

Complaint & Appeal Resolution Procedure Summary (Public Version)

苦情および不服申し立て処理手順の概要 (一般向け)

1. OBJECTIVE 目的

The purpose of this procedure is to communicate the standard process to all stakeholders to ensure that all complaints and appeals are handled in a professional and responsible manner.

本手順の目的はすべての苦情や不服申し立てが専門的かつ責任ある方法で処理されるよう、標準的なプロセスをすべての利害関係者に周知するためであるものとします。

ESTS DEFINITIONS ESTS の定義

Complaint: An expression of dissatisfaction by any person or organization presented to ESTS relating to the certification, auditing or verification activities of ESTS and/or the certification activities of the clients certified by ESTS.

苦情とは：ESTS に対する、ESTS の認証、監査、または検証活動、あるいは ESTS が認証したクライアントの認証活動のいずれかもしくは全てに関する、個人または組織からの不満を表明すること。

Note: The **Complaint** could be also the **Grievance** expressed by any interested party related to the certification, auditing or verification activities delivered by ESTS.

注意：苦情には、ESTS が提供する認証、監査、または検証活動に関連して、利害関係者によって表明される不当な不満である場合もあるものとします。

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, a Complaint shall include:

ESTS の認証、監査、または検証プログラムにおいて、苦情を申し立てする際には以下の内容が含まれるものとします。

- a) Name and contact information of the complainant, and
苦情申し立て者の名前および連絡先。
- b) A clear description of the issue, and
問題の詳細。
- c) Evidences to support each element or aspect of the complaint.
苦情の各要素または苦情を裏付ける証拠。

Appeal: A request by the client to the ESTS for reconsideration of a certification, auditing or verification Decision or Decision made by ESTS relating to that client.

不服とは：顧客が ESTS に対して行う、ESTS が下した認証、監査、または検証の決定、あるいはその顧客に関する ESTS の決定の再検討を求める要請のこと。

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, an Appeal shall include:

ESTS の認証、監査、または検証プログラムにおいて、不服を申し立てする際には以下の内容が含まれるものとします。

- a) Name and contact information of the submitter, and
不服申し立て者の名前および連絡先。

- b) A clear description of the issue, and
問題の詳細。
- c) Evidences to support each element or aspect of the appeal
不服の各要素または苦情を裏付ける証拠。

2. GENERAL PRINCIPLES 一般原則

The submission, investigation and decision on complaints or appeals shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential.

苦情や不服申し立ての提出、調査、および決定において、関係者に対するいかなる差別的行為も避けなければならないものとします。本手順は機密情報として扱われるものとします。

The aggrieved party could send Complaints and Appeals to ESTS Integrity Committee (hereafter called ESTS IC) by email, the email address (integrity@estsglobal.com) is available on the ESTS website: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>.

苦情や不服申し立てを提出する当事者（苦情申し立て人）は、ESTS 誠実性委員会（以下、ESTS IC）宛にメールで送ることができるものとし、本メールアドレス（integrity@estsglobal.com）は、ESTS のウェブサイト（<https://www.estsglobal.com/jp/company/policies>）で公開されるものとします。

If a complaint is raised against the clients certified, audited or verified by ESTS, ESTS shall retain the anonymity of the complainant in relation to their client, if this is requested by the complainant.

ESTS が認証、監査、または検証を行ったクライアントに対して苦情が申し立てられた場合、申し立て人から要望があれば、ESTS はそのクライアントに対して申し立て人の匿名性を保護するものとします。

Complaints and appeals received must be recorded and the details are transmitted to the relevant ESTS services for processing. The relevant ESTS services is responsible for gathering and verifying all necessary information (as far as possible) to progress the complaint or appeal to a decision. The decision resolving the complaint or appeal shall be reviewed and approved by the person not involved in the evaluation related to the complaint or appeal.

受領した苦情および不服申し立ては記録されるものとし、その詳細は処理のために関係する ESTS 部署に伝達されなければならないものとします。関係する ESTS サービスは、苦情や不服申し立てを決定へと進めるために、必要なすべての情報を（可能な限り）収集・検証する責任を負うものとします。苦情または不服申し立てを解決する決定は、当該苦情または不服申し立てに関連する評価に関与していない人物によって審査され、承認されるものとします。

ESTS shall respond to Complaint and Appeal in the same language, or shall agree with the submitter on the language used.

ESTS は、苦情や不服申し立てに対して同じ言語で返答するか、または提出者と使用する言語について合意するものとします。

Complainant has the opportunity to refer their complaint to Accreditation Body (AB), such as ASI (AB for FSC; MSC; ASC; RSPO schemes, etc.), JAS-ANZ (AB for BRCGS) and SAAS (AB for SA8000 program), etc. If the issue has not been resolved through the full implementation of the present procedure, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by ESTS and/or is dissatisfied by the way the ESTS handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to Program/Scheme Owner, such as FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS and SAI etc.

