

# Concentrix+Webhelp

## グローバルサプライヤー行動規範

バージョン : 3.0

本書のハードコピー版は、参照用のみです。本書を利用する場合は、正式に施行された公式版を使用すること、およびコピーに不備がなく、コピーが公式版の写しであることを確認する責任を負うものとします。

## 文書情報

### 改訂・承認履歴

変更の概要はプロセス文書の重要な構成要素です。この文書に対する変更は以下を記録し、再承認が必要です

審査日	改訂内容	バージョン	査読者	承認者
2021年6月24日	初版文書	1.0	<b>Bill Thompson</b> GVP (法務および総務担当最高執行役員) <b>Chris Palmer</b> GVP (調達担当最高執行役員)	<b>Steve Richie</b> EVP (法務および人事ソリューション担当最高執行役員)
2022年9月	サプライヤー行動規範の全面改定	2.0	<b>Bill Thompson</b> SVP (法務および総務担当最高執行役員) <b>Chris Palmer</b> SVP (調達担当最高執行役員)	<b>Jane Fogarty</b> EVP (法務担当最高執行役員) <b>Philip Cassidy</b> EVP (戦略プロジェクトおよび企業戦略担当最高執行役員)
2023年9月22日	審査およびウェブヘルプの追加	3.0	<b>Bill Thompson</b> SVP (法務および総務担当最高執行役員) <b>Chris Palmer</b> SVP (調達担当最高執行役員)	<b>Jane Fogarty</b> EVP (法務担当最高執行役員) <b>Philip Cassidy</b> EVP (戦略プロジェクトおよび企業戦略担当最高執行役員)

**文書変更査読者**                      SVP                      (法務および総務担当最高執行役員)、SVP (調達担当最高執行役員)。変更を伴わない審査および軽微な変更の審査は、VP (法務顧問規制・契約コンプライアンス) により承認されることがあります。

## 文書変更承認者

EVP (法務担当最高執行役員)

EVP (戦略プロジェクトおよび企業戦略担当最高執行役員)

重要な変更には上記の担当者の承認が必要です。軽微な変更については、文書変更査読者のみの承認が必要です。軽微な変更とは、表面的なニーズや明確化には影響するものの、プロセスや本ポリシーの全体的な構造/範囲には影響しないものを指します。

## 文書審査計画

本書は、少なくとも年 1 回、または必要に応じて見直しを行い、法律、規制、商習慣の新規制定や変更を考慮し、情報や内容を修正または強化します。

## 連絡先情報

本ガイドラインの詳細については、規制・契約遵守オフィス (compliance@concentrix.com) までお問い合わせください。

## 文書の配布

本方針文書は「公開」のカテゴリーに分類され、閲覧専用フォーマットで外部から参照することが可能です。

印刷されたコピーは参照用のみであり、管理されることはありません。この文書の利用者は、最新版を使用していることを確認する責任を負います。

**© Concentrix Corporation, 2023 All rights reserved** : 本書の無断複製は禁止されています。Concentrix+Webhelp の書面による事前の許可なく、本書を一部でも、何らかの形式または手段でコピー、複製、保管または送信してはなりません。

## 目次

Introduction to Concentrix+Webhelp.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Introduction to this Supplier Code of Conduct .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Scope and applicability .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Definitions.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Management Commitment.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Ethical Conduct .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Compliance with Law .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Environment, Social & Governance.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Environment .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Harassment and Discrimination.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Modern Slavery, Forced and Child Labor.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Health & Safety in the Workplace.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Anti-Corruption.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Provision and Receipt of Gifts.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Conflict of Interest.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Client Codes of Conduct.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Data Protection and Security Policy.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Government, Media and Investor Relations .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Background Check.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Insurance.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Record Accuracy and Retention .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Corporate Governance .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Conflict Minerals.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Training on Obligations under this Code of Conduct ..... **Error! Bookmark not defined.**  
Certification of Compliance & Audit ..... **Error! Bookmark not defined.**  
Monitor Compliance & Report Violations ..... **Error! Bookmark not defined.**  
Conflict..... **Error! Bookmark not defined.**  
Acknowledgement & Acceptance Form..... **Error! Bookmark not defined.**

