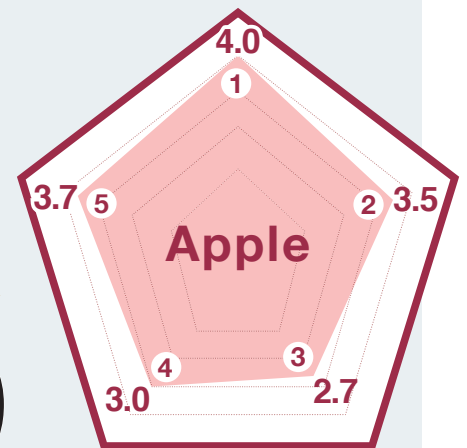
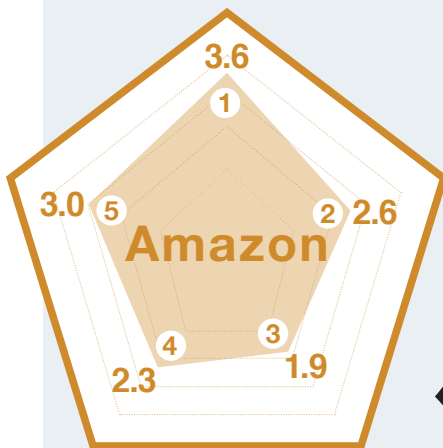
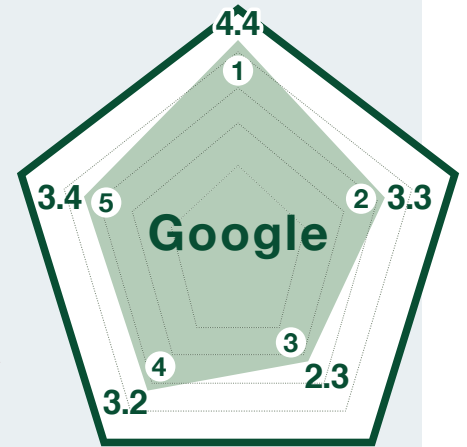
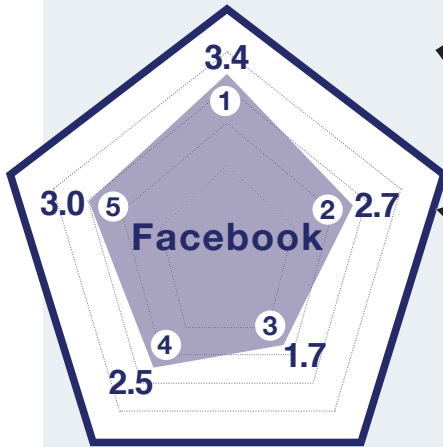


社会的責任の



日米IT企業の社会満足度(SS)調査

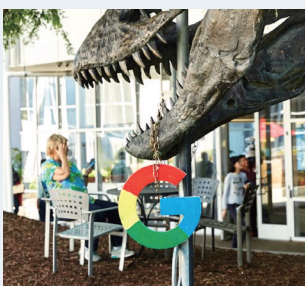
2019年5月・オルタナ編集部調べ

SS調査レポート

株式会社オルタナは2019年5月6日—31日まで、GAFA（グーグル、アップル、フェイスブック、アマゾン）と日本のIT企業大手（ヤフー、楽天、DeNA、ZOZOの4社＝参考調査）について「企業の社会満足度（Social Satisfaction）調査」を実施した。回答はすべてオンラインで、回答数は296だった。

【質問項目】（各項目5点満点で評価）

- ① 社会に貢献していると思うか。
- ② 納税や雇用面など基本的な社会的責任を果たしていると思うか。
- ③ 社会へのネガティブなインパクトはどうか。
（与えていないと考えた場合は数字を高く評価）
- ④ NGO／NPOなどへの支援や対話は十分か。
- ⑤ 経営者の意思は社会に伝わっているか。



