

指針 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	2007年6月28日採択	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

### 目次

#### 1. 目的

本指針の目的は、苦情や上訴の調査や解決に関して PEFC 評議会および PEFC 各国認証管理団体が負う責任およびその行為を解説することにある。

PEFC 評議会は、すべての苦情や上訴を、そのサービスを向上し是正や予防措置を講じるための機会であると考えます。PEFC 評議会は、PEFC 評議会自身やその加盟メンバーがするすべての行為を継続的に改善するためのモニターおよびその達成の確約をする。

#### 2. 適用範囲

本指針は、PEFC 評議会やその加盟メンバーがする決定や行為に関して PEFC 評議会に上程される苦情や上訴に関する処理手順を解説する。

認証を受けた団体・企業、認定を受けた認証機関、又は認定機関がする決定や行為に関する苦情や上訴は それぞれ関連認証機関、認定機関、又は国際認定フォーラムが定める苦情や上訴のための手順によって処理されなければならない。

本指針は 2007 年 6 月 28 日に PEFC 理事会によって採択された。

#### 3. 定義

**苦情**：PEFC 評議会や各国認証管理団体の行為に関して個人や団体が行う文書による（上訴以外の）不満の表明

**上訴**：PEFC 各国認証管理団体又はその他の団体（上訴人）が、PEFC 評議会理事会又は事務局長が行う決定に関して、これを PEFC の要求事項や手順に反するものであると

して、その再考を文書で要求するもの

**注意書：**上記で言う問題のある決定には下記が含まれる。

- PEFC 加盟メンバー資格の中断又は終了
- 森林認証規格制度の是認の中断又は終了
- 各国森林認証規格制度の是認に関する理事会による否定勧告
- 各国森林認証規格制度の是認審査の中断に関する承認の拒否
- PEFC ロゴ使用の申請の拒否
- PEFC 公示の申請の拒否

#### 4. 苦情

4. 1 PEFC 評議会に上程される苦情は、PEFC 評議会および各国認証管理団体による各国森林認証規格制度に対する PEFC 評議会の要求事項の遵守に関わる懸念事項や問題事項に限定される。
4. 2 PEFC 各国認証管理団体の行為に関わって上程された苦情の場合、PEFC 評議会の役割は、その苦情が PEFC 各国認証管理団体により、その認証管理団体が独自に定める苦情・上訴の解決手順を通じかつ苦情の上程者との直接の議論を経ていることを確実にすることにあるという意味において間接的になる。
4. 3 苦情の上程者は、PEFC 評議会に対してその苦情がすでに PEFC 各国認証管理団体が定める苦情・上訴処理手順を通じた調査に付されていること、および、その件に関して PEFC 各国認証管理団体が適切な時間的枠組みの中で満足できる進行をすることができなかったことを示す関連文書を提供する責任を負う。
4. 4 苦情の上程者は、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. 5 認証を受けた特定の組織・団体に関する苦情は、その認証に係る認証機関自身の苦情・上訴解決手順に照会されなければならない。
4. 6 認定を受けた特定の認証機関に関する苦情は、その認定に係る認定機関自身の苦情・上訴解決手順に照会されなければならない。
4. 7 特定の認定機関に関する苦情は、国際認定フォーラムが独自に定める苦情・上訴解決手順に照会されなければならない。( [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu) )
4. 8 苦情の結果の如何に関わらず、苦情上程者と PEFC 評議会は自らの費用をそれぞれ負担する。
4. 9 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. 上訴

5. 1 PEFC 評議会に上程される上訴は、PEFC 評議会理事会や PEFC 評議会事務局長がする決定に関する事項に限定される。ただし、当該決定が決議による結果を受けたものである場合を除く。
5. 2 上程者は、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。
5. 3 上訴の結果の如何に関わらず、上程者と PEFC 評議会は自らの費用をそれぞれ負担する。
5. 4 正式に受理された上訴は、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。

