

Những câu hỏi thường gặp (FAQ) dành cho người trình báo

Tôi có thể trình báo những nội dung gì?

Tại JaCER, quý vị có thể trình báo các nội dung liên quan đến hành vi kinh doanh có trách nhiệm, bao gồm các vấn đề như xâm phạm nhân quyền, vấn đề môi trường, tuân thủ quy định, v.v. có liên quan đến các doanh nghiệp hội viên. Ngoài ra, đối với các nội dung nêu trên, ngay cả khi vấn đề không xảy ra trong phạm vi nội bộ doanh nghiệp hội viên (bao gồm cả các công ty con trong tập đoàn), quý vị cũng có thể trình báo các vấn đề liên quan đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp đó, chẳng hạn như vấn đề liên quan đến người lao động của đối tác kinh doanh, cư dân địa phương xung quanh, khách hàng, hoặc các công ty mà doanh nghiệp đó đầu tư, v.v..

Về nguyên tắc, chúng tôi không tiếp nhận và xử lý các trình báo nằm ngoài nội dung nêu trên, chẳng hạn như những bất bình, không hài lòng, hành vi vu khống, bôi nhọ, v.v. trong cuộc sống thường ngày.

JaCER là tổ chức gì?

Tổ chức Hỗ trợ Đối thoại và Giải quyết các vấn đề trong Kinh Doanh và Nhân quyền (JaCER) là một tổ chức hoạt động dựa trên “Các Nguyên tắc Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về Kinh doanh và Nhân quyền”, tiếp nhận các khiếu nại liên quan đến các doanh nghiệp hội viên và hỗ trợ các doanh nghiệp đó trong việc xử lý khiếu nại từ góc độ chuyên môn. Tuy nhiên, cần lưu ý rằng JaCER không trực tiếp xử lý các khiếu nại (khắc phục vấn đề và cứu trợ nạn nhân), mà doanh nghiệp liên quan sẽ thực hiện việc này.

Ai có thể thực hiện trình báo?

Về cơ bản, tất cả các bên liên quan (stakeholders) đều có thể thực hiện trình báo nếu có thông tin về vấn đề thuộc phạm vi tiếp nhận.

Ngoài bản thân người bị xâm phạm nhân quyền, các bên liên quan như người đại diện của họ, v.v. cũng có thể thực hiện trình báo. Các tổ chức xã hội dân sự (NGO) hoặc công đoàn liên quan cũng có thể thực hiện trình báo. Bên cạnh đó, ngay cả những công dân bình thường hoặc người tiêu dùng không có mối quan hệ giao dịch trực tiếp với doanh nghiệp hội viên, vẫn có thể trình báo nếu có lo ngại về hành vi của doanh nghiệp có dấu hiệu xâm phạm nhân quyền, v.v..

Khi thực hiện trình báo, cần viết những nội dung gì?

Vui lòng điền thông tin vào [mẫu tiếp nhận khiếu nại](#). Nội dung khiếu nại nên được trình bày càng cụ thể và chi tiết càng tốt. Trong trường hợp JaCER không thể hiểu đầy đủ nội dung, việc xử lý có thể không được thực hiện một cách thích hợp. Ngoài ra, JaCER có thể liên hệ với người trình báo để xác minh thông tin, vì vậy xin vui lòng hợp tác khi được liên hệ. Nếu không nhận được phản hồi từ

người trình báo trong một khoảng thời gian nhất định, vụ việc có thể bị đóng lại vì không thể tiếp tục xử lý.

Tôi có thể trình báo mà không cung cấp tên hoặc thông tin liên lạc không? Có thể trình báo ẩn danh không?

Quý vị có thể trình báo ẩn danh. Tuy nhiên, nếu không cung cấp tên hoặc thông tin liên lạc, chúng tôi có thể không xác minh được các thông tin cần thiết, dẫn đến việc không thể xử lý vụ việc một cách thích hợp.

Ngay cả khi đã điền tên và thông tin liên lạc vào biểu mẫu trình báo, nhưng nếu người trình báo yêu cầu, chúng tôi sẽ không chia sẻ những thông tin này với doanh nghiệp liên quan. Tuy nhiên, trong trường hợp đó, doanh nghiệp có thể gặp khó khăn trong việc xác minh tình tiết thực tế liên quan và việc giải quyết vấn đề có thể trở nên khó khăn, ví dụ như không thể thực hiện bồi thường cho nạn nhân, v.v..

Sau khi trình báo, tôi có nhận được liên lạc không?

Một email tự động xác nhận việc tiếp nhận trình báo sẽ được gửi đến địa chỉ email mà quý vị đã cung cấp.

