

「懸念の表明」の手順
イケアのサプライチェーン

はじめに

この手順では、 イケアのしてフランチャイズシステムを通じてイケアの企業に製品やサービスを直接的または間接的に供給いる企業について懸念を表明する方法を説明します[1] 。また、 懸念を報告するためのプロセスと その重要性についても解説しています。



1 イケアの企業とは、イケアブランドの名のもとで事業活動を行う組織を指します。これには、 Inter IKEA Groupとそのフランチャイジーであるingkaグループ、Al Futtaim、Al Homaizi、MAPA、Dairy Farm、House Market、Northern Birch、Ikano、Sarton、Falabella、Miklatorg、Al Sulaimanが含まれます。

ビジネスに対するイケアのアプローチ



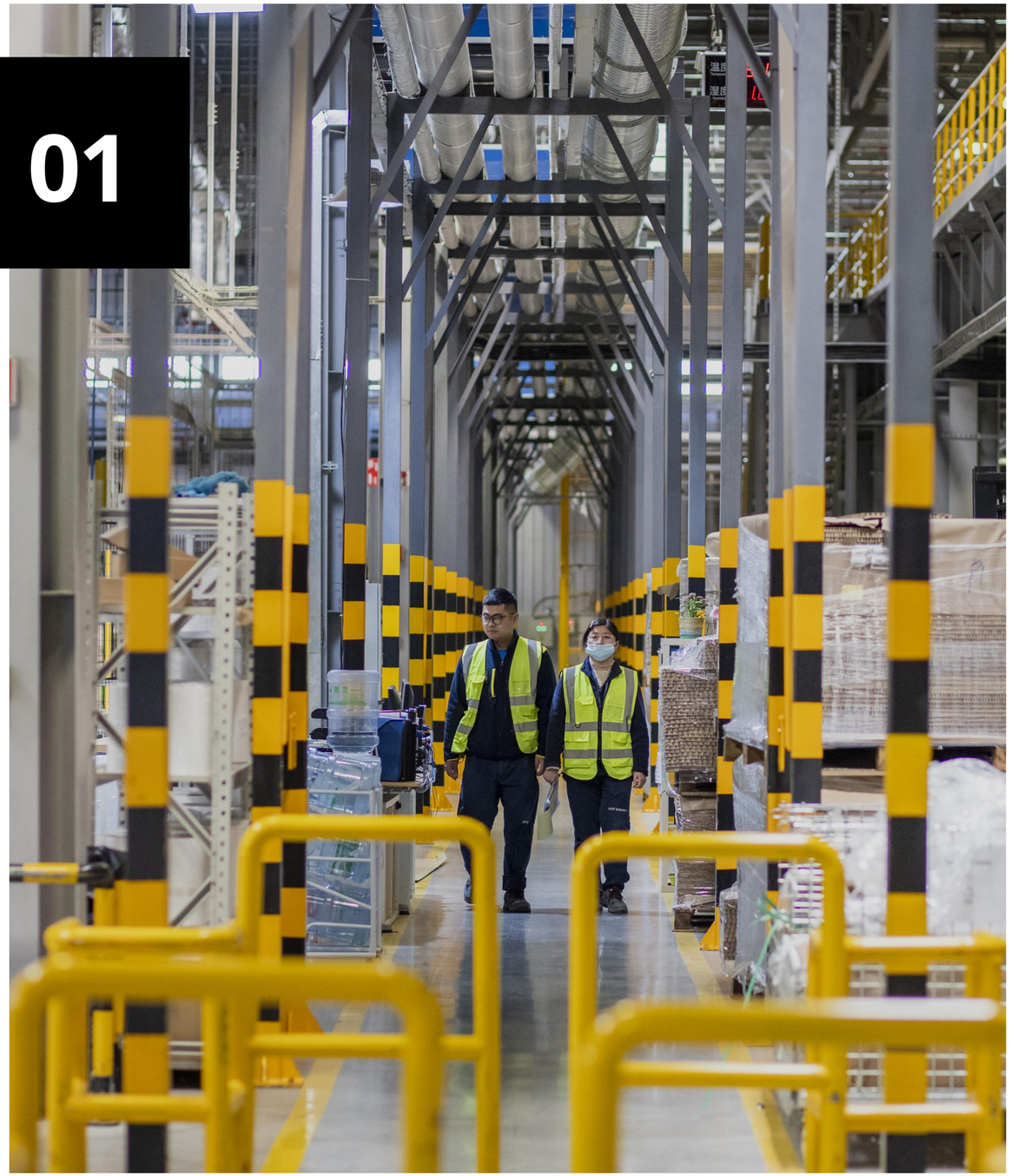
イケアのビジネスは、誠実さ、敬意、公平性、正直さに基づいています。
イケアのビジネスの進め方は、コワーカーやサプライヤー向けのさまざまな行動規範や関連ポリシーに記されています。また、法律と規制だけでなく、国際人権章典などの国際的に認められた基準も考慮に入れています。全体として、これらの文書は、イケアのコワーカーとサプライヤーが、どこで誰と働いていても、どのような状況であっても、適切な決定を下し、適切な行動を取れるようにするための日常的なガイダンスについて定めています。

