

우려 제기 절차
이케아 공급망

소개

이 절차는 이케아 프랜차이즈 시스템 전반에 걸쳐 이케아 회사에 제품 또는 서비스를 직간접적으로 공급하는 회사와 관련하여 우려를 제기할 수 있는 방법을 설명합니다[1]. 또한 이러한 우려를 제기하는 프로세스와 우려를 제기하는 것이 중요한 이유에 대해서도 설명합니다.



1 이케아 회사는 이케아 브랜드 이름으로 운영되는 조직을 의미합니다. 여기에는 인터 이케아 그룹(Inter IKEA Group) 및 프랜차이즈 가맹점인 잉카 그룹(INGKA Group), 알 푸타임(Al Futtaim), 알 호마이지(Al Homaizi), 마파(MAPA), 데어리 팜(Dairy Farm), 하우스 마켓(House Market), 노던 버치(Northern Birch), 이카노(Ikano), 사르톤(Sarton), 팔라벨라(Falabella), 미클라토리(Miklatorg) 및 알 술라이만(Al Sulaiman)이 포함됩니다.

이케아 비즈니스 접근 방식

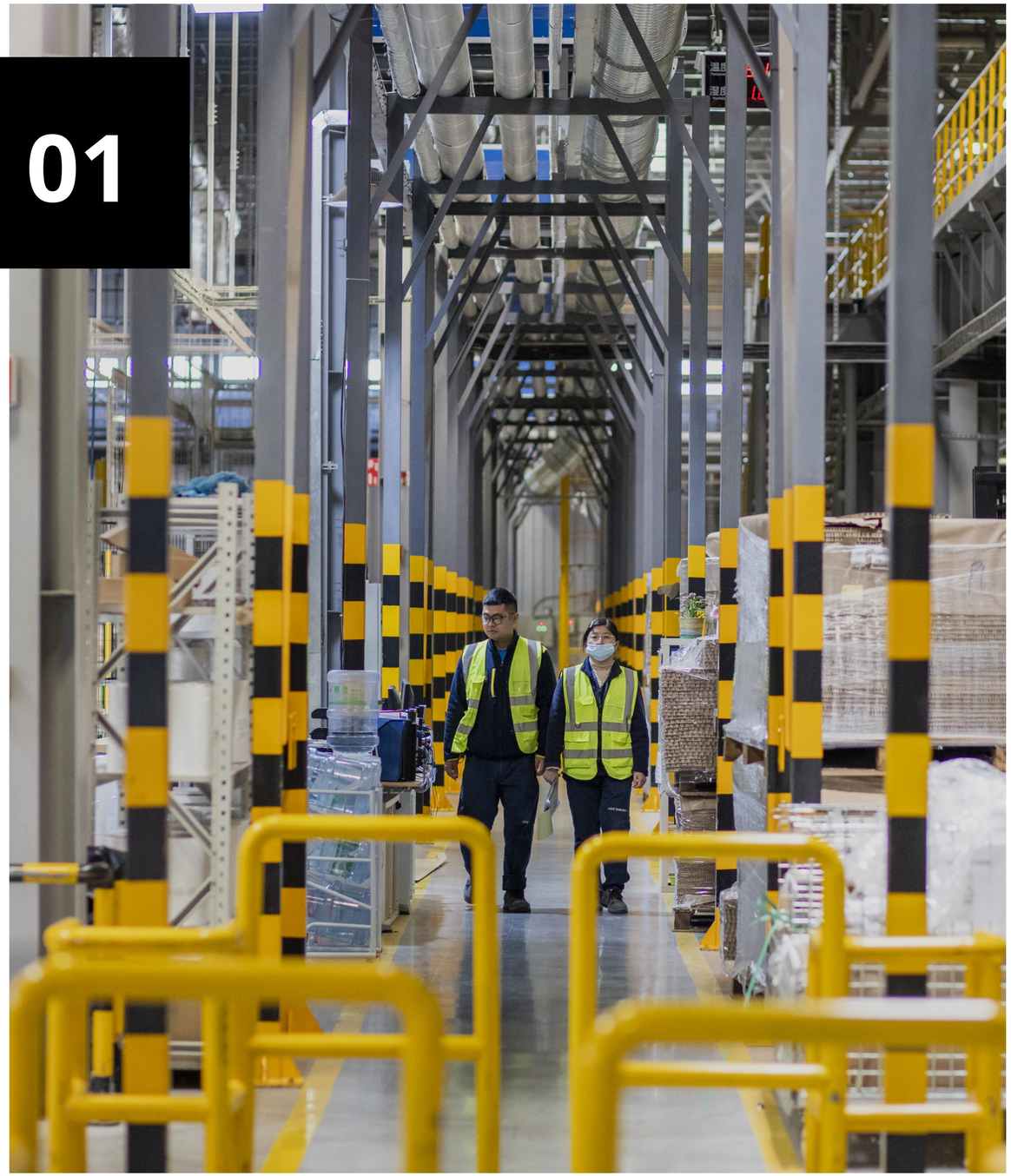
이케아 비즈니스는 정직, 존중, 공정 및 청렴을 기반으로 합니다.
이케아는 이케아 코워커와 협력 업체를 위한 다양한 행동수칙과 지원 정책에 비즈니스 운영 방식을 기재하여 문서화했습니다. 국제인권장전과 같이 국제적으로 인정되는 기준과 법률 및 규정 또한 고려합니다. 이러한 모든 문서는 이케아 코워커와 협력 업체가 어디에 있든, 누구와 함께 일하든, 어떤 상황에 있든 관계없이 올바른 결정을 내리고 올바른 행동을 할 수 있도록 일상적인 지침을 제공합니다.

