



ガイダンス文書

# SBP基準4に関するガイダンス： 管理の連鎖 ステークホルダー・ エンゲージメント・ プラン

持続可能なバイオマスプログラム

[sbp-cert.org](http://sbp-cert.org)



---

## 第1.0版

SBP基準4（第2.0版）と併せて使用すること。

本ガイダンスの正式な位置付け：SBPのテクニカルディレクターによって承認済み

---

承認日: 2026年2月9日

---

公表日: 2026年3月3日

---

施行日: 2026年3月3日

---

### 文書履歴

---

第1.0版: 2026年3月3日公表

---

言語間で翻訳に齟齬があった場合は常に英語版を優先すること。

すべての規格文書について変更・改訂および／または明確化に関するご意見・ご提案をお寄せください。

連絡先: [info@sbp-cert.org](mailto:info@sbp-cert.org)

© Copyright Sustainable Biomass Program Limited 2026

## 目次

A	はじめに	1
B	目的	1
C	範囲	1
D	本ガイドランスの使い方	2
E	参照基準	2
F	用語・定義集	2
1	なぜステークホルダーのエンゲージメントは重要なのか	3
1.1	ステークホルダーと関わることのメリット	3
1.2	<b>SBP 基準におけるステークホルダー・エンゲージメントの要件</b>	<b>3</b>
2	影響の評価とステークホルダーの特定	5
2.1	予備影響評価の実施	5
2.2	ステークホルダーの特定と優先順位付け	6
3	エンゲージメントのプランニング	8
3.1	ステークホルダー・エンゲージメント・プラン (SEP)	8
3.2	エンゲージメント方法の選択	8
4	エンゲージメントの実施	9
4.1	誠意ある包括的な対話に向けたベストプラクティス	9
4.2	コミュニケーションのヒント	9
4.3	フィードバックの記録と文書化	9
4.4	期待のマネジメント	10
5	ステークホルダーが提供する情報への対応	11
5.1	フィードバックを分析して取り入れる方法	11
5.2	ステークホルダーへの回答	11
5.3	紛争の解決と苦情処理の方法	11
6	モニタリングと継続的改善	12
6.1	効果的なエンゲージメントの指標	12
6.2	内部審査と学習	12
6.3	エンゲージメント・プランの経時的更新：定期審査の重要性	12

7	認証要件との整合	13
7.1	認証取得者と認証団体はどのようにすればコンプライアンスを示せるか	13
7.2	許容可能なエビデンス	13

## A

### はじめに

持続可能なバイオマスプログラム（SBP）は木質バイオマスを対象とした認証制度であり、バイオマスが合法的かつ持続可能な方法で調達されていることを保証するものである。また、サプライチェーン全体を対象として、エネルギーデータを含め、独自に検証された信頼性の高いデータを収集・伝達するための堅牢な仕組みも提供している。バイオマス部門の企業は本制度に基づき、責任ある調達を実証し、規制要件を守り、温室効果ガス（GHG）排出量を正確に算定できるようになる。

SBPの認証制度は6つの基準によって支えられており、独立した認定第三者機関（CB）が当該の組織を審査するに当たり、これらの基準はその包括的要件を定めている。

各基準はISEALのグッドプラクティス基準設定規範に沿った厳格なプロセスを経て策定・改訂されたものであり、既存の規制要件、関連する任意認証制度の基準、幅広いステークホルダーからの意見をその根拠としている。

当該のSBP基準への適合を実証した組織にはSBP認証が与えられ、自らが生産・販売・購入・使用するバイオマスに関し、SBPデータ転送システム（DTS）とSBP資格の使用が認められる場合がある。

## B

### 目的

本ガイダンスはSBP認証制度に組み込まれたステークホルダー・エンゲージメントの要件を概説するものである。その目的はバイオマス生産者・トレーダー・エンドユーザー（認証取得者と総称）等の組織を対象とし、SBP基準によって求められるステークホルダー・エンゲージメントの理解・実践・文書化を支援することにある。

また、本ガイダンスは期待事項を明確にし、実施に向けた一貫性を確保するとともに、信頼・説明責任・継続的改善を醸成しながら認証要件を満たせるよう、認証取得者（CH）を支援するものである。さらに、関連要件の評価に際して認証機関を支援することも目的としている。

