



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

苦情処理手順

作成者: _____

承認者: _____ 日付: _____

改訂履歴

日付	内容	改訂レベル
3/12/2009	新規発行	1.0
12/9/2009	英語表記から日本語表記に変更。	1.1
2012/10/15	3.責任について、苦情処理の担当者をQMのみから運用実態に合わせた「経営層」とし、併せてF-121gh-jpのみで処理のフォローが確実に出来るよう、責任を明確にした。	1.2

苦情処理手順

1 一般

1.1 目的

PJRCDMへの苦情の対応手順を説明し、必要に応じて是正処置や品質改善を実施もしくは命じ、受けた苦情から最大限の効果を引き出す。

1.2 範囲

苦情の出所にかかわらずPJRCDMに対するすべての苦情に適用され、下記に限定はしないがその代表例は：1) PJRCDMが審査・検証した利害関係のある組織、2) UNFCCCや各スキームの監督機関以外のPJRCDMに関して苦情のある組織、3) PJRCDMの従業員や契約人の行為に対して苦情のある組織などがある。

1.3 定義

苦情：個人や組織からの提訴には至らない不満事項の表現。対応が求められる。

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

2 関連文書、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-10gh-jp: 紛争・提訴(異議申立て)処理手順

F-121gh-jp: 苦情報告書

3 責任

3.1 すべてのPJRCDMの従業員は、苦情を受けたら、直ちにクオリティマネージャー(QM)もしくは他の経営層へ報告する。その後、担当者は苦情報告書(F-121gh-jp)に記入し、調査と解消のためQMもしくは他の経営層に提出する。QMもしくは他の経営層は苦情に対する解消と対応内容をF-121gh-jpに記録する。QMもしくは他の経営層は苦情を分類する。

3.2 経営層も含め過去2年間に、苦情、提訴、紛争に直接関係した者は、苦情、提訴、紛争の調査に起用してはならない。

3.3 QMもしくは他の経営層は苦情を分類し、代表取締役社長がこの解消に関わるべきかどうか決める。QMもしくは他の経営層は苦情者に、苦情が受理されたこと、処理手順、処理手順担当者を連絡し、必要な報告書や必要であれば対応結果の正式通知を提出する。

3.4 当該苦情を担当することとなったQMもしくは他の経営層は、プログラムアシスタント(PA)とF-121gh-jpを共有するとともに、苦情の解消及び是正のフォローアップが確実に行われるよう指示する。PAはF-121gh-jpの各事項の担当者が確実に担当部分を実施するようフォローする。原因分析と修正や是正・予防処置を実行するため、苦情は代表取締役社長としかるべきPJRCDMの経営層に報告される。

3.5 手順、プロセス、文書および記録類の必要な変更や効果を確認するまで、PJRCDMは是正を完了してはならない。

3.6 PAはF-121gh-jpを発生日順に付与される通し番号に基づき、記録を保管する。

3.7 予防処置の機会については、マネジメントレビューで検討される。是正処置の機会是要処置事項として期限付きで適任者が任命される。PJRCDMは下記方法などは正処置を講じるために苦情の調査を活用することを確実にする。

- a) 法令により必要であれば、適切な機関に通知する
- b) できるだけ早く適合の状態にする
- c) 再発の防止

4 PJRCDMのプロジェクト参加者への苦情

- 4.1 プロジェクト参加者に関する苦情を受けつけたら、QMIは関連のある情報すべてを収集し、書面にする。QMIもしくは代表取締役社長はその情報をそのプロジェクト参加者またはその顧客に送り、書面でのコメントを要求する。
- 4.2 プロジェクト参加者に関する苦情は、起こりうるCARまたはFARについての情報源となる。苦情を受けつけたプロジェクト参加者は、そのGHG排出削減プロジェクトの起こりうる(または生じやすい)要因を適当な報告にまとめてみる。
- 4.3 どのような出来事でも、QMIは苦情者と(もしくは)プロジェクト参加者に問題解決について書面で通知する。QMIはPJRCDMの異議申し立て手順に従い提訴することもできると双方に伝える。
- 4.4 有効化審査・検証の手続き中に、PJRCDMは完了したCARとFARについて確認し、未解決の苦情についてレビューする。
- 4.5 PJRCDMは下記方法など是正処置を講じるために苦情調査の活用を確実にする。
 - a) 法令により必要であれば、適切な機関に通知する
 - b) できるだけ早く適合の状態にする
 - c) 再発の防止
- 4.6 手順、プロセス、文書および記録類の必要な変更や効果を確認するまで、PJRCDMは是正を完了してはならない。
- 4.7 予防処置の機会についてはマネジメントレビューにて検討される。予防処置の機会是要処置事項として期限付きで適任者が任命される。

5 記録

苦情処理に関する全ての記録は、厳重な管理のもと最低7年間保管される。