



COCE, for the Future

ระบบการร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสม
ของกลุ่มบริษัท  โตโยต้า ทูโช
คำแนะนำ **SPEAK UP line**

Toyota Tsusho Corporation
Compliance Management Group
Compliance & Crisis Management Department

Agenda

1. นิยามและวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน
2. ระบบการร้องเรียนของกลุ่มบริษัท Toyota Tsusho
3. ระบบการร้องเรียน การกระทำที่ไม่เหมาะสมและขั้นตอนหลังการส่งรายงาน
4. ระบบ “will do.” และ “SPEAK UP” ในปัจจุบัน
5. พื้นฐานของระบบ SPEAK UP และใครคือ “NAVEX Global ”
6. นโยบายการร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสม ของกลุ่มบริษัท โตโยต้า ทูโช
7. เว็บไซต์ “SPEAK UP”
8. การรายงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์
9. การรายงานผ่านระบบโทรศัพท์
10. การติดตามความคืบหน้าของรายงาน
11. ข้อมูลเกี่ยวกับ “SPEAK UP”

1. นิยามและจุดมุ่งหมายของการร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสม

นิยามของการร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสม

คือการที่บุคคล “ผู้รายงาน” จัดทำรายงานเพื่อแจ้งการกระทำใดๆที่ผิดกฎหมาย หรือ ผ่าฝืนข้อกำหนดทางจรรยาบรรณหรือจริยธรรมที่เกิดขึ้น หรือ สงสัยว่าจะเกิดขึ้น

จุดมุ่งหมายของการสร้างระบบร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสม

- ❑ พัฒนาความสามารถในการควบคุมดูแลภายใน; ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ในด้านการปฏิบัติถูกต้องเกี่ยวกับกฎระเบียบ
- ❑ ได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย
- ❑ พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง และ สร้างการควบคุมดูแลกิจการที่ดี
- ❑ ลดผลกระทบด้านลบต่อองค์กร อันมาจากการกระทำที่ไม่เหมาะสม โดยความสามารถที่จะค้นพบได้อย่างรวดเร็ว



2. ระบบการร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสมของกลุ่มบริษัท โตโยต้า ทุโฮ