これを念頭に置きつつ、私たちは、組織内での不正行為を発見または経験した場合に、報復を恐れることなく安全かつ内密にサポートを求められる職場環境を構築したいと常に考えています。イケアは、現地の法律と規制に従って、あらゆる人の声が聞き届けられるように努め、法令を遵守したプロフェッショナルな方法で懸念に対処するよう力を注いでいます。また、イケアの（サブ）サプライヤーには、懸念を報告し、対処するための信頼できるプロセスを整備するよう求めています。

この手順に関する13の質問

1. なぜ懸念を報告する必要があるのですか？
2. 懸念を報告するにはどうすればよいですか？
3. 懸念を報告できるのは誰ですか？
4. どのような懸念を報告できますか？
5. 懸念を報告することで、私やほかの人に害が及ぶ可能性はありますか？
6. Raise a Concernプラットフォームで懸念を報告するにはどうすればよいですか？
7. 匿名で懸念を報告することはできますか？
8. 懸念を報告するときは、どのような情報を提供する必要がありますか？
9. プラットフォームを介して懸念を報告した後はどうなりますか？
10. 報告した懸念の進捗状況はどのように通知されますか？
11. 懸念の機密性はどのように確保されますか？
12. Raise a Concernプラットフォームは、データ保護法にどのように準拠していますか？
13. イケアの企業がイケアのサプライチェーンに何らかの悪影響を及ぼした場合、どうなりますか？

01



なぜ懸念を報告する必要があるのですか？

不正行為の懸念を報告することは、安全で安心できる職場環境、イケアの評判、法規制へのコンプライアンスを維持するための鍵であると私たちは考えています。沈黙を続けると状況がさらに悪化し、職場環境に不信感が募ることになってしまいかねません。自分が抱いている懸念を報告すると、必要なサポートが得られ、ほかの人と協力して改善に取り組むことができます。これは、イケアのバリューチェーンの場所を問わず、さまざまな懸念にとって重要です。

イケアの企業は、大小さまざまなコミュニティに数千の（サブ）サプライヤーと数十万の従業員を抱える複雑な国際サプライチェーンで日々業務を行っています。私たちは、当社の影響がイケアの企業だけにとどまらないことを認識しており、イケアの（サブ）サプライヤーが同様のコミットメントを共有する場合にのみ、人、社会、環境にポジティブな影響をもたらすというイケアの目標を達成できると考えています。

イケアの（サブ）サプライヤーによる倫理に反する行動は容認できることではありません。イケアブランドのもとで活動しているイケアの企業のコワーカーと同様、認められていません。そのような行動に気づいた場合は、懸念を報告することをおすすめします。

02

懸念を報告するにはどうすればよいですか？

イケアの（サブ）サプライヤーには、行動規範の違反に関する懸念を表明し、対処するための信頼できるプロセスを整備することが求められます。サプライチェーン関連の懸念は、それが発生した組織が対処するのが最善であると、私たちは考えています。

サプライヤーの組織内に十分な不正行為報告プロセスが確立されていない場合は、**イケアのウェブサイト**からRaise a Concernプラットフォームを利用できます。ただし、このプラットフォームを使用するのは最後の手段です。

懸念が報告された場合は、優先順位を付け、照会をして、次のステップを決定します。調査が必要になる可能性もあり、状況に応じて、イケアの（サブ）サプライヤーに対し損害を軽減するための措置を講じます。