## C

### 範囲

ステークホルダー・エンゲージメントは原料の調達とサプライベース評価において既に確立された慣行である。そのため、本ガイダンスでは基準2には言及せず、基準4に焦点を当てている。後者については、CHに直接影響される活動に関連したステークホルダー・エンゲージメントは比較的まれであるため、SBPによるさらなるガイダンスが必要となる場合がある。

## D

### 本ガイダンスの使い方

本ガイダンスは基準文書ではなく、現在と今後に向けてCHを支援するためのリソースとして機能するものである。CHは本ガイダンスの第7節にある「許容可能なエビデンス」を示すことができれば、SBP要件の趣旨の達成に向け、さまざまなアプローチを採用することができる。

## E 参照基準

SBP基準1：原料の適合性

SBP基準2：原料の検証

SBP基準3：認証機関に対する要件

SBP基準5：データの収集と伝達

## F 用語・定義集

ステークホルダーとはCHの事業及びサプライチェーンに関連する事業活動・意思決定・成果に利害関係を有し、影響を受け、もしくは影響を与え得る個人・グループ・または組織であり、直接的・間接的影響を受ける当事者が含まれている。以下がステークホルダーに該当するが、これらに限定されるものではない。

- 地域社会とその代表者
- 労働者・受託業者・労働者代表
- 先住民族とその他の権利保有者
- 土地所有者と土地管理者
- 環境・社会NGO
- 政府と地元・地域・国家レベルの政府当局
- 企業・業界団体
- CHとその顧客、市場参加者
- 専門家または技術専門家、環境・社会・経済的影響についての知識を有する学者

ステークホルダーは多様な見解と影響力を有している場合がある。SBP認証の目的上、ステークホルダー・エンゲージメントでは、CHの行動または意思決定によって権利・利益・環境面の影響を受けるすべてのグループを対象としなければならない。

## 1 なぜステークホルダー・エンゲージメントは重要なのか

### 1.1 ステークホルダーと関わることのメリット

認証プロセスにおけるステークホルダー・エンゲージメントは調達リスクのみならず、業務・評判上のリスクを管理する上で重要なステップである。また、継続的改善の機会を特定・整理し、これを実践するための重要なツールでもあり、CHが取り組んできた活動を示す貴重な機会ともなる。さらに、ステークホルダー・エンゲージメントを効果的に行えば、CHとそのコミュニティとの間に信頼関係が構築される。

CHはステークホルダー・エンゲージメントにより、利害関係者及び直接影響を受けるステークホルダー・グループと透明かつ効果的に関わるができるようになる。これにともない、その運営・活動と地域の状況との関連性も確保される。また、CHはこれらの相互作用を通し、リスクをよりの確に特定し、適切なリスク緩和措置を講じるとともに、ステークホルダーへの悪影響を回避することができる。さらに、革新的なアプローチが特定され、CHの活動に向けた支持または理解が醸成される。

### 1.2 SBP基準におけるステークホルダー・エンゲージメントの要件

以下の表はSBP基準（第2版）全般におけるステークホルダー・エンゲージメントの要件の概要に加え、各要件の正確な内容と適用対象を示したものである。この表は全体を要約しているが、本ガイダンスでは基準4に焦点を当てている。

SBP 基準	ステークホルダー・エンゲージメントの要件（要約）	適用対象
基準 1: 原料の適合性	指標 4.2.6 サプライベースにおいて先住民族の権利が特定されており、かつ、提案・計画されている活動について「自由意思による、事前の、十分な情報に基づく同意」（FPIC）が得られていない場合は協議を実施し、必要に応じて調整を実施しなければならない。	バイオマス生産者
基準 2: 原料の検証	第 8.1-8.7 項 ステークホルダーとの協議はサプライベース評価（SBE）の必須要素である。バイオマス生産者は持続可能性におけるリスクの特定に向けてステークホルダーと関わり、その意見を SBE の公開概要（Public Summary）に記録しなければならない。	バイオマス生産者
基準 3: 認証機関に対する要件	第 7.8-7.11 項 認証機関は苦情処理の方法、協議の結果、及びステークホルダーからのコメントを評価することにより、ステークホルダー・エンゲージメントが実施されていることを監査の際に確認しなければならない。また、監査の焦点と実施方法を定めるため、ステークホルダー・エンゲージメント・プランと SBP データを含むすべての関連情報も確認しなければならない。	認証機関
基準 4: 管理の連鎖	第 1.14-1.18 項 組織はその活動と認証範囲に適合したステークホルダー・エンゲージメント・プラン（SEP）を作成し、これを維持しなければならない。この SEP には責任の所在、対応期限、苦情処理プロセスを含む	バイオマス生産者・トレーダー・エンドユーザー