この手続きを通じて問題が解決されない場合、または ESTS の結論に不満がある場合、あるいは ESTS の苦情対応に不満がある場合、苦情を申し立てた人（申し立て人）は、ASI（FSC、MSC、ASC、RSPO スキームなどの認定機関）、JAS-ANZ（BRCGS の認定機関）、SAAS（SA8000 プログラムの認定機関）など、認証機関（AB）のいずれかもしくはすべてにその苦情を申し立てる機会を有するものとします。苦情解決の最終段階として、その苦情は FSC、MSC/ASC、RSPO、BRCGS、SAI などのプログラム/スキームのオーナーに申し立てられる場合があるものとします。

3. OVERALL PROCESS STEPS 全体的なプロセス手順

For each complaint or appeal, the following points must be followed:

個々の苦情や不服申し立てに対しては、以下の点が必ず遵守される必要があるものとします。

1) Upon receipt a Complaints or Appeals, ESTS IC shall confirm whether the complaint or appeal relates to ESTS certification, auditing or verification activities for which ESTS is responsible and, if so, ESTS IC shall determine which relevant ESTS services is responsible to address it.

苦情・不服申し立て受付後、ESTSの誠実性委員会（ESTS IC）は、まずその内容がESTSの責任範囲である認証、監査、または検証活動に関連しているかを確認します。もし関連していると判断された場合は、どのESTS関係者がその苦情や不服申し立てに対応する責任を負うかを決定します。

Then a suitable qualified internal independent person shall be appointed, by default, Program Manager is appointed. If Program Manager is involved in the evaluation process (audit or decision making) related to the complaint or appeal, a new qualified internal independent person is appointed by ESTS IC.

その上で、適切な資格を持つ内部の独立した人物が指名されます。特に指定がなければ、プログラママネージャーが指名されることになるものとします。もしプログラママネージャーが、当該苦情や不服申し立てに関連する評価プロセス（監査や意思決定など）に関与している場合は、ESTSの誠実性委員会（ESTS IC）によって、新たに適切な資格を持つ内部の独立した人物が指名されるものとします。

2) If the Complaints or Appeals are acceptable, ESTS IC shall acknowledge receipt of a complaint or appeal by email. The complaint and appeal must be recorded by Program Manager or qualified internal independent person, if different.

苦情または不服申し立てが受理可能な場合、ESTSの誠実性委員会（ESTS IC）は、その受領をメールで通知します。苦情および不服申し立ては、プログラママネージャーが記録しなければならないものとします。ただし、もしプログラママネージャーが別の人物である場合は、適切な資格を持つ内部の独立した人物が記録を担当するものとします。

3) Program Manager (or qualified internal independent person, if different) provide an initial response, including an outline of the ESTS proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal.

プログラママネージャー（または、プログラママネージャーが関係する評価に関与している場合は、別に指名された適切な資格を持つ内部の独立した人物）は、苦情または不服申し立てを受け付けてから2週間以内に、初期応答を行うものとし、この応答には、苦情または不服申し立てに対応するためのESTSの提案する今後の行動方針の概要が含まれるものとします。

4) Program Manager (or qualified internal independent person, if different) shall monitor the results and keep the complainant(s) / appellant(s) informed of progress in evaluating the complaint or appeal, and have investigated the allegations and specified all its proposed actions in response to the complaint within 3 months of receiving the complaint with the support of relevant ESTS services manager.

プログラママネージャー（または、プログラママネージャーが別の評価に関与している場合は、別に指名された適切な資格を持つ内部の独立した人物）は、関係するESTSサービスマネージャーのサポートのもと、苦情または不服申し立ての評価進捗を監視、申し立て人へ情報を提供するものとします。そして、苦情を受け付けてから3ヶ月以内に、申し立て内容が調査され、それに対するESTSの提案するすべての行動計画を特定した最終回答を提出者へ通知するものとします。

5) Program Manager (or qualified internal independent person, if different) and ESTS IC shall review and approve the decision resolving the complaint or appeal, and notify the complainant or appeal when the complaint is considered to be closed, meaning that the ESTS has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant / appellant.

プログラママネージャー（または、プログラママネージャーが関係する評価に関与していない、別の適切な資格を持つ内部の独立した人物）および ESTS の誠実性委員会（ESTS IC）は、苦情が終結したとみなされた時点で申立人または不服申し立て人に通知します。終結とは、ESTS が必要な情報をすべて収集・検証し、申し立て内容を調査し、苦情に関する決定を下し、申立人 / 不服申立者に対応したことを意味します。