例 2：

在受衝突影響之地區，A 公司與當地 B 企業一同提供資訊服務。由於衝突當事之一方或多方強迫當地 B 企業提供其旗下事業所獲得的資訊，經過實施「強化

⁵⁸ 企業無論在何處營運，均應考慮到企業潛在之法律責任範圍不斷擴大，如域外民事索賠等，並應意識到造成或助長人權侵害的重大風險可能引起法律責任，在受衝突影響地區尤應特別注意。

⁵⁹ 「強化人權 DD」可以是透過加強對企業營運「受衝突影響地區」影響情形之了解，確定助長衝突等潛在因素等措施，實施該措施不僅可防免企業營運對人權所產生的負面影響，亦不會助長受衝突影響地區之暴力現象。「在強化人權 DD」中，對企業而言，了解供應鏈其他關係對象等是否涉及過去或現在的衝突等是非常重要的。「強化人權 DD」相關資料，可參考人權及跨國企業與其他企業問題工作小組報告“Business, human rights and conflict-affected regions: towards heightened action” (<https://www.ohchr.org/en/documents/thematic-reports/report-business-human-right-and-conflict-affected-regions-towards>) 及聯合國開發計畫的“Heightened Human Rights Due Diligence for Business in Conflict-Affected Contexts: A Guide” (<https://www.undp.org/publications/heightened-human-rights-due-diligence-business-conflict-affected-contexts-guide>)。

人權 DD」，A 公司重新評估其營運活動中對人權的負面影響。

3.1.3 因應負面影響優先順序之判斷標準

3.1.3.1. 如何決定優先順序

如上文 3.1.2.4. 所述，若難以立即處理所有已判別的負面影響時，則必須為如何因應排定優先順序⁶⁰。

因應的優先順序係依據人權負面影響的嚴重程度來決定，並要求從嚴重程度高者開始處理⁶¹。若存在多個具有同等嚴重程度的潛在負面影響時，首先應從機率較高的開始處理⁶²。

此外，由於優先順序會隨著情況不同而變化，因此，依上述 3.1.2.1. 規定進行持續影響評估非常重要。

3.1.3.2. 嚴重性判斷標準

人權負面影響的嚴重程度，通常以規模、範圍、救濟困難程度這 3 個標準（參照下表）來判斷⁶³。換言之，嚴重程度是根據對人權負面影響的程度來判斷，並非對企業經營管理的負面影響（經營風險）大小來做判斷。

然而，負面影響若涉及戰爭犯罪、危害人類罪、種族滅絕罪、侵略、強迫勞動、非法殺人、拷問、性暴力、性虐待、其他針對少數族群的系統性迫害等國際犯罪，必須判斷為本質上最嚴重的人權侵害。

標準	意義	考慮事項示例
① 規模	對人權負面影響的重大程度	• 侵犯人權性質及背景 • 侵犯人權狀態 • 受害者狀況
② 範圍	負面影響涉及範圍	• 受負面影響之人數 • 受負面影響之團體及群體大小
③ 救濟	恢復至未發生	• 能夠從負面影響進行救濟的程度（例如透過賠償）

⁶⁰ 即使在這種情況下，從中長期來看，最終目標亦需因應優先順序低者之負面影響。

⁶¹ 參照聯合國指導原則 24。

⁶² 即使機率很低，亦不會降低對嚴重程度的評估，嚴重程度高的負面影響必須視為高優先度來因應。惟一般認為能將那抽象可能性、無法被視為機率的潛在負面影響視為應該防免及減緩負面影響。

⁶³ 有關判斷嚴重程度，亦可參考聯合國開發計畫的「Training Facilitation Guide: Human Rights Due Diligence」(<https://www.undp.org/publications/human-rights-due-diligence-training-facilitation-guide>)。

困難程度 ⁶⁴	負面影響前狀態的困難程度	或恢復損害進行救濟) • 為恢復至未發生負面影響前的狀態，所需採取行動的迅速程度
--------------------	--------------	---

3.2. 防免、減緩及終止負面影響

為履行尊重人權的責任，企業應避免透過其企業營運造成或助長人權負面影響，並防免與減緩此類負面影響，針對已發生的實際影響，則需採「適當措施」使其「終止、最小化」，並提供救濟。此外，即使企業未造成或助長人權負面影響，但此類影響因企業與其他實體的商業關係而與其營運、產品或服務有直接關聯，情況就較為複雜。在決定此類情況下的適當行動時，所考慮的因素包括企業對有關實體的影響力、商業關係對企業的重要程度、侵權行為的嚴重性、與有關實體終止關係是否帶來不利的人權後果。

企業必須適當明確化負責部門與人員，採取適當措施以防免與減緩已判別與評估之負面影響，並由管理團隊承擔最終責任。

3.2.1. 應考量之措施類型

3.2.1.1. 自家公司對人權造成(cause)或助長(contribute to)負面影響時

若企業造成或助長人權負面影響，則應採取措施防免、減緩與終止其在經營過程中造成或助長之負面影響，例如：

- (a) 確保停止造成或助長負面影響的活動（例如更改產品設計以不使用有害物質），並防免與減緩可能對未來產生相同負面影響的情況。
- (b) 對於可能因營運、合約或法律問題而難以立即停止之活動，應訂定「時程表⁶⁵」說明如何停止造成或助長負面影響，並分階段停止該活動。
- (c) 要求其交易對象採取並落實因應措施，更甚者，透過契約或行為守則等方式約束之，並取得適當外部認證，（必要時，要求交易對象向該價值鏈下游公司提出相同要求，以產生「以大帶小」之效應）。
- (d) 提供下游中小企業必要之支持。

⁶⁴ OECD 指引中稱為「不可糾正性」。

⁶⁵ 此時程表需要明確合理之時程以及可用於後續追蹤之質化、量化指標。

(e)與其他商業實體合作以增加影響力。

(f)給予受影響之利害關係人補償等救濟。

此外，當企業考量採取適當措施時，應與利害關係人進行對話。例如，當自家公司正在助長其他企業造成的負面影響時，雖然公布自家公司的措施難以完全消除該負面影響，但停止自家公司助長負面影響的活動後，應該動員相關人員，盡可能地行使自身的影響力，以盡量減少任何剩餘的負面影響。

例 1：

當企業發現其內部有扣押移工證件或強迫儲蓄等不法行為時，應立即停止該等行為，並向其他部門及其供應商確認是否有相似作為，同時也應多加進行宣導，告知此處理方式違法。

例 2：

在採購指引中明訂採購活動的具體業務流程，包括與供應商進行協商，制定基於供應商的生產設備和產能的訂貨計畫，並按照事先商定的數量及交期下訂單，同時明確強調未經供應商同意，不得隨意更改數量及交期。此外，也應定期對採購相關部門的員工進行培訓。