이케아는 이를 염두에 두고, 사람들이 조직 내에서 위법 행위를 목격하거나 경험했을 때 보복에 대한 두려움 없이 안전하고 비밀리에 지원을 요청할 수 있는 업무 환경을 조성하고자 합니다. 현지 법률과 규정에 따라, 규정을 준수하고, 전문적인 방식으로 사람들의 의견을 경청하고 이들의 우려를 처리하기 위해 노력합니다. 또한 이케아는 (하위)협력 업체가 우려를 제기하고 처리할 수 있는 신뢰할 수 있는 프로세스를 마련하고자 합니다.

이 절차에 대한 13가지 질문

1. 우려를 제기해야 하는 이유는 무엇인가요?
2. 우려를 제기하려면 어떻게 해야 하나요?
3. 누가 우려를 제기할 수 있나요?
4. 어떤 유형의 우려를 제기할 수 있나요?
5. 우려를 제기하면 나 또는 다른 사람이 불이익을 받을 수 있나요?
6. 우려 제기 플랫폼을 통해 우려를 제기하려면 어떻게 해야 하나요?
7. 익명으로 우려를 제기할 수 있나요?
8. 우려를 제기할 때 어떤 정보를 제공해야 하나요?
9. 플랫폼을 통해 우려를 제기한 후에는 어떻게 되나요?
10. 내가 제기한 우려의 처리 진행 상황은 어떻게 알 수 있나요?
11. 내가 제기한 우려가 기밀로 유지된다는 것을 어떻게 보장하나요?
12. 우려 제기 플랫폼은 개인정보보호법을 어떻게 준수하나요?
13. 이케아 공급망에 어떤 식으로든 부정적인 영향을 미치는 이케아 회사가 있다면 어떻게 해야 할까요?

01



우려를 제기해야 하는 이유는 무엇인가요?

이케아는 위법 행위에 대한 우려를 제기하는 것이 안전하고 안정적인 업무 환경, 좋은 평판, 법률 및 규정 준수를 유지하는 데 매우 중요한 역할을 한다고 믿습니다. 침묵하는 것은 상황을 악화시키고 불신하는 분위기를 조성할 수 있습니다. 우려되는 부분에 대해 의견을 제시하면 필요한 지원을 받을 수 있고, 사람들이 함께 개선을 위해 노력할 수 있습니다. 이는 이케아 밸류 체인의 모든 영역에서 발생하는 우려를 해결하기 위해 중요합니다.

이케아 회사는 매일 크고 작은 지역사회에 위치한 수천 개의 (하위)협력 업체와 수십만 명의 근로자와 함께 복잡한 국제 공급망에서 일하고 있습니다. 우리는 우리의 영향력이 이케아 회사에만 국한되지 않는다는 것을 잘 알고 있으며, 이케아 (하위)협력 업체들도 우리와 같은 노력을 기울여야만 사람과 사회, 지구에 긍정적인 영향을 미치고자 하는 이케아의 목표를 달성할 수 있다고 믿습니다.

