



RSPO抗議・苦情申し立て

Move Forward with Confidence



BUREAU VERITAS HONG KONG ビューローベリタス香港	RSPO 手順 8	第六版 08-2016
	抗議・苦情申し立て	承認者 H. de Bonafos

RSPO 抗議・苦情申し立ての対応

内容 1. 背景 2. 正式な苦情 3. 受け付け 4. 調査 5. 公平性委員会 6. 回答 7. RSPO への苦情申し立て 8. 記録 9. 抗議	
--	--

1 - 背景

1.1 本手順はビューローベリタスの RSPO 審査パフォーマンスに関する正式な苦情処理メカニズムの詳細である。

2 - 正式な苦情

2.1 利害があるもしくは直接的影響を受けたステークホルダーは RSPO 審査時のパフォーマンスに関し従業員、サブコントラクターもしくは認証オペレーションに対しビューローベリタスに正式な苦情申し立てができる。

3 - 正式な苦情の受付と受領

3.1 正式な苦情は書面で当該国ビューローベリタスシステム認証事業本部のディレクターもしくはしかるべきマネージャーに対して申し立てられた場合のみ受理される。

3.2 苦情は当該国のビューローベリタス認証事業本部に対し事象発生後、適切な時間内に申し立てられなければならない。通常特別な理由が無い限り、30日を越えない事。

3.3 正式な苦情は以下の通りでなければならない

- 書面である
- 苦情申し立て人の署名がある
- 苦情の特定
- 要求された適切な文書エビデンスがある
- 該当する場合、正式な苦情申し立ての前に実施された問題解決策がある

3.4 書面での苦情を受付次第、ビューローベリタスは正式受理の通達をする。当該国ビューローベリタス認証事業本部のディレクターもしくはしかるべきマネージャーは全ての正式苦情を受付から30日以内にレビューし回答しなければならない。回答は書面もしくはEメールや電話などの他の方法であっても記録が伴えば可能である。

3.5 正式な苦情は認証プロセスに直接関わっていない当該国ビューローベリタス認証事業本部のディレクターもしくはしかるべきマネージャーなどによって調査、回答されなければならない。

4 - 正式な苦情の調査

4.1 当該国ビューローベリタス認証事業本部のディレクターもしくはしかるべきマネージャーは苦情の種類によっては問題の調査を決定する。

4.2 苦情を確認する追加文書レビュー、オフィス審査もしくは実地審査を含む正式な苦情調査をしなければならない。

4.3 当該国ビューローベリタス認証事業本部は苦情を最も適切な解決へ導く為、幅広い

関連利害関係者に相談をする。

5 - ビューローベリタス RSPO 公平性委員会

5.1 当該国ビューローベリタス認証事業本部は場合により、利害相反やビューローベリタスの独立性に関する苦情の場合、ビューローベリタスの RSPO 公平性委員会に相談もしくは委譲する。

5.2 委員会は苦情の事実を知らされ、またビューローベリタスが解決に向け実施した事項及び影響を受けたステークホルダーからの回答も知らされなければならない。

5.3 ビューローベリタス公平性委員会は提供された全ての情報をレビューし、当該国ビューローベリタス認証事業本部に解決策を提示する。

5.4 当該国ビューローベリタス認証事業本部は苦情が解決後、もしくは解決に向けて起こした行動を委員会に報告しなければならない。

6 - 正式な苦情への回答

6.1 当該国ビューローベリタス認証事業本部のディレクターもしくはしかるべきマネージャーは正式な苦情が調査され次第、苦情に対し（該当する場合は問題の是正及び防止処置策を含んだ）回答しなければならない。

6.2 当該国ビューローベリタス認証事業本部は受領した全ての正式な苦情もしくは意見の相違を 60 日以内に解決しなければならない。

6.3 60 日以内に苦情が解決されない場合、ビューローベリタスは RSPO 事務局に所定日数内に何故解決されなかったかの情報を含む報告をしなければならない。

7 - RSPO への正式な苦情

7.1 RSPO 苦情処理手順に則り、ビューローベリタス認証事業本部の最終決定に不服がある場合、認証されたオペレーションは RSPO もしくは RSPO 執行委員会に直接苦情申し立てを

する権利がある。

8 - 正式な苦情の記録

8.1 全ての正式苦情は苦情解決に至る過程と全ての利害関係者間のコミュニケーションが記録される。記録はビューローベリタス IAM システム上に保管される。

9 - 抗議

9.1 ビューローベリタス認証事業本部の RSPO 認証決定に関する顧客のみ抗議ができる。

9.2 ビューローベリタス認証事業本部の RSPO 認証決定に対するビューローベリタスの顧客抗議は以下の場合に限られる：

- ビューローベリタス認証事業本部が RSPO 認証を進める事を拒否
- RSPO 認証時のビューローベリタス認証事業本部指摘の不適合に対する反対意見
- ビューローベリタス認証事業本部による RSPO 認証範囲の変更提案
- 認証オペレーションの RSPO 認証失効、停止、もしくは縮小の決定

9.3 抗議は以下の場合に限られる：

- ビューローベリタスシステム認証事業本部が自らの RSPO 認証手順もしくは RSPO 認証要求事項の遵守を怠った場合、
- ビューローベリタスシステム認証事業本部が RSPO 認証要求事項を誤って解釈した場合

9.4 抗議通知は RSPO 認証決定の 30 日以内に当該国のビューローベリタスシステム認証事業本部のディレクターもしくはしかるべきマネージャーが受理する。

9.5 当該国のビューローベリタスシステム認証事業本部のディレクターもしくはしかるべきマネージャーは抗議受理から 60 日以内にレビューし回答しなければならない。ビューローベリタスシステム認証事業本部は決定が維持されるか、抗議内容や新たな適切な提供情報により決定が修正され

るか明確に示さなければならない。

9.6 RSPO 苦情処理手順に則り、ビューローベリタス認証事業本部の決定に不服がある場合、認証されたオペレーションは RSPO もしくは RSPO 執行委員会に直接抗議する権利がある。