	<p>む一連の苦情処理手順が含まれていなければならない。また、組織は <b>SEP</b> が効果的に実施されていることを示すエビデンス（会議記録、電子メール、参加記録、フィードバックへの対応等）を保持していなければならない。さらに、<b>SEP</b> は少なくとも <b>5年ごと</b>に見直し、必要に応じてこれを更新するとともに、影響を受けるステークホルダーが理解できる言語で表記しなければならない。</p>	
--	--	--

## 2 影響の評価とステークホルダーの特定

### 2.1 予備影響評価の実施

SBP基準2の第8条におけるステークホルダー・エンゲージメントはサプライベース評価（SBE）に焦点を当てており、ステークホルダーと関わることにより、原料調達関連のリスクを特定・評価することを目的としている。このエンゲージメントのプロセスはリスク管理措置（RMMs）の策定を支援し、調達業務がSBP基準1の持続可能性要件と整合していることを保証するものである。これに対し、SBP基準4の第1.14～1.18条はCHがステークホルダーに直接与える影響について述べている。具体的にはペレット生産にともなう騒音、バイオマス貯蔵に起因する粉塵や大気汚染、交通渋滞や地域道路への影響、事業活動が地域社会に及ぼす影響等が挙げられる。ここでは「原料調達関連のリスク」から「CHの事業活動による環境・経済・社会的フットプリント」へと焦点を移す。

SBP基準4のステークホルダー・エンゲージメントの要件をサポートするために予備影響評価を実施することが望ましい。これは正式あるいは徹底した調査ではなく、関連のステークホルダーを特定するための実務的ツールである。具体的には、計画されている業務活動とロジスティクスを確認し、影響が予想される関係者を特定するとともに、地域の知見や状況に即したデータを基に関連の影響カテゴリーを評価する。

予備影響評価の目的は、SBP基準4に従い、CHの事業活動にともなう潜在的課題を事前に特定し、これに対処することにある。また、最も関連性の高いステークホルダーや事業活動全体の有効性に影響を及ぼし得るステークホルダーを明らかにすることも意図している。

検討すべき影響の種類（実例の非包括的リスト）：

#### 環境的影響

- 水質汚染
- 土壌汚染
- 輸送にともなう粉塵と騒音
- 生物多様性の喪失
- 港湾における排出
- 廃棄物の発生と不適切な管理
- 現場で発生する騒音と光害

#### 社会的影響

- 地域住民の強制退去と混乱
- 先住民族の権利と土地保有への影響
- 労働者の健康・安全面のリスク
- 公衆衛生への影響
- 騒音と地域社会への迷惑行為
- 交通安全問題
- 文化遺産地域の混乱

