

## 苦情処理の手続について

1. この手続きは、特定非営利活動法人 日本森林管理協議会（FSC ジャパン）において、以下に関わる苦情および論争に対応する内部手続きを定めるものである。
  - (1) 会員の資格に関すること
  - (2) FSC ジャパン総会・理事会の決定に関すること
  - (3) 理事会（あるいは個別理事）の業務執行に関すること

### （苦情について）

2. 会員あるいは利害関係者は、以上について FSC ジャパン事務局長に苦情を申立てることが出来る。但し、FSC ジャパン運営事務に関わる苦情は、FSC ジャパン代表の指示により事務局が対応する。認証機関の業務執行及び認証された事業に関する苦情は本手続きの対象外とする。
3. 会員あるいは利害関係者は、正式に苦情を申立てる前に、理事（必要に応じて事務局）の協力のもと、非公式な形での問題解決に当たることが第一に求められる。
4. 正式な苦情申立を行う場合、苦情申立人はその苦情を文書により提出しなければならない。それには以下が含まれるものとする。（他のすべての場合、苦情は非公式な形で処理される。）
  - (1) 苦情申立人の氏名・所属
  - (2) 苦情相手
  - (3) 苦情内容及び申立に至った理由
  - (4) 不十分あるいは不適切な決定・業務執行を示す証拠（文書・写真など）
5. 苦情申立先は FSC ジャパン事務局長とし、事務局長は苦情の内容に鑑み、苦情の裁定を行う者に以上すべての情報を伝えるものとする。
6. 苦情の裁定を行う者は以下の通りとする。
  - 6.1. 会員に関することは理事会が行う。
  - 6.2. 理事に関することは、監事の意見を聞き、当該理事を除いた理事会が行う。
7. 苦情の以上すべてが提出された時点で、苦情の申立が受理されるものとする。
8. 苦情申立の受理後の次の営業日に、苦情申立先から苦情相手に通知がなされるものとする。苦情申立先は以下を行う。

- (1) 苦情相手に対し、苦情申立人から提出されたすべての文書のコピーを提供すること
  - (2) 苦情相手に対し、申立てられた苦情について申立人に応じる機会がある旨忠告すること
  - (3) 苦情相手と苦情について議論し、苦情の背景についての理解を求め、さらに情報が必要かどうかを確認すること
  - (4) 必要な場合、苦情申立人にさらなる情報の提供を求めること
  - (5) 苦情相手に対し、すべての情報入手後、21日以内に正式な返答を求めること
9. 苦情相手からの正式な返答後21日以内に、苦情についての裁定がなされ、申立先から、その決定についての通知が書面により示されるものとする。また、取られるべき措置についての提案も示されるものとする。
10. 苦情申立人が上記の裁定及び提案について不服の場合、当該事項は総会に委ねられるものとする。

(論争について)

11. 会員あるいは利害関係者による論争については、理事会は論争処理委員会を設置し、当該者の苦情を聞くものとする。
12. 論争処理委員会はFSCジャパン会員からなるものとし、論争の内容により、外部専門家を入れるものとする。
13. 論争についての裁定がなされると、論争処理委員会から、その決定についての通知が当事者に対し書面により速やかに示されるものとする。また、取られるべき措置についての提案も示されるものとする。
14. 苦情申立人が上記の裁定及び提案について不服の場合、当該事項は総会に委ねられるものとする。