例 3：

由於有報導指出自家公司之產品疑似幫助某銷售地政府監控或是抑制言論的傳播，因此在核實自家公司產品有可能在該銷售地被用於侵犯人權之用途後，決定取消於該地銷售該產品。

例 4：

客戶工廠的廢水污染了湖泊，對當地居民造成健康危害，其污染原因是客戶工廠將自家公司銷售給該客戶的化學物質與其他化學物質併用而產生的有害物質，應向該客戶說明其工廠使用自家公司所銷售化學物質時的注意事項，並要求其遵守，以防止該客戶排放有害物質。

3.2.1.2. 自家公司營運等與人權負面影響直接相關(directly linked)時

當自家公司雖未造成或助長人權負面影響，但存在與其營運、產品、服務直接相關的人權負面影響時，即使企業無法解決該負面影響，亦應該根據情況，對造成或助長負面影響的企業行使影響力，或在無影響力時，確保與加強其影響力，或提供支援以努力防免與減緩負面影響。

【行使與加強影響力之舉例說明】

例 1：

當企業發現其供應商有雇用童工之情形，應進行僱傭紀錄確認，並分析供應商雇

用童工之原因，根據其結果，要求建立適當的管理機制，以利更徹底地檢查身分證明文件等防止雇用童工。同時，也與 NGO 合作，為因貧困而被迫工作的孩童改善就學環境。

例 2：

透過對海外供應商工廠進行現場調查，確認違反當地國家勞動法之過度勞動現象普遍存在，故在確認該供應商給予適當生產及交貨期間後，表示嚴重擔憂，並要求立即改善違反法令的情況。

例 3：

在進行新交易時，聘請外部公司實施調查，在確認預定交易對象符合自家公司採購基本方針後，簽訂包括保證交易對象尊重人權措施條款在內的合約。

例 4：

向業界中有較大市佔率的供應商採購原材料的多家企業，對該供應商設定了人權的共同要件，努力於此等採購企業間進行共享以加強影響力。且若確認該要件涉及問題事項時，則在充分考慮公平交易法後，促使此等採購企業共同行使加強後的影響力，並由該供應商採取有效防免與減緩負面影響的措施。

【支援示例】

例 1：

委託供應商依據供應商行為規範內容進行自我評估，並對提交的答覆進行評估。在此基礎上，就評價不佳的項目與供應商進行溝通，並討論共同改善的方法。例如當供應商在實施防免與減緩潛在人權負面影響的措施時，將透過承諾在一定條件下持續採購等方式來提供支援。

3.2.1.3. 停止交易

停止交易可能消除了自家公司與人權負面影響的直接關聯，但並不代表負面影響本身完全消失。相反，這種做法可能會進一步增加關注人權負面影響的難度，或導致對方企業的經營狀況惡化，進而導致其員工失業等，從而使人權負面影響變得更加嚴重。

是故，若存在或可能產生人權負面影響時，企業應設法防免與減緩負面影響，

同時努力維持與供應商之關係，而非立即停止交易關係。因此，停止交易應被視為最後手段，僅在適切時間點才能實施⁶⁶。

另一方面，原本就有不適合停止交易的情況，當然也會有即使適合但實務上有困難的情況⁶⁷。無論是停止交易還是繼續交易，都必須考慮對人權負面影響的嚴重程度⁶⁸，並建議採取如下表所示的責任因應措施。

是否停止交易	責任因應措施示例
停止交易時	<ul style="list-style-type: none"> • 事先明確化與客戶停止交易之階段及步驟 • 向客戶提供資訊，以便其能夠適當因應基於停止交易決定而造成的人權負面影響 • 在可能的情況下，先設定停止交易時間，並預留充分時間向客戶預告。
繼續交易時	<ul style="list-style-type: none"> • 持續確認客戶狀況 • 重新審視繼續交易的妥當性 • 說明維持交易決定是否符合自家公司企業政策、嘗試行使影響力以減緩負面影響、應採取何種措施、後續將如何繼續確認客戶狀況

例 1：

由於確認供應商採取不適當行為的情況，例如強迫外籍移工簽訂不履行合約規定的違約金合約或沒收護照，因此要求該供應商確認事實並提出改善報告。由於未能得到充分改善，企業向監管團體提供合作及相關資訊，以協助變更移工工作地點並支援調動。同時，亦決定不再向該供應商進行採購。

例 2：

某企業透過對海外供應商工廠進行現場調查，確認違反當地國家勞動法的長時間過度勞動普遍存在，因此，該企業在確認給予該供應商適當生產和交貨期間後，表示嚴重擔憂，並要求立即改善違反法令的情況。然而，儘管再三要求，

⁶⁶ 考慮停止交易示例包括多次嘗試防免與減緩負面影響卻失敗時、無法消除負面影響時、無合理的改善可能性時。

⁶⁷ 例如合約期限受合約或實務因素限制或客戶極為重要時。

⁶⁸ 若企業活動涉及助長、支持戰爭犯罪、危害人類罪、種族滅絕罪、強迫勞動等嚴重侵犯人權之事件，且在對此風險知情的情況下仍繼續其交易關係，將有被追究刑事責任之風險。特別是，若企業之商業夥伴包含國家、國營事業、軍隊相關者時，相較於停止交易所帶來的負面影響，繼續交易造成的負面影響將更為嚴重，企業應特別注意並採取停止交易措施。

卻仍反覆發生相同違反法令之行為，經慎重討論後，該企業決定於適當情況下停止交易⁶⁹。

例 3：

企業確認其海外融資企業造成強迫勞動、童工等人權負面影響，應要求停止及防止造成其負面影響之行為再次發生。倘若在經過一定期間仍未採取應對措施時，企業在充分考慮對另一企業停止融資並不會對利害關係人造成負面影響的情況下，在融資合約到期後，不再核發新貸款。

（企業在涉及侵犯人權的國家展開活動時的考量）

若某國家等涉及侵犯人權行為時，則企業於該地區即可能透過納稅等成為該國家侵犯人權的資金來源，但要判斷納稅等與侵犯人權有無關聯性實非容易。因此，企業於該地區據點展開活動，並不意味著該企業直接涉及侵犯人權之負面影響，也不需要立即暫停或結束活動。另一方面，必須慎重研究關聯性⁷⁰，根據其結果，也很可能會做出暫停或結束活動的決定。

（懷疑在自家公司產品的生產過程中，有國家等主體涉及侵犯人權的情況）

當自家公司產品或服務的生產、供應過程中引發侵犯人權的爭議時，若因涉及國家等因素無法確認實際情況，或即使確認實際情況，但由於國家介入而企業無法有效防止或減輕人權負面影響時，考慮停止交易是必要的。。