#### 経済的影響

- 地域社会での雇用の創出または喪失

- 地域の零細企業への悪影響
- 土地価格や市場参入形態の変動
- 地域インフラへの影響またはその開発
- 経済的レジリエンスの低下

#### ガバナンス・法制面への影響

- 土地所有権または利用権を巡る紛争
- 国家または国際法の不遵守
- 意思決定における透明性と説明責任
- 苦情処理・紛争解決方法の有効性

この評価を体系的かつ包括的なものとし、SBPの持続可能性基準及び管理の連鎖の要件と整合させるためのツールは以下のとおり。

#### 検討すべきツールと方法：

- **机上での見直し**：既存文書の見直し（地図・環境報告書・法的枠組・NGO出版物・メディアレポート等）。
- **ステークホルダーとの対話**：地域住民・土地所有者・NGO・地元当局との非公式な話し合いによる知見の収集。
- **現場視察**：土地利用、環境状態、影響の発生状況、地域社会のプレゼンスを確認するための現場視察。
- **苦情ログの見直し**：当該の地域または活動に関連した苦情や紛争を過去に遡って確認。
- **フォーカスグループ**：非公式または体系的なフォーカスグループはバイオマス事業にともなう直接・間接的影響が及び得る地域社会・労働者・利益団体と関与する際に特に有効。
- **専門家との協議**：環境・社会科学・法務・土地利用・地方政府の職員等の専門家と非公式または体系的に協議することにより、見落とされているリスクが特定され、初期段階の影響評価の信頼性が向上。

影響をステークホルダーと結び付けることはステークホルダー・エンゲージメントのプロセスにおける重要なステップであり、関連のステークホルダーの対象を絞り、優先順位のリストを作成する上で役立つ。これにより、エンゲージメントの取り組みが焦点化されて有意義となり、被影響者の実際の懸念や関心に対応できるようになる。最終的に、影響とそれを受けるステークホルダーとの関係を明確にすれば、CHはより効果的にステークホルダーと関わり、当該の課題に適した人々に意見を聞くことで懸念事項に誠実かつ効果的に取り組めるようになる。

## 2.2 ステークホルダーの特定と優先順位付け

これは、関連のすべてのステークホルダー（地域社会・労働者・NGO・規制当局等。以下を参照）を一覧化し、各ステークホルダーの影響力に加え、それぞれがCHの活動から受ける影響の程度を評価するものである。

CHは予備影響評価の過程で特定された影響のリストを慎重に検討すべきである。こうした影響にはトラックの往来で発生する粉塵や騒音、水の使用と潜在的な水質汚染、土地利用の変化、港湾における排出等の問題が含まれる可能性がある。いずれも異なるグループに異なる形で影響を及ぼす可能性が高い。例えば、トラックが住宅地を通行し、粉塵や騒音が発生している場合、最も直接的に影響を受けるステークホルダーは地域住民や近隣の学校、または保健当局であると考えられる。また、事業活動で大量の水が使用されると、同じ水源に依存する農

家が影響を受けかねない。同様に、バイオマス生産に労働集約的な工程がある場合、特に労働条件や安全性について懸念があれば、労働者や労働組合が重要なステークホルダーとなる。

これらの関連性が特定されたら、CHは2つの主要な要因に基づいてステークホルダーの優先順位を決定すべきである。すなわち、ステークホルダーが「当該の影響を受ける程度」と「CHの事業活動や意思決定に及ぼす影響力」の2点である。例えば、粉塵への曝露にともなう健康問題を経験している地域住民は高優先度のステークホルダーと見なされる。同様に、水質を管理する規制当局の優先度も高い。なお、このプロセスによると、特定されたステークホルダーのすべてが必ずしも関与するわけではない。そして、予備影響評価の完了に続き、「特定された影響」と「関連のステークホルダー」の関係性を見出すことがステークホルダー・エンゲージメントの次の段階となる。

一方、ステークホルダー影響マトリクスまたはマッピングツールにより、どのステークホルダーがどの影響と関連しているかが可視化され、適切なエンゲージメント戦略が策定される。このような文書化は内部計画の立案をサポートするだけでなく、SBP監査の際に基準への適合を示すエビデンスともなる。

潜在的なステークホルダーは以下のとおり（非包括的リスト）：

生産・貯蔵施設の近隣または輸送ルート沿いに居住する地域住民

- 生産・取り扱い・輸送に従事する労働者
- 労働者の権利と利益を代表する労働組合
- 所有する土地と文化遺産への影響が予想される先住民族
- エネルギー企業やペレット業者等のバイオマス購入者
- サプライチェーンのパートナー（運送業者・港湾管理会社・貯蔵施設所有者等）
- 通商・エネルギー・林業・土地利用部門、労働・環境面のコンプライアンスや関税を監督する政府機関と規制当局
- 生物多様性・炭素排出・土地利用変更に関わる環境NGO
- 社会的公正、労働者の権利、持続可能な開発、透明性、地域住民の権利を支持する市民社会団体
- SBP基準への準拠を検証する認証団体と監査人
- 企業・事業者団体（バイオマス取引業者団体・再生可能エネルギー協会・林業ネットワーク等）
- バイオマスの持続可能性とその影響を研究している学者と専門機関
- 公共認識と公開審査の形成に関わるメディアと公益団体
- 投資家と金融機関（ESG志向の投資家、銀行が融資するバイオマスプロジェクト、保険業者等）