## Concentrix+Webhelp の紹介

私たち Concentrix+Webhelp は、グローバルな顧客エンゲージメント企業です。

### 当社のビジョン

世界で最も優れた顧客エンゲージメント企業、そして多様性と才能に富み、創造性と技術で支えられた企業となること



## 当社の企業文化

私たちは現状に満足しません！

私たちは卓越性を追求し、ゲームチェンジャーとなります。  
私たちはより優れたブランドエクスペリエンスのために尽力します。

社員を擁護します。

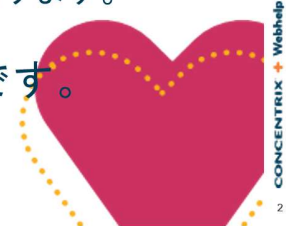
誠実さをもって行動します。建設的な協力を行います。

模範的な人格を維持します！

クライアントの成功があってこそ、私たちの成功があります。

私たちは**ひとつのチーム、ひとつの企業**です。

CONCENTRIX + Webhelp



## 当社の企業文化

私たちは現状に満足しません！私たちは卓越性を追求し、ゲームチェンジャーとなります。私たちはより優れたブランドエクスペリエンスのために尽力します。社員を支持します。

誠実さをもって行動します。建設的な協力を行います。模範的な人格を維持します！クライアントの成功があってこそ、私たちの成功があります。

私たちは**ひとつのチーム、ひとつの企業**です。

## 本サプライヤー行動規範の紹介

Concentrix+Webhelp は、正しい DNA の実践と企業文化の一環として、責任ある調達とクリーンなサプライチェーンの確保に注力しています。この目的のため、本サプライヤー行動規範は、Concentrix+Webhelp のすべてのサプライヤーに期待される最低限のビジネス行動規範を定めています。

サプライヤー(以下、「サプライヤー」といいます)は、Concentrix+Webhelp からの発注書を受領することにより、発注書およびサプライヤーと Concentrix+Webhelp の間で締結される契約書に記載された条件に加え、本サプライヤー行動規範の原則および規定を準拠することに同意するものとします。また、サプライヤーは、Concentrix+Webhelp に代わってサプライヤーの業務をサポートする範囲で、自社のサプライヤー関係および契約にも本原則を適用することに同意するものとします。最後に、サプライヤーは、Concentrix+Webhelp および/またはその代理人が、本サプライヤー行動規範の準拠状況について合理的な監査および/または検査を実施すること、また、要求に応じて、サプライヤーが本サプライヤー行動規範の準拠を証明する記録を提出し、その証明書を Concentrix+Webhelp に提出することに同意するものとします。サプライヤーは、監査および検査によって特定された不備を速やかに是正するものとします。本サプライヤー行動規範を遵守しない場合、Concentrix+Webhelp の単独の裁量により、Concentrix+Webhelp と当該サプライヤーとの取引関係が終了する場合があります。

## 適用範囲および適用可能性

本サプライヤー行動規範は、すべてのサプライヤー、請負業者、およびそのパートナー(ティア 2 サプライヤー)に適用されるものとします。

サプライヤーは、業務を行うすべての国において、常に本サプライヤー行動規範に準拠するものとします。サプライヤーは、その従業員、関連会社、請負業者に本規範の内容を周知し、遵守させる責任を負います。

## 定義

**サプライヤー** : サプライヤーとは、Concentrix+Webhelp と契約を締結し、商品またはサービスを提供する義務を負う企業/個人/法人を意味します。

**Concentrix+Webhelp** : Concentrix+Webhelp とは、Concentrix Corporation のすべてのグループ企業を指します。

**グローバルサプライヤー行動規範** : 本サプライヤー行動規範は、全世界のコンセントリックス+ウェブヘルプのすべてのサプライヤーに適用されます。



**制裁措置** : Concentrix+Webhelp が、政府による制限の対象となった国、団体、または個人（以下、「禁止当事者」）と取引することを禁止している米国および国際的な法律および規制、

**ティア 2 サプライヤー** : Concentrix+Webhelp に提供される商品およびサービスのサプライチェーンで、サプライヤーの直接のサプライヤー、請負業者、またはパートナーを指します。

## 経営コミットメント

サプライヤーは、本サプライヤー行動規範および世界人権宣言と整合性のある適用法規の遵守を確保するよう設計された管理システムの採用または確立を確約し、また、関連する業務リスクの定期的な特定と軽減、および継続的な改善の促進を確約しなければなりません。

## 倫理的行動

すべてのサプライヤーは、すべてのビジネス取引において、最高の道徳的価値観と倫理観を維持することが期待されています。

## 法の遵守

サプライヤーは、適用される法律および規制の下で必要とされるすべての有効なライセンス、許可、認可、または登録を維持し、雇用および労働、反差別、反ハラスメント、環境、反贈収賄、反汚職に関する法律を含むがこれらに限定されない、事業を行う各領域およびすべての地域の適用されるすべての法律、規則、規制を遵守することが求められます。サプライヤーは、制裁の対象となっている禁止対象者との取引を禁止されています。

