



森林認証に関する  
苦情・意義申し立ての対応  
ビューローベリタス方針 - I&F 事業部 TQR

第三版



**Move Forward with Confidence**



## 1. 序論

本方針は、ビューローベリタスが受領した苦情および異議申し立ての対応のために、規準と構造化プロセスを構築する目的で作られています。また本方針は、すべての苦情および異議申し立てについて、運用の標準手順を明確にし、専門的かつ責任ある対応を確実にを行うことを目的としています。

### ビューローベリタスの定義

異議申し立て：ビューローベリタスまたはビューローベリタスが認証した組織に対する苦情の妥当性に関して、ビューローベリタスによる認証決定あるいは決定に対しての不服申し立てを、異議申し立てと定義します。

苦情：ビューローベリタスあるいはビューローベリタスが認証した組織に対する個人あるいは組織の不満の表明を、苦情と定義します。

## 2. 一般原則

苦情・異議申し立ては、ビューローベリタスのグローバルウェブサイトから、あるいはビューローベリタスのローカルウェブサイトから、オンラインシステムにより直接入力することができます。本苦情申請書および苦情・異議申し立ての手順は、ビューローベリタスオンラインで公表されている認証の概要と同じ言語で公表されます。

本苦情・異議申し立て申請書は、ご依頼により書面でも提供可能です。

受領した苦情・異議申し立ては、必ず記録され、詳細はビューローベリタスの然るべき担当部署へ伝達されます。

受領した苦情・異議申し立てがビューローベリタスのお客様からではない場合、潜在的責任を考慮し、回答是非の適切性を熟慮の上対応します。この場合、お客様と十分に連絡をとり回答内容をお伝えします。

ローカルテクニカルマネージャーが、苦情・異議申し立ての窓口です。実対応に関しての最終責任者は、以下の通りです。

- 苦情：ローカルテクニカルマネージャー
- 異議申し立て：FSCハブマネージャー（異議申し立ての当事国と連携）

関連するKPIは、対応の有効性確認のために記録されます。

お客様の苦情・異議申し立てへの対応全体については、年次マネジメントレビューに必ず含めることとします。

CER TQRテクニカルマネージャー、ハブマネージャーとグローバル認定コーディネーターは、すべての苦情を認識する立場にあります。ビューローベリタス本社のグローバルテクニカルディレクターへは、重大度に応じ報告がなされます。訴訟、通知保険、裁判出頭命令、ブランドイメージ喪失、認定等に関わる危機的リスクを伴う苦情に関しては、本社の部門法務担当へ転送されます。

ビューローベリタスは苦情者が苦情の匿名性を希望した場合及び苦情としての根拠の無い不満足の表明に関し苦情の匿名性を保ちます。それらは利害関係者のコメントとして、次回の監査でレビューされます。

### 3. 全体手順

各苦情・異議申し立てについて、以下を必ず実施します。

1) 苦情・異議申し立ては、受領したビューローベリタスオフィスのローカルテクニカルマネージャーが、必ずに記録します。苦情・異議申し立ては通常書面で行われます。ただし、書面がない場合、ビューローベリタスが口頭で正式に受けたものについては、IAMのBVCシステムに記録をします。

2) ローカルテクニカルマネージャーは、苦情・異議申し立ての詳細と所見を内部関係部署に伝え、テクニカルマネージャーは必要に応じビューローベリタス本社あるいは関係するビューローベリタス認定機関と連携し、苦情・異議申し立てに適切に回答します。

3) ローカルテクニカルマネージャーは、

- 文書を記録し、書類のトレーサビリティを確実にします。
- 決定の実行可能性確認と解決した案件の解除を行います。

4) 苦情がビューローベリタスの苦情処理の最終手順でも問題が解決しない場合、FSCの論争解決プロセスを参照にします。

苦情・異議申し立ての提出、調査および決定は、申請者に対していかなる差別も排除されます。一連の工程は機密事項として取り扱います。

ビューローベリタスのプロセスで問題が解決しなかった場合、苦情者がビューローベリタスの結論に同意しない場合もしくはビューローベリタスの苦情の対応に不満がある場合、苦情者はASIに連絡をする事ができる。最終手段として、苦情者はFSCに連絡する事ができる。

#### 4. 異議申し立ての場合

異議申し立てを受領したら、ローカルテクニカルマネージャーは、当該の決定に自身が関与していたかを判断します。すべての異議申し立ては、審査実施あるいは認証判断を行った人以外が調査します。

ローカルテクニカルマネージャーが関与していた場合、社内で独立した立場にある適切な人材を任命し、関与していない場合はローカルテクニカルマネージャーが調査を行います。調査チームは、異議申し立てを受けた決定に関与しない2名、ハブおよびグローバル認定コーディネーターから2名で構成します。

申し立て人への対応をサポートするため、受領した異議申し立ては必ず、グローバル認定コーディネーターに適切なタイミングで報告します。異議申し立ての詳細を示したレポートを受け、関連書類(契約書、審査レポート、認証決定詳細)とともに異議申し立ての見解の理由を調査します。

受領した異議申し立ては、上記原則と異議申し立て追跡調査行動指針案の概要に基づき、受領後2週間以内に確認、受理されます。

グローバル認定コーディネーターは、調査し特定したすべての提案方策の結果を監視し、FSCハブマネージャーおよびローカルテクニカルマネージャーのサポートを得て、異議申し立て受領後3ヶ月以内に申し立てに回答します。

#### 5. 苦情の場合

苦情を受領したら、ローカルテクニカルマネージャーは当該の決定に自身が関与していたかを判断します。すべての苦情は、審査実施あるいは認証決定を行った人以外が調査します。ローカルテクニカルマネージャーが関与していた場合、社内で独立した立場にある適切な人材を任命し、関与していない場合はローカルテクニカルマネージャーが調査を行います。

受領した苦情は、上記原則と苦情追跡調査行動指針案の概要に基づき、受領後2週間以内に確認、受理されます。

ローカルテクニカルマネージャーは、苦情を調査し、すべての提案されるアクションを特定し、結果を監視し、FSCハブマネージャーのサポートを得て、苦情受領後3ヶ月以内に苦情者に回答します。