



Zalandoの苦情処理メカニズムに 関する情報冊子



Zalandoの苦情処理メカニズム	2
はじめに	2
懸念事項の通報方法	2
技術的な機能と通報方法	2
利用できる方	2
通報するタイミング	3
通報できる内容	3
通報の手段	3
匿名での通報	4
通報後の流れ	4
機密保持、匿名性、およびプライバシー	4

Zalandoの苦情処理メカニズム

はじめに

Zalando¹は、適用される法律、倫理基準、社内規定を遵守することを重要なコミットメントとして掲げています。ドイツの「サプライチェーンにおける企業のデューデリジェンス義務に関する法律」(一般に「サプライチェーン・デューデリジェンス法」またはLkSGと呼ばれます。ドイツ語:「Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz」)に基づき、Zalandoは、人権および環境に関する堅牢なデューデリジェンス手続きを継続的に実施、検証、更新しています。これらの体系的な措置は、Zalandoおよびサプライヤーの事業活動全体において、人権侵害や環境破壊のリスクを防止、軽減または最小化することを目的として設計されています。

この法的枠組みの中核的な要件の一つは、実効性と独立性を備えた苦情処理メカニズムを維持することであり、Zalandoでは、サプライヤーネットワークの関係者が人権侵害または環境上の違反を安全かつ匿名で通報できる、十分に機能する利用しやすい苦情受付窓口を提供しています。Zalandoはビジネスパートナーに対し、通報窓口の存在を全従業員に積極的に周知し、誰もが利用できるようにすることが求めています。

本冊子では、ビジネスパートナーの皆様がこれらの要請に対応するための方法を概説しています。さらに、Zalandoの苦情受付窓口の仕組みを詳しく説明し、ビジネスパートナー自身とその従業員がZalandoの手続きを理解するための実用的なガイドを提供します。

懸念事項の通報方法

技術的な機能と通報方法

Zalandoの苦情受付窓口は、ウェブブラウザと専用の電話ホットラインを通じて、世界150か国以上から利用できます。このツールは複数のインターフェースに対応し、言語・翻訳機能を統合した45言語の選択肢を提供できます。

このシステムでは、次の2つの保護が保証されます。

- 従業員は、Zalandoのコンプライアンスチームと直接かつ安全にやり取りし、証拠を共有したり、自分の事案の状況を確認したりできます
- 従業員が氏名を伏せることを希望する場合、通報者が匿名のままでいられる仕組みにより、その身元は完全に保護されます。



ウェブ版: zalando-grievance.com



利用可能な国の電話番号は、苦情受付ホームページに掲載されています。

利用できる方

この通報窓口は、Zalandoの直接または間接のサプライチェーンに属する企業で現在働いている方、同企業と契約関係にある方、または同企業から直接影響を受けている方であれば、どなたでもご利用いただけます。この窓口を通じて、Zalandoまたはそのサプライヤーの経済活動に起因する人権侵害や環境上の違反を通報することができます。

本ツールはどなたでもご利用いただけますが、まずは、信頼できる直属の上司、従業員代表、現地のオンブズマン、施設の人事担当者など、現地で利用できる相談先を活用して解決を図ることを強く推奨します。ただし、通

¹ ZALANDO SEおよびそのすべての子会社を、以下、総称して「Zalando」といいます。ABOUT YOUが提供する苦情処理メカニズムには、<https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing> からアクセスできます。

報者がそうした対応を行うことに不安を感じる場合、または匿名を希望する場合は、Zalandoの通報窓口をご利用ください。

Zalandoは、いかなる場合もすべての報告を機密情報として扱い、誠意を持って関する懸念を提起する個人に対するいかなる差別や報復も許容しません。

通報するタイミング

違反が発生したと感じた時点で、速やかに通報してください。状況が深刻化する前、または違反を軽減もしくは防止できる段階で通報することが理想的です。速やかに報告することで、Zalando社も権利侵害により効果的に対処することができます。