## 環境、社会、およびガバナンス

Concentrix+Webhelp と多額の取引を行っているサプライヤーは、Ecovadis または同等の機関からビジネスサステナビリティ評価を取得する必要があります（同等の機関は、Concentrix+Webhelp の承認が必要です）。最低要件を満たさないサプライヤーには、評価を改善するための行動計画の提出が求められます。

## 環境

Concentrix+Webhelp は、サプライヤーに対し、気候、廃棄物、および生態系への影響に特に重点を置いた環境の持続可能性にコミットし、自然環境への悪影響を軽減するための取り組み (たとえば、大気、水質、騒音汚染を最小限に抑えるためのベストプラクティスの実施、天然資源の保全など)、および環境保護のための積極的な措置を講じることを期待します。

サプライヤーは、その事業に適用される環境汚染および保護に関するすべての法律を遵守し、二酸化炭素排出量および環境への影響を測定、監視、削減するためのあらゆる手段を講じることが求められます。また、持続可能な方法で商品/サービスを提供し、環境保全に貢献することを保証しなければなりません。

国連グローバル・コンパクトに則り、サプライヤーは環境上の課題に対する予防的アプローチを支持すべきです。予防的アプローチの鍵は、修復よりも予防であり、環境破壊が発生しないよう早期に対策を講じる方が、事後的に修復するよりも費用対効果が高く、環境的にも有益です。

同様に、サプライヤーは環境にやさしい技術の開発と普及を奨励しなければなりません。環境にやさしい技術や技術革新を導入することで、企業は原材料の使用量を削減し、効率と競争力の向上につなげることができ、同時に環境に肯定的な影響を与えることができます。

## 社会

### ハラスメントと差別

Concentrix+Webhelp は、違法なハラスメントおよび差別のない職場環境を提供することを約束します。サプライヤーは、妊娠、出産、またはそれに関連する病状、人種、宗教、信条、肌の色、出身国または祖先、身体的または精神的障害、病状、配偶者の有無、年齢、性別、性的指向、または適用法で保護されているその他の根拠や階級に基づく、違法なハラスメントや差別のない職場を確保するものとします。サプライヤーは、雇用機会を均等にし、応募者および従業員を違法な偏見なく処遇するものとします。サプライヤーはまた、従業員の代表権、結社の自由および/または団体交渉の権利行使を妨げたり、阻止したりすることがないようにするものとします。

### 現代の奴隷制、強制労働、児童労働

さまざまな法律に組み込まれた人権規範を遵守することは、現代奴隷法を遵守するというサプライヤーのコミットメントを支援する上で不可欠な要素です。サプライヤーは、2015年現代奴隷法(英国)、2018年現代奴隷法(オーストラリア)、および現代奴隷慣行の禁止と根絶に関するその他の類似法の規定を遵守することを保証するものとします。

具体的には、国連機関である国際労働機関 (ILO) に従い、サプライヤーは、直接的または間接的に強制労働を使用、支援、従事させてはならず、また奴隷制や人身売買を奨励、支援してはなりません。すべての労働は自発的なものでなければならず、労働者は労働時間、報酬、条件など適用法に従って従事し、合理的な通知により自由に退職できるものとし、また、雇用者の最低法定年齢に満たない者を雇用してはなりません。

## 職場における安全衛生

サプライヤーは、安全・安心かつ衛生的な職場環境を確保するため、適用されるすべての安全衛生方針および適用されるすべての法律を遵守するものとし、また、

## ガバナンス

多様性と環境の持続可能性をサプライヤー選定の判断材料として取り入れるための正式な取り組みとして、当社は、以下の各要因がどのように社会的責任と環境の持続可能性を向上させるかについて、説明と裏付けとなる証拠の提出をいつでも求めることができます。

- a. サプライヤーの事業戦略と方針
- b. サプライヤーの目標とインセンティブ
  - i. サプライヤー企業のリーダー向け
  - ii. サプライヤーのスタッフ向け
- c. 社会的、環境的に好ましい結果をもたらすサプライヤーのパフォーマンスとサプライチェーンのパフォーマンス

