

## 苦情処理手続

内容

|                   |    |
|-------------------|----|
| 1. 背景および目的 .....  | 3  |
| 2. 適用範囲 .....     | 3  |
| 3. 定義 .....       | 3  |
| 4. 目的 .....       | 4  |
| 5. 手続／責任 .....    | 6  |
| 6. 外部連絡先の詳細 ..... | 12 |

## 1. 背景および目的

本手続の目的は、苦情報告制度（内部告発制度とも呼ばれる）の管理に関わる手順の概要を示すことであり、これには、人権、会社方針、または適用される法律に対する懸念、不正行為、または違反の可能性に関する報告の受領、評価、調査および解決が含まれます。

## 2. 適用範囲

本手続は、TMDフリクシオングループ全体に適用されるだけでなく、苦情報告制度を利用、または苦情報告制度に関与する当社の全従業員、請負業者、顧客、サプライヤーおよび利害関係者にも適用されます。

## 3. 定義

略語のリスト：

|      |   |
|------|---|
| LkSG | サプライチェーンにおける人権侵害を防止するための企業デューデリジェンスに関するドイツ法（ドイツ・サプライチェーン・デューデリジェンス法）。 |
|------|---|

## 4. 目的

効果的な苦情処理手続および報告制度は、企業におけるガバナンス、コンプライアンス、リスク管理をさらに発展させるための重要な構成要素であることを理解し、この文書は以下を目標としています。

### 4.1 報告の推進：

会社の方針や適用される法律、人権、環境関連のリスクや義務に対する懸念事項や不正行為、違反の可能性を、従業員や利害関係者が報告できるような風土を醸成します。

### 4.2 守秘義務：

法律で義務付けられている場合、または調査目的で必要な場合を除き、守秘義務を厳守し、懸念事項を報告した個人の身元を保護します。

### 4.3 公正性：

報告プロセスを通じて、すべての報告が公平、公正かつ偏りなく扱われるようにします。

### 4.4 適時な対応：

苦情報告制度を通じて受領したすべての報告を速やかに確認し、対応します。

### 4.5 調査および解決：

報告された懸念事項を徹底的に調査し、立証された申し立てに対処するために適切な措置を講じます。

### 4.6 非報復：

善意で懸念事項を報告した個人に対する報復を禁止し、あらゆる形態の報復に対する保護措置を提供します。

#### **4.7 文書化および報告：**

報告された懸念事項、調査、結果について、記録管理および報告目的のために適切に文書化および保管します。

## 5. 手続／責任

### 5.1 誰が苦情を申し立てることができますか？

- TMDフリクシオングループ各社・各事業所の役員を含む全従業員
- フリーランスワーカー
- 請負業者および下請業者
- 顧客
- サプライヤー
- 株主
- 元従業員
- 採用予定者
- ボランティアおよび研修生
- その他、TMDフリクシオンの倫理規定違反、環境関連リスク、人権遵守に影響を及ぼす可能性のある外部関係者。

### 5.2 報告すべき不正行為の種類

- 詐欺
- 法令遵守
- 贈収賄
- 汚職
- 盗難
- 財務不正
- 差別
- ハラスメント

- 報復または懲罰
- 環境、健康および安全
- いじめ
- 人権
- その他は特に指定なし。

## 5.3 苦情報告手続

### 1. 苦情の受領

職場の上司に各自で直接、あるいはTMDフリクションの担当者にコマンドラインに沿って懸念事項を申し立てできるかどうかを検討することをお勧めします。これが不可能な場合、またはこのアプローチが適切でないと思われる場合、どの従業員も内部監査担当バイスプレジデントまたは内部監査部門の他の担当者に直接連絡することができます。

そうすることに抵抗がある場合、誰に連絡すればよいかわからない場合、または社外の当事者として報告する場合は、倫理ホットラインシステムを通じてTMDフリクションに苦情報告を申し立てることができます。

倫理ホットライン・システムは24時間365日対応しており、独立したサードパーティプロバイダーによって運営されています。倫理ホットラインは、あなたの匿名性を保護し、守秘義務が遵守されます。倫理ホットラインは、ウェブベースの報告機能だけでなく、無料の電話サービスも提供しています。倫理ホットラインの連絡先は巻末に掲載されています。

倫理ホットライン指定の電話サービスから連絡する場合、専任のオペレーターに繋がります。情報に関していくつか質問され、フィードバックを記録し、情報を明確にするためにフォローアップの質問を行います。

オペレーターは、TMDフリクシヨンのシニアマネジャーに送付する報告書を作成し、この問題に対する正式な調査などの対応を決定します。

匿名を希望する場合、倫理ホットラインのオペレーターは専用の参照番号を提供します。さらに情報を提供したり、アラートの状況についてフィードバックを受けたい場合は、番号を指定してコールバックを依頼します。また、お客様の個人連絡先は、お客様の同意がある場合にのみ、TMDフリクシヨンに開示されます。

ウェブサイトのポータルサイトを通じて苦情を申し立てる場合も、同様の手順を踏みます。ウェブレポートでは、報告書を提出するために適切な情報を提供できるよう、あらかじめ設定されたいくつかのフィールドに入力することができます。ポータルでは、さらに情報を追加したり、懸念事項に関するフィードバックを依頼することもできます。