이케아 (하위)협력 업체의 비윤리적인 행위는 결코 용납될 수 없습니다. 이케아의 브랜드명으로 비즈니스를 운영하는 이케아 회사 내 코워커들에게 비윤리적 행위가 용납되지 않는 것과 마찬가지입니다. 그러한 행위를 알게 된 경우 우려를 제기해 주시기 바랍니다.

02

우려를 제기하려면 어떻게 해야 하나요?

이케아는 (하위)협력 업체가 행동수칙의 위반과 관련된 우려를 제기하고 처리하기 위한 신뢰할 수 있는 프로세스를 마련하기를 기대합니다. 공급망과 관련된 우려는 해당 우려가 발생한 조직에서 가장 잘 처리할 수 있습니다.

협력 업체 조직 내의 위법 행위 신고 프로세스만으로 충분하지 않다면 **이케아 웹사이트**를 통해 제공되는 우려 제기 플랫폼을 이용할 수 있습니다.이 플랫폼은 최후의 수단입니다.

우려가 제기되면 이를 분류하고 문의한 후 다음 단계를 결정합니다. 이는 조사로 이어질 수 있으며, 적절한 경우 발생 가능한 피해를 완화하기 위해 이케아 (하위)협력 업체를 대상으로 조치를 취할 수 있습니다.





03

누가 우려를 제기할 수 있나요?

이케아 협력 업체 행동수칙(IWAY), 법률 또는 규정의 위반을 목격하거나 경험한 사람은 누구나 이의를 제기할 수 있습니다. 여기에는 부정적인 영향을 받거나 받을 수 있다고 믿을 만한 합리적인 근거가 있는 자연인 또는 법인, 그리고 시민사회단체 및 인권 운동가와 같이 이들을 대리하는 적법한 대리인이 포함됩니다. 또한 우려되는 활동의 공급망에서 일하는 자연인을 대표하는 노동조합 및 기타 근로자 대표, 환경에 미치는 부정적인 영향이 우려의 대상이 되는 관련 분야에서 활동하며 경험이 있는 시민사회단체도 포함됩니다.

04

어떤 유형의우려를 제기할 수 있나요?

이케아 공급망과 관련된 우려 제기 플랫폼은 협력 업체 조직에서 발생할 수 있는 위법 행위에 대한 우려를 접수하기 위해 마련되었습니다. 예를 들어, 이케아 협력 업체 행동수칙(IWAY) 위반 및/또는 관련 법률 및 규정 위반이 여기에 포함됩니다. 제기할 만한 우려의 전체 목록을 제시하는 것은 불가능하지만, 대체로 아동 노동 또는 강제 노동 활용, 산업 안전 및 보건 의무 무시, 임금 미지급 또는 보류, 노동조합 또는 직원 대표기구 결성 권리 무시, 식량 및 물 접근 거부, 토지 및 생계 수단 불법 탈취, 불법적인 환경 피해, 부정부패 행위 연루 등 이케아 (하위)협력 업체가 인권 또는 노동권을 침해하는 상황을 신고할 것을 권장합니다. 위와 같은 행위를 은폐하려는 행위 또한 신고해야 합니다.

이케아 코워커 또는 회사와 관련된 우려에 대해서는 이케아 회사 내에 별도의 절차가 마련되어 있습니다. 보다 자세한 내용은 이케아 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.

제품 및 서비스에 대한 고객 관련 불만 사항은 각 이케아 회사의 고객 서비스 팀에 회부됩니다. 이러한 우려는 우려 제기 플랫폼에서 처리되지 않습니다.

05



우려를 제기하면 나 또는 다른 사람이 불이익을 받을 수 있나요?

신고된 모든 우려와 관련 정보는 신고자의 신원을 포함하여 엄격하게 기밀 정보로 취급 및 분류됩니다. 신고자와 기타 관계자는 객관적이고 공정하며 평등한 대우를 받습니다. 이케아는 우려의 대상이 되는 (하위)협력 업체 조직 및/또는 개인이 의견을 제시하고 상황의 사실 관계를 제공하도록 허용하는 동시에 신고자의 신원을 보호합니다. 오직 사실에 근거하여 정당한 조치를 취합니다. 우리는 어떤 형태의 보복도 반대합니다.