©Google



©Apple



©Facebook



©Amazon

グレイゾーン 灰色領域の対応急務

GAF A（グーグル、アップル、フェイスブック、アマゾン）に対して、国際社会による課税や規制強化の動きが強まっている。具体的には「デジタル課税」「独占禁止法」「個人情報保護」「環境負荷の低減」の4つの包囲網だ。これらの事例を見渡すと、GAF Aだけに限らない、グローバル企業の共通課題としての「社会的責任」が浮かび上がってきた。

（オルタナ編集長・森 撰、オルタナ編集部・吉田 広子、池田 真隆、堀理雄、寺町 幸枝、羽生のり子∥パリ）

GAF Aの問題点を社会的責任の観点からみると、「ガバナンス」「社会対応力」「説明責任」という3つのキーワードが浮かび上がる。

日本企業にも共通の課題

特にガバナンス問題は、多くの日本企業にとっても喫緊の課題だ。近年、不祥事を起こした日産自動車や東芝などでは、その積極的なサステナビリティ・CSR活動は比較的良く知られていた。CSR

担当者がいくら頑張っても、経営陣が台無しにしてしまった事例は少なくない。問題なのは、「灰色領域」だ。完全に違法ではないとしても、企業倫理や市民感情の観点から問題になる領域は大きい。そこで、企業の「社会対応力」が問われる。特にGAF Aは、これまでにない利便性をユーザーに提供してきたからこそ成長し、そのあまり、寡占やデータの独占が進み、社会からの大きな反発を呼んだ。他

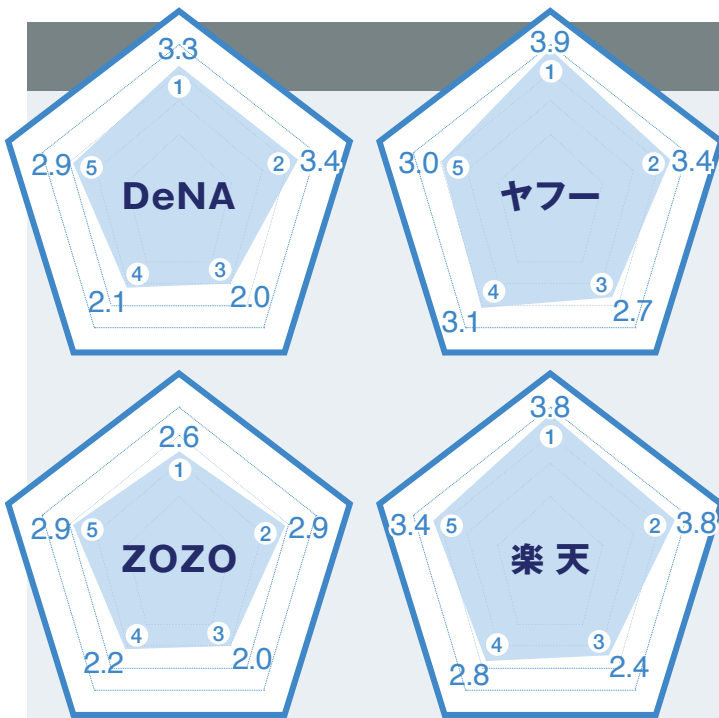
のベンチャーや成長企業にとっても重要なポイントだ。社会対応力は、「ソフトロー」にどう対応するかがポイントだ。ソフトロー（柔軟い法律）とは、社会からの要請や評判を意味する。ハードロー（硬い法律）が、それに違反すると何らかの法的制裁があるのに対して、ソフトローには法的制裁はないものの、社会からの大きな批判があったり、不買運動が起きたりする。

ソフトローは「ハードロー化」することが多い。GAF Aに対してはOECD（経済協力開発機構）を起点に「デジタル課税」の動きが進むほか、日本政府も「デジタルプラットフォーマー取引透明化法」（仮称）の2020年通常国会提出を目指している。これらの動きの背景には、

社会満足度が高いのは「アップル」

「社会満足度（S）調査」は、企業の成長要因として、従業員満足度（ES）と顧客満足度（CS）とともに、社会満足度（SS、ソーシャル・サティスファクション）という新しい指標が有効との仮説に基づく。この考え方は、2015年、著作『未来に選ばれる会社——CSRを起点にしたソーシャル・ブランドディング』（学芸出版社）で提案した。

