

指針 苦情や上訴の調査や解決の ための PEFC 評議会手順	2007 年 6 月 28 日採択	GL7/2007
---	-------------------	----------

苦情や上訴に関する調査や解決のための PEFC 評議会手順

1. 目的

本指針の目的は、苦情や上訴の調査や解決に関する PEFC 評議会および NGB（PEFC 各国認証管理団体）の責任および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措置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によ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にコミットする。

2. 適用範囲

本指針は、PEFC 評議会やその加盟メンバーによる決定および/または行為に関連して PEFC 評議会に上程される苦情や上訴に関する手順を詳説する。

認証を受けた主体、認定を受けた認証機関、または認定機関による決定や行為に関する苦情や上訴はそれぞれ関連する認証機関、認定機関、また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従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 理事会によって承認された。

3. 定義

苦情

PEFC 評議会および/または PEFC NGB による行為に関して個人や組織が行う文書による不満の表明（上訴以外）

上訴

PEFC NGB またはその他の団体（上訴人）が、PEFC 評議会理事会または事務局長が行う決定に関して、これを PEFC の要求事項または手順に違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：上記で言う違反する決定には下記が含まれる

- PEFC 加盟メンバー資格の一時停止または終了
- 森林認証規格制度の承認の一時停止または終了
- 各国森林認証規格制度の承認に関する理事会による否認勧告
- 各国森林認証規格制度の承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/または PEFC NGB による各国森林認証規格制度に関する PEFC 評議会の要求事項の順守に関わる懸念や問題に限定される。
- 4.2 PEFC NGB 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、その苦情が該当の NGB が独自に定める苦情/上訴の解決手順を通しており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 苦情の申立人は、PEFC 評議会に対してその苦情がすでに PEFC NGB 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 NGB 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 苦情の申立人は、独立した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該当苦情の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主体に関する苦情は、その認証に関係する認証機関自身の苦情/上訴の解決手順に託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、その認定に関係する認定機関自身の苦情/上訴解決手順に託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/上訴解決手順に託されなければならない。(www.iaf.nu)
- 4.8 苦情の結果の如何に関わらず、苦情の申立人と 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、該当する決定が解決済みの上訴の結果を受けたものである場合を除く。

5.2 上訴人は、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上訴の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、上訴人と 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に関する決定をする。

- a) 該当の苦情が 4.1 項および 4.2 項を順守するものであり、また、その苦情を擁護する情報が 4.4 項を順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 項を順守するものであり、また、その上訴を擁護する情報が 5.2 項を順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) 苦情の申立人/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）、または 5.1 項（上訴の場合）を順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) 苦情の申立人/上訴人が PEFC 評議会の苦情および上訴の処理手順の詳細を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 項の解説に従って問題の解決の責を負う関係機関に苦情の申立人/上訴人を紹介する。

7. 苦情の調査および解決のプロセス

- 7.1 苦情が 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する事実関係を正式に当該 NGB 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 NGB 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 TFG 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、苦情の実証性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盛り込んだ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、苦情の申立人およびその他の関係者に対し、該当の苦情解決のプロセス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プロセス

- 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対立があってはならず、また、上訴に関する決定に関わってはならない。
- 8.2 TFG は、その上訴に関して綿密な調査を実行し、時宜にかなう形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、その上訴の実証性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、TFG 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、各国森林認証制度に対する PEFC の承認を推薦しない旨の決定に対する反論である場合（付属文書 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、苦情の申立人/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、上訴の解決のプロセスの結果を通知しなければならない。