ผู้รายงาน

พนักงานบริษัท โตโยต้า ทุโฮ และบริษัท ย่อย

เนื้อหาที่ถูกรายงาน

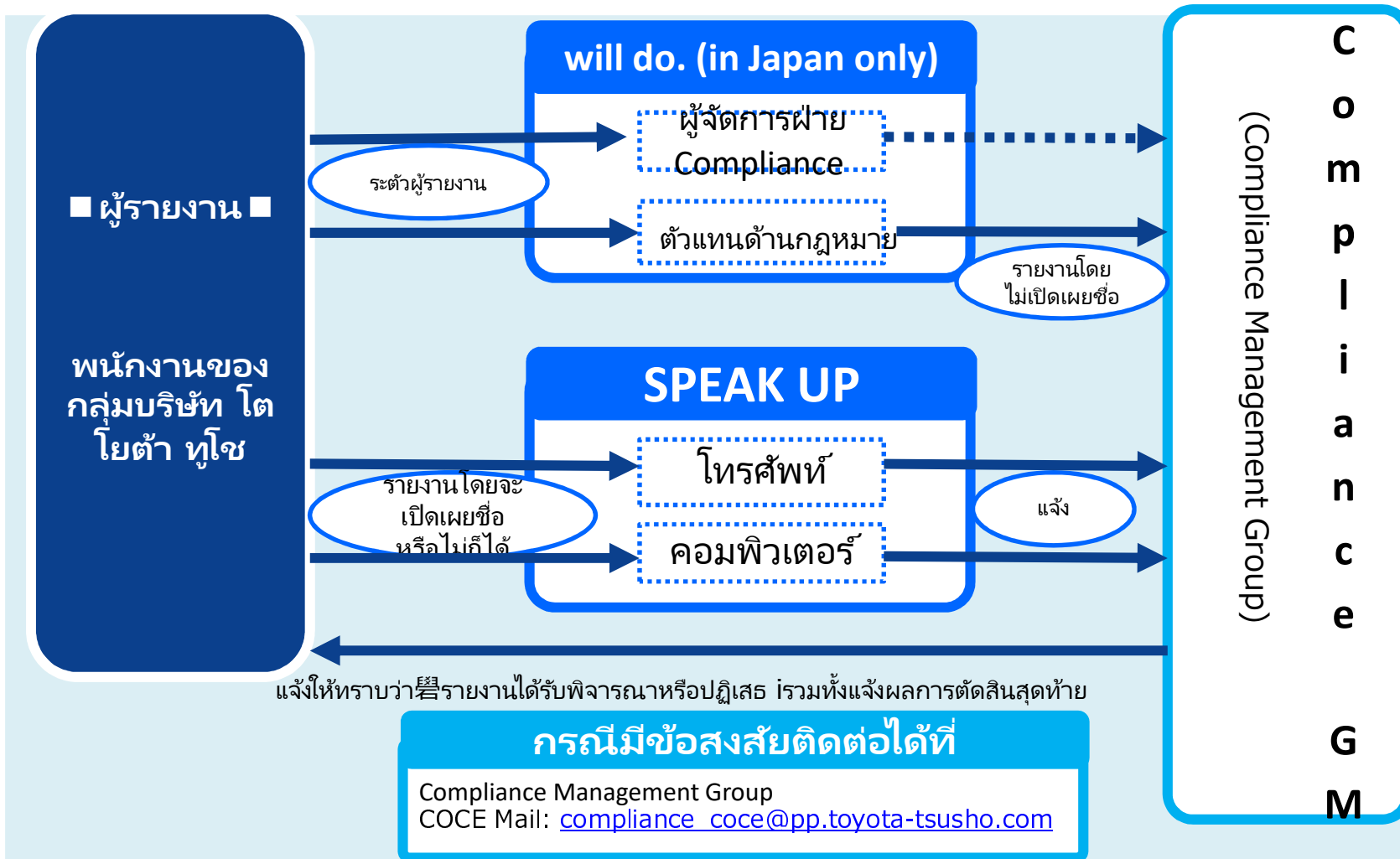
รายงานจะต้องเกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืน ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม 10 ข้อ
(ในขั้นตอนของการตอบคำถาม จะต้องระบุว่าสิ่งที่รายงานละเมิด ข้อกำหนดข้อใด)

ลำดับช่องทางการรายงาน

- ❑ ในเบื้องต้น ให้พนักงานรายงานการละเมิดข้อกำหนดด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการฝ่าย หรือ ฝ่ายบริหาร ความเสี่ยง หรือ ฝ่ายที่เหมาะสมในสายงานธุรการ
- ❑ หากพนักงานรู้สึกไม่สะดวกที่จะรายงานตามขั้นตอนดังกล่าว ให้รายงานผ่านระบบร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสมที่มีอยู่ (ถ้ามี)
- ❑ หากพนักงานยังรู้สึกไม่สะดวก พนักงานสามารถรายงานผ่านระบบ SPEAK UP line

