

BASFの苦情処理メカニズムの手続に関する規則

誰がホットラインを利用できますか？

ホットラインは、BASFの従業員および第三者を含む、あらゆる方が利用できます。

どのような苦情を提出できますか？

ホットラインは、実際のまたは潜在的な不正行為、規制や法律の違反、BASFの規程やBASFのグローバル行動規範について、質問したり、懸念を報告することができる、機密性が確保されたコミュニケーションチャンネルです。

質問や懸念は、環境と人権の問題、企業財産の取扱い、独占禁止法、汚職と贈収賄、データと情報保護など、BASFのグローバル行動規範のすべての分野について行うことができます。

どのようにしてホットラインにアクセスすることができますか？

BASFグローバルコンプライアンスホットラインには、フリーダイヤルの電話番号またはウェブサイトからアクセスできます。次のリンクの下に、お問い合わせを希望する国のそれぞれの電話番号があります：[EthicsPoint - BASF](#)。Webフォームからお問い合わせをご希望の場合は、次のリンクをたどってください：[EthicsPoint - BASF](#)。携帯電話からアクセスするためのQRコードもありますので、ご希望であればご利用ください。

リクエストはどのように、また、どのようなタイムラインで、処理されますか？

電話番号をダイヤルすると、コールセンターの従業員が電話に出ます。希望する言語を選択すると、自動音声の手続きを説明します。ご希望の言語が利用できない場合は、通訳者が会話に参加し、ご懸念を通訳します。通話は録音されず、いかなる場合でも守秘性が確保されます。当社のホットラインは、電話およびWebベースのホットラインサービスを提供する有力な外部プロバイダーによって運営されており、このことによっても守秘性は保証されています。

Webフォームからリクエストを報告すると、遅くとも48時間以内にBASFから受領確認が届きます。ご報告またはお問い合わせの電子的な要約は、BASFコンプライアンスチームの特定のメンバーにのみ転送され、同チームにおいて、その確認および次のアクションが判断されます。事案の性質に応じて、法務部門、人事、セキュリティ、内部監査、EHS等が対応することになります。

追加の情報が必要な場合、本ホットラインでは、あなたが匿名で調査チームと連絡を取ることも可能です。したがって、レポートの処理状況について定期的に確認することが重要です。これを行うためには、ホットラインに再度電話するか、Webフォームを選択した場合は、トランザクション番号とパスワードを使用してWebサイトにログインします。調査結果の詳細や実施された措置は、秘密に取り扱ってください。

調査チームは、事案を確認して解決するために可能な限り効率的に作業します。調査内容は案件ごとに異なるため、事案を解決するために必要な時間は同じではありません。BASFは、すべてのリクエストを迅速に(数か月ではなく数週間以内に)処理し、遅くとも3か月後に処理状況に関するフィードバックを提供するよう努めています。調査が完了すると、通知が届きます。

報復からどのように保護されますか？

BASFは、誠意を持って懸念を表明した者や調査に関与した者に対する報復は、たとえ結果が最終的に根拠のないものであったとしても容認しません。このような報復はBASFでは固く禁じられており、重大な違反行為として取り扱われます。このことは、当社の行動規範にも明記されています。したがって、懸念を表明することやアドバイスを求めることについて、報復を恐れる必要はありません。

レポートを取り扱うBASFの従業員は、提供される情報の守秘性を厳格に維持するためのトレーニングを受けています。さらに、当社では、「知る必要」原則、つまり、情報へのアクセスは、事案を処理するために当該情報を知ることが不可欠である者に対してのみ付与されます。また、当社では、独立性の原則に従います。すなわち、事案を処理する者は公平であり、事案の処理において独立しており、守秘義務に拘束されています。

匿名のままでいられますか？

はい、レポートは匿名で提出できます。事案を追跡したい場合や、追加で情報提供したい場合は、いつでも、また、匿名で、再度お問い合わせ頂くことが可能です。

匿名のまま、電子メールアドレスを入力することも可能です。これにより、BASFから質問がある場合や、リクエストについてあなたと連絡を取りたい場合に、通知を受けることが可能となります。あなたのEメールアドレスは、BASFおよびホットラインの外部サービスプロバイダーいずれも閲覧することはできません。したがって、匿名性が保持されます。

有効性に関する検証

苦情処理システムの有効性については、必要性に応じて随時、ただし、少なくとも年1回、検証しています。

責任部署

コーポレート・コンプライアンス部門が、ホットラインのBASF社内における責任部署となっています (compliance@basf.com)。