当社のサプライヤーは、入札および購買プロセスにおいて公平かつ平等に扱われ、明確な選定基準に基づいて決定されます。

また、Concentrix+Webhelp は、各サプライヤーが自らのサプライチェーンにおいて同様の期待を連鎖させることを望んでいます。

- 従業員の多様性、公平性、インクルージョン
- サプライチェーンにおける少数民族/退役軍人所有事業や女性所有事業などの多様な所有事業
- サプライチェーンを通じた操業とその先の環境の持続可能性

## 汚職防止

Concentrix+Webhelp は、贈収賄および汚職を一切容認しません。サプライヤーは、米国海外腐敗行為防止法 (FCPA: Foreign Corrupt Practices Act) や英国贈収賄防止法 (Bribery Act) など、適用される腐敗防止法/贈収賄防止法の遵守を徹底する必要があります。また、ビジネスの獲得や維持、または不適切な便宜の確保を目的として、政府、公的機関、または国際機関の職員、役人、代表者、政治 候補者、政党、またはそのような役人の家族に対して、違法に金銭や有価物 (賄賂、キックバック、接待、贈答品など) を支払ったり、支払うことを許可したり、申し出たり、約束してはなりません。この要件は、上記の目的のために譲渡されるものと確信できる理由がある場合、第三者または仲介者に対する直接的および間接的な支払いの双方に適用されます。

## 贈答品の提供および受領

サプライヤーは、クライアントやベンダーの従業員に対し、直接的または間接的に、ビジネスを獲得または維持するため、あるいは雇用主のために彼らの意思決定に影響を与えるために、有価物を支払ったり提供したりしてはなりません。サプライヤーの従業員は、Concentrix+Webhelp のために行われる活動に関連して、現在または将来のサプライヤーから金品を受け取ったり、勧誘したりすることはできません。ただし、これらの従業員は、過度でなく、ビジネスコミュニティの合理的な基準と一致するものである場合には、贈り物、娯楽、またはその他のもてなしを受け入れることができます。

## 利益相反

サプライヤーおよびその従業員は、Concentrix+Webhelp への商品またはサービスの提供と利益相反が生じるような行為または利害関係を有してはならないものとします。サプライヤーが実際の、または潜在的な利益相反に気づいた場合、サプライヤーは速やかに Concentrix+Webhelp に通知し、Concentrix+Webhelp がその状況を是正するために必要な措置を講じることを支援するものとします。

## クライアントの行動規範

Concentrix+Webhelp は、1 社または複数のクライアントとの間で、当該クライアントの行動規範を遵守し、サプライヤーとの取引に適用する義務を負う場合があります。そのような場合、Concentrix+Webhelp が当該クライアントをサポートするためにサプライヤーに業務を依頼する場合、当該クライアントの行動規範のうち、本サプライヤー行動規範で規定されていない条項を遵守することにサプライヤーが同意することが条件となります。

## データ保護およびセキュリティポリシー

サプライヤーは、Concentrix+Webhelp にサービスが提供される国および司法管轄区において、個人情報の収集、処理、保護、移転、アクセス、保管に関するすべての法律、指令、政府および/または規制のガイダンス、および業界のベストプラクティスを確実に遵守する責任があります。個人情報または機密情報の取り扱いを必要とするサービスを提供するサプライヤーは、適切かつ実証可能なデータ保護およびセキュリティガバナンスを導入するものとします。そのような情報はすべて、適切な技術的および/または組織的対策の実施により、機密性を保持し、不正アクセス、破壊、使用、変更、および開示から保護する必要があります。サプライヤーは、Concentrix+Webhelp に対し、そのセキュリティ対策を随時通知するよう求められる場合があります、また、その下請業者が同等の保護措置を講じていることを確認するものとします。

Concentrix+Webhelp は、必要に応じて、別途データ保護契約を締結するようサプライヤーに求める場合があります。

## 政府、メディア、および投資家への対応

サプライヤーは、Concentrix+Webhelp の書面による事前の許可を得ることなく、Concentrix+Webhelp について、投資家、メディア、または政府に対して、いかなる形の宣伝や声明、提出を行ってはならないものとします (ただし、政府または法律で義務付けられている場合を除きます)。

## 素性確認

選定されたサプライヤーと取引を行う前に、Concentrix+Webhelp は、サプライヤーおよび/またはその経営者/取締役の制裁チェックおよび信用チェックを含むがこれに限定されない、素性確認を実施または要求する場合があります。

素性確認をクリアできなかった場合、サプライヤー行動規範の条件に違反したものとみなされ、Concentrix+Webhelp との取引関係の終了につながる可能性があります。