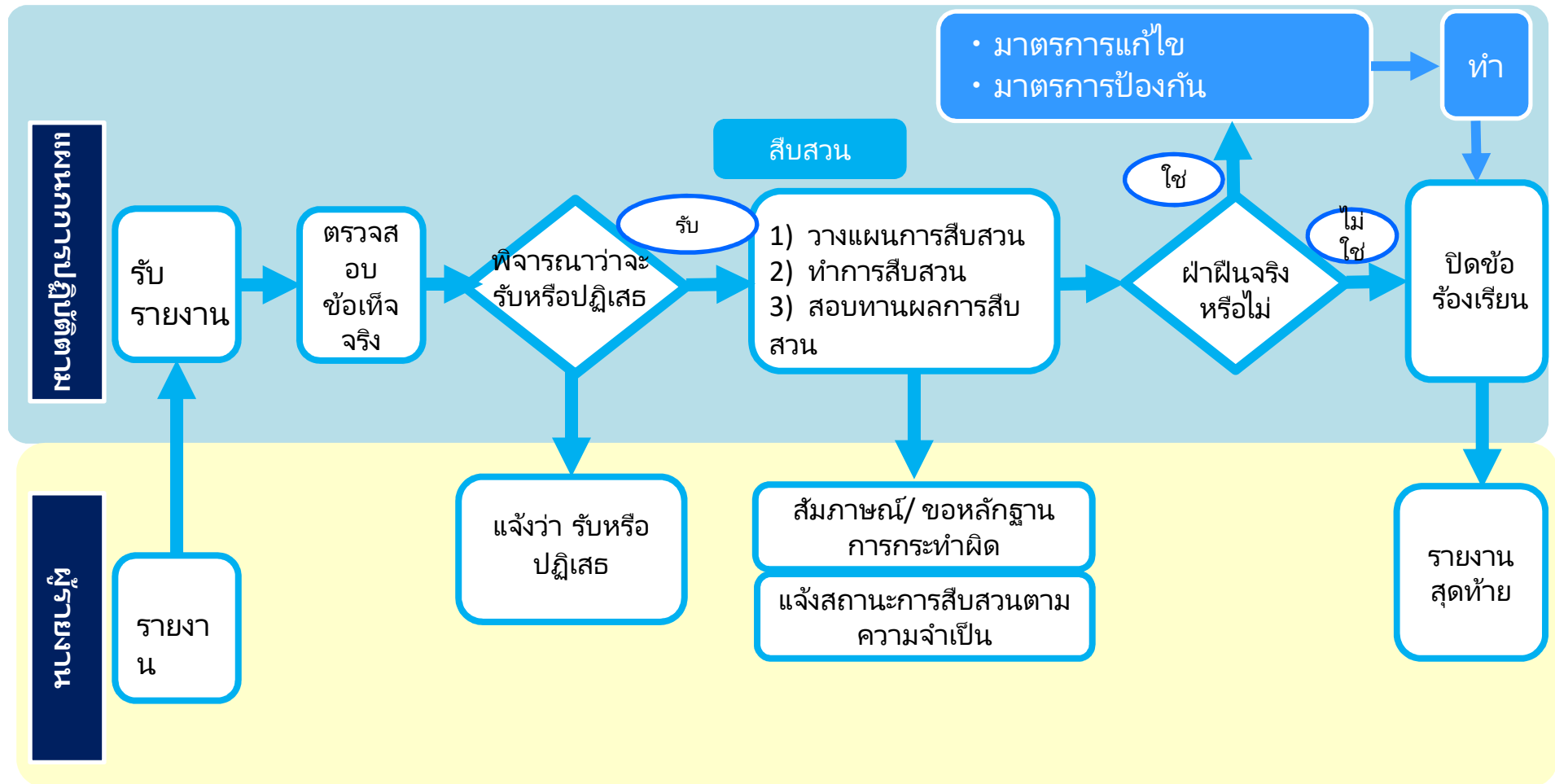
3. ระบบร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสม และขั้นตอนการดำเนินการ

ระบบร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสม



3. ระบบร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสม และขั้นตอนการดำเนินการ

ลำดับขั้นตอนหลังส่งรายงาน



4. ระบบ “will do.” เปรียบเทียบกับ “SPEAK UP”

ลักษณะของ “will do.” และ “SPEAK UP”