グループポリシーGPO-CEO-001、ポイント3.2.G)にも記載されているように、TMDフリクシヨンは、どのような方法で報告されたかにかかわらず、たとえ懸念事項を立証する十分な証拠が見つからなくても、善意で違反の可能性を報告した人、または調査に参加した人に対する報復を禁止しています。TMDフリクシヨンは、報復的行為を行っていると判断された個人に対し、適切な措置を講じます。

内部監査部門は報告された苦情を受理し、次の手順を開始します。

## 2. 苦情の評価

内部監査部門は、受け取った苦情、不正行為、または情報を検討し、それが苦情処理手順の範囲内であるかどうかを理解します。却下された場合、その理由を記した短い報告書が報告者に返送されます。

報告が認められた場合、責任者は対象およびその重大性を評価し、報告に記載された事項の調査および説明を適切な管理者に割り当てます。



### 3. 承認

情報または苦情報告書の正式な受領者は、それを受領してから文書化し、報告者に通知します。

内部監査、EVP財務、人事、法務およびIT、グループ法務担当のバイスプレジデントに報告されます。

LkSGに該当する人権侵害や環境関連のリスクや違反に関する報告の場合は、企業人権担当者にも直接報告されます。

苦情報告書が受理されてから速やかに（1週間以内）、報告者に苦情報告書の却下または容認について通知されます。

従業員に直接深刻なリスクが及ぶ可能性がある状況の場合、評価は48時間以内に行われます。

### 4. 調査

守秘義務のもと、報告された懸念事項における徹底的な調査が実施され、情報は知る必要がある場合にのみ開示されます。

内部監査担当バイスプレジデントおよび最高財務責任者、財務、人事、法務、IT担当は、報告された情報または苦情の下にある事実を調査し、解明するためのリソースとアプローチを個別に決定します。

LkSGに該当する場合、内部監査担当バイスプレジデントおよび企業人権担当者は、報告された情報または苦情に基づく事実を調査し、明らかにするためのリソースおよびアプローチ個別に調整します。

内部監査部門は、公正かつ公平で、適用される法律および会社方針を遵守した調査を指揮します。

匿名である故、報告者に可能な限り連絡を取り、報告書に記載された事実と背景について理解を深めます。

このようなやり取りは、手続に対する信頼、報告者およびその個人データの機密性、報復行為に対する報告者の保護を強化することを目的としています。

最終的な解決が達成されると、報告された懸念事項が認められてから通常3ヶ月以内に報告書が発行されます。

## 5. 報告、監視および終了

発行される報告書では、以下の内容が記載されています。

- 最初の苦情処理報告書に記載された情報、
- 調査中に収集された関連事実、情報、文書、
- 報告された懸念事項に対する結論
- また、必要に応じて同様の事象の再発を防止するため、または再発を最小限に抑えるために実施される改善措置。

最終報告書の発行から遅くとも1週間後、報告者は苦情の解決を通知されます。

苦情または報告された不正行為が根拠のないものであると判明した場合、報告書にはそれらの評価を裏付ける理由が記載され、解決を適切に通知した後、1週間で終了します。

報告された状況に根拠があると判断された場合、報告者に実施された是正措置を含めて連絡されます。その場合、合意された期間内に、そのような改善措置の実施についてフォローアップが行われます。これらの措置を実施後に解決済みとし、その最終決定が適切に通知されてから1週間後

に終了します。

苦情処理終了後、関連記録は内部監査部門および必要に応じて企業人権担当者が適切に

保管します：

- すべての報告、調査、措置に関する適切な文書は、安全かつ機密性の高い方法で保管されます。
- 記録は、適用される法律、規制、および会社の方針に従って保管されます。

## 6. 効果検証

手続きの有効性は毎年見直され、また必要と判断された場合には臨時に見直されます。

手続きの有効性を評価するため、以下の測定可能な重要業績評価指標（KPI）が作成され、見直されます：

- 苦情の総数苦情が寄せられた経路やトピックごとに開示されます。
- 未解決の苦情件数
- 総苦情件数および期限内に解決された苦情の割合。
- 苦情解決までの平均時間。

さらに、国連の指導原則の効果基準に基づいた質問チェックリストが作成され、手続きの有効性を検証したり、改善点や対処すべき欠陥を把握したりするために見直されます。

苦情処理手続は、この効果レビューの結果に基づき、必要に応じて見直され、適応されます。

## 6. 外部連絡先の詳細

社外窓口の詳細は以下の通りです：

### ウェブサイト：

[www.seehearspeakup.co.uk](http://www.seehearspeakup.co.uk)

ユーザー名： tmdf

パスワード： 8633

### ホットライン：

- |            |                 |
|------------|-----------------|
| • ドイツ      | 0800 000 8875   |
| • 中国       | 400 120 2442    |
| • 日本       | 0066 3313 2761  |
| • ルーマニア    | 0800 896 530    |
| • フランス     | 0800 918 045    |
| • アメリカ     | 1855 290 6405   |
| • ブラジル     | 0800 020 1614   |
| • メキシコ     | 800 681 1823    |
| • スペイン     | 800 600 953     |
| • 英国       | 0808 129 0498   |
| • ルクセンブルク  | 800 21 031      |
| • ポーランド    | 00 800 121 1495 |
| • アラブ首長国連邦 | 8000 178 171    |
| • ロシア      | 8800 100 6475   |