例：

國際組織等懷疑國家涉及侵犯少數民族人權的地區，要求利用當地工廠的客戶提供不強迫此等少數民族進行勞動的證明，但未能得到充分的證據，還被拒絕進行現場視察，由於改善希望渺茫，故停止與該客戶的交易作為最終手段。

⁶⁹ 除了以違反當地國家勞動法等法令為由的終止條款外，在與客戶的合約中可能規定以違反尊重人權措施合約上的義務為由終止條款。例如，規定客戶有遵守自家公司採購指引的義務，並於確認對方未履行該義務時，能夠要求採取改善措施，若客戶無視該要求不遵守採購指引時，能夠終止合約。然而，需要注意的是，無論終止合約的要件內容如何，停止交易（終止合約）都應被視為最後手段。

⁷⁰ 應與受衝突等影響之地區一樣實施加強人權 DD。

3.2.2. 自受衝突等影響地區「責任退出」

考量地緣政治情勢之變化和相應之風險評估對於企業營運至為重要，因此企業更需要謹慎評估這些因素以制定適當的應對策略。一般來說，若企業所在地出現情勢突然惡化等因素，可能會迫使企業不得不退出受到衝突等影響的區域，企業必須考慮其活動是否助長當地政府以武力攻擊等方式，造成對當地居民更嚴重的生命、身體之侵害。在無法排除其活動有加劇人權侵害的風險下，企業應基於嚴重性及機率的判斷基礎，以及時退出為原則擬定因應措施。然而，在此情形之下，其他替代企業可能無法透過收購或是新進入市場而出現，導致消費者無法取得必要的生活產品或服務，同時，被退出企業解雇的勞動者要應聘新工作也變得更加困難⁷¹。

因此，企業在考量暫停或終止該於地區活動時，必須做出比一般情況下更加謹慎與負責任之判斷，並加強對於負面影響之盡職管理。企業可能為了確保其員工等安全，需要暫時停業使員工避難，甚至根據情況需要提前撤離，有必要盡可能地考慮因退出可能對利害關係人產生的人權負面影響，並判斷退出的利弊。此外，也建議能對利害關係人適當地說明該判斷。

是故，在可能發生衝突等危險情境下，事先制定退出計畫是很重要的。此舉有助於辨識與評估人權負面影響及減緩措施之討論。若有退出之必要，企業應該以負責任的態度，最大限度地減少對利害關係人的負面影響。其中，減緩措施可以包括與員工進行有關安全問題的對話，根據對話結果採取相應對策，並提供支援以確保員工在危急時刻仍能持續獲得收入。相應的配套措施例如提供遠距工作機會、協助尋找其他就業機會，或提供培訓和資源，以協助員工重新適應變動之環境。

企業事先預測衝突等可能性是有限的，即使無法預測，也能夠發現在武裝衝突等開端時，例如反政府組織逐漸活躍或針對普通市民的暴力行為增加等，應一邊討論與考慮退出對利害關係人的負面影響，一邊迅速進行風險分析，開始準備研究退

⁷¹ 除這些情況外，在衝突影響之地區，失業勞工難以維持生計而可能加入武裝團體。除員工之安全風險外，在衝突地區更常見的情況，是其他多數居民的生命安全暴露得更危險的處境，因此，與供應鏈活動相關之多數當地居民的生命、安全等人權風險亦應加入考量，若評估供應鏈活動造成之人權風險，具有高度嚴重性和發生的機率，即應退出該地區。

出計畫等行動。

例 1：

某 A 企業在受衝突影響之地區經營電力事業，且為當地主要電力供應者。儘管 A 企業已積極尋求在發生衝突後繼續營運的方案，但實際結果未如預期，使得企業的營運活動仍然受到嚴重影響。因此，在不違反合約規定的前提下，當企業決定在營運期限屆滿後退出時，應立即通知相關利害關係人，同時確保電力事業在退出前持續穩定運作，以免對當地電力供應產生負面影響。

例 2：

某 B 企業與當地 C 企業在一受衝突影響之地區建立合資事業。經過 B 企業強化人權 DD 後，發現該 C 企業與一個嚴重侵害人權的反政府組織存在密切聯繫，此反政府組織可能在當地採取對平民行使武力等侵害人權之行為。進一步調查顯示，合資企業的收益為該反政府組織進行不法活動的主要資金來源之一。在充分考慮退出對利害關係人的影響後，B 企業決定結束此合資事業，以避免與涉及侵犯人權的組織有任何聯繫，同時保護企業的聲譽和社會責任。

在考量「責任退出」時，建議可向臺灣政府、國際組織、外貿協會（TAITRA）等諮詢或取得資訊。

3.2.3. 解決結構性問題

結構性問題是指在特定環境中普遍存在之問題，是由於超出企業可控範圍的社會問題等造成，但仍會增加企業自身營運或供應鏈內部產生人權負面影響的風險。例如，無法就學與高貧困率可能會增加童工的風險，以及對外國人、女性、少數群體的歧視等。

儘管企業與社會層面之結構性問題可能無直接關聯性，但由於企業解決此類問題在某些情況下可有效防免與減緩人權負面影響，因此期望企業仍應在特定社會結構下，盡可能推進此一措施。具體而言，除了單一公司的努力之外，跨產業界之聯合倡議，及參與國際組織與 NGO 等支援活動亦對於改善在此背景下所產生之相關人權負面影響有所幫助。

企業應注意不要利用或助長因結構性問題而出現之人權負面影響，並在單一公司或業界團體等進行努力的同時，應考慮到即使出現結構性問題的狀況下，是否能夠負責任地繼續開展事業。

臺灣政府將致力與其他國家政府與國際組織合作，在社會層面解決結構性問題。

例 1：

考量到並不是所有海外據點之國家皆有合理薪資之法定規範，企業與國際 NGO 合作，協助企業調查與評估所有海外據點之「生活工資」門檻，並定期追蹤及更新該調查，以確保其海外所有員工維持獲得高於基本工資之薪水。

例 2：

在某些海外據點，考慮到童工問題的根本原因可能源於當地的社會經濟情勢。為了應對相關問題，企業可以考慮創建或是加入負責任供應鏈組織，將改善當地人的收入視為其核心倡議之一。

3.3. 效益追蹤

企業必須評估自家公司是否在識別與評估，及防免與減緩人權負面影響等方面作出了有效因應，並根據其結果進行持續改善。

3.3.1. 效益衡量方法

企業進行衡量前必須廣泛搜集資訊。例如，除公司各種內部資料（包括透過申訴處理機制獲得的資訊）外，尚需搜集自家公司內外各利害關係人的資訊，包括已經或可能受到負面影響的利害關係人在內。