신고된 위법 행위에 대한 정보가 사실이라고 믿을 만한 합리적인 근거가 있고, 검토를 수행하기에 충분한 사실 기반 정보가 제공된 경우에만 우려를 제기해야 합니다.

06

우려를 제기하려면 어떻게 해야 하나요?

이케아 공급망과 관련한 우려 제기 플랫폼은 www.ikea.com/rac-supply-chain을 통해 액세스할 수 있습니다. 전화 또는 온라인 양식을 작성하여 신고할 수 있습니다. 플랫폼에 들어가면 우려를 제출하는 방법이 단계별로 안내되어 있습니다. 이 플랫폼은 현지 언어로 제공됩니다. 플랫폼을 통해 신고하는 경우 향후 플랫폼에 로그인할 수 있는 사용자 ID와 비밀번호를 받게 됩니다. 모든 질문, 업데이트 또는 커뮤니케이션은 플랫폼을 통해 공유되며 답변을 남기거나 추가 질문을 할 수 있습니다. 언제든지 플랫폼을 다시 방문할 수 있습니다.

우려는 다양한 경로를 통해 접수할 수 있습니다. 우려 제기 플랫폼 외에도 음성 메시지 시스템 등을 활용할 수 있으며 ethics@inter.ikea.com을 통해 요청하면 지정된 장소에서 대면 미팅을 진행할 수도 있습니다.



07



익명으로 우려를 제기할 수 있나요?

물론입니다. 해당 국가의 관련 법률에서 익명 신고를 허용하지 않는 경우를 제외하고 익명으로 우려를 제기할 수 있습니다. 익명으로 신고하든 그렇지 않든, 해당 우려를 적절하게 조사할 수 있도록 충분한 세부 정보를 제공해야 합니다. 이름을 적어주신 경우, 신원이 안전하게 보호될 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

