

## 異議申立て・苦情解決手続

### 1 方針

認証過程の公に対する説明責任を向上させるためには、異議申立てや不平、苦情、嘆願を適時に公平な方法で検討する争議解決手続を利害関係者や認証取得者が利用できるようにしなければならない。これはソイルアソシエーションサティフィケーション（以下、SA）の森林部署の異議申立て・苦情解決手続である。

本手順の目的は以下の通りである：

- SA の認証規準・手順に則って争議を解決すること。
- 今後紛争が起こらないようにするために、規準や手順の改善事項を特定すること。

### 2 範囲

この手順は異議及び苦情に関連するものである。IP-GEN-006 コンサルテーション方針及びガイドライン (IP-GEN-006 は [www.soilassociation.org/certification/forestry/](http://www.soilassociation.org/certification/forestry/) からダウンロードできる) に記載されている FM 認証の利害関係者のコンサルテーション工程とは異なる。

注：SA は FM または CW 認証に関連するすべての利害関係者に異議または苦情を申し立てる前に、認証取得者の利害関係者のコンサルテーション及び SA の利害関係者のコンサルテーションに参加することを奨励する。利害関係者のコンサルテーションへのフィードバックで考慮すべきコメントがあれば、e-mail: [ForestryConsultation@soilassociation.org](mailto:ForestryConsultation@soilassociation.org) までご連絡ください。また、SA の本社の電話及び住所が 4 ページの連絡先に記載されている。地域の連絡先は SA のホームページにある。

### 3

**苦情:** 認証機関に対する個人や団体による争議ではない不満の表現。認証機関または顧客の活動に関するもの。Forest Stewardship Council® (FSC®) においては、以下を含む。

- 苦情申立て者の名前及び連絡先
- 問題の明確な説明 a clear description of the issue, and
- 苦情の各要素または側面を裏付ける証拠。

**異議申立て:** 認証機関に対する顧客からの要求。顧客に関する決定に対し再考を要求するもの。

### 4 SA の異議申立て・苦情解決手続に関する情報

本手順は以下の方法により入手可能である：

- 森林管理認証申請者は申請過程の中で本手順について通知される。
- 利害関係者は、審査の途中で意見聴取を受ける際に、争議解決手続の存在を知らされる。

- この手続文書は以下のウェブ上で公開され、要求に応じて利害関係者（顧客を含む）に送付される。  
www.soilassociation.org/certification/forestry/
- 加えて、この手続文書は要望に応じて顧客を含む誰にでも送ることができる。

注：SA は異議/苦情の提出に関して決して差別的な行動はとらない。

## 5 異議及び苦情の取り扱いの手続き概要

**SA** は異議及び苦情に関して以下の手続きを取る。

- 異議、苦情の受領確認
- 提出内容について最初のレビューを実施し、異議または苦情であることを決定
- 提出者に対して SA の提案する以下の 6.2 に示す苦情または陳情への活動内容の概要を含む、最初の返答を異議または苦情を受領してから 2 週間以内に実施する。SA の担当者もその中に含める。
- 決定のために必要な情報を可能な範囲で集め、検証する。
- 全ての苦情及びその対応の内容の記録を残す。
- 関係当事者が SA の担当者に対して苦情または陳情できる機会を与える。(以下 6.3 に示す)。
- 異議/苦情の評価の状況が関係当事者に連絡されるようにする。
- 申し立てを調査し、苦情または陳情を受領してから 3 か月以内に結論として提案する対応を特定する。
- 苦情申立者に苦情処理が完了した時に報告する。つまり SA が必要な情報をすべて収集、検証し、関連事項を調査し、苦情に対しての最終的な対応を完了している。
- パブリックサマリーで使用されている言語と同じ言語で苦情及び陳情に回答する。もしくは申立者と使用言語について合意する。
- 申立者からの要望により、その顧客は匿名にする。
- 必要な場合は、苦情を申し立てた制度の所有者に連絡する。