其具體方法係考量企業營運環境、規模、負面影響類型及嚴重程度等來作選擇。具體實例包括對自家公司員工及供應商等進行訪談、利用線上問卷或自評表、現場訪問包括自家公司與供應商在內的工廠、進行內外部稽核與委託第三方調查等。

透過加入各種資訊，能夠更客觀且正確地衡量實際情況。

例1：

某企業為防免和減緩對公司員工可能產生的負面影響，採取了一系列措施，例如改善勞動安全衛生條件和消除職場歧視。並對採取這些措施前後的情況進行了評估，以衡量這些措施所帶來的效果。

例2：

尊重人權措施除了接收客戶工廠自評的結果外，還有第三方機構現場調查（對員工、工會、工會代表、管理團隊等進行訪談，確認勞動安全衛生狀況等）、衡量同機構報告內容。並根據該回答掌握各供應商的應對情況，同時向認為努力不足的供應商，確認其改善計畫等。

此外，由於尊重人權措施往往難以適當量化以進行衡量，因此，效益追蹤應基於適當的指標，從質與量兩個面向進行。此類指標包括受負面影響的利害關係人中，認為負面影響已得到妥善處理的比例，或已判別的負面影響再次出現的比例等。

3.3.2. 將效益追蹤納入公司內部程序

企業應將效益追蹤程序納入公司內部相關流程。此亦有助於企業落實尊重人權措施。公司內部相關流程，包括從環境與安全衛生的觀點出發，將人權觀點導入過去實施的稽核及現場訪問等程序中。

例1：

內部稽核部門定期進行內部稽核時，為改善人權負面影響（如職場中以種族、生理性別與社會性別為由的不當歧視），自家公司在人權方面所採取的措施的成果，也應被納入內部稽核的項目中。

例2：

由負責單位對供應商等實施定期調查，調查內容除了環境和勞動安全衛生之外，還包括人權項目在內。將調查結果與過去的結果進行比較與分析，由其負責單位討論侵犯人權等行為是否得到有效解決，同時將重要事項向董事會提出討論與報告等。

3.3.3. 活用衡量結果

企業透過衡量結果，可研究其所採取之對策是否有效防免與減緩人權負面影響，及是否有更有效的對策。

若衡量結果顯示此類對策無效或效果不足時，透過分析評估過程中獲得的各種資訊，能夠了解其無效的原因。此作法有助於改善尊重人權措施。

3.4. 溝通與資訊揭露

企業必須能夠溝通說明自己履行尊重人權的責任。當企業面臨侵犯人權指控時，必須能夠溝通說明其所採取的措施，特別是受到負面影響的利害關係人表示擔憂的情況下。

即使存在被判別侵犯人權的情況，公開與揭露尊重人權措施資訊，也不會降低企業價值，反而會增強其作為高度透明、渴望改進的企業地位，有助於企業價值的提升，此外，也應該獲得利害關係人的評估，並期待企業積極採取措施。

各企業實際資訊揭露內容與範圍由各公司依自身狀況判斷。此外，在人權DD中，遵循持續改善程序與揭露遵循何種程序都很重要。

3.4.1. 溝通與資訊揭露之內容

3.4.1.1. 基本資訊

首先也最重要的是，企業應傳達致力於自身人權負面影響上的人權DD，基本資訊如下：

為了將企業人權政策落實到整個企業所採取的措施、經判別之重大風險領域、判別後之優先重大負面影響或風險、決定優先順序的標準、防免與減緩風險的因應資訊、效益追蹤資訊。
--

3.4.1.2. 處理負面影響之方法

當存在造成人權負面影響的重大風險時，應說明將如何應對該負面影響，其內容應足以評估企業回應所涉及的特定人權影響案例是否恰當。但在提供此類資訊時，必須注意保護受影響的利害關係人個人資訊及供應商機密資訊等。

3.4.2. 溝通與資訊揭露之方法

各企業都必須以目標接收者易於存取的方式提供資訊。

(a) 向公眾溝通資訊時，企業可發布訊息在企業網站上，或製作年報、永續報告書、CSR 報告、人權報告並進行揭露。該類資訊提供可為定期或非定期，惟

應每年至少提供一次。

(b)特別是為向受到或已受到人權負面影響的利害關係人提供資訊時，亦可考慮使用線上等方式訪談。

4. 救濟

若企業判別自家公司造成或助長人權負面影響時，應當實施救濟措施或配合實施救濟措施。

另一方面，若負面影響僅與自家公司營運、產品、服務直接相關時，則該企業即使擔任救濟角色，仍不負責實施救濟措施。惟如上文3.2.1.2.所述，即使在此種情況下，亦需注意企業應致力於藉由對造成或助長負面影響的其他企業採取行動來防止與減緩該負面影響。

適當的救濟措施類型或方式取決於負面影響的性質或影響所涉及的範圍，應從受人權負面影響的利害關係人角度提供適當的救濟措施。具體事例包括道歉、恢復原狀、金錢或非金錢的補償、建立或聲明防止再次發生的程序，以及向供應商提出防止再次發生之請求等。

例1：

某科技大廠委託承包商更換純水組管線，但未停止自動補充鹽酸程序，造成鹽酸溢流至廢水處理系統。地方環保局發現該承包商試圖隱瞞，要求停止排放並予以裁罰。該科技大廠董事長公開致歉，並保證「未來絕對不會再有一滴不合格的廢水排放到外面去」，同時組成永續發展委員會，負責監督相關子公司的環保與永續指標之執行狀況。

例2：

某公司多名移工表示，公司工作環境髒亂、雇主不會幫忙排班表，勞工都是到夜間才被告知隔天排班，經由地方政府勞工局和移工團體協調召開勞資會議，公司承諾提早一個月公布班表，並改善移工工作環境。⁷²

例3：

公司收到懷孕歧視導致不當調動職務的申訴，除了要求公司主管、雇主出面處理，亦要求自家公司工會提供歧視問題相關資訊，同時透過勞資之間的對話，討論並實施預防對策，防止未來歧視的再發生。

例4：

某電子公司海外工廠因其原物料釋放有毒化學物質，造成附近居民罹癌等嚴重身體健康問題，除公司高層公開道歉外，並給予超過十億美金之賠償金。賠償金

⁷² 參考 Work Better Innovations 「了解國際強迫勞動指標：台灣中小企業實務指南」第 100 頁，(<https://www.wbi.org.uk/publications/guidebook-on-forced-labour-indicators/>)。

