



ペリージョンソン レジスラー
クリーンディベロップメントメカニズム株式会社

紛争/提訴(異議申立て)処理手順

作成者: _____

承認者: _____ 日付: _____

改訂履歴

紛争・提訴(異議申し立て)

1. 一般

1.1 目的

組織が公平で公正な紛争の対応を受けるための手順とPJRCMDが決定した事に対して組織が異議申し立てをする手順について説明。

1.2 範囲

PJRCMDの有効化審査・検証についてPJRCMDと取引のあるすべての組織

1.3 定義

提訴： 有効化審査もしくは検証の目標に対してPJRCMDが決定したことについて、PJRCMDの顧客がPJRCMDに再考を要求すること

苦情： 個人や組織からの提訴に至らない不満事項の表現。対応が求められる。

紛争： 有効化審査・検証の対象に関連するPJRCMDの判定について、PJRCMDの顧客とPJRCMDの間で生じる意見の相違または論争

2. 関連手順、書類

PJR-1gh-jp:品質マニュアル

PRO-1gh-jp:有効化審査・検証手順

PRO-9gh-jp:苦情処理手順

3. 責任

適切な委員会の委員長は、PJRCMDの上級管理者や適当な人員の中からクオリティマネージャー(QM)によって指名される。指名された委員は紛争と提訴(異議申し立て)活動について責任と権限がある。

4. 手順

4.2 紛争

すべての紛争についてQMは関係者から関連のある情報を入手する。それからQMとQMに指名された委員(紛争処理委員)はPJRCMDの方針や適切な規定を考慮して紛争について判断する。QMと委員は紛争を解決するために最大限の努力を払う。

4.1.1 経営層を含む要員が過去2年間に紛争に直接関与している場合、その要員はいかなる紛争の調査について起用されてはならない。

4.1.2 すべての紛争は建設的に時間通りに取り扱われる。この手順の運用結果が満足のいく解決に至らない場合、もしくは提案された手順が苦情者や他の関係者にとって容認できない場合は、QMは苦情者に書面にて下記を連絡する。

- a) 正式な異議申し立ての機会
- b) 第三者的な要素、または、異議申し立ての公平性を確保するほかの方法
- c) 決意を含む異議申し立て者に対する紛争に関する記載した書面の紛争判決の用意

4.1.3 PJRCMDは、異議申し立て/紛争に関するプロセスがあり、それに従うことを全ての関連する組織に周知することを確実にする。

4.2 提訴(異議申し立て)

4.2.1 紛争の判決に対して異議申し立てを組織が望む場合、15日間以内に正式な書面を提出しなければならない。一度異議申し立てが受理されたら、PJRCMDは提訴処理委員を指名し必要な対応を開始する。

- 4.2.2 提訴人は当該事案における代言者を選択し、書面で氏名を代表取締役社長に連絡する。
- 4.2.3 代表取締役社長は、PJRCMDを代表する適切な代言者を指名する。
- 4.2.4 提訴処理委員は委員長を選ぶ（電話会議でおこなってもよい）。委員長はこの委員会に紛争や他の関係者の情報すべてなどが、委員長に渡るようになっている。
- 4.2.5 委員長は提訴人とPJRCMDの代言者に提訴処理委員会の構成を伝えるとともに、双方にその構成に対する異議申し立てを行う機会を与える。委員会の構成に対して異議が出た場合、提訴処理委員長は委員会構成の最終決定を行う。
- 4.2.6 提訴処理委員会は双方合意の時間・場所あるいはテレビ会議において、当該事例の理非を議論するための会合を開く。委員には提訴に関する全ての文書類が提供される。委員は、調査及び議論のために双方から関係書類やPJRCMDの手順書といった客観的証拠を要求することが出来る。提訴人とPJRCMDの代言者は、必要と考えられるいかなる証拠の提示、あるいは口頭による議論を行う機会を与えられる。
- 4.2.7 提訴処理委員会が思慮の限りを尽したと判断した時点で、書面による無記名投票を実施する。判断は多数決による。無記名投票用紙にはPJRCMDの判断を肯定するか、あるいは提訴人側の判断を肯定するための投票であるかが記載されなければならない。
- 4.2.8 提訴処理委員会は、委員会が必要と考える全ての情報を含む委員会判決を述べる摘要書を作成し、提訴人およびPJRCMDそれぞれの代言者にコピーを配布する。提訴処理委員会は審議の詳細を公開する義務はない。
- 4.2.9 提訴処理委員会の判決は提訴事案に保管される。
- 4.2.10 提訴処理委員会は、代表取締役社長が提訴人の代言者の氏名を書面で受理してから30日以内にこの摘要書を発行しなければならない。
- 4.2.11 この第4節に記載された提訴プロセスを踏んだ後も提訴人が満足しない場合、PJRCMDは適切な監督機関に訴える権利があることを提訴人に助言しなければならない。

5. 記録

紛争に関する、提訴処理委員が選択した対応、提訴処理委員の決定した記録はすべて7年間保管される。

6. 追加処置

PJRCMDは、異議申し立ておよび提訴を人員の再教育あるいはフォローアップを実施するためのきっかけの一つとして認識している。QMもしくはQMIによって指定された者は再教育あるいはフォローアップが実施され、その効果を検証することを確実にする。