このうちアップルが質問②③⑤において最も高い得点が付き、グーグルが①と④で最高得点だった。アマゾンとフェイスブックは総じて点数が低めだった。日本企業では、ヤフーと楽天への社会満足度が比較的高かった。ヤフーは「社会的貢献度」と「NGO/NPOなどへの支援や対話」を評価され、楽天は「納税や雇用」の得点が高かった。



G A F A側が社会対応力や説明責任という観点において、十分でなかったことがある。伊藤達也衆院議員も「自民党競争政策調査会によるヒアリングでも、G A F Aによる説明責任が十分果たされていない部分があった」と指摘した。

環境の取り組みは進む

オルタナ編集部はG A F Aの日本法人4社に共通の質問状を出した。質問事項はESGの観点から「気候変動対策に関する長期目標」「日本でのステークホルダーダイアログの実施」「社会的な取り組み」の3点を聞いた。

アップルは2020年までに4GW以上のクリーンエネルギーを生産することを掲げた。サプライヤーと話し合いながら、再エネ化を進めているとした。

フェイスブックは2020年までに温室効果ガスを75%削減、全体エネルギーの100%を再生可能エネルギーにすることを目標に掲げた。アマゾンには「長期目標を持つていない」と返答した。

日本でのステークホルダーダイアログの実施については、アップルだけが「大学や研究機関とダイアログを実施している」とし、アマゾンは「実施していない」、フェイスブックは「無回答」。グーグルはすべての質問に対し「ウェブサイトを参照下さい」と返答が来ただけだった。

これらの回答を見ると、G A F Aは環境・CSR活動にはそれなりに取り組んでいる。それがうまく社会に伝わっていない。

世界の政府やメディアから集中砲火を浴びる中で、「自社の取り組みをアピールしても言い訳にとられる可能性がある」と思い込んでいるフシがあるが、そうではない。社会と

長期的に良好な関係(エンゲージメント)を築くためにも、G A F Aには積極的な情報発信が求められている。



デジタル課税

▼ダブル・アイリッシュ・ウィズ・ダッチ・サンドウィッチ
 アイルランドにある2つの子会社(海外事業を管理する子会社)と、オランダにある現地法人を介した取引で極端な租税回避をする手法。アップルが1980年代に導入したのに続き、フェイスブックやグーグルも追随したとされる。

▼実効税率10%以下
 欧州委員会は3月、欧州連合(EU)内でデジタル事業を営む企業の実効税率が平均9.5%で、一般的な企業の23.2%より低いと指摘し、新たな課税方法を提言した(2019年3月13日付け朝日新聞)。

▼デジタル課税、OECDが2020年1月に大筋合意へ
 2019年6月8-9日に福岡市で開かれた「20カ国・地域(G20)財務相・中央銀行総裁会議」でOECDによるデジタル課税の作業計画を承認。工場や支店など「恒久的施設(PE)」を置かない企業にも課税できる国際ルールに向けて大きく前進した。

独占禁止法

▼欧州委が独占法違反で50億ドルの制裁金
 欧州連合(EU)の欧州委員会が、グーグルの持ち株会社であるアルファベットに対して、43億4千万円(約50億5千万ドル)の制裁金支払いを命じた。アルファベットの2017年12月期の純利益の約4割に相当する。(2018年7月19日付け日本経済新聞)

▼日本政府もG A F A対策の強化へ
 日本政府も独占禁止

法の課徴金算定期間を最長3年から10年に引き上げる。取引条件の開示を義務付けるなどの新法案「デジタル・プラットフォーム取引透明化法(仮称)」も2020年の通常国会に提出する方針だ。

