

## <別紙 1> 森林認証に関する苦情及び異議申立て手順

### 1. 当該文書の説明

この手順書は一般財団法人日本ガス機器検査協会 JIA-QA センター審査部森林・EPA チーム（以下森林・EPA チーム）の森林認証認証登録システムにおける苦情及び異議申立て手順です。

### 2. 定義

#### 2.1 異議申立て

森林・EPA チーム FSC 森林認証に関わる申請者又登録事業者が、FSC 森林認証に関わる決定の再考を、森林・EPA チームに対して要請すること。

#### 2.2 苦情

個人又は組織が、森林・EPA チーム、申請者又登録事業者の活動に関して、回答を期待して森林・EPA チームに対して行う不満の申立てで、異議申立て以外のもの。

### 3. 手順

a) 異議を申立てる者は、申立ての事由が発生した日から 30 日以内に、文書で森林・EPA チームに申立てをしなければならない。苦情を申立てる者は、原則として文書で森林・EPA チームに申立てをしなければならない。苦情の申立てには、申立ての根拠を添えなければならない。言語は原則日本語とするが、申立者の依頼があり、プログラム管理者が正当だと判断した場合は、英語での対応も行う。

b) 森林・EPA チームは、苦情又は異議申し立てを受け付けたことをご連絡いたします。

c) 森林・EPA チームは、苦情又は異議申し立ての内容を精査いたします。苦情又は異議申し立ての内容が不明確の場合や、精査するための情報、文書、記録が不十分の場合、受理できない場合がございますので、ご注意ください。なお、森林・EPA チームが認証した組織に対する苦情の場合は、当該認証組織に苦情内容を申し送りいたします。

d) 森林・EPA チームは、苦情又は異議申し立ての受理または不受理を受付後 2 週間以内に通知いたします。

e) 不受理の場合は不受理の理由も通知いたしますので、再度苦情又は異議申し立てをされるかご検討ください。

f) 森林・EPA チームで受理された場合、森林・EPA チームで原因及び処置を検討し、必要に応じた対応を致します。

g) 苦情又は異議申し立てを受付後、森林・EPA チームは 3 ヶ月以内に決定内容を通知いたします。

h) 苦情に関する森林・EPA チームの決定に同意できない場合又は森林・EPA チームの苦情申し立て手順では解決されないと判断された場合は、FSC の認定機関である Assurance Services International (以下 ASI)に申し立てすることが出来ます。ASI の連絡先については森林・EPA チームへお問い合わせください。ASI への申し立ては原則英語での申し立てとなります。

i) ASI の決定事項に同意できない場合、FSC に申し立てすることが出来ます。FSC の連絡先については森林・EPA チームへお問い合わせください。なお、FSC が苦情の最終的な問い合わせ先となります。FSC への申し立ては英語又はスペイン語での申し立てとなります。