苦情、異議と紛争処理手順

本社手順第5部

# 1 はじめに

1.1 この手順は、SCSの事業に利害を持ち、関連要求事項に照らして、SCS本体のアクションまたはSCSの顧客のアクションのいずれかに疑義をSCSの顧客、応募者、第三者個人や組織が利用できます。この手順は、SCSが下した正式決定または顧客が取った行動に適用されます。SCSは苦情または異議を決定まで進めるために必要なすべての情報を収集し確認し、異議の処理プロセス全段階で全決定に対して責任があります。本第五部に規定された正式プロセスは、非形式的措置では解決が無理な場合のみにすべきものです。

# 2 用語の定義

2.1  **苦情:**下記セクション2.2～2.6で定義されるタイプのコミュニケーション以外の、任意の個人または組織によるSCSグローバルサービスの社員やSCSの顧客代表者のアクションにて書面で表明され不満であって、SCSからの返答が会社の[調査手順](#_4_Complaint/Appeal_Investigation)に従い適切に要請されるもの。

2.2  **異議:**状態に関してSCSが下した逆の判定を正式に再検討するよう求める顧客（証明書保有者または証明申請者）による要求。こうした要請は、会社の[調査プロセス](#_4_Complaint/Appeal_Investigation)に従いSCSが解決します。

2.3  **紛争:***苦情*または*異議*のうちSCSの調査プロセスによっては満足に解決できず、問題が関連スキームオーナー（FSC、PEFC、SQFなど）の社外機関に移管されるもの。*紛争*が、社外スキームオーナーのいないSCSプログラムと関連する場合、問題はSCS顧問会が指名する紛争協議会に移管される。

2.4  **利害関係者のコメント:**適用規範要求事項との準拠性に関する情報や意見。このようなコメントは、SCSの顧客またはSCSの下した認証/検証決定アクションにより影響を受ける利害を持つ個人やグループが提出します。*利害関係者のコメント*により調査が必要となる場合、その調査は、SCSの調査プロセスを通さずに日程を組んだ査定を通して通常行われます。*利害関係者のコメント*にSCSが注意情報の性質と重大SCSは特別監査の実施または次回監査予定日以前に他の調査を開始する権限を留保します。査定満足に解決されない場合、利害関係者は*利害関係者のコメント*を*苦情*までエスカレートさせることを選択する余地があります。

2.5  **顧客からのフィードバック:**SCSサービスの様々な側面（品質、適時性、応答性など）についての情報（書面によることが望ましい）を提供して来るSCSの顧客についての具体的な事例。顧客フィードバックは、フィードバックを受けたSCSプログラムスタッフが正記録し、返答が必要かについては評価するものとします。顧客の不満フィードバックもSCS品質保証取締役へ転送しなければならず、SCSの内部是正措置手順によって社内レベルで対処することができます。顧客は不満満足のいく対応されていない場合、不満のフィードバックを苦情へエスカレートさせることができます。

# 3 入手可能性/資格性

3.1 SCSサービスの関連管轄機関苦情、異議や紛争処理手順場合、管轄機関の要求事項がSCSの手順より優先される場合があります。苦情を受けたプログラムマネージャー/取締役は、関連管轄機関/スキームオーナーの苦情、異議、紛手順を見直し、SCS品質保証取締役に本手順書に規定された要求事項とは異なる管轄機関の要求事項を伝え、最も厳格な要求事項が満たされるようにしなければなりません。

3.2 SCSの顧客に対する苦情の場合、苦情提出者は、本手順書に従ってSCS要請する前に、まず顧客との問題を解決することに努めてください。大半のケースでは、SCSは対象る資格顧客に苦情を受けた日から7営業日以内に通知しなければなりません。（そのような情報が顧客の人員を危険に陥れるかまたは調査に干渉する場合を除く。）