個人情報の保護

▼5千万人の個人情報流出
 フェイスブックは2018年9月、ソフトウエアの欠陥が原因で、アカウントの乗っ取りや個人情報流出の可能性があったと発表した。

▼最大50万人分の個人データが流出
 米グーグルも同年10月8日、最大50万人分の個人データが流出した可能性を発表した。

▼スマートスピーカーの会話を盗聴
 プルームバーグは2019年4月11日、「米アマゾンが、アレクサとユーザーの会話を聞き、分析している」という記事を掲載した。

環境負荷の低減

▼IT産業の環境負荷、航空業界を抜く
 仏AFPは5月18日、仏シンクタンク「シフト・プロジェクト」が「IT産業が温室効果ガス排出量に占める割合は、2013年の2.5%から2020年には4%に増加する」との報告書をまとめたと報じた。この数字は民間航空業界(2018年時点で2%)を上回り、自動車業界(同8%)に迫るものだ。

▼ストリーミングの環境負荷
 国際環境NGOグリーンピースは2017年、世界的に流行し27億回以上視聴された韓国歌手の楽曲の動画配信によって、小規模な発電所1年分の発電量に相当する電力が消費されたと推計した。

G A F Aに「4つの包囲網」

「GAF Aは説明責任足りない」

GAF Aなどデジタルプラットフォームへの規制は、自民党でも競争政策調査会を中心に議論が進んでいる。その調査会をまとめる伊藤達也衆院議員にGAF Aとのやりとりを聞いた。(オルタナ編集部)

伊藤達也・自民党競争政策調査会長に聞く

— GAF Aの日本法人4社をヒアリングに呼ぶのに苦労したとの報道もありました。

— 間違った報道です。GAF Aに対する報道は偏っている

— ものが多くです。各社はヒアリングに対しては真摯に応じてくれました。それから、EUが2つの新法を成立したので、その新法に対しての考えを聞きたいと伝えました。政



伊藤達也・自民党競争政策調査会長

社会課題の解決に向けては、社会の仕組みやルールを変えないといけないと考えているようです。

— そういう姿勢があるがゆえに、それによって不利益を被る人もいます。であれば、問題が起きた時に、いち早く解決していく制度を整備していく必要があると感じました。

— 政府は「デジタルプラットフォームフォーマー取引透明化法」(仮称)を準備しています。

— 新法は独占禁止法の補完的な意味合いで考えています。未然に不公平な取引が行われないようにするためです。デジタルプラットフォームは社会性が強いので、透明性・公正性が求められます。それを確保していくためには、重要な情報に関しては事前に積極的な開示が求められます。そういう意味での新法です。

— 包括的な規制をかける趣旨

— ではありません。メディアでは「包括的な規制をかける」と書かれていますが、そういう趣旨ではないのです。

— そもそも、GAF Aにはどういう社会的責任があると考えますか。

— デジタルプラットフォームは社会の基盤です。それだけに公共性が求められています。事業者には企業倫理や社会行政法を認識したうえで経営をしてもらいたい。フェイスブックは大量の個人情報が出すなかで、「データ倫理」が条件だということをザッカーバーグ氏自身も発言しています。いま、GAF Aすべての経営者にデータ倫理は求められていることの一つです。

— 世界にとって「GAF Aの顔」が見えない不安もあるように思います。

— まったくその通りです。今回のヒアリングでも、十分に説明責任が果たされていない部分がありました。説明できる日本法人の体制もつくって

— ほしいです。「自分が担当ではないから説明できない。本社に聞かないと分からない」というままでは、ガバナンス上の問題を感じざるを得ません。

— これだけ存在感のあるビジネスをしているわけですから、そのビジネスをしている企業の責任として問題が起きたときに、しっかり対処ができる体制を構築して、重要な説明責任を果たしてほしいです。

— スコット・ギャロウェイの著書にも、「ビジネスや社会、地域に極めて大きな影響を与えている」というフレーズがあります。その点で、社会への説明責任はまだまだ足りないのでは。

— そう思いますね。GAF Aは米国で生まれた企業で、彼らに続こうとしているベンチャーからもGAF A解体論が出ています。この問題は大統領選挙でさえ争点になっています。寡占によってイノベーションの芽まで摘んでいく面すらあります。

