

## <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す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。