	will do. (ในประเทศญี่ปุ่นเท่านั้น)		SPEAK UP
ช่องทาง	ผู้จัดการฝ่ายบริหาร ความเสี่ยง	Compliance GM	Compliance GM รายงานผ่านระบบรับข้อร้องเรียนการกระทำที่ไม่ เหมาะสมซึ่งดูแลโดย“NAVEX Global” *เกี่ยวกับ “NAVEX Global”, ดูได้ ที่สไลด์หมายเลข 8 เป็นความลับ
วิธีการ รายงาน	จดหมาย, e-mail, โทรศัพท์, แจ้งด้วย ตนเอง	จดหมาย, e-mail, โทรศัพท์, แจ้งด้วย ตนเอง	โทรศัพท์, คอมพิวเตอร์
รายงานโดยไม่ ระบุชื่อ ผู้รายงาน	ไม่อนุญาต	ไม่อนุญาต *เจ้าหน้าที่กฎหมาย สามารถรายงานต่อ ผู้จัดการฝ่ายบริหารความ เสี่ยงโดยไม่ต้องแจ้งชื่อ	อนุญาตให้ทำได้ ไม่จำเป็นต้อง เปิดเผยชื่อ
ภาษา	ญี่ปุ่น/อังกฤษ	ญี่ปุ่น	มากกว่า 160 ภาษา
ผู้สามารถใช้ได้	บริษัท TTC และ บริษัทย่อยที่อยู่ในประเทศ ญี่ปุ่นเท่านั้น	7	TTC และบริษัทย่อยทั้งที่อยู่ในประเทศญี่ปุ่นและ ต่างประเทศ ใช้งานได้ทั่ว โลก

5. ใครคือ “NAVEX Global”

พื้นฐานของระบบ “SPEAK UP”

- ❑ บริษัทมีความประสงค์ที่จะสร้างระบบร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสม เพื่อใช้กับบริษัทในกลุ่มทั้งในและนอกประเทศญี่ปุ่น
(เป็นไปตาม กฎหมายบริษัทของประเทศญี่ปุ่น, ตามแนวทางการกำกับดูแลบริษัท ที่กำหนดโดยหน่วยงานกิจการผู้บริโภคร)
- ❑ กลุ่มบริษัท TTC ต้องการพื้นที่ในการรายงานเหตุที่เกิดขึ้น โดยมีการปรับปรุงในเรื่องของ “การรักษาความลับ” และ “รายงานโดยไม่ต้องระบุตัวผู้แจ้ง” และ “สามารถใช้ได้ทั่วโลก”

ใครคือ “NAVEX Global”

- ❑ มีส่วนแบ่งตลาดสูงสุด (ลูกค้าจำนวน 12,500 รายทั่วโลก)
ลูกค้าประมาณ 95/100 “Fortune 100” ใช้บริการของ “Navex Global”
- ❑ เป็นผู้บุกเบิกการให้บริการติดต่อโดยตรงทั่วโลก
~ มีประสบการณ์มากกว่า 100 ปีในด้าน compliance
- ❑ สามารถให้บริการได้ทั่วโลก
~ สามารถรับรายงานทางโทรศัพท์ได้ 160 ภาษา ติดต่อได้ 24 ชั่วโมง ทุกวัน

6. นโยบาย การร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสม ของกลุ่มบริษัท โตโยต้า ทูโช

◆ สร้างนโยบายกลางเพื่อใช้กับกลุ่มบริษัท โตโยต้า ทูโช

ระบบรับเรื่องร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสมของ กลุ่มบริษัท โตโยต้า ทูโช เป็นไปตาม “**นโยบาย การร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสม ของกลุ่มบริษัท โตโยต้า ทูโช**”

※นโยบายระบุไว้ในเว็บไซต์ “SPEAK UP”.

หลักสำคัญ

ข้อ 2 (ข้อผูกพันของพนักงาน) : การรายงาน การฝ่าฝืนข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชา หรือ ส่วนงานด้านธุรการที่เหมาะสม

ข้อ 7 (การให้ความร่วมมือระหว่างดำเนินการสืบสวน) : **ผูกพันที่จะให้ความร่วมมือ** ต่อการสืบสวนที่เกี่ยวข้องกับรายงาน (สำหรับกรรมการ, เจ้าหน้าที่ และพนักงานทุกคน)

ข้อ 9 (การรักษาความลับ) : **ผูกพันในการรักษาความลับ** เกี่ยวกับผู้ดำเนินการและผู้สืบสวน