## 3 エンゲージメントのプランニング

### 3.1 ステークホルダー・エンゲージメント・プラン（SEP）

ステークホルダーとの関与に向けて CH が実施する一連の措置（使用するツールの選定、活動実施時期の決定、責任担当者の任命等）はステークホルダー・エンゲージメント・プラン（SEP）の一環である。SEP は活動の先行リストであり、その目的は特定の懸念事項や問題に対応し、体系的・意図的・効果的なステークホルダー・エンゲージメントを確立することにある。

優れた SEP は信頼性の構築、透明性の向上、リスクの特定と軽減、社会的・経済的発展に寄与するとともに、意思決定を改善することにより、十分な情報に基づいた持続可能な選択を可能とする。一方、CH は自らの目的を明確に定め、必要な資源を特定し、目標を達成するための手段を備えていなければならない。

SEP は CH がその業務・活動全般においてステークホルダーとどのように関与すべきかを示した体系的なアプローチであり、意図的・包括的なエンゲージメントに加え、持続可能性と認証目標（SBP 基準が定める目標等）との整合を保証するものである。

### 3.2 エンゲージメント方法の選択

ステークホルダー影響マトリクスによって影響とステークホルダーが関連付けられると、次は各ステークホルダー・グループに最適なエンゲージメント方法が決定される。その選択は影響の性質やステークホルダーの影響力の程度、そしてその影響をステークホルダーがどの程度直接的に受けるかによって決まる。

以下に、さまざまなステークホルダー・グループとそれらとの関わり方の実例を示す。

ステークホルダー・グループ	方法	エンゲージメント例
地域社会	非公式・公式のエンゲージメント	地域集会と戸別訪問の実施、地域ニュースレターの発行、トラックの運行ルート・スケジュールの公示
労働組合	体系的な話し合いと内部コミュニケーション	労働者へのブリーフィングや安全会議の開催、提案箱の設置、苦情処理方法の設定
先住民族	文化を尊重した適切なエンゲージメント	地域社会のリーダーとの会合、現地語の使用、伝統的なプロトコルの尊重
政府機関と規制団体	公式の報告と協議	コンプライアンス報告書の提出、公聴会への参加、書面による提出
NGO と市民社会	協力的かつ透明なエンゲージメント	ワークショップやウェビナーの開催、共同モニタリングと技術的ブリーチの実施、書面による提出
バイヤーとサプライチェーンのパートナー	戦略的かつ実践的なコミュニケーション	持続可能性報告書の提出、定期的な更新、サプライヤーとの会合

## 4 エンゲージメントの実施

### 4.1 誠意ある包括的な対話に向けたベストプラクティス

効果的なステークホルダー・エンゲージメントは誠意ある包括的な対話から始まる。これは地域社会や先住民族、NGO、土地所有者、業界関係者を含むステークホルダーの多様性を認識し、すべての声に耳を傾け、これを尊重することを意味する。エンゲージメントは文化に細心の注意を払い、対立することなく、異なる視点を受け入れて実施すべきである。進行役は積極的に意見を聞き、思い込みを避け、対話の場を確保しなければならない。これは地域社会への影響等、対立の原因となり得る課題を議論する際は特に重要である。

包括性とは、軽視されているグループ、または社会から取り残されているグループへの積極的な働きかけを意味する。そのためには農村部へのアクセス、ジェンダーへの配慮、言語の障壁など、さまざまなニーズに対応すべく、状況によっては会合の形式・場所・時間を調整しなければならない。また、可能であれば、関連性と相互尊重を確保するため、エンゲージメントはステークホルダーと共同で計画すべきである。ここでの目標は、信頼を構築し、SBP認証を受けた事業の信頼性・有効性の土台となる長期的な関係を醸成することにある。

