

제보자를 위한 자주 있는 질문(FAQ)

어떤 내용을 제보할 수 있나요?

JaCER에서는 회원사와 관련된 인권 침해 및 환경 문제, 컴플라이언스 등을 포함한 책임 있는 기업 행동과 관련된 내용을 제보할 수 있습니다. 또한 위의 내용과 관련하여 회원사 내(그룹사 포함)가 아니더라도, 예컨대 해당 기업의 거래처 근로자, 주변 지역 주민, 고객, 투자처 기업의 문제 등 해당 기업과 비즈니스적으로 관련된 사항도 제보할 수 있습니다.

위 사항에 해당하지 않는 일상적인 불평, 불만, 비방증상 등은 제보 대상에서 제외되며 원칙적으로 대응하지 않습니다.

창구인 JaCER은 어떤 조직인가요?

일반 사단법인 비즈니스와 인권 대화 구체 기구(JaCER)는 '유엔 비즈니스와 인권에 관한 지도 원칙'에 따라 회원사에 대한 고충을 접수하고 전문적인 입장에서 회원사에 대응, 지원을 하는 단체입니다. 또한 고충 사항에 대한 대응(문제 시정 및 피해자 구제)은 JaCER가 직접 수행하는 것이 아니라 해당 기업이 수행하게 됩니다.

누가 제보할 수 있나요?

기본적으로 제보 대상이 되는 문제를 알게 된 관계자(이해관계자) 전원이 제보할 수 있습니다.

인권 침해를 당한 당사자 외에도 그 대리인 등 관계자가 제보할 수 있습니다. 또한 관련 시민 사회 단체(NGO)나 노동조합의 제보도 가능합니다. 또 회원사의 행동에 인권침해 등이 의심되는 경우, 직접 거래 등의 관계가 없는 일반 시민이나 소비자가 제보할 수도 있습니다.

제보 시에는 어떠한 내용을 쓰면 되나요?

고충 접수 [양식](#)에 따라 작성해 주시기를 바랍니다. 고충 내용은 되도록 구체적으로 상세히 작성해 주십시오. JaCER에서 내용을 충분히 이해하지 못하면 적절히 대응하지 못할 수 있습니다. 또한 확인을 위해 JaCER에서 제보자에게 연락드릴 수 있으므로, 이때는 대응해 주시기를 부탁드립니다. 일정 기간 회신이 없으면 대응이 불가능하다고 판단하여 해당 사건이 종료될 수 있습니다.

이름이나 연락처를 기재하지 않고도 제보할 수 있나요? 익명으로 제보할 수 있나요?

가능합니다. 단 이름과 연락처가 없으면 필요한 정보를 확인할 수 없어 적절하게 처리할 수 없을 가능성이 있습니다.

제보 양식에 이름과 연락처를 기재하더라도 제보자가 원하시면 정보를 기업에

공유하지 않을 수도 있습니다. 다만 이 경우 기업이 사실관계를 파악하기 어렵거나, 피해자에게 보상하지 못하는 등 문제 해결이 어려울 수 있습니다.

제보 후 연락을 받을 수 있나요?

제보 접수 후 자동 메일이 입력하신 이메일 주소로 발송됩니다.

그 후 제보자에게 연락을 할 수 있는 경우, 제보 대상 기업 또는 JaCER 에서 사실 관계 확인 등을 위해 연락을 드릴 수 있습니다.

제보자가 보복을 당할 가능성이 있나요?

JaCER 의 회원사에는 보복을 하지 않는다는 규칙(행동강령)이 적용되고 있습니다. 만약 제보로 인해 보복을 당했다고 의심되는 경우, 누구로부터 보복을 당했는지 등을 다시 한번 알려주시기 바랍니다.

어디에서 제보할 수 있나요?

JaCER 홈페이지에서 제보할 수 있습니다. 이메일이나 전화로는 접수하지 않습니다. 또한 회원사나 공공기관이 설치한 고충 접수 창구 등에 제보할 수도 있습니다. 단, 이 경우 각 창구의 규칙에 따라 처리됩니다(JaCER 의 처리 규칙과 다를 수 있습니다).

JaCER 이외의 연락처는 예를 들면 다음과 같습니다.

- [OECD 일본 연락 창구](#)
- [JP-MIRAI 포털](#)

어떤 언어로 제보할 수 있나요?

원칙적으로 모든 언어로 제보할 수 있습니다. JaCER 에서는 필요한 경우 번역 도구나 통역자를 통해 대응합니다.

JaCER 의 고충 처리는 얼마나 걸리나요?

JaCER 에서 제보를 접수한 후 대상 회원사에 즉시 제보 내용을 통보합니다. 또한 원칙적으로 14 영업일 이내에 안건 분석 및 대응에 대한 조언을 대상 회원사에 제공합니다. 그 이후에는 JaCER 가 대응하는 것이 아니라 대상 회원사가 사실관계 확인 및 고충에 대응하게 됩니다. 고충 접수부터 JaCER 의 대응 종료, 기업의 대응 까지 걸리는 시간은 고충의 내용에 따라 달라질 수 있습니다.

제보가 어떻게 처리되고 있는지 알 수 있나요?

대상 회원사로부터 연락이 오는 경우도 있지만, 반드시 연락이 오는 것은 아닙니다. JaCER 에서는 [그리벤스 리스트\[인권 침해 관련 제보 리스트\]](#)를 공개하고 있으므로, 여기에서 제보 처리 상황을 확인할 수 있습니다. 리스트에는 제보자나 대상 기업명은

공개되지 않으므로, 제보자는 사안 번호, 제보 일자, 제보 내용 등을 통해 제보한 사건이 무엇인지를 확인할 수 있습니다.

고충 대응은 어떻게 종료되나요?

제보자의 고충이 시정된 경우, 제보 내용의 사실 관계가 확인되지 않은 경우, 제보자와의 연락이 필요함에도 불구하고 일정 기간 연락이 닿지 않는 등의 경우 종료됩니다. 그리번스 리스트에는 클로즈[대응 종료]로 표기됩니다.

JaCER 과 외국인 상담 창구의 차이점은 무엇인가요?

JaCER 는 주로 정회원 기업 관련 고충을 접수하는 창구이므로 상담(생활 관련 고충 등)은 접수하지 않습니다.

* 외국인 상담 창구는 국제 활동 시민 중심([CINGA](#))이나 각 지자체, 국제 교류협회 등에서 다국어로 접수하고 있습니다.