ข้อ 10 (การปกป้องผู้รายงาน) : **คุ้มครองผู้รายงานที่รายงานโดยสุจริต / ห้ามการกระทำตอบโต้ใดๆ** ต่อผู้รายงาน

ข้อ 13 (รายงานต้องห้าม) : รายงานที่มีจุดประสงค์ **มุ่งร้าย** หรือ **ก่อให้เกิดข้อกังวลใจ / รายงานเท็จ** หรือ **เจตนาให้เกิดความเข้าใจผิด** (ความแม่นยำในข้อมูลที่ให้เป็นสิ่งสำคัญ) หากเป็นเรื่องส่วนตัว ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการฝ่ายโดยตรง หรือ ส่วนงานด้านธุรการที่เหมาะสม

7. เว็บไซต์ “SPEAK UP”

เว็บไซต์ “SPEAK UP”

- URL : <https://ttcspeakup.ethicspoint.com>
(สามารถใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ทั่วไปและโทรศัพท์มือถือ)



《QR code》



English 日本語 汉语[S]



Home

Report by Web

Report by Phone

Follow up

Resources

ท่านสามารถเลือกภาษาตามที่ระบุไว้
ด้านบน “ภาษาอังกฤษ/ญี่ปุ่น/จีน”

SPEAK UP
Let your voice be heard

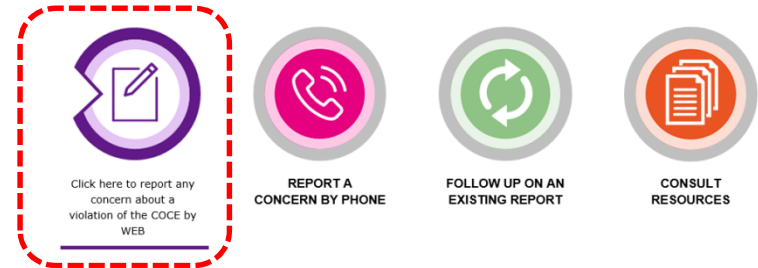
Everything we do needs to begin with ensuring Safety first and with ensuring an uncompromising compliance to rigorous standards of corporate ethics as outlined in our Global Code of Conduct & Ethics (COCE).

If you have any concern about a violation of the COCE, you may report it to this **SPEAK UP** line.

Your voice is important to us and all of our valued stakeholders.

8. การส่งรายงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์

- ① คลิก “REPORT A CONCERN BY WEB”



- ② ตอบคำถาม 3 ข้อ เกี่ยวกับ *พื้นที่ของท่าน *พื้นที่ที่เหตุการณ์เกิดขึ้น *หน่วยงาน

In what country are you located?

Australia

Where did the alleged incident occur?

Myanmar

In which division did the incident occur?

I do not know which Division

- ③ หลังจากได้อ่านประกาศในเรื่องของ Data Privacy Notice และให้คำยินยอมโดยทำเครื่องหมายในช่อง give consent เพื่อดำเนินการในเรื่องข้อมูลส่วนตัวไป
- ④ เลือก ข้อกำหนด จาก นโยบายจรรยาบรรณและจริยธรรม
- ⑤ หลังจากตอบคำถามเรียบร้อยแล้ว (ขั้นตอนการตอบคำถาม), คลิก “ส่งรายงาน” (รายงานของท่านจะถูกเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งดูแลโดย NAVEX Global)

9. การรายงานผ่านระบบโทรศัพท์

① คลิก “REPORT A CONCERN BY PHONE”



REPORT A CONCERN BY WEB



Click here to report any concern about a violation of the COCE by PHONE



FOLLOW UP ON AN EXISTING REPORT



CONSULT RESOURCES

② เลือกราบชื่อประเทศที่ท่านอยู่จากรายการ

In what country are you located?