### 4.2 コミュニケーションのヒント

明確で分かりやすく、誠意あるコミュニケーションは有意義なエンゲージメントに不可欠である。また、言葉遣いを対象者に合わせて調整し、地域住民と話す際は専門用語の使用を避け、必要に応じて平易な表現や翻訳された資料を用いることが望ましい。その際、公平かつ前向きで共感的な語調が推奨される。懸念事項や苦情に対応する場合はこの点が特に重要となる。さらに、自己防衛的または否定的な言葉遣いは避け、透明性の確保と協力的な問題解決に焦点を絞るべきである。

「分かりやすさ」をもたらす要因は情報の形式や提供の仕方にまで及ぶ。対面での会合、印刷資料、電子メール、オンラインプラットフォーム等、複数の手段を用いることにより、ステークホルダーがそれぞれの希望や能力に応じて関与できるようにすることが重要である。また、必要に応じ、視覚資料や通訳者、コミュニティ連絡担当者の活用も検討すべきである。ここでの目的は、参加への障壁を取り除き、すべてのステークホルダーがエンゲージメントのプロセスを理解し、有意義に貢献できるようにすることにある。

### 4.3 フィードバックの記録と文書化

ステークホルダーからのフィードバックの正確かつ透明な文書化はSBP基準における重要な要件である。すべてのエンゲージメント活動は会合の日付、参加者、議論の要点、結果を含めて記録されなければならない。口頭、書面、または非公式な形で寄せられたフィードバックについてもこれらを要約し、分類した上（懸念事項・提案・支持等）、組織による関連の活動または意思決定と結び付けて整理する必要がある。

文書は安全に保管し、監査の際はこれを提示しなければならない。また、サプライベース報告書（SBR）や認証機関公開要約報告書（PSR）等にステークホルダーの意見や対応の概要を記載することが求められる。これはコンプライアンスを明示することにとどまらない。ステークホルダーの意見が考慮され、行動につながった事実が示されることで説明責任が高まり、ステークホルダーとの間で信頼関係が構築される。

#### 4.4 期待のマネジメント

期待のマネジメントはステークホルダーとの建設的な関係を維持する上で極めて重要である。CHはエンゲージメントの範囲と限界、影響を与えることが可能な意思決定、既存の制約、そして現実的に達成可能な成果を明確に伝える必要がある。すべてのフィードバックが直ちに改善につながるかのような過度な期待を抱かせることは避け、何が実行可能であるかを率直に示し、フォローアップのタイムラインを提示することが重要である。

また、ステークホルダーの意見がどのように活用され、意思決定がどのように行われるかを説明することも重要である。進捗状況や成果、次の段階に関する情報を提供することは透明性の維持に役立ち、ステークホルダーの時間と貢献を尊重することにもなる。懸念事項に直ちに対応できない場合はそれを認識し、継続的なエンゲージメントや今後の見直しの一環として、それらを再検討することを約束すべきである。

## 5 ステークホルダーが提供する情報への対応

### 5.1 フィードバックを分析して取り入れる方法

ステークホルダーからのフィードバックの分析ではエンゲージメント活動に由来する主要なテーマ、懸念事項、提案が特定される。フィードバックについては分類（環境リスク、社会的懸念、運用上の提案等）を行い、SBP遵守の観点から関連性・緊急性・潜在的影響を評価しなければならない。CHは提供された情報を追跡し、それを具体的な行動または意思決定と結び付けるべく、体系的な方法を採用する必要がある。また、フィードバックがサプライベース評価（SBE）におけるリスクまたはギャップを示している場合はこれをリスク評価とリスク管理措置を見直す契機とすべきである。

フィードバックの取り入れとは、ステークホルダーの視点を意思決定プロセスに統合することを意味する。これには調達計画の見直し、管理手順の更新、技術またはプロセスの改善、苦情処理方法の強化などが含まれる場合がある。重要な点として、フィードバックがどのように検討され、その結果、どのような変更が行われたのかをCHは文書化しなければならない。これにともない、SBP監査要件の基盤が築かれ、ステークホルダーの懸念に対する説明責任と対応姿勢が明確となる。

