

举报者常见问题解答 (FAQ)

可以举报哪些内容？

JaCER 接受针对会员企业的举报，内容包括人权侵犯、环境问题、合规问题等涉及企业责任行为的议题。此外，即使前述内容并非直接发生在会员企业内部（包括集团企业），例如该企业的商业合作公司的劳工、周边地区居民、顾客、投资的企业问题等与该企业有业务关联的案件，也可进行举报。

与上述无关的日常抱怨、不满或诽谤中伤等内容，原则上不属于举报范围，我们将不予以处理。

受理窗口 JaCER 是怎样的机构？

一般社团法人工商业企业与人权对话救济机构（JaCER）是依据《联合国工商企业与人权指导原则》设立的机构，负责受理针对会员企业的投诉，并从专业角度协助会员企业应对相关问题。然而，JaCER 不直接处理投诉（如问题整改或受害者救济），而由涉事企业具体处理。

谁可以提交举报？

原则上，所有知悉举报问题的利益相关方（Stakeholders）均可提交举报。

其中包括：受到人权侵害的本人或其代理人等相关人员，相关民间社会组织(NGO)或工会等，以及即使无直接业务往来的普通民众或消费者，若担忧会员企业涉嫌人权侵害等的行为，均可举报。

举报内容应包含哪些信息？

请按照投诉受理表格要求填写内容。请务必详细、具体地描述投诉事项。若 JaCER 无法充分理解其内容，可能导致无法妥善应对。此外，JaCER 可能需要联系举报人进行确认，请届时予以配合。若在一定期间内未获回复，该案件可能被视为无法处理而终止。

举报时可以不填写姓名和联系方式吗？可以匿名举报吗？

可以。但是若未提供姓名及联系方式，导致无法核实必要的信息，进而可能会影响问题的妥善处理。

即使举报表中填写了姓名或联系方式，若举报人要求，JaCER 可以不向企业披露该信息。但在该种情况下，企业很难掌握事实关系，或者不能对受害者进行补偿等，可能会导致问题难以解决。

提交举报后会收到回复吗？

您填写的电子邮箱将会收到一封举报受理的自动回复邮件。

在后续过程中，如果可以联系举报人，相关涉事企业或 JaCER 可能会就事实关系的确认等事项与您联系。

举报人有可能遭到打击报复吗？

JaCER 的会员企业均须遵守禁止打击报复的行为准则。一旦您遭受了报复，并怀疑是因举报行为而致，请立即联系我们并提供报复者的相关信息等。

在哪里可以提交举报？

可以通过 JaCER 的网站提交举报。不接受电子邮件或电话举报。此外，您也可以向会员企业或公共机构设立的投诉受理窗口等进行举报。但这种情况下，将按照各窗口的规则进行处理。（可能与 JaCER 的处理规则不同）。

这里介绍一些除 JaCER 之外的其他联系方式：

- [OECD 日本联络窗口](#)
- [JP-MIRAI Portal](#)

可以使用哪些语言进行举报？

原则上接受任何语言的举报。JaCER 在必要时会借助翻译工具或专业译员进行应对。

JaCER 处理投诉需要多长时间？

JaCER 受理举报后，将立即向涉事会员企业通报举报内容。原则上会在 14 个工作日内，向该涉事会员企业提供案件分析和处理建议。此后将由涉事会员企业自行负责事实关系的确认及处理投诉，JaCER 不再直接参与。整个周期，即从投诉受理、JaCER 的应对结束到企业处理，其长短将根据投诉的具体内容而有所不同。

如何了解举报的处理进展？

部分情况下您可能会收到涉事会员企业的联系，但并非所有案件都会有反馈。您可通过 JaCER 公开的[人权侵害举报案件清单](#)，查询处理状态。然而，该清单不会披露举报人或涉事企业名称，举报人可通过案件编号、举报日期、举报内容等信息找到举报案件。

投诉处理在何种情况下结案？

投诉处理将在以下情况予以结案：举报人的投诉事项已获整改、举报内容的相关事实无法确认、以及需联系举报人但在一定时间内未能取得联系等情况。结案状态将在人权侵害举报案件清单中标注为“关闭”。

JaCER 与外国人咨询窗口有何区别？

JaCER 是主要受理针对正式会员企业投诉的窗口，不受理咨询类事项（如日常生活困扰等）。

※外国人咨询窗口则是由国际活动市民中心 ([CINGA](#))、各自治体及国际交流协会等机构提供多语言的咨询服务。