3.3 異議の場合には、申立人は決定通知日から30)日以内にSCSが下した逆の判定に対する異議をSCSに提出しなければなりません。

3.4 苦情/異議の提出先：

 SCS Headquarters：Complaints/Appeals

2000 Powell Street, Suite 600

Emeryville, California, USA 94608

または

eメールで：complaints@scscertified.com

# 4 苦情/異議の調査プロセス

4.1 本手順の対象として取り扱われるためには、苦情/異議は次の情報を含まなければなりません：

* 苦情提出者/申立人の連絡先。
* 苦情の対象となっているアクションと異議の基本情報（日付、アクションの性質）についての明確な説明、そのアクションに関連する当事者や個人の名称。
* アクションがいかに要求事項に違反または不整合であると主張されうるかについての説明。（適用要求事項に関してはできるだけ詳しく）
* SCSに対してではなく、SCSの顧客に対する苦情の場合、当事者と直接問題解決を目指した苦情提出者の取り組み説明。
* 苦情提出者/申立人の意見による、問題を是正しうる対応策の提案。

4.2 苦情または異議を受け取ったら、SCS品質保証取締役（またはその指名する者）は次のアクションを行わなければなりません[[1]](#footnote-1)：

* 苦情/異議に関連するすべての資料と通信内容を保存すべき苦情/異議ファイルを開きます。
* 苦情/異議の受領を5営業日以内に承認し、苦情提出者/申立人に苦情/異議の資格性を見直すように通知します。
* 書面による返答を苦情提出者/申立人に苦情/異議の受領日から14営業日以内に提出する。この返答は苦情提出者/申立人に苦情/異議が本手順に従う調査対象になりうるか否かについて通知し、調査プロセスと苦情提出者/申立人が利用することができる請求権の概要を伝えます。
* 苦情/異議が調査対象になる場合、可能な限り、
	+ 課題となっている資格付与の評価と
	+ 資格付与の決定から独立的な者を選任します。

さらに、顧客顧問を提供した顧客雇用（マネージャーとしての職務を果たす者を含む）は、その顧客のための苦情または異議について解決の見直しまたは承認業務を担当させまた顧問または雇用終了後二年以内に同じ顧客のために意義を申し立てることできません。

4.3 選任された調査者は以下の任務を担います：

* 苦情/異議の調査に必要な追加情報を求めたり収集すること。苦情提出者/申立人が提供する書面による文書の根拠に主基づいて調査を行います。要求事項に違反するアクションが取られたことを立証するのは、苦情提出者/申立人の責任です。定石として調査担当者は、苦情提出者/申立人が提出した根拠書類を電話とEメールによるにより根拠性を確認します。調査担当者は、SCS品質保証プログラム取締役（またはその指名する者）が許可した場合、実地調査を行い根拠書類の根拠性を確認することができます。
* 査察者の発見した事実や勧告を記載した報告書を作成します。通常の場合、この報告書を苦情/異議の受領日から120日以内に作成してください。
* 報告書をSCS品質保証取締役（またはその指名する者）に提出します。
* 適用される場合は、苦情提出者/申立人に進捗報告書を送達します。

4.4 SCS品質保証取締役（またはその指名する者）が次に行うべきこと：

* 必要なら報告書を関連SCS患部チーム代表者またはSCS顧問会に転送し、検討と諮問を仰ぎます。
* 苦情/異議の提案された処理に関する決定を下します。この処理には次のようなアクションが含まれます：
	+ 苦情/異議の拒否：
	+ 苦情/異議の焦点であるアクションの反転
	+ 非準拠性報告書(NCR)の発行、是正処置要請(CAR)および/または状況是正を目す勧告
* 苦情提出者/申立人と他の関連当事者（証明書保有者、関連社外当事者）に苦情/異議の処理状況について書面で通知し、適切であれば報告書またはその要約を最終決定と共に全当事者に提供します。

4.5 苦情提出者/申立人が提案された決定またはアクションを受け入れた場合、決定またはアクションを実施し、記録します。

4.6 苦情提出者/申立人が提案された決定またはアクションを拒否した場合、苦情/異議は未決のままになります。ここからは紛争として記録し、苦情提出者/申立人には、紛争をSCS顧問会が選任する紛争協議会に申し立てる手続き、またはSCSFSC、PEFC、SQFなど）以外であれば、管轄機関の紛争手続きについて通知されます。

