



第三者による苦情申し立て処理プロセスの概要

アディダスグループは、社内のサステナビリティ方針と活動、並びに[ワークプレイススタンダード（職場基準）](#)を有し、サプライヤー、ライセンサー、エージェント及びその他のサービスベンダーにも遵守が義務付けられています。

ワークプレイススタンダードの違反、あるいはアディダスグループの事業、製品またはサービスに関連する人権や環境への危害やその可能性があった場合、下記に示す[第三者による苦情申し立てプロセス](#)に従って、当社へ通報することができます。

誰が利用できますか？

当該事象によって直接影響を受けている個人または組織、あるいは、直接影響を受けている個人又はコミュニティの代表する組織が苦情の申し立てを行うことができます。

どのような仕組ですか？

苦情申し立ては、事実に基づいていなければなりません。アディダスグループの製品を製造する工場に勤務する労働者の不満や苦情は、職場に掲示されているホットラインを利用してください。その他の方は、電子メール (sustainability@adidas-Group.com)、ファックス、手紙、又は電話をご利用ください。（P2 の連絡先をご参照下さい）。

苦情の申し立ては、内容を裏付ける全ての情報の提供と申し立て者の望む措置を伝えていただく必要があります。尚、言語は必ずしも英語である必要はなく、各個人の使用している言語で行うことができます。申し立て者へ報復の危険がある場合を除き（その場合は非公開）、苦情は公開された透明性のある方法で処理されます。

苦情処理の基本的な手順：

1. 苦情の受領を確認する
2. 苦情の理由、アディダスグループがどのように解決/改善することができるか、更に苦情受理の可否を検証します。
3. 苦情が受理された場合、社会環境部門（SEA）がすべての情報を慎重に検討します。これには 1 週間以上要する場合があります。
4. この検討結果と苦情内容を併せて苦情の対象に送付の上、対応を求めます。
5. 必要に応じて、SEA が現地調査を行うことがあります。これは外部機関へ委託する場合があります。これは、苦情事案に関する事実を完全に把握した上で適切に対応するために必要な情報を得るためです。
6. この段階で、是正措置へ相互合意することにより、解決することも可能です。当事者間の合意が得られない場合、アディダスグループが苦情への対処方法を裁定する場合があります。
7. アディダスグループが当該違反事項の原因となった場合、あるいは直接寄与した場合、当社は事象の防止や軽減、再発の防止に努めます。
8. 負の影響が発生している場合、アディダスグループは積極的にその改善に取り組みます。アディダスグループがその事象の原因ではない場合や、直接的に寄与していない場合は、原因となった、あるいは寄与した事業体に対して再発防止または軽減を促します。

複雑な事案については、事案の調査、評価、その他の手続きを経て、是正措置に着手するまでに 3 週間以上を要する場合があります。



フォローアップ

合意された是正措置の内容により、措置の合意した期限内での確実な遂行に必要なモニタリングや確認方法についての合意も必要になります。通常、このモニタリングはアディダスグループ SEA が行いますが、信頼できる第三者機関にその役割を任命する場合があります。

アディダスグループに苦情申し立てを行った結果、脅迫や報復の対象となったと感じる人や組織は、SEA に具体的な内容を報告することができます。この場合、SEA が調査を行い、報復を明確に裏付ける証拠が発見されれば、状況を改善するための措置を講じます。

不服申し立て

苦情事案への対処に不満がある場合は、SEA へ申し立てます。SEA が事案を検証の上、アディダスグループゼネラルカウンシルへ最終裁定を仰ぎます。

その他の苦情申し立て方法

個人または組織は独立したチャネルを通して苦情の申し立てを行うこともできます。

例：[Fair Labor Association 公正労働協会（FLA）の第三者苦情申し立てプロセス](#)や [OECD のドイツ窓口](#)

法的権利

アディダスグループに苦情申し立てを行った個人、グループまたはコミュニティは、自らの法的権利を行使し、法的、あるいは行政的な措置を自由に追求することができます。法律や法律の解釈が苦情の主要な要素である場合、まず司法枠組みへ訴えることも必要かもしれません。

adidas の連絡先

Europe, Africa & Middle East	Asia Pacific	Americas
adidas Social & Environmental Affairs Adi-Dassler-Straße 1 91074 Herzogenaurach Germany <u>Attention:</u> Mr Chris Buckley	adidas Social & Environmental Affairs 10 Floor, The Quayside Kwun Tong Hong Kong SAR <u>Attention:</u> Mr William Anderson	adidas Social & Environmental Affairs 5055 North Greeley Avenue OR 97217 USA <u>Attention:</u> Mr Selcuk Buyukozer
Director, Social & Environmental Affairs Phone: +49 16097093841	Vice President, Social & Environmental Affairs Phone: +852 2302 8654	Vice President, Social & Environmental Affairs Phone: +1 7813630544