除用以補償受害居民，還需致力於將災區恢復原狀，並建立相關預防機制，以避免類似事件再次發生。

例5：

國內某漁業公會發起「○○漁業改進計畫」。旨在加強維護船員權益、改善船東與船員溝通狀況，以促進漁業發展。該計畫遵循《C29強迫勞動公約》的11項指標⁷³，定期開會討論工時、休假制度等事宜。其中，曾遭美國海關發出暫扣令的（Withhold Release Order）漁船船東，亦參加改善計畫，包括但不限於安裝監控系統以記錄工作環境。

救濟機制大致分為非國家實體（包括企業的申訴機制、由產業、多邊利害關係人制定的申訴機制、開發金融機構相關的申訴機制⁷⁴）提供之救濟措施與國家提供之救濟措施，如下文4.1.及4.2.所述。

非國家申訴機制與國家申訴機制兩者是獨立存在且相輔相成的，雖然國家確實有義務透過各種措施確保企業尊重人權，但當國家不願或不能履行時，企業尊重人權的責任並不因此消滅。而且在某些情況下，當侵犯人權可能涉及犯罪時，一般將要求企業配合司法程序。

考量各機制之特點，企業及利害關係人根據個別具體情況，選擇適當之機制進行使用。

例1：

勞工如遇有勞資爭議、遭受不當對待或人身侵害等情況時，可撥打我國免付費1955勞工諮詢申訴專線。另為加強1955專線之服務效能，勞動部亦建置多國語言之「LINE@移點通」，不定期推播聘僱移工資訊，以維護雇主及移工雙方權益。

例2：

受害者可以先聯絡個別企業設置的申訴窗口，若企業未妥善對應或甚至不對應，受害人可能轉而向更高層級的OECD企業與人權國家聯絡點（National Contact Point）申訴，或者尋求NGO協助，最差的情況是訴諸媒體，導致企業形象損壞、國際競爭力下降。

⁷³ 國際勞工組織 1930 年訂定《C29 強迫勞動公約》，指出在任何工作場合，若符合這 11 項指標即屬：濫用弱勢處境、欺騙、行動限制、孤立、人身暴力及性暴力，恐嚇及威脅、扣留身分文件、扣發薪資、抵債勞務、超時加班、苛刻的工作及生活條件。參考勞動部，112 年禁止強迫勞動參考手冊（2023）：4。

⁷⁴ 參考聯合國指導原則 28 評註。

4.1. 救濟之基本原則

本指引中，「申訴」係指個人或群體自其所視之不公而生之權利感，這種權利感可能是基於法律、合約、明示或暗示的承諾、慣例、或受害族群對公平的普遍概念。申訴機制一詞用於表示任何常規的、國家或非國家的、司法或非司法程序，與企業相關的人權侵害申訴可透過此類程序提出及尋求救濟。

4.2. 非國家申訴機制

非國家申訴機制的，包括但不限於：

以公司為基礎的申訴機制	由公司建立和管理的機制，例如營運層級的申訴機制（參見下文4.2.1.）。
由產業、多邊利害關係人制定的申訴機制	公司外部的機制，用於管理公司同意遵守的一系列承諾。
開發金融機構相關的申訴機制	受機構資助計畫負面影響的人可以透過此機制尋求補救。

4.2.1. 企業申訴機制

為確保申訴獲得迅速處理並能夠直接採取救濟措施，企業應建立公平透明及可及性的申訴機制，即處理與企業及其利害關係人相關的申訴及爭議之程序，或者透過參與業界團體等設立的申訴處理機制，由專責人員或單位受理後進行調查，並對申訴者提供適當保護措施，包含申訴人身分及申訴內容之保密，及保護申訴人不因申訴行為而遭受不利措施，實現作為尊重人權責任重要組成部分之救濟措施。

透過此申訴處理機制，個人或集體能夠信任企業進而對企業造成或助長負面影響之事項表達疑慮或提出投訴，並能夠在獲得充分保護措施下尋求救濟。對於企業來說，透過申訴處理機制所獲得的資訊及意見，能夠幫助判別及因應人權負面影響。

例 1：

企業設立供國內外供應商員工使用的員工信箱和關懷熱線，然而，在接到特定海外供應商有關職場上具體侵犯人權的大量諮詢後，公司呼籲該供應商的管理團隊予以關注。同時，建議該供應商成立專門的申訴處理委員會，以有效應對並解

決相關問題。

例 2：

企業設置多國語言的舉報系統，處理有關洗錢、任何形式的貪腐、濫用權力、內部或外部詐欺、任何嚴重違反人權或基本自由的行為（包括但不限於童工、強迫勞動例如現代奴役、性騷擾、欺凌、歧視、暴力等等），或任何可能嚴重影響 A 公司聲譽的指控。

例 3：

企業鼓勵員工於通報，包括任何違反公司事業經營原則或企業行為守則的行為。透過第三方獨立經營的通報系統呈報任何合法疑問，該通報系統可依照個人意願匿名處理。

只有當使用者意識到申訴處理機制的存在，並信任與加以利用時，申訴處理機制才能達到其目的。因此，申訴處理機制應滿足以下要件⁷⁵。

①合法性	公平運作申訴處理機制，得到預計使用該機制的利害關係人之信任。
②可及性	讓所有可能使用投訴處理機制的利害關係人及時有效了解其用途 ⁷⁶ ，並向因語言、識字能力或擔心遭受報復 ⁷⁷ 等原因，而無法使用該機制的人提供適當的支援。
③可預測性	提供清楚明瞭且眾所周知之程序，明確顯示申訴處理各階段所需的預計時間，並明確程序類型、結果及如何實施監控。
④公平性	努力確保申訴人能合理地獲得必要資訊、建議與專業知識來源，以公平、了解充分資訊的狀態，並受尊重地參與申訴處理機制。
⑤透明性	向申訴人充分說明其進展情況，並提供有關該機制績效之充分資訊，以建立對其有效性的信心並滿足任何涉及之公共利益。
⑥權利相容性	確保申訴處理機制的結果與救濟雙方均符合國際公認的人權理念。
⑦持續學習改進之來源	活用相關措施，改善申訴處理機制，以免未來再次發生申訴與侵犯人權行為。
⑧參與及對話	應與可能使用申訴處理機制的利害關係人就該機制的制度設計

⁷⁵ 基於聯合國指導原則 31 與「OECD 多國籍企業指導綱領」(2023)人權篇章之 51。

⁷⁶ 設計和運作申訴處理機制，應該意識到人們在生活中可能面臨的不同形式的歧視，因此申訴處理機制，應特別關注弱勢群體包含原住民族、女性、少數民族或種族、宗教和語言少數、兒童、障礙者以及移工及其家庭，是否獲得有效救濟。「獲得有效救濟」可參考聯合國人權高專辦“ACCESS TO REMEDY IN CASES OF BUSINESS-RELATED HUMAN RIGHTS ABUSE”（<https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/issues/business/access-to-remedy-bhr-interpretive-guide-advance-version.pdf>）及聯合國工商企業與人權指導原則 25。