4.7 品質保証取締役（またはその指名する者）は、すべての合理的な内部と外部の請求権選択肢が尽きるか、苦情提出者/申立人が納得するまで、未決の苦情/異議の進捗をモニタリングする責任があります。最終通信後半年以内に苦情提出者/申立人から返答がない場合、苦情/異議は解決したものと見なされます。

4.8 SCSは、苦情/異議についての決定が請求者/申立人に対するいかなる差別的アクションにもつながらないようにしています。

# 5 紛争の解決

5.1 苦情提出者/申立人がSCSサービスに関して提案された決定またはアクションを拒否した場合、関連管轄機関やスキームの紛争解決要求事項に従います。関連管轄機関やスキーム紛争解決要求事項がない場合、SCS品質保証取締役（またはその指名する者）が紛争通知書をSCS顧問会に苦情提出者/申立人による拒否を受けた日から7営業日以内に提供します。SCS品質保証取締役（またはその指名する者）は、苦情/異議に関するすべての資料と交信内容（提案された決定またはアクションを含む）が含まれる苦情/異議ファイルを顧問会に提出します。

5.2 SCS顧問会は、顧問会から一名、以下の項目から中立的な技術専門家一名以上からなる紛争協議会を選任します。

* 問題に関連した資格認証
* 関連する資格付与の決定
* 関連SCSサービス方針の日常的実施

5.3 苦情提出者/申立人が提供したすべての証拠を含む、苦情/異議ファイルとはSCS品質保証取締役（またはその指名する者）が作成した決定またはアクション提案書は、紛争協議会に提供されます。

5.4 紛争協議会は独自の裁量により、電話によるか当事者間の書面による交信による追加情報を要求することができます。事実の検討に基づいて、紛争協議会は発見された事実についての報告書を作成し、SCS品質保証取締役、苦情提出者/申立人、および追加の関連当事者に提出します。この報告書は紛争通知の受領日から120日以内に作成しなければなりません。

5.5 紛争の最終的処理とその確認書は通常の場合、報告書受領日から30日以内に作成され、苦情提出者/申立人にはその発行後速やかに伝達されます。.

# 6 機密保持

6.1 苦情提出者の個人識別情報は、組織内で対処する目的のためにのみ使用され、顧客または苦情提出者が個人情報開示に明示的に同意しない限り、直接関連する当事者を除き開示からは積極的に保護されます。

# 7 調査費

7.1 SCS、限定されることなく 本手順書を含む評価プロセスに幅広くアクセスできる原則を守ることに取り組んでいますが、SCSは苦情/異議の調査に関連したはなはだ多額の費用まで負担ません。苦情/異議の性質に応じて、SCSは調査費の少なくとも一部に充当するための料金を課す権限を留保します。この料金徴収は苦情/異議の調査に必要な時間がかなり長くなることが予想される状況でしか対象になりません。

7.2 証明書保有者または/適格性確認声明書の受領者が取ったアクションに対する苦情については、SCSは苦情調査のために費やされた時間と経費についてはその当事者に課金する契約上の権限を留保します。以上の追加の支払または苦情調査への協力に同意しない場合、認証証明書の撤回または/適格性確認済みステータスの喪失理由になりえます。

7.3 SCSは、SCSの長期目標に取り組んでいる任意の当事者からの重要な苦情については正当に検討するために取り組んでいます。しかしこの手順が「煩わしい訴訟者」によってSCSの長期的目標と競合している利用された場合、SCSは直ちに社外の適切な機関へ問題を移管し、苦情に効力がないものとして拒否するための適切な範囲での判断を仰ぎます。

1. SCSがスキームオーナー/認証機関からのガイダンスを求める必要がある場合、本手順書参照され期間とに対して影響が生じる可能性が高いです。苦情提出者/申立人はガイダンスが求められた場合には通知されます。 [↑](#footnote-ref-1)