Sau đó, nếu có thể liên hệ với người trình báo, doanh nghiệp là đối tượng của trình báo hoặc JaCER có thể liên lạc để xác minh các tình tiết thực tế liên quan, v.v..

Liệu người trình báo có nguy cơ bị trả thù (trả đũa) không?

Các doanh nghiệp hội viên của JaCER được yêu cầu tuân thủ quy tắc ứng xử nghiêm cấm mọi hành vi trả thù đối với người trình báo. Trong trường hợp có nghi ngờ rằng quý vị bị trả thù do việc trình báo, vui lòng liên hệ lại với chúng tôi và cung cấp thông tin về người có hành vi trả thù, v.v..

Tôi có thể trình báo ở đâu?

Quý vị có thể thực hiện trình báo qua trang web chính thức của JaCER. Chúng tôi không tiếp nhận trình báo qua email hoặc điện thoại.

Ngoài ra, quý vị cũng có thể thực hiện trình báo thông qua các bộ phận tiếp nhận khiếu nại được thiết lập bởi các doanh nghiệp hội viên hoặc các cơ quan công quyền. Tuy nhiên, trong trường hợp đó, trình báo sẽ được xử lý theo quy định riêng của từng đơn vị tiếp nhận (có thể khác với quy trình xử lý của JaCER).

Dưới đây là một số địa chỉ liên hệ ngoài JaCER mà quý vị có thể tham khảo:

- [Cửa sổ liên lạc tại Nhật Bản của OECD](#)
- [Cổng thông tin JP-MIRAI](#)

Có thể trình báo bằng ngôn ngữ nào?

Về nguyên tắc, quý vị có thể trình báo bằng bất kỳ ngôn ngữ nào. Tại JaCER, chúng tôi sẽ sử dụng các công cụ dịch thuật hoặc phiên dịch viên nếu cần thiết.

Việc xử lý khiếu nại của JaCER mất bao lâu?

Sau khi JaCER tiếp nhận trình báo, chúng tôi sẽ ngay lập tức thông báo về nội dung trình báo cho doanh nghiệp hội viên liên quan. Ngoài ra, theo nguyên tắc, JaCER sẽ cung cấp phân tích vụ việc và tư vấn về cách giải quyết cho doanh nghiệp hội viên trong vòng 14 ngày làm việc. Sau đó, JaCER không trực tiếp xử lý mà doanh nghiệp hội viên sẽ chịu trách nhiệm xác minh các tình tiết thực tế liên quan và giải quyết khiếu nại. Thời gian từ khi tiếp nhận khiếu nại đến khi JaCER kết thúc hỗ trợ và thời gian doanh nghiệp xử lý sẽ khác nhau tùy theo nội dung của khiếu nại.

Tôi có thể theo dõi tiến trình xử lý trình báo của mình không?

Quý vị có thể nhận được liên lạc từ doanh nghiệp hội viên liên quan, nhưng không phải lúc nào cũng có. JaCER có công khai [Danh sách Khiếu nại](#), vì vậy quý vị có thể kiểm tra tình trạng xử lý trình báo của mình từ danh sách này. Tuy nhiên, xin lưu ý rằng danh sách không công khai tên của người trình báo và doanh nghiệp liên quan, do đó, người trình báo có thể tìm thấy vụ việc của mình thông qua số vụ việc, ngày thực hiện trình báo và nội dung trình báo, v.v..

Việc xử lý khiếu nại sẽ kết thúc như thế nào?

Việc xử lý khiếu nại sẽ kết thúc trong các trường hợp sau: Khi khiếu nại của người trình báo đã được giải quyết, khi không thể xác minh được tình tiết thực tế liên quan đến nội dung trình báo, hoặc khi không thể liên lạc với người trình báo trong một khoảng thời gian nhất định mặc dù cần thiết phải liên lạc, v.v.. Trong Danh sách Khiếu nại, trạng thái của vụ việc sẽ được hiển thị là “Đã đóng”.

Sự khác biệt giữa JaCER và các cửa sổ tư vấn cho người nước ngoài là gì?

JaCER chủ yếu tiếp nhận các khiếu nại liên quan đến các doanh nghiệp hội viên chính thức, do đó không tiếp nhận các yêu cầu tư vấn (ví dụ như các vấn đề khó khăn trong cuộc sống hàng ngày, v.v.).

* Các cửa sổ tư vấn cho người nước ngoài nhận tiếp nhận tư vấn bằng nhiều ngôn ngữ tại (Tổ chức phi lợi nhuận) Mạng lưới công dân cho các hoạt động toàn cầu (CINGA), các chính quyền địa phương, các Hiệp hội Giao lưu Quốc tế, v.v..