### 5.2 ステークホルダーへの回答

適切な期間内にフィードバック・ループを完結させることは信頼と透明性を維持する上で不可欠である。CHはステークホルダーの意見を分析した後、そのフィードバックがどのように受け取られ、評価され、対応されたのかをステークホルダーに報告すべきである。これはフォローアップの会合や文書による要約、ニュースレター、または公開文書の更新等によって実施できる。その際、形式や言語は対象者に合わせ、理解しやすいものとしなければならない。報告の際は実際の措置に加え、フィードバックを見送った場合はその理由を明示する必要がある。不採用のものを含め、すべての意見を認識することにより、ステークホルダーへの敬意が示され、ステークホルダーの参加価値も高まる。また、必要に応じて今後のエンゲージメントや見直しに向けたタイムラインを共有し、プロセスが継続的なものであることをステークホルダーに理解してもらうことが望ましい。

### 5.3 紛争の解決と苦情処理の方法

SBP基準はCHに対し、ステークホルダー・エンゲージメント戦略の一環として有効な苦情処理方法を維持することを求めている。こうした方法はステークホルダーに明示されるべきものであり、懸念や異議を容易に唱えられる手段が確保されていなければならない。その主要要素としては、連絡窓口の指定や回答までの期限、調査手順、結果の文書化等が挙げられる。

紛争は公平性・透明性・文化的配慮の原則に基づいて解決されるべきである。紛争が先住民族の権利または土地保有権に関連している場合、CHは「自由意思による、事前の、十分な情報に基づく同意」（FPIC）等の広く認識された手順に従うべきである。また、すべての苦情とその解決内容を記録し、これを定期的に見直すことにより、傾向を把握し、エンゲージメントの実践を改善しなければならない。正しく機能する苦情処理システムはSBP基準の遵守を支援するほか、ステークホルダーとの関係を強化し、風評被害のリスクを低減する。

## 6 モニタリングと継続的改善

### 6.1 効果的なエンゲージメントの指標

効果的なステークホルダー・エンゲージメントは定性的指標と定量的指標の双方によって測定可能である。主な指標としては、幅広いステークホルダーの積極的な参加、建設的な対話、フィードバックが意思決定に反映されていることを示すエビデンス等が挙げられる。さらに、定量的指標としては、協議したステークホルダーの数、エンゲージメント活動の実施頻度、苦情の解決率等、定性的指標としては、ステークホルダーの満足度、信頼の度合い、プロセスの公正さに関する認識等が挙げられる。

CHはエンゲージメントによって持続可能性の成果が向上していることをモニタリングで確認しなければならない。これには環境リスクの低減、地域社会との関係の強化、SBP基準との整合性の向上等が含まれる。こうした指標を定期的に見直すことにより、エンゲージメントは遵守のための取組みにとどまらず、責任あるバイオマス調達にも実質的に貢献することになる。

### 6.2 内部審査と学習

ステークホルダー・エンゲージメント活動を改善することの利点・問題点・機会を特定する上で内部審査は不可欠である。CHは関連のスタッフに加え、必要に応じて外部の進行役も活用しながらエンゲージメントのプロセス・ツール・成果を定期的に評価すべきである。その際、エンゲージメント活動が包括的で適切に文書化され、ステークホルダーの懸念に対応していたことを確認しなければならない。

過去のエンゲージメントの経験（成功事例と課題の双方）から学ぶことは将来の戦略を策定する上で有効である。例えば、特定のステークホルダー・グループの参加レベルやフィードバックへの対応が不十分であった場合、こうしたギャップを認識し、是正する必要がある。また、ステークホルダー・エンゲージメントを組織の学習サイクルに組み込むことにより、能力が向上し、関係が強化され、SBP基準の遵守に向けた取り組み全体の有効性が高まる。エンゲージメント活動の内部審査は戦略的な見直しや事業運営の大幅変更後など、組織の内部プロセスに適した時期に定期的実施すべきである。この内部監査は少なくとも年に1回、最長でも5年の間隔で実施されることが一般的である。