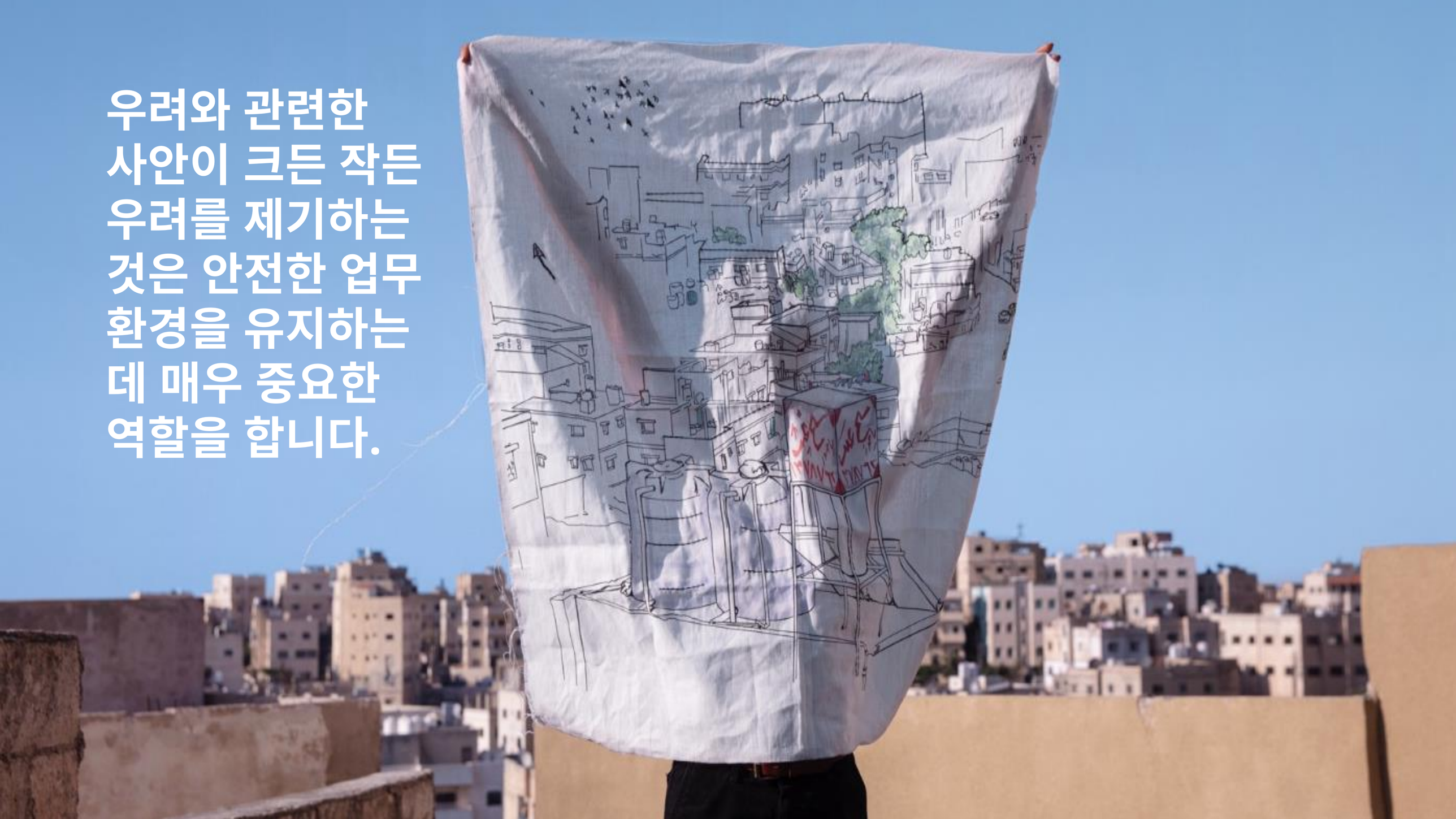
08

우려를 제기할 때 어떤 정보를 제공해야 하나요?

가능한 한 많은 관련 정보를 제공하는 것이 좋습니다.
자세한 정보를 통해 우려를 철저하게 평가 및 조사하고 필요한 경우 다음을 포함하여 조치를 취할 수 있습니다.

- 우려를 느낀 상황에 대한 자세한 설명과 위반 혐의 또는 위법 행위의 이력
- 우려 제기 플랫폼은 협력 업체의 내부 프로세스를 보완하는 최후의 수단으로 이케아 (하위)협력 업체 관련 우려를 제기하기 위한 것이므로, 이 플랫폼에 신고하기 전에 수행한 조치와 활동
- (하위)협력 업체의 이름, 날짜, 장소 및 기타 관련 정보
- 해당 우려와 관련된 모든 근거 사실 자료와 문서

우려와 관련한
사안이 크든 작든
우려를 제기하는
것은 안전한 업무
환경을 유지하는
데 매우 중요한
역할을 합니다.



09

우려를 제기한 후의 과정은 어떻게 진행되나요?

이케아는 (하위)협력 업체가 우려를 제기하고 처리하기 위한 신뢰할 수 있는 프로세스를 마련하기를 기대합니다. 공급망과 관련된 우려는 해당 우려가 발생한 조직에서 가장 잘 처리할 수 있습니다. 협력 업체 조직 내의 위법 행위 신고 프로세스만으로 충분하지 않다면 https://www.ikea.com/rac-supply-chain을 통해 제공되는 우려 제기 플랫폼을 이용할 수 있습니다. 우려가 제출되면 관련 교육을 받은 경험이 풍부한 담당자가 해당 우려를 철저히 검토합니다.

이케아 회사는 어떤 공급망 관련 우려를 조사할지, 어떤 우려를 다른 경로를 통해(예: 문의를 통해서만 정보를 확인) 처리할지 결정할 권리를 보유합니다. 이케아는 신고된 모든 우려를 진지하게 받아들이며, 신중하고 객관적이며 공정한 방식으로 평가합니다. 이케아 회사는 사안의 성격, 영향력 및 제공된 사실과 같은 요소를 바탕으로 판단을 내리며, 당사자에게 해당 케이스의 프로세스 단계와 결과를 통지합니다. 원칙적으로 우려 제기는 다음과 같은 단계로 이루어집니다.

1단계
케이스 개설

2단계
분류

3단계
문의를 통한 정보 확인

4단계
조사

5단계
시정 및 후속 조치

6단계
케이스 종결

신고된 케이스는
정해진 단계에 따라 처리됩니다.

1단계. 케이스 개설

케이스는 신고자가 우려 제기 플랫폼에 직접 등록하거나, 누군가가 다른 신고 경로(예: 서신, 전화 통화, 미팅)를 통해 접수 받은 내용을 신고자를 '대신'하여 우려 제기 플랫폼에 등록합니다.