## 6. 苦情および上訴の受理

6. 1 すべての苦情や上訴は PEFC 評議会事務局長（以下、事務局長と呼ぶ）に宛てた文書で提出されなければならない。
6. 2 事務局長は下記についてその正式な受理を決定する。
  - a) 該当の苦情が 4. 1 項および 4. 2 項を遵守するものであり、また、その苦情を擁護する情報が 4. 4 項を遵守するものであることが証明される場合、その苦情およびその更なる調査に関して。
  - b) 該当の上訴が 5. 1 項を遵守するものであり、また、その上訴を擁護する情報が 5. 2 項を遵守することが証明される場合、その上訴およびその更なる調査に関して。
6. 3 事務局長は遅滞なく下記をしなければならない。
  - a) 苦情・上訴人に対し、その苦情・上訴の受理とその主旨、または、それが 4. 1 項、4. 2 項、4. 3 項（苦情の場合）、および 5. 1 項（上訴の場合）を遵守していない場合はその理由を付した受理の拒否、を書面で通知する、
  - b) PEFC 評議会の苦情・上訴の処理手順を苦情・上訴人が明確に理解するためにその手順を詳細に説明し、さらに、4. 5 項から 4. 7 項で解説する事項の解決の責を負う関係機関に苦情・上訴人を紹介する。

## 7. 苦情の調査および解決の経過

7. 1 苦情が PEFC 各国認証管理団体（NGB）による行為に関連する場合、事務局長はその苦情と関連事実を正式に当該各国認証管理団体に通知し、30 日以内にその苦情の処理の経緯およびその結果についての十分な説明を要求しなければならない。
7. 2 もし PEFC 各国認証管理団体から報告がない場合、またはその案件に対して満足できる解決が得られないことが証明される場合、またはその案件が PEFC 評議会に関

わりを有する場合、PEFC 評議会会長は、PEFC 執行委員会と共同で一人又は複数からなる臨時作業部会（TFG）を任命し、これを調査しなければならない。調査人は、苦情に関して既得利益や利害の衝突があってはならない。

7. 3 TGF は徹底した調査を実行し、解決を求めなければならない。TFG は、適切な時間枠の中で書面による詳細報告を PEFC 評議会会長あてに提出し、事務局長はそれを理事会に上程しなければならない。報告書には、苦情の具体化の有無に関する記述およびその苦情の解決に関する提案を含まなければならない。

注意書：現場調査を必要としない苦情は通常 TFG によって一ヶ月以内に調査されることが望まれる。

7. 4 理事会は提案または是正行為を含む該当報告書の結論について、これを可決または否決しなければならない。

7. 5 事務局長は苦情人およ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。

## 8. 上訴の調査および解決の経過

8. 1 PEFC 評議会会長は、上訴の調査を目的として、PEFC 執行委員会との共同で一人又は複数からなる臨時作業部会（TFG）を任命しなければならない。調査人は、上訴に関して既得利益や利害の衝突があってはならず、また、上訴に関する決定に関わってはならない。

8. 2 TGF はその上訴に関して徹底した調査を実行し、適切な時間枠の中で書面による詳細報告を PEFC 評議会会長、およびその報告を理事会に上程する事務局長あてに提出しなければならない。報告書はその上訴の具体化の有無に関する記述および上訴の解決に関する提案を含まなければならない。

注意書：現場調査を必要としない上訴は通常 TFG によって一ヶ月以内に調査されることが望まれる。

8. 3 理事会は TGF の報告書に基づいて該当上訴に関する最終的な決定を下さなければならない。上訴が、各国森林認証規格制度に対する PEFC の是認を推薦しない旨の決定に対する反論である場合（付属文章 7、6. 2. 2 項）、最終決定は PEFC 評議会総会によって行われる。

8. 4 事務局長は苦情人・上訴人およびその他これによる影響を受ける関係者に対し、上訴の解決の経過の結果を通知しなければならない。