## 保険

サプライヤーは、提供する商品およびサービスの性質に応じて、保険の加入を求められる場合があります。要求があった場合、サプライヤーは保険に関する証明書を Concentrix+Webhelp に提出するものとします。

## 記録の正確性および保有

サプライヤーは、Concentrix+Webhelp に関連する業務記録が正確であり、すべての業務取引を公正に反映していることを保証するものとします。また、かかる記録が法律で義務付けられている期間、安全に保有され、Concentrix+Webhelp からの合理的な要求に応じて提出されるよう保証するものとします。

## コーポレートガバナンス

すべてのサプライヤーは、適用されるコーポレート ガバナンス規制を遵守し、事業および組織全体の透明性と高い倫理的ガバナンスを確保することが求められます。

## 紛争鉱物

紛争鉱物とは、紛争の影響を受けている国々および/または紛争リスクの高い国々から産出される鉱物のことで、その天然資源には国内および世界的に需要の高い鉱物が含まれています。鉱物の取引は、武装勢力の資金源となり、強制労働やその他の人権侵害を助長し、汚職やマネーロンダリングを助長します。3TG とも呼ばれるスズ、タングステン、タンタル、金などのいわゆる「紛争鉱物」は、携帯電話や自動車などの日用品や宝飾品に使用される可能性があります。

サプライヤーは、「紛争鉱物」の使用、購入、販売に関連する法律、条約、規則、規制、または規定の要件を遵守するものとし、Concentrix+Webhelp に供給される製品にはこれらの紛争鉱物が含まれていないようにする必要があります。

## 本行動規範に基づく義務に関する研修

サプライヤーは、従業員に対し、汚職防止、現代奴隷制や強制労働の防止、職場での違法なハラスメントや差別に関連する適用法を含むがこれらに限定されない、法律や本サプライヤー行動規範に基づく義務に関する適切な研修と教育を毎年実施するものとします。

## コンプライアンスの証明と監査

サプライヤーは、Concentrix+Webhelp により、本サプライヤー行動規範の条項への準拠を証明するよう求められる場合、または本サプライヤー行動規範の条項への準拠を証明するため、Concentrix+Webhelp またはその指名者/代理人による監査を受けるよう求められる場合があります。このような監査により、サプライヤーの重大な違反が確認された場合、サプライヤーは当該監査の費用を負担し、Concentrix+Webhelp に追加費用を請求することなく当該違反を是正するものとします。

Concentrix+Webhelp は、適切と判断した場合、コンプライアンス違反またはコンプライアンス違反を是正できないことを理由に、サプライヤーとの関係を終了する権利を有するものとします。

## コンプライアンスの監視と違反の報告

Concentrix+Webhelp は、サプライヤーが法律および本サプライヤー行動規範の遵守を促進するよう設計された管理およびプロセスを備えていることを期待しています。Concentrix+Webhelp は、その従業員、代理人、および請負業者に対して、本サプライヤー行動規範の違反を報告するための匿名の苦情処理メカニズムを提供することを、サプライヤーに奨励します。サプライヤーは、誠実に違反を報告する個人を報復から保護しなければなりません。

すべてのサプライヤーは、法律または本サプライヤー行動規範に対する違反が確認された場合、または疑われる場合、速やかに <https://integritycounts.ca/org/concentrix> に報告し、本サプライヤー行動規範に対する違反が実際にあった場合、または疑われる場合、Concentrix+Webhelp による調査に合理的な支援を提供することが期待されています。

## 矛盾

本サプライヤー行動規範と、Concentrix+Webhelp とサプライヤーとの間で締結された契約との間に矛盾がある場合は、本サプライヤー行動規範が優先するものとします。

## 同意書および承諾書

(サプライヤーの登録時、および **Concentrix+Webhelp** の要請により年 1 回、サプライヤーの正式な署名者が署名します)

私、 \_\_\_\_\_ [サプライヤー名] の [役職] である \_\_\_\_\_ [名前] は、Concentrix+Webhelp のサプライヤー行動規範を読み、理解したことを確認します。また、私たちに適用されるサプライヤー行動規範の規定を遵守していることを確認し、サプライヤー行動規範に違反した場合、契約解除および Concentrix+Webhelp のサプライヤー、請負業者、

コンサルタントのリストから除外される可能性があることを理解します。私はさらに、Concentrix+Webhelp が随時要求する、適用法の遵守を証明する書類を提出することに同意します。 私は、当社が破産、経営破綻、清算手続き、または清算人もしくは裁判所による財産管理を受けていないことを確認します。

署名

署名者名

サプライヤー名

日付

場所