

SGEC附属文書
2-11-1-1 2017
会長決済
2017, 4, 1

苦情の調査や解決に関する処理手順（新規制定）

1. 目的

本指針は、「苦情の調査や解決に関してSGECが定める処理手順」に関しては、SGEC附属文書 2-11-1「SGEC苦情処理に関する文書」に定めるほか、本文書において定める。

また、本指針は、SGECが、SGEC附属文書 1-P-2「PEFC認証制度の管理契約書」の第2条で定める委任団体としての任務を行う場合にも適用される。なお、この場合、本指針の運用に当たっては、PEFC GL7/2007「苦情や上訴の調査や解決に関してPEFC 評議会が定める処理手順」に準拠するものとする。

2. 適用範囲

本指針は、SGECが行う決定や行為に関してSGECが措置する苦情に関する処理手順を解説する。

なお、認証を受けた団体・企業・事業体、認定を受けた認証機関、又は認定機関が行う決定や行為に関する苦情は、それぞれの関連認証機関、認定機関、又は国際認定フォーラムが定める苦情を処理するための手順によって処理されなければならない。

3. 定義

苦情とはSGECの行為に関して個人や団体が行う文書による不満の表明と定義する。

注意書：上記で言う問題のある決定には下記が含まれる。

- ・ SGEC/PEFC ロゴマーク使用の申請の拒否
- ・ SGEC/PEFC公示の申請の拒否

4. 苦情

4-1 SGECで措置される苦情は、SGECの要求事項の遵守に関わる懸念や問題についての事項に限定される。

4-2 苦情を申し立てる者は、独立の情報源を通じて正確かつ正しいことが検証された文書によるサポート情報を提出する責任を負う。

4-3 認証を受けた特定の組織・団体に関する苦情については、その認証に関係する認証機関自身の苦情を解決する手順に照会されなければならない。

4-4 認定を受けた特定の認証機関に関する苦情については、その認定に係る認定機関自身の苦情を解決する手順に照会されなければならない。

4-5 特定の認定機関に関する苦情については、国際認定フォーラムが独自に定める苦情を解決する手順に照会されなければならない。(www.iaf.nu)

4-6 苦情の結果の如何に関わらず、苦情を申し立てる者とSGECはそれぞれの必要な費用を自ら負担する。

4-7 正式に受理された苦情は、現場調査が求められる場合を除き、通常6ヶ月以内に解決されることが望ましい

5. 苦情の受理

5-1 すべての苦情は、SGECに宛てた文書で提出されなければならない。

5-2 SGECは下記についてその正式な受理を決定する。

該当の苦情が4-1を遵守するものであり、また、その苦情に係る情報が4-2項を遵守するものであることが証明される場合、

5-3 前項の苦情に関して、SGECは、遅滞なく下記の措置をしなければならない。

a) 苦情者に対し、その苦情の受理及びその主旨を書面で通知する。なお、それが4-1項を遵守していない場合は、その理由を付して受理を拒否する旨を書面で通知する。

b) SGECの苦情処理手順を苦情者が明確に理解するために、その手順を詳細に説明する。更に、4-3項から4-5項で解説する事項の解決の責を負う関係機関に苦情者を紹介する。

6. 苦情の調査および解決の経過

SGECは苦情者及びその他の関係者に対し、苦情解決の経過の結果について書面による報告をしなければならない。