2단계. 분류

우려는 7일(역일) 이내에 접수 확인을 통해 확인됩니다. 해당 우려가 범위 내에 있는지, 즉 이케아 (하위)협력 업체에 적용되고 이케아 협력 업체 행동수칙(IWAY), 법률 또는 규정의 잠재적인 위반을 다루는지 확인하기 위해 제기된 우려를 검토합니다. 우려가 범위 밖에 있는 경우(예: 고객 불만 사항) 케이스가 종결되고 신고자에게 통보됩니다. 범위 내에 있는 경우, 해당 이케아 (하위)협력 업체와 계약 관계를 맺고 있는 이케아 회사가 추가적으로 우려를 처리합니다.

3단계. 문의를 통한 정보 확인

해당 우려는 현재 상황, 이케아의 개입, 영향력에 대해 더 잘 이해하고, 해당 주장이 당면한 사실에 근거하여 타당한지 여부를 판단하기 위하여 신고자와의 미팅 및 데스크 리서치가 포함될 수 있는 상위 수준의 검토를 거치게 됩니다. 문의를 통한 정보 확인 결과에 따라 다음 단계가 결정됩니다.

4단계. 조사

문의를 통한 정보 확인 결과, 추가 조사가 필요하다고 판단될 경우(항상 그런 것은 아님), 해당 이케아 회사가 조사를 주도합니다. 교육을 받은 내부 코워커, 그리고 필요한 경우 해당 우려를 조사할 관련 지식과 전문성을 갖춘 외부 업체가 임명되며 이케아는 참고해야 할 대상을 추가로 결정합니다. 이는 개인정보 보호를 고려하여 꼭 알아야 할 필요의 원칙에 따라서만 수행됩니다. 해당 우려의 범위 내에 있는 (하위)협력 업체 조직은 의견을 제시하고 해당 상황의 사실 관계를 제공할 수 있습니다. 오로지 사실에 근거해서만 정당한 조치를 취합니다. 이케아 회사에 직접 공급하지 않는 이케아 협력 업체에 대한 우려인 경우, 해당 조직에서 공급받는 직접 협력 업체와의 관계에 개입하며 아직 조사가 진행 중이 아니라면 적절한 조사 단계를 개발하게 됩니다.

5단계. 시정 및 후속 조치

시정이 필요한 경우 범위 내에 있는 (하위)협력 업체와 합의하고 신고자에게 시정 내용을 전달 및/또는 (해당하는 경우) 신고자와 시정 내용을 논의합니다. 이케아는 시정 원칙을 따르며 대화가 우려를 처리하고 해결하는 중요한 수단이라고 믿습니다.

6단계. 케이스 종결

관련 이케아 회사는 이케아 (하위)협력 업체와 협력하여 합의된 조치 및 시정이 완료되었는지 확인하며, 이후 해당 케이스가 종결됩니다. 합의된 조치 및 시정에 관한 진전이 없는 경우, 중대한 조치를 포함한 모든 적절한 단계가 고려됩니다. 개인정보는 전체 프로세스 전반에 걸쳐 기밀로 유지됩니다.

10



내가 제기한 우려의 처리 진행 상황은 어떻게 알 수 있나요?

우려를 제출한 후 7일(역일) 이내에 접수 확인을 받게 됩니다. 프로세스 전반에 걸쳐 케이스를 처리하는 이케아 회사에서 신고가 어떻게 처리될지 알려주고 의견이나 설명을 요청하며 케이스의 결과를 공유합니다. 이케아 회사에서 우려를 접수한 후 3개월 이내에 케이스의 결과를 알려드립니다. 더 복잡한 케이스는 처리하는 데 시간이 더 걸릴 수 있으며, 이 경우 정기적으로 업데이트를 받게 됩니다.

11

내가 제기한 우려가 기밀로 유지된다는 것을 어떻게 보장하나요?

우려 제기 플랫폼은 외부 회사에서 호스팅하며, 이케아 회사 내 제한된 수의 담당자만 자신과 관련된 부분에 접근할 수 있도록 제한됩니다. 이 안전한 전용 플랫폼은 웹 양식과 케이스 관리 시스템으로 구성되어 있습니다. 기술적 및 조직적 보안 조치를 통해 의도적이든 의도적이지 않든 개인정보가 조작, 분실, 파기 또는 권한이 없는 사람에 의해 액세스되지 않도록 보호합니다.