03

懸念を報告できるのは誰ですか？

イケアのサプライヤーの行動規範（IWAY）、法律、規制に違反した行為に気づいた人またはそれを経験した人なら誰でも報告できます。これには、悪影響を受けている、または悪影響を受けるおそれがあると考えられる合理的な理由がある個人または法人をはじめ、市民社会団体や人権擁護活動家など、当事者の代わりを務める正当な代理人が含まれます。さらに、当該活動に関与する個人を代表する労働組合やその他の労働者代表のほか、環境への悪影響が懸念の対象となっている関連分野で活動し、経験を積んでいる市民社会団体なども該当します。

04

どのような懸念を報告できますか？

イケアのサプライチェーンに関するRaise a Concernプラットフォームは、サプライヤーの組織による不正行為の可能性について懸念を受け付けるためのものです。これには、イケアのサプライヤー行動規範であるIWAYの違反や、適用法規の違反などが含まれます。報告できる懸念の完全なリストを提示することはできませんが、おおまかに言えば、イケアの（サブ）サプライヤーが、人権や労働者の権利を侵害している状況を報告することが奨励されています。たとえば、児童労働や強制労働、労働安全衛生義務の無視、賃金の不払いまたは支払いの保留、労働組合または従業員代表組織を結成する権利の無視、食料や水へのアクセス拒否、土地および生計の不法な奪取、環境への不法な損害、腐敗行為への関与などが該当します。また、上記のいずれかを隠蔽する目的の行為についても報告することが求められます。

イケアのコワーカーや企業が関与する懸念については、イケアの企業内でさまざまな手順が用意されています。詳しくは、 イケアのウェブサイトで確認できます。

製品やサービスに関するお客さまからの苦情については、イケアの各企業のカスタマーサービスチームに連絡します。こうした懸念は、 Raise a Concernプラットフォームでは取り扱いません。

05



懸念を報告することで、私やほかの人に害が及ぶ可能性はありますか？

報告された懸念事項とその関連情報はすべて、報告者の身元を含め、極秘情報として扱われ、そのように分類されます。報告者および関係者は、客観的かつ公平、平等に扱われます。私たちは、懸念の当事者である（サブ）サプライヤーの組織や個人が意見を述べ、その状況に関する事実を報告できるようにすると同時に、報告者の身元が特定されないように守ります。結果的な措置は、事実のみに基づいて行います。イケアは、いかなる形の報復にも反対します。

不正行為に関する情報が真実であると信じる合理的な理由があり、精査を実施するのに十分な事実を提供できる場合のみ、懸念を報告するようにしてください。

06

Raise a Concernプラットフォームで懸念を報告するにはどうすればよいですか？

イケアのサプライチェーンに関するRaise a Concernプラットフォームには、www.ikea.com/rac-supply-chainからアクセスできます。電話またはオンラインフォームを利用して、報告することもできます。プラットフォームにアクセスすると、懸念を送信する方法が順を追って表示されます。プラットフォームは現地の言語で利用できます。プラットフォームを介して報告する場合はユーザーIDとパスワードが作成されます。以降は、それを使用してプラットフォームにログインします。質問、最新情報、コミュニケーションはこのプラットフォームを通じて共有され、回答を残したり、さらに質問をしたりできます。プラットフォームにはいつでもアクセスできます。

Raise a Concernプラットフォームのほかにも、ボイスメッセージシステムなどのさまざまな方法で懸念を報告できます。また、ethics@inter.ikea.comにリクエストを送り、指定された場所で対面ミーティングを行うことも可能です。



07



匿名で懸念を報告することはできますか？

はい、お住まいの国の法律で匿名による報告が認められていない場合を除き、匿名で懸念を報告できます。報告する場合は匿名かどうかにかかわらず、懸念事項を適切に調査するのに十分な詳細情報を提供する必要があります。名前を記入された場合は、身元の保護に最大限の努力を払います。