⁷⁷ 使用者不應因使用申訴處理機制而遭受任何不利影響。

	及成果進行溝通，並聚焦於對話作為解決申訴之手段。
--	--------------------------

上開前七項要件適用於任何國家與非國家之裁定性或對話性機制。第八項則是專門針對企業營運層級之申訴機制而設定之要件。

營運層級的申訴機制可供可能受到企業負面影響的個人或群體直接近用，此類機制一般由企業單獨或與其他方，包括利害關係人共同管理與運作；它們亦可能藉助各方所接受的外部專家或機構提供。欲向此類機構申訴者，並不須先訴諸其他求助管道。此類機制能使企業直接參與評估問題及尋求救濟的過程中。

營運層級的申訴機制主要目的是提供早期切入點，避免任何負面影響升級或造成損害。營運層級的申訴機制在企業尊重人權有兩項重要責任，第一，提供認為自己因企業營運而正受到或即將受到負面影響的人一個申訴管道，將有助於企業持續進行人權盡職管理時辨識負面人權影響。透過分析申訴趨勢和模式，企業亦可找出系統性問題，並依此調整其作法；第二，在此類機制下，申訴一旦得到確認，企業即可加以處理，並對負面影響進行及時且直接的救濟，從而防免傷害及不滿的加劇。

此類機制不要求申訴或不平非得達到人權侵害的程度才能提出。反之，其目的在於辨識可能受到負面影響者的任何正當的擔憂。若沒有找出並處理這些問題，它們可能會隨著時間惡化成更嚴重的爭端和人權侵害行為。營運層級的申訴機制應符合特定標準，以確保其在實際上的有效性。根據規模、資源、業界別、文化和其他因素的不同，許多不同的申訴機制形式可能滿足這些標準。

營運層級的申訴機制可以充當預警系統，在問題複雜化並升級為重大爭議和踐踏人權行為之前，受影響的利益攸關方選擇讓公司注意到其關切，就可以從中受益。對所有當事方來說，這可以建立更牢固的關係。然而，此類機制不能替代與利益攸關方的切實接觸或集體談判協定，也不應用於破壞透過法院獲得司法補救的機會。

例：

社區有可能發現某企業持續忽視他們對於噪音、灰塵或工作機會的關切，這可能使他們被迫採取行動來干擾企業的營運，這種情況可能導致肢體衝突，甚至危及生命。相對於正式的第三方機制，營運層級的申訴機制的一個優勢是它能夠在問

題升級之前及早辨識和解決問題。

4.2.2. 申訴處理機制使用注意事項

申訴處理機制不僅要滿足八項要件（參見上文 4.1.），各項要件還要能夠達成以下的注意事項。⁷⁸

- 目標利害關係人選擇使用申訴處理機制是對申訴處理機制的信任，確保申訴過程中的各方不能干預其公正性並對此能夠問責，通常是建立利害關係人信任的一個重要因素。
- 近用申訴處理機制的阻礙可能包括缺乏對該機制的認識、語言、識讀能力、費用、地理位置和擔心受報復。
- 為使申訴處理機制受到信任並受使用，應公開有關其所提供之程序的資訊。
- 在企業與受影響利害關係人的申訴和爭端中，後者往往有較少機會或能力接觸資訊和專家資源，並經常缺乏財力，當此類不平衡未能有所矯正，就可能妨礙程序公正的達成。
- 定期向各方更新申訴之進展，對於保持信任至關重要。透過數據、案例研究或更多有關特定案件處理方式的詳細資訊，提供給更廣泛的利害關係人該機制運作成效的透明資訊，對於展現其合法性和建立廣泛信任而言很重要。
- 申訴往往不是以人權的角度呈現，且許多申訴最初並不會引起人權顧慮，儘管如此，當結果會涉及人權時，就應確保它們與國際公認的人權一致。
- 定期分析申訴頻率、模式和原因，能促使管理該機制的機構辨識並影響為避免未來傷害應改變的政策、程序或做法。
- 就營運層級的申訴機制而言，與受影響的利益關係群體互動、參與機制之設計和運作，有助於確保該機制會實際受到使用、能滿足這些群體的需求，且雙方對它的成功有共同利益。

鑑於正當程序要求，企業不能同時是投訴對象，又單方面決定投訴結果，這些機制應側重於透過對話達成雙方同意的解決辦法。若需要裁定，則應由合法、獨立的第三方機制進行。

例：

與其他企業共同開發可使用多語言的員工協助方案平台，讓外國勞動者能夠與

⁷⁸ 參考聯合國工商企業與人權指導原則 31。

第三方諮詢自己受到的侵犯人權行為。

4.2.3. 申訴處理機制可使用之對象

申訴處理機制應該要有完整的流程來補救任何業務領域產生的不利人權影響，通常申訴處理機制會針對員工和外部利害關係人，而有不同類型的流程。⁷⁹

例 1：

設立申訴處理機制，不僅自家公司，直接與間接供應商之員工也可使用。

例 2：

A 公司在其舉報政策中，依照以下不同對象設置舉報流程：現任員工與離職員工、外部工作人員（臨時工作人員、實習生及服務提供商或分包商的員工）、其他利害關係人（供應商、客戶、消費者、股東及公民社會代表）。

4.2.4. 申訴處理機制的監督

沒有足夠的企業高層監督，申訴機制很難發揮有效作用。在小型企業中，可能由處理投訴的人向企業負責人進行申訴處理的報告，在大型企業中，通常需要更正式的內部控制和監督系統，監督角色的分配應避免產生利益衝突。

如果企業與受影響的利益相關者之間的信任較低或人權風險較大，提供申訴機制的聯合監督可能極具助益，由企業和受影響的利益相關者代表共同參與。這有助於確保申訴機制獲得預期使用者群體的信任，並確保其可訪問性和流程最適合他們的需求。如果認為聯合監督不是必要的或不適當的，至少應該在其設計或評估中徵求受影響利益相關者的意見。

4.3. 國家申訴機制

國家申訴機制可由政府部門、機構、或由法律或憲法下的獨立機構管理，它們可能是司法或非司法性質。在某些機制中，受影響者直接參與尋求救濟的過程；在其他機制中，則由中間人代表受影響者尋求救濟。這方面的例子包括法院（刑事和民事訴訟）、勞動法庭、國家人權機構、經濟合作暨發展組織「OECD 多國籍企業