신고자의 신원이 노출되지 않도록 모든 노력을 기울일 것입니다. 신고된 모든 우려와 관련 정보는 신고자 및 신고에 언급된 사람의 신원을 포함하여 엄격하게 기밀로 취급 및 분류됩니다. 정보는 꼭 알아야 할 필요의 원칙에 따라 소수의 사람들과만 공유됩니다. 정보는 우려를 처리하는 사람과 가능한 조치를 결정할 책임이 있는 사람에게만 공개됩니다. 예를 들어 해명을 요청하는 등 이케아 (하위)협력 업체 조직과 연락을 취하는 경우, 신고자의 이름은 어떠한 경우에도 공개되지 않습니다. 정보는 법률에서 요구하는 경우에만 정부 기관 등의 제3자에게 제공됩니다.

12

우려 제기 플랫폼은 개인정보보호법을 어떻게 준수하나요?



이케아는 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 적절한 조치를 취하고 있습니다. 개인정보는 엄격한 기밀로 취급되며, 꼭 알아야 할 필요의 원칙에 따라서만 액세스할 수 있습니다. 이케아는 우려를 접수, 조사 및 처리하는 목적으로만 개인정보를 사용하며 해당 우려를 조사하는 데 필요한 기간 동안만 개인정보를 보관합니다. 범위 내에 있는 협력 업체와 직간접적인 계약 관계를 맺고 있는 이케아 회사가 개인정보 처리에 대한 책임을 집니다. 어떤 회사가 관련되어 있는지 확실하지 않은 경우, 인터 이케아 그룹의 윤리 및 청렴 팀이 개인정보를 처리할 책임이 있습니다. 이케아는 정당한 이익이라는 법적 근거에 따라 개인정보를 처리합니다.

신고자에게는 여러 가지 개인정보 보호 권리가 있습니다. 예를 들어, 이케아가 어떤 개인정보를 처리하는지 문의할 수 있으며 정보가 잘못된 경우 수정을 요청할 수 있습니다. 또한 개인정보의 처리 및 공유에 이의를 제기할 수 있고 경우에 따라 개인정보의 삭제, 이전 또는 처리 제한을 요청할 수 있습니다. 이케아의 개인정보 처리 방식에 동의하지 않으신다면, 이케아 또는 감독 기관에 개인정보 보호 관련 불만을 제기할 수 있습니다.

이러한 권리는 신고자 및 다른 모든 관계자에게 적용됩니다. 개인정보 보호 권리를 행사하고 싶거나 쿠키 정책, 개인정보 보호정책 또는 이와 관련된 관행에 대해 궁금한 점이 있는 경우 다음 옵션 중 하나를 통해 언제든지 문의하세요.

- 이메일 문의: **isdp.dsar@inter.ikea.com**

- 우편 문의: **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands.**

권리를 행사하기로 선택하는 경우 이케아는 거주 국가, 시/도(해당하는 경우), 연락처 정보 및 주제를 포함하여 충분한 정보를 제공하도록 요청합니다. 이 정보를 통해 신원을 확인하고 요청을 처리할 수 있습니다. 요청 유형에 따라 추가 정보를 요청할 수도 있습니다. 관련 법률에서 요구하는 기간 내에 요청에 응답해 드리겠습니다.

13

이케아 공급망에 어떤 식으로든 부정적인 영향을 미치는 이케아 회사가 있다면 어떻게 해야 할까요?

이케아 회사는 이케아 공급망과 근로자를 보호하기 위해 노력합니다. 우리는 문제가 발생할 경우 가능한 모든 방법을 동원하여 상황을 해결하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 이케아는 기업과 인권 이행에 대한 유엔 지침을 따르며 시정 원칙을 개발하여 지침으로 활용합니다.

무엇이든 물어보세요

궁금한 점이 있으면 언제든 문의해 주세요. QR 코드를 스캔하거나 ethics@inter.ikea.com으로 이메일을 보내 문의하실 수 있습니다. **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands** 주소로 우편을 보내 문의하셔도 됩니다.



우려 제기 절차
이케아 공급망

업데이트: 2025년 9월

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025