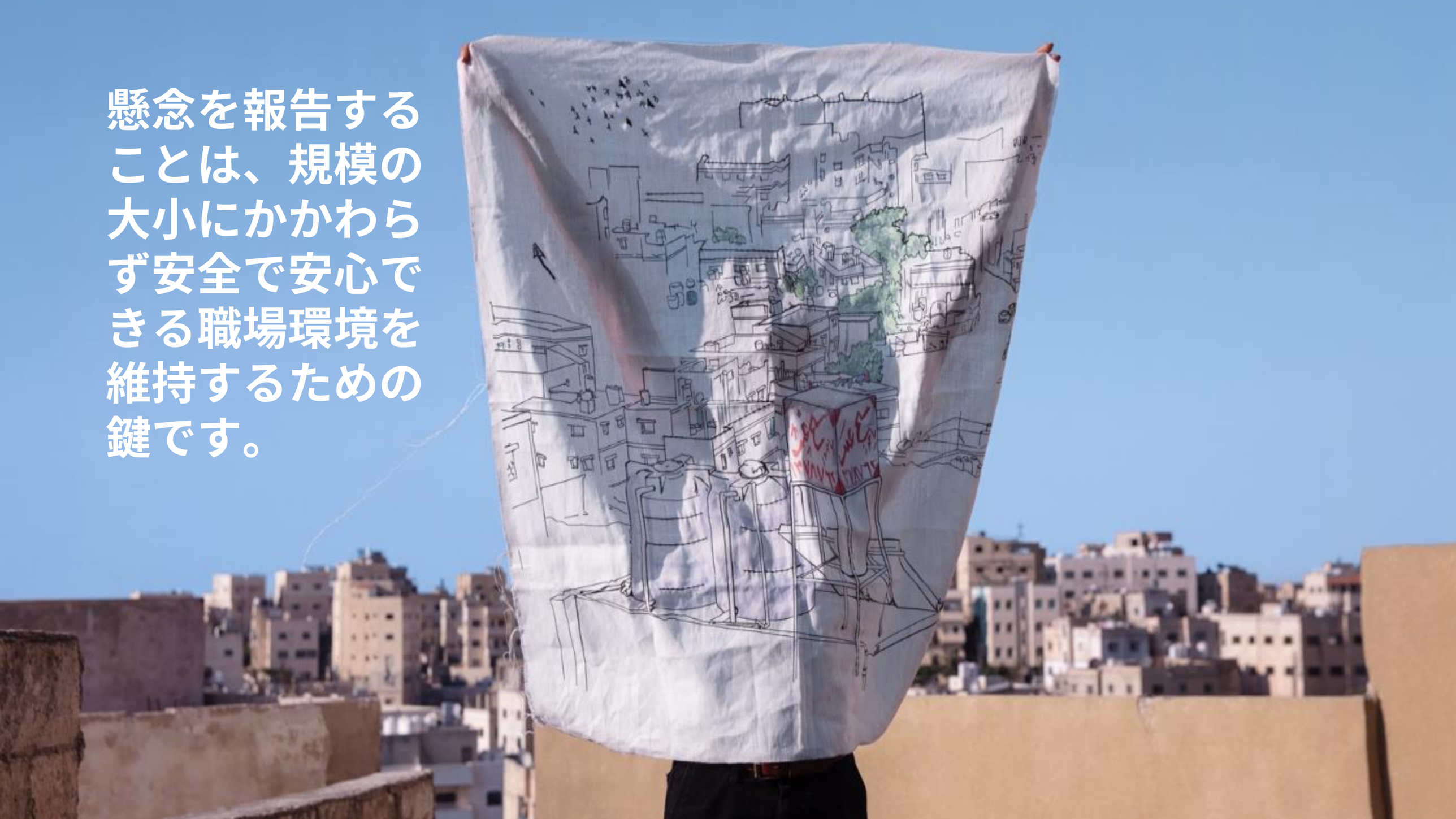
08

懸念を報告するときは、どのような情報を提供する必要がありますか？

できるだけ多くの関連情報を提供してください。
詳細な情報があることによって、懸念事項を徹底的に評価および調査し、
必要に応じて行動することができます。以下に例を挙げます。

- 懸念の原因となった状況の詳細な説明、および違反や不正が疑われる行為のこれまでの経過。
- Raise a Concernプラットフォームに報告する前に行われた行為や行動。このプラットフォームは、イケアの（サブ）サプライヤーに関する懸念を報告するためのものであり、サプライヤーの内部プロセスを補完する最後の手段として使用します。
- （サブ）サプライヤーの名前、日付、場所、その他の関連情報
- 報告する懸念の裏付けとなる事実や文書