⁷⁹ 參考聯合國人權事務高級專員辦事處《企業對尊重人權的責任：解釋指南》。

指導綱領」下的企業與人權國家聯絡點 (National Contact Point)、監察使辦公室，以及政府的投訴辦公室。欲確保與企業相關的人權侵犯者行為之有效救濟，國家也須促進公眾意識，提升大眾對於上述機制、如何近用，以及在此過程中可能獲得的任何支持（財政或專家支持）的認識。

企業應建立自身之申訴處理機制或參與其中，同時國家也應建立救濟機制。臺灣已設置司法及非司法救濟管道，確保受害人獲得有效救濟。

4.3.1 國家司法機制

在司法救濟管道方面，針對民事訴訟及勞動事件設有「訴訟救助」制度，並對於無力負擔訴訟費用及律師報酬的人民，予以制度性的援助，以保障人民訴訟權及平等權等基本人權；對於民事訴訟及消費者保護設有「團體訴訟」制度，以減輕權利受侵害者利用司法救濟過程之負擔，另「環境基本法」等多項環境法規設有「公民訴訟」條款，允許非直接受害者代為提起訴訟，擴大直接受害者獲得救濟之機會。

針對「揭弊者保護」機制部分，係採個別立法、針對特定事務進行規範。因而「吹哨者條款」可見於我國多項法規之規定⁸⁰。目前，法務部業已陳報「揭弊者保護法草案」(第15版)送行政院審查，以鼓勵及保護勇於揭發侵害人權事件之人士，強化揭弊者身分保密、人身安全及工作權益等。針對民間企業部分，亦鼓勵企業設置「內部申訴管道」，落實內控機制、深化公司治理。

同時，未來將參考各國立法例、研議強化域外管轄之作法及可行性。對於在我國進行工商業活動之外國跨國企業有侵害我國人權或環境之行為，或在國外進行工商業活動之我國企業或我國企業具控制權的跨國企業有侵害外國人權或環境之行為，而有跨國訴訟之案件，我國政府將持續研議、建立推進法制建建設，以提供被害人有效之救濟管道。研究方向包括但不限於：針對我國政府對跨國訴訟案件管轄權的規範；我國企業或跨國企業之法人刑事責任，如訂立專法（專章）規範法人刑事責任，或針對法人現行刑罰規範個別精進的議題；跨國企業利用海外免稅國家設立子公司情形，研究跨國企業之母企業是否應與侵害他人權利之子企業，基於有

⁸⁰ 有關「吹哨者條款」之相關法令，可參考我國《勞動基準法》第74條、《消防法》第15條第3項至第7項、《勞工退休金條例》第40條第2項、《職業安全衛生法》第39條、《食品安全衛生管理法》第50條等規定。

限責任原則下負擔連帶損害賠償責任；關於跨國企業於他國侵害環境之涉外損害賠償案件，研究是否於相關法規中訂定特別時效之必要。

臺灣亦持續推動司法改革，建立更完善之救濟制度，包括推動「憲法訴訟法」新制，以提高憲法審查之效率及品質；研提「行政訴訟法」促進及書狀簡化之部分條文修正草案，以增進國家司法機制中各種救濟及申訴管道之有效使用。

4.3.2 國家非司法申訴機制

行政、立法和其他非司法機制在充實和增補司法機制上扮演重要角色。即使在司法制度有效且資源充足時，也無法承擔起處理所有侵權指控的責任；司法救濟並非始終有所必要；也並非是所有申訴者的偏好。再者，非司法申訴機制比起司法機制具有更大的靈活性，非司法申訴機制可以提供更快、更可預測且低成本的有效救濟途徑。

在非司法救濟部分，針對勞資爭議事件，設有調解、仲裁及裁決機制，另臺灣政府亦建置「訴訟外紛爭解決（ADR）機構查詢平台」，以利民眾迅速找到協助解決紛爭機構；有關域外管轄，部分現行相關法律已有規範，例如「刑法」對於人口販運、販賣毒品及海盜等行為之處分，及「貪污治罪條例」針對對海內外公務員行賄行為之規範等。勞動部另有個別勞動爭議解決制度，及由經濟部依據「OECD多國籍企業指導綱領⁸¹」擔任企業與人權國家聯絡點，提供企業人權事務諮詢等服務等。

⁸¹ 國家聯絡點無權發布具有法律約束力的命令，而是透過調解、斡旋等對話方式促進申訴人和被申訴企業之間達成協議。有關國家聯絡點的任務、職責及其他相關資訊，可參考「OECD多國籍企業指導綱領」（2023）。

結語

企業與人權議題的發展趨勢反映了一個全新的世界觀，其中全球社會要求企業在其經營活動中扮演更積極的社會角色，這一趨勢正在全球範圍內迅速擴展。企業不再僅僅是為了追求經濟利益而存在，它們現在也必須承擔更大的社會責任，確保其業務活動不僅符合法律法規，還要尊重和保護人權，成為永續發展的倡導者。

這一趨勢的崛起部分歸功於國際社會的共同努力，通過制定國際公約和指導原則，強調了企業在人權議題上的責任。特別是，2011 年聯合國人權理事會通過了《聯合國工商企業與人權指導原則》(UNGPs)，這一重要的文件確立了企業尊重和保護人權的基本原則。UNGPs 的核心理念是「保護、尊重、救濟」，強調企業在其經營活動中不僅要避免侵犯人權，還要積極採取措施以紓解和修復人權損害。UNGPs 雖然是建議性的，但已成為全球企業社會責任的基石。

此外，經濟合作暨發展組織 (OECD) 修訂了《OECD 多國籍企業指導綱領》，鼓勵跨國企業採取符合人權標準的行動。國際勞工組織 (ILO) 也於 2017 年修訂《關於多國企業和社會政策的三方原則宣言》，將國家保護人權義務和企業尊重人權責任納入其中。這些國際法律框架確保了企業在全球範圍內的行為都受到監管，要求它們不僅在本國，還在海外遵守人權標準。

然而，這一趨勢不僅存在於國際公約和指導原則的層面，也逐步納入各國的法律與政策。不同國家紛紛採取措施，要求企業在其經營活動中積極參與社會責任，尤其是在人權議題上。以歐洲為例，2023 年 6 月，歐盟通過了「企業永續盡職調查義務」指令修正草案，旨在強制企業在其供應鏈中進行更全面的人權監測和風險評估。德國和法國等歐盟成員國已提前完成相關立法，其他成員國和泛歐洲若干國家也積極研擬相關法律或修法，以配合歐盟的要求。這一趨勢表明，各國正在積極推動企業在人權議題上的社會責任，並確保其在全球供應鏈中的行為都受到監管。總結而言，企業與人權議題的發展趨勢顯示出全球社會對企業負有更大的社會責