通報できる内容

以下の内容の権利侵害の被害に遭った、または目撃した場合は是非報告してください。報告する際には、該当するケースについて報告時点で知り得ているすべての情報を提供してください。

- 人権および労働者の権利の侵害
- 不平等な待遇
- 雇用契約、報酬または労働時間に関する規定の不遵守
- 労働安全衛生の軽視
- 児童労働による搾取、または若年労働者の保護の怠り
- 強制労働、または移住労働者の搾取
- 紛争鉱物・金属の違法な調達または取り扱い
- 結社の自由および団体交渉権の軽視
- 環境破壊につながる人権侵害
- 汚職行為および金融犯罪防止規制への違反

通報の手段

電話のホットライン

インターネット接続が不安定な地域では、国別の電話番号を利用できます。報告は日中であればいつでも行えます。電話をかけると、口頭による通報内容が安全に録音され、文字に起こされたうえでZalandoの通報ツールに送信されます。

ブラウザ

通報者は、ウェブアドレスをブラウザに直接入力するか、案内資料のQRコードを読み取ることで、zalando-grievance.comの通報窓口にアクセスできます。プラットフォームにアクセスすると、順番に提示される案内に従って通報手続きを進めることができます。通報者には固有の事案番号が発行されます。この番号を使用してパスワードを設定し、セキュリティ保護された受信箱にアクセスできるようになります。これにより、コンプライアンスチームと直接やり取りするための安全なログイン領域が作成されます。通報者が匿名を選択した場合でも、コンプライアンスチームはこの窓口を通じて、追加の証拠を確認したり、未解決の疑問点を明確化したり、通報の最新情報を送信したりすることができます。

匿名での通報

匿名性を確保するために、以下のことを行ってください。

- 可能であれば、雇用主から提供されたデバイスを使って報告することは避けてください。
- Webバージョンを利用する場合は、リンクをクリックするのではなく、付属のQRコードを使用するか、URLアドレスをコピーしてインターネットブラウザに入力し、システムに直接アクセスしてください

- い。
- 個人情報提出しないでください。

Zalandoは、すべての報告を機密情報として扱い、誠意を持ってコンプライアンスに関する懸念を提起する個人に対するいかなる差別や報復も許容しません。報復行為は、それ自体が当社の倫理基準に違反するものであり、適宜調査されます。

通報後の流れ

すべての通報は、Zalando調査ガイドラインに従って取り扱うため、Zalandoグループ全体のコンプライアンスを所管するコーポレート・コンプライアンスチームによって受理されます。すべての報告者には、7営業日以内に報告の受領確認が送付されます。すべての正当な苦情について調査が行われ、違反を解決するための適切な措置がとられます。報告受領後3ヶ月以内に、報告者に手続きの進捗状況に関する情報が提供されます。

機密保持、匿名性、およびプライバシー

匿名での報告を選択できます。Zalandoの通報窓口および事案管理ツールに登録されたすべての情報は、機密保持の原則に従って、コーポレート・コンプライアンスチームが処理します。データは、調査に必要な場合または法令で義務付けられる場合に限り、厳格な「知る必要がある者のみ」の原則に基づいて共有されます。

事案を外部の関係者と共有する必要がある場合は、通報者にその旨を通知し、同じ機密保持の原則を適用します。外部への情報提供は、次の場合に行われることがあります。

- コーポレート・コンプライアンスチームによる事実調査を支援する外部関係者への提供（専門的な法律知識または現地の専門知識が必要な場合など）。
- 通報された事実から、管轄当局への付託が法的に必要であると判断される場合に、公的な調査機関または規制当局へ提供すること。
- 通報された事象がZalandoではなく別の法人の責任範囲に属する場合に、その法人へ提供すること。

プライバシーおよびデータ保護の詳細については、zalando-grievance.comのプライバシーポリシーをご覧ください。