懸念を報告することは、規模の大小にかかわらず安全で安心できる職場環境を維持するための鍵です。

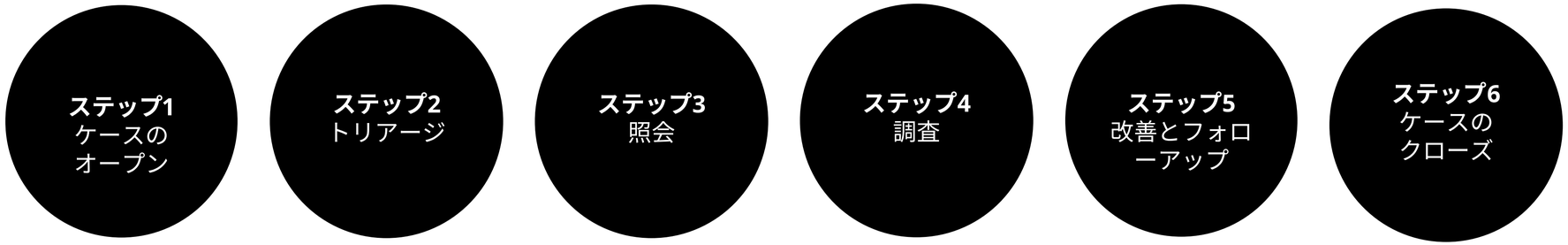


09

プラットフォームを介して懸念を報告した後はどうなりますか？

イケアは、（サブ）サプライヤーに対して、懸念を報告し、対処するための信頼できるプロセスを整備するよう求めています。サプライチェーン関連の懸念は、それが発生した組織が対処するのが最善であると、私たちは考えています。サプライヤーの組織内に十分な不正行為報告プロセスが確立されていない場合は、https://www.ikea.com/rac-supply-chainからRaise a Concernプラットフォームを利用できます。懸念が送信されると、トレーニングを受けた経験豊富な担当者が懸念事項を徹底的に調べます。

イケアの企業は、サプライチェーン関連のどの懸念事項を調査し、どれをほかのルート（照会のみなど）で処理するかを決定する権利を有します。イケアは、報告されたすべての懸念を真摯に受け止め、慎重かつ客観的、公平に評価します。イケアの企業は、事案の性質、影響力、提供された事実などの要素に基づいて判断を下します。報告者には、プロセスのステップとケースの結果が通知されます。原則として、懸念の報告は以下のステップで進められます。



懸念が報告されると、
以下のステップに従って対応します。

ステップ1：ケースのオープン

ケースは、報告者によって直接、または別の方法（手紙、電話、ミーティングなど）を介してRaise a Concernプラットフォームに登録され、プラットフォーム上で報告者に「代わって」報告されます。

ステップ2：トリアージ

7日以内に懸念を確認し、受領の連絡を行います。懸念が対象範囲内であること、つまりイケアの（サブ）サプライヤーに該当し、イケアのサプライヤー行動規範であるIWAYや法規制 の違反の可能性があることを確認するために精査が行われます。懸念事項が対象範囲外である場合（お客さまからの苦情など）はクローズされ、報告者にその旨が通知されます。対象範囲内の場合、イケアの（サブ）サプライヤーと契約関係にあるイケアの企業が、さらにその事案に対処します。

ステップ3：照会

デスクリサーチや報告者とのミーティングなど、懸念事項の全体像を捉える精査が行われ、当時の状況、イケアの関与、影響力についての理解を深め、目の前の事実をもとに申立てに意義があるかどうかを判断します。照会の結果で次のステップが決まります。

ステップ4：調査

照会の結果、さらなる調査が必要であることが判明した場合（必ずしもそうなるとは限りません）、該当するイケアの企業が調査を主導します。トレーニングを受けた社内のコワーカーと、必要に応じて、懸念事項を調査するための知識と専門スキルを備えた外部企業を任命し、相談先となる窓口も決定します。これは、知る必要がある場合にのみ行われ、データのプライバシーも考慮されます。懸念の対象範囲内にある（サブ）サプライヤーの組織は、意見を述べ、問題となっている状況に関する事実を説明する機会が与えられます。結果的な措置は、事実のみに基づいて行います。懸念事項がイケアの企業と直接取引していないサプライヤーに関するものである場合は、この組織から調達している直接サプライヤーが関与し、適切な調査手順を策定します（まだ調査が実施されていない場合）。

ステップ5：改善とフォローアップ

改善が必要な場合は、問題となっている（サブ）サプライヤーと是正措置について合意し、 報告者には改善策を連絡し、話し合います（必要に応じて）。私たちは改善の原則を指針とし、懸念に対処し解決するためには対話が重要な手段であると考えています。

ステップ6：ケースのクローズ

関連するイケアの企業は、イケアの（サブ）サプライヤーと協力して、 合意した措置や改善策が完了したことを確認したあと、ケースをクローズします。合意した措置や改善策に進展がない場合は、 必要に応じて、重要な対策を含む適切な措置をすべて検討します。個人データは、プロセス全体を通じて常に機密情報として扱われます。