任，要求其在經營活動中尊重和保護人權。這一趨勢不僅出現在國際公約和指導原則的演變上，也納入各國制定法律和政策以推動企業社會責任的實踐。企業必須積極參與，確保其業務活動不僅經濟上永續，還要符合道德和人權的標準，以達到全球保障人權的目標。這是一個讓企業在全球市場內發揮積極作用的重要時刻，也是全球社會共同實現更公平、更永續未來的關鍵因素。我們應共同努力，確保這一趨勢繼續前進，為全球人權議題作出積極的貢獻。

附件一：人權面向參考規範⁸²

編號	人權面向	國際公約	國內法規與指引 ⁸³
1	環境權	世界自然憲章、里約宣言、奧爾胡斯公約、斯德哥爾摩公約、汞水俣公約、生物多樣性公約、卡塔赫納生物安全議定書、名古屋議定書、全球海洋公約、華盛頓公約、鹿特丹公約、蒙特婁議定書、巴塞爾公約、保護世界文化和自然遺產公約、拉姆薩公約、防止船舶污染國際公約、聯合國海洋法公約、OECD 環境	氣候變遷因應法第 4、17 條、溫室氣體減量及管理法、環境用藥法、產業創新條例第 26 條、27 條、資源回收再利用法、企業需符合「斯德哥爾摩公約」及「汞水俣公約」相關之國內各部會權管法規（持續性有機汙染物斯德哥爾摩公約國家實施計畫、執行聯合國汞水俣公約推動計畫和環境賀爾蒙管理計畫）、廢棄物清理法第 38 條、環境基本法、水污染防治法、空氣污染防制法、噪音管制法、海洋污染防治法、毒性及關注化學物質管理法山坡地保育利用條例、森林法、漁業法
2	奴隸與強迫勞動	公政公約第 8 條、國際勞工組織 (ILO) 強迫勞動 11 項指標、ILO 第 29 號強迫勞動公約、第 105 號廢止強迫勞動公約、第 138 號最低年齡公約、第 182 號消除最惡劣形式童工公約	強迫勞動 ：勞動基準法第 5 條、人口販運防制法第 30 條、政府採購法第 41 條 ⁸⁴ 童工 ：勞動基準法第 44-48 條、《勞動基準法第四十五條無礙身心健康認定基準及審查辦法》
3	工作及勞動基本權	經社文公約、ILO 第 100 號男女勞工同工同酬公約、第 111 號禁止就業與職業歧視公約、第 155 號職業安全與衛生公約、第 187 號關於促進職業安全與衛生架構公約、OECD 提升就業及勞資關係、保護所有移徙工人及其家庭成員	就業服務法第 5 條第 1 項、勞工職業災害保險及保護法、性別平等工作法、工會法第 4 條、勞資爭議處理法第 51 條、勞工請假規則、團體協約法、工會法、勞動事件法、就業歧視申訴制度、「訴訟外紛爭解決 (ADR) 機構查詢平台」

⁸² 此表所稱 OECD 係指 OECD 多國籍企業指導綱領；公政公約、經社文公約分別指聯合國公民與政治權利公約、聯合國經濟、社會及文化權利公約。

⁸³ 本指引有關人權面向相關法規包括但不限於上述規範，企業應酌情考量。此外本指引之人權面向係以兩公約為基礎盤點而成，故企業在參考運用國內法規時，應將我國兩公約施行法一併納入考量。

⁸⁴ 人口販運防制法增訂第 41 條有關觸犯人口販運罪經有罪判決確定的自然人、法人或非法人團體，自判決確定之日起，五年內不得參加政府採購投標或作為決標對象或分包廠商，以維護政府採購供應鏈的合法正當競爭秩序之相關條文。

		權利國際公約、C-188 漁撈工作公約	
4	反貪腐	OECD 反貪腐、聯合國反貪腐公約	聯合國反貪腐公約施行法、公司法、證券交易法、商業會計法、刑法、貪污治罪條例、政治獻金法及洗錢防制法
5	特定少數族群之權利	公政公約第 27 條、消除對婦女一切形式歧視公約、兒童權利公約、身心障礙者權利公約、消除一切形式種族歧視國際公約	氣候變遷因應法第 17 條、消除對婦女一切形式歧視公約實施法、原住民族工作權保障法、身心障礙者權益保障法、就業服務法第 24 條
6	生命權	公政公約第 6 條	
7	健康權	經社文公約第 12 條、OECD 保障消費者利益	土壤及地下水污染整治法
8	社會保障	經社文公約第 9 條、身心障礙者權利公約第 28 條	身心障礙者權益保障法第 16 條、勞工保險條例、勞工退休金條例、就業保險法、失業被保險人及其眷屬全民健康保險保險費補助辦法、積欠工資墊償基金提繳及墊償管理辦法、勞工退休準備金提撥及管理辦法、勞工退休金條例、國民年金法
9	滿足基本生活需求之權利	經社文公約第 11 條、聯合國經社文權利委員會第 7 號一般性意見	最低工資法
10	集會權利與結社自由	公政公約第 21-22 條、ILO 第 87 號結社自由及組織權保障公約、第 98 號組織權及團體協商權公約	憲法第 14 條、釋字第 445、718 號（集會遊行許可制）、集會遊行法
11	思想、良心和宗教自由	公政公約第 18 條	
12	表現自由	公政公約第 19 條	憲法第 11 條、釋字第 364、509、806 號、著作權法、廣播電視法
13	平等權	公政公約第 3 條、經社文公約第 3、26 條	性別平等工作法、育嬰留職停薪實施辦法

14	禁止宣傳戰爭及煽動歧視	公政公約第 20 條	禁止煽動歧視： 性別平等工作法第 1 條、第 6-1 條、第 12 條；就業服務法第 5 條、《反歧視法》草案、消除一切形式種族歧視國際公約、性別平等教育法第 1、3、20 條、老人福利法第 3 條、第 29 條、居住臺灣地區之人民受歧視申訴辦法
15	隱私權	公政公約第 17 條	民法第 195 條、個人資料保護法、門診醫療隱私維護規範、個人生物特徵識別資料蒐集管理及運用辦法
16	對家庭之保護	公政公約第 23 條、經社文公約第 10 條	刑法、兒童及少年福利與權益保障法
17	參加文化生活之權利	經社文公約第 15 條	文化基本法、文化資產保存法、水下文化資產保存法、國家語言發展法、電影法
18	公平競爭	OECD 公平競爭	政府採購法第 41 條 ⁸⁵ 、公平交易法
19	誠實納稅	OECD 誠實納稅	所得稅法、稅捐稽徵法、上市上櫃公司誠信經營守則
20	科學、技術與創新	OECD 科學、技術與創新	產業創新條例、農業發展條例、外國專業人才延攬及僱用法

⁸⁵同上註。