### 6.3 エンゲージメント・プランの経時的更新－定期審査の重要性

SBP基準4はCHに対し、少なくとも5年毎にステークホルダー・エンゲージメント・プラン（SEP）を見直し、必要に応じて調整することを求めている。ただし、新たなステークホルダーの出現、新たなリスクの顕在化、または規制の更新など、重要な変化が生じた場合は、より頻繁な見直しが必要となる場合がある。こうして定期的に見直すことにより、エンゲージメントの関連性と包括性に加え、現行の持続可能性の優先事項との整合性が確保される。SEPを更新する際は過去のエンゲージメントの成果を振り返り、得られた教訓を取り入れるとともに、提案される変更についてステークホルダーと協議することが推奨される。少なくともCHはその活動・プロセス・事業運営の変化や、当該のステークホルダーの関連性につき、現行のSEPを毎年見直すことが望ましい。このプロセスは透明性を高め、継続的改善へのコミットメントを示すものである。また、臨機応変の柔軟なSEPはSBP認証をサポートするほか、ステークホルダーからの信頼を高め、長期的な持続可能性のパフォーマンスを向上させる。

## 7 認証要件との整合

### 7.1 CHと認証団体はどのようにすればコンプライアンスを示せるか

バイオマス生産者はSBP基準2の要件に基づき、SBPステークホルダー・エンゲージメントのコンプライアンスを示すことができる。その際、エンゲージメント活動がサプライベース評価（SBE）とより広範な管理システムに取り入れられる。これには地域社会・先住民族・NGO・土地所有者等の関連のステークホルダーとの有意義な協議の実施に加え、それらの意見がリスク評価や緩和戦略にどのように反映されているかを文書化することが含まれる。なお、こうしたプロセスは既にバイオマス生産者の間で十分に確立されている。

SBP基準4に関しては、ステークホルダー・エンゲージメント活動から得られた成果をCoC管理システムの手順に取り入れることにより、すべてのCHはSEP要件のコンプライアンスを示すことができる。この場合のコンプライアンスとは、容易に利用可能で透明性の高い苦情処理方法を維持し、懸念に対する回答を遅延なく得られる正式な手段をステークホルダーに提供することを意味する。CHは監査の際、ステークホルダー・エンゲージメントが包括的であり、十分に文書化され、対応が適切であったことを示すエビデンスを提示できなければならない。

CHはステークホルダー・エンゲージメント活動がSBP基準の要件を満たしているかどうかを評価し、その結果を監査報告書に記載する。

### 7.2 許容可能なエビデンス

認証をサポートするため、組織はステークホルダー・エンゲージメント活動について明確かつ体系的な記録を維持することが望ましい。SBP基準2とSBP基準4の要件を満たすためのステークホルダー・エンゲージメント活動は一連の同一文書・記録にまとめることができる。ただし、SBP基準2は「原料調達」SBP基準4は「CHの活動とその影響」を対象としている点に留意する必要がある。さらに、一般的に影響はサイトによって異なるため、各CH（複数の拠点を有する企業を含む）はそれぞれの状況に適したSEPを保有する必要がある。

CHレベルで許容可能なエビデンスには以下のようなものがある；

- **ステークホルダー・エンゲージメント・プラン（SEP）**。具体的には、契約の詳細、カテゴリー（地域社会・NGO・政府等）、エンゲージメントの方法、活動の実施時期、エンゲージメントの成果、その他の活動の記録と併せた影響評価とステークホルダーのリスト。

および

- 議事録またはエンゲージメントの概要（日付・場所・参加者・論点を含む）

または

- 通信記録（Eメール・書簡・フィードバック票等）

または

- ステークホルダーが提供した情報とそれへの対応を記したSBEの公開概要

または

- 受領した苦情、対応措置、結果を記した苦情ログ

または

- 
- 該当する場合は **FPIC** プロセスのエビデンス（署名された合意書または協議報告書を含む）

これらの資料を監査に向けて用意するとともに、透明性と説明責任を示すべく、適切な場合はこれを公開すべきである。

また、この文書を維持すれば、**SBP**基準のコンプライアンスがサポートされるほか、ステークホルダーからの信頼と認証バイオマス事業者の信頼性の双方が高まる。