10



報告した懸念の進捗状況はどのように通知されますか？

懸念を報告してから7日以内に、受領の確認メールをお送りします。プロセス全体を通して、ケースを担当するイケアの企業から報告された懸念事項の取扱いについて連絡があります。また、報告者に意見や説明を求めたり、結果を通知したりします。イケアの企業が懸念を受理してから3カ月以内に結果を通知します。より複雑なケースの場合は、対応に時間がかかります。その場合は定期的に最新情報をお知らせします。

11

懸念の機密性はどのように確保されますか？

Raise a Concernプラットフォームは外部の会社が運営しており、イケアの企業内のごく限られた担当者のみが、関連する部分への限定的なアクセスを許可されています。ウェブフォームとケース管理システムで構成された、安全な専用プラットフォームです。技術的および組織的なセキュリティ対策を講じることで、故意または過失による個人データの操作、紛失、破壊、権限のない人物によるアクセスが起こらないよう保護されています。

報告者の身元が特定されないよう最善を尽くします。 報告された懸念とそれに関連する情報はすべて、 報告者の身元や報告で言及された人の個人を含め、極秘情報として扱われ、そのように分類されます。情報は、「知る必要がある」ごく一部の人々とのみ共有され、情報を開示するのは、懸念事項に対処する人と、措置についての決定を担う人に対してのみです。説明を求めるなど、イケアの（サブ）サプライヤーの組織と何らかのコミュニケーションが行われる場合、報告者の名前はいかなる場合でも明らかにされません。情報は、法律で義務付けられている場合にのみ、
政府機関などの第三者に提供されます。

12

Raise a Concernプラットフォームは、データ保護法にどのように準拠していますか？



個人データを安全かつ安心な方法で維持するため、適切な対策を講じています。個人データは厳重に機密として取り扱われ、必要最小限の関係者のみがアクセスします。個人データは、懸念事項を受け取り、調査し、対処する目的でのみ使用されます。イケアは、懸念事項を調査するために必要な期間のみ、個人データを保持します。対象となるサプライヤーと直接的または間接的な契約関係を結んでいるイケアの企業が、報告者のデータを処理する責任を負います。どの企業とつながりがあるか明確でない場合は、Inter IKEA Groupの倫理＆インテグリティチームが責任を持ってデータを取り扱います。イケアは、正当な利益という法的根拠に基づいて個人情報を処理します。

報告者として、あなたはプライバシーに関するいくつかの権利を有しています。たとえば、イケアがあなたについてどのような個人情報を必要とするかを尋ね、その情報が正しくない場合はイケアに修正してもらうことができます。また、個人情報の処理および共有に異議を唱えることもできます。場合によっては、個人情報の削除、転送、または処理の制限をイケアに求めることができます。個人情報の処理方法に同意できない場合は、イケアまたは監督当局にプライバシー侵害の申立てを行うことができます。

これらの権利は、報告を行う人と、その他関係するすべての人のいずれにも適用されます。データプライバシーの権利を行使したい場合、またはCookieに関する声明、プライバシー・ステートメント、またはいずれかに関連する慣行について質問がある場合は、次の方法でお問い合わせください。

- isdp.dsar@inter.ikea.comまでメールで問い合わせる。

- **Inter Ikea Holding B.V.宛てに書面で問い合わせる。宛先：DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**

権利を行使する場合は、居住国、州（該当する場合）、連絡先情報、件名など、十分な情報を提供するようお願いします。この情報により、私たちは報告者の身元を確認し、依頼に対応することができます。依頼の種類によっては、追加情報をお願いする場合があります。イケアは、適用される法律で義務付けられている期間内に対応します。

13

イケアの企業がイケアのサプライチェーンに何らかの悪影響を及ぼした場合、どうなりますか？

イケアの企業は、イケアのサプライチェーンとそこで働く従業員の保護に力を注いでいます。問題が発生した場合は、可能な限り状況を是正するよう努めています。私たちは、国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」を指針として改善の原則を策定しました。

ご質問やご懸念がございましたら、ご連絡ください。

誠実に対応させていただきます。お問い合わせの際は、このQRコードをスキャンするか、ethics@inter.ikea.comまでメールでご連絡ください。**Inter IKEA Systems B.V.宛に書面で問い合わせることもできます（宛先：Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands）。**



「懸念の表明」の手順
イケアのサプライチェーン

作成：2025年9月

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025