- Select -

③ หลังจากได้อ่าน Data Privacy Notice และให้คำยินยอมโดยทำเครื่องหมายในช่อง give consent เพื่อดำเนินการต่อในเรื่องข้อมูลส่วนตัว

④ โทรติดต่อหมายเลขโทรฟรีที่แสดงบนหน้าจอ

Direct Access

1. From an outside line dial the direct access number for your location:

Indonesia 001-801-10

1. Not available from cellular phones

2. Use public phones allowing international access

2. At the English prompt dial 844-570-4235.

⑤ รายงานผ่านระบบโทรศัพท์

ขั้นที่1 เลือกภาษา

ขั้นที่2 รับเรื่องรายงานใหม่ →①, ติดตามรายงานที่ส่งไปแล้ว →②

เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบ NAVEX Global และขั้นตอนการรายงาน →③

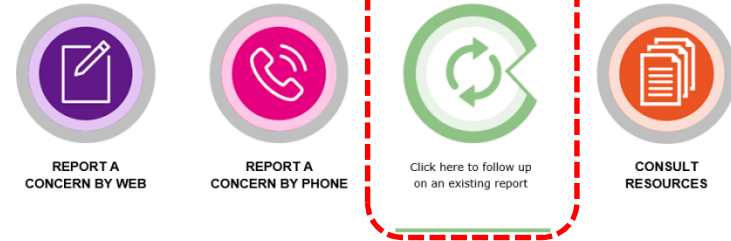
ขั้นที่3 รับทราบเรื่องประกาศเกี่ยวกับการปกป้องและรักษาความลับของข้อมูล และให้คำยินยอม→①

ทำความเข้าใจและให้คำยินยอม →②

(รายงานของท่านจะถูกเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งดูแลระบบโดย NAVEX Global.)

10. จะติดตามรายงานที่ส่งไปแล้วได้อย่างไร

① คลิก “FOLLOW UP ON AN EXISTING REPORT”



② ใส่หมายเลข 12 หลักที่ท่านได้รับตอนส่งรายงาน และใส่รหัสผ่านที่ท่านได้กรอกไว้เพื่อเข้าถึงข้อมูลที่ท่านได้รายงานไว้

Report Key

Password

Continue
Cancel

③ ส่วนนี้จะเป็นการติดต่อกับผู้รับผิดชอบในการสืบสวน **สืบ** โดยสามารถติดตามได้ว่า

- ติดตามและถาม-ตอบ
- เพิ่มเติมข้อมูลเกี่ยวกับรายงานที่ท่านส่งมาแล้ว **สืบ** และ **สืบ** ปรับปรุงข้อมูล
- รับการยืนยันว่ารายงานที่ส่งได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธ รวมทั้งรายงานผลการพิจารณาในขั้นสุดท้าย

11. ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบรับข้อร้องเรียน “SPEAK UP”

Resource information

① คลิกเพื่อเข้าสู่คำแนะนำอื่นๆ “CONSULT THE RESOURCES”



REPORT A CONCERN BY WEB



REPORT A CONCERN BY PHONE



FOLLOW UP ON AN EXISTING REPORT



② ข้อมูลเพิ่มเติมจะสามารถหาได้จากหน้า Resources page ในเว็บไซต์ SPEAK UP

- ❖ นโยบายจรรยาบรรณและจริยธรรมของกลุ่มบริษัท โตโยต้า ฟูจิ
- ❖ นโยบาย การร้องเรียนการกระทำที่ไม่เหมาะสมของกลุ่มบริษัท โตโยต้า ฟูจิ
- ❖ คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับ ระบบรับข้อร้องเรียน (SPEAK UP line) ของกลุ่มบริษัท โตโยต้า ฟูจิ
- ❖ นโยบายการเก็บรักษาข้อมูล ของกลุ่มบริษัท โตโยต้า ฟูจิ
- ❖ คำแนะนำเกี่ยวกับระบบรับข้อร้องเรียน (SPEAK UP line) ของกลุ่มบริษัท โตโยต้า ฟูจิ



COCE, for the Future

Sunshine

■ หากมีข้อสงสัยให้ติดต่อ ■

TOYOTA TSUSHO CORPORATION

Compliance & Crisis Management Department
Compliance Management Group

COCE Mail: compliance_coce@pp.toyota-tsusho.com

April 2022