SA は苦情、陳情及び解決のために実施した活動の内容を記録し、履歴を残す。

[Annex 1 Flow diagram for the Appeal and Complaint Process \(page 5\).](#) 参照

## 6 手順

### 6.1 最初のレビュー

懸念事項、コメント、質問を受領すると、3 項の定義に基づいた苦情または陳情に該当するかどうかの決定の最初のレビューをする。

- SA は認証活動に関連する SA に責任のある苦情または陳情かどうかの確認をし、その場合は対処する。
- SA はその問題の解決のためにさらなる議論を継続する。注：適切な場合、直接認証取得者に連絡することを推奨する。
- 苦情または陳情として扱うかどうかについて懸念を持っているが、要求される情報が提出されていない場合、この手順によって検討する前に、SA は苦情または陳情の明確な記述、それを説明するため個々の側面の客観的な証拠を要求する。
- 利害関係者からの本質的ではない苦情については、匿名の苦情及び不満として扱い、次回の審査で対応する。すべての利害関係者からのコメントは匿名とし、SA からの対応としてレポートに記載する。すべての FSCFM のパブリックサマリーは FSC データベースで公開されている。  
<http://info.fsc.org/certificate.php>

### 6.2 苦情または陳情の評価

SA で提案された活動は苦情または陳情の内容により、解決方法の決定のための情報収集及び検証後に実施される 1 つまたは複数の選択肢が含まれる。

- 机上の苦情または地上の審査、書類、写真、手紙、その他証拠の確認。
- 現場検証。もし苦情及び陳情が顧客の行動、活動に関連する場合、現場検証が必要と考える可能性がある。

注：公開されていない顧客以外からの顧客の情報（例：苦情申立者から）は顧客と開示の同意書を交わす以外は、機密として扱う。

### 6.3 苦情または陳情の解決方法の決定

もし苦情または陳情を行いたい場合、その解決方法の決定者に説明する機会が与えられる。例えば利害の対立がなく、偏見のない決定ができる人。

苦情または陳情の内容によって、解決方法の決定者は、その内容の評価にかかわっていない人によって、決定、見直し、承認がされる。以下の方法の内の 1 つまたは複数の方法が用いられる。

- SA の従業員で、評価にかかわっておらず、利害の対立がない人が決定する。
- SA の従業員からの要請により SA の森林部の代表が決定の見直しと最終的な承認をする。
- その決定は SA の従業員または代表からの要請により、SA の認証委員会で検討される。認証委員会は、その決定に関係しているまたは、利害の対立があるメンバーは含まれない。

### 6.4 苦情の対応完了の決定

SA は苦情申立者に苦情処理が完了した時に報告する。つまり SA が必要な情報をすべて収集、検証し、関連事項を調査し、苦情に対しての最終的な対応を完了し、申立者に報告をする。

### 6.5 さらなる解決

陳情に関しては追加の情報が SA の陳情手順に記載されている。(C277fm).

#### もし SA の決定に不服の場合

FSC 認証については以下に苦情を連絡する。

**ASI - Accreditation Services International GmbH**

Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany

電話: + 49 (228) 227 2370

ファックス: + 49 (228) 227 237 30

E メール: [asi-info@accreditation-services.com](mailto:asi-info@accreditation-services.com)

Soil Association Certification's FSC License Code is FSC® A000525.

最終的には苦情は FSC に連絡される。

PEFC 認証に関しては PEFC ナショナルオフィスまたは以下の PEFC 本部に連絡してください。

**PEFC International**, 10, Route de l'Aéroport, Case Postale 636, 1215 Geneva – Switzerland

電話: +41 (22) 799 4540

ファックス: +41 (22) 799 4550

E メール: [info@pefc.org](mailto:info@pefc.org)

Soil Association Certification's PEFC Licence code is PEFC/ 16-44-917

## 7 連絡先

もし詳細を知りたい場合は、以下にご連絡ください。

**Soil Association Certification - Forestry Team**

South Plaza, Marlborough Street, Bristol, BS1 3NX

E メール: [forestry@soilassociation.org](mailto:forestry@soilassociation.org)

電話: +44 (0)117 914 2435

ウェブサイト: [www.soilassociation.org/forestry](http://www.soilassociation.org/forestry)

# Annex 1 - Flow diagram for the appeal and complaint process

