
SGEC ガイド文書 8

理事会 2021

2021.3. 30

SGEC 苦情処理規則

1. 総則

1.1 一般社団法人緑の循環認証会議(以下「SGEC/PEFCジャパン」という・)が定めるSGEC基準文書1:2021の「8 SGECに関する苦情の処理」で規定するSGEC認証制度に対する苦情処理は、本規則の定めるところによる。なお、PEFC評議会との日本国内のPEFC国際森林認証制度の管理に関する契約(2016年締結)に基づく委任団体としての権限に基づき、国内におけるPEFC認証制度に対する苦情については、PEFC協議会と協議の上本規則に準じて同協議会を代行して実施する。

1.2 本規則の目的は、苦情の調査や解決に関する SGEC/PEFC ジャパンの責任を明確化するとともに、その実行の手順を定める。SGEC/PEFC ジャパンは、SGEC/PEFC ジャパンに申し出のあるすべての苦情について、SGEC 認証制度へのサービスの向上とその是正措置を講じる等認証管理業務を継続的に改善するためのモニターとその有意な機会として捉え、責任をもって積極的に関わる。

1.3 本規則は、SGEC 認証制度に関して苦情の申し出があった場合に迅速かつ公正に処理するための手続きを定める。

2. 適用範囲

2.1 本規則は、SGEC 認証制度の要求事項や SGEC/PEFC ジャパンの決定及びその認証管理業務に関連した苦情について、SGEC/PEFC ジャパン監事はその是正措置等を策定し、SGEC 理事会に承認を求める手順を定める。

注意書: 苦情とは SGEC/PEFC ジャパン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をいう。

2.2 認証を受けた主体、認定を受けた認証機関、又は認定機関による認証機関の認定の決定

等に関する苦情は、それぞれ関連する認証主体、認証機関、認定機関、又は国際認定フォーラム(IAF)が定める苦情のための手順に従って処理されなければならない。

3. 苦情

3.1 SGEC 監事に処理を図る苦情は、SGEC 認証制度の要求事項及びその遵守に関わる懸念や問題に関連するものでなければならない。

3.2 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当該苦情の解説する情報を提出する責任を負う。

3.3 認証を受けた特定の主体に関する苦情は、その認証に係る認証機関の苦情の解決手順に託されなければならない。

3.4 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の苦情の解決手順に託されなければならない。

3.5 特定の認定機関に関する苦情は、国際認定フォーラム(IAF)が独自に定める苦情の解決手順に託されなければならない。

3.6 苦情の結果の如何に関わらず、苦情の申立人とSGEC/PEFC ジャパンは自らの費用をそれぞれ負担する。

3.7 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よう可能な限り努力する。

4. 苦情の受理

4.1 苦情処理の事務は、SGEC/PEFC ジャパンの事務局が所管し、同事務局内に苦情処理に関する常設窓口を設置する。苦情の受付窓口をウェブサイト上で公開する等の方法により、周知を図るものとするとともに、利便性の高いアクセス手段(電話、FAX、郵便、電子メール)を設定し、苦情を広く受け付けることができるようにしなければならない。

4.2 すべての苦情は、SGEC/PEFC ジャパン事務局長(以下、「事務局長」いう。)に宛てた文書で提出されなければならない。その内容は次の事項を含んでいなければならない。

- (1) 苦情の申立顧客等の氏名または名称
- (2) 苦情申立者の住所または所在地
- (3) 苦情申立者の連絡先及び連絡方法
- (4) 苦情の概要
- (5) 苦情の発生経緯

4.3 事務局長は、当該苦情が「3.1」項を遵守するものであり、また、その苦情の情報が「3.2」項を遵守するものであることが証明される場合、その苦情を正式に受理することを決定する。

4.4 事務局長は、遅滞なく下記をしなければならない。

- a) 苦情の申立人に対し、その苦情の受理とその主旨、又は、それが「3.1」項を遵守していない場合はその理由を付した受理の拒否について書面で通知する。
- b) 苦情の申立人に対し SGEC/PEFC ジャパンの苦情の処理手順の手順を詳細に説明し、更に、「3.3」項から「3.5」項の規定に従って問題の解決の責任を負う関係機関に苦情の申立人を紹介する。

5. 苦情の調査及び解決のプロセス

5.1 SGEC/PEFC ジャパンは、苦情の申し出に対して、真摯に対応し、十分な説明責任を果たすことにより、SGEC 認証制度に対して十分な理解を得られるよう努めなければならない。

5.2 苦情処理にあたっては、個人情報への取扱いに留意のうえ、迅速、誠実かつ公平にその解決を図るように努めなければならない。

5.3 苦情の処理に当たっては、その責任者をSGEC/PEFCジャパン監事とし、同監事の指揮の基に複数の専門家からなる苦情処理作業部会を組織し調査検討を行わなければならない。なお、関連する補助事務は事務局が当たる。

5.3.1 当該苦情の案件が SGEC/PEFC ジャパンに関わる場合は、前項の苦情処理作業部会において、調査・検討を行う。部会委員は、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。

5.3.2 苦情処理作業部会においては、徹底した調査を行い、是正措置を求めなければならない。SGEC/PEFC ジャパン監事は、苦情処理作業部会における審議結果を適切な時間枠の中で書面による報告として取りまとめなければならない。当該報告には、苦情の実証に関する報告及び当該苦情に対する是正及び予防措置を含んでいなければならない。

注意書：現場調査を必要としない苦情は通常苦情処理作業部会によって一ヶ月以内に調査され

ることが可能となるよう努めなければならない。

6. 苦情の措置の了承等

6.1 SGEC/PEFC ジャパン監事は、前項の是正及び予防措置を盛り込んだ報告について、SGEC 理事会の意見を聴いて了承を求めなければならない。

6.2 事務局長は、苦情の申立人及びその他の関係者に対し、当該苦情の是正措置等の策定のプロセスについて書面による報告をしなければならない。

6.3 事務局長、苦情の処理状況について、記録するとともに、SGEC 理事会及び同監事並びに同総会に報告しなければならない。

7. 苦情処理の終了

7.1 次の各号のいずれかに該当するときは、苦情等処理を終了する。

- a) 苦情が解決したとき。
- b) 苦情処理を行っても苦情が解決し得ないと認められるとき。

7.2 前項「b)」により苦情処理を終了する場合には、必要に応じ、日本国の法に従い解決されるものとするが、最終的には日本国の裁判所の法廷に提訴される。

附則

施行日は、2021年6月1日とする。