

CDM センター
苦情、紛争及び異議申し立て処理要領
(公開用要約版)

JCI-CDM-P-002(S).R7

2010年7月1日

社団法人 日本プラント協会

1. 目的
この要領は、日本プラント協会CDMセンター（以下「CDMセンター」という。）が指定運営機関/認定独立組織として実施する業務に関する苦情、紛争及び異議の申し立ての処理要領を定め、その公正、適性かつ円滑な実施を図ることを目的とする。
2. 定義
 - 2.1 苦情とは次のものをいう。
 - (1) 顧客、一般社会または代表者、政府組織、NGO 等からの、CDM/JI 業務に関して CDM センターが行う業務に対する公式(文書による)及び非公式(口頭による)の不満の表明。
 - 2.2 紛争とは次のものをいう。
 - (1) CDM センターが実施する審査及び認証業務における提言、意見、判定に関して、審査依頼者が意見の相違を表明すること。
 - 2.3 異議とは次のものをいう。
 - (1) 審査及び認証業務に関して CDM センターが行った判定に対し、審査依頼者が独立異議申し立てパネルによる見直しを要求すること。
3. 申し立ての受付方法
 - (1) 申し立てを行うものは、その事由の発生した日から30日以内に申し立て書を提出するものとする。
 - (2) 申し立て書は、申し立て年月日、関係するCDM/JIプロジェクト名、申し立て内容、申し立て関係者名を記載し、申し立て代表者が署名したものとする。
 - (3) 申し立て処理の費用について、申し立て内容が不適切である場合には、当該申し立ての処理に係わる費用を当該申し立て者の負担とすることができる。
4. 苦情の処理及び解決
 - (1) 苦情は CDM センター長が適切に対処するものとする。
5. 紛争の処理及び解決
 - (1) 紛争の処理及び解決は苦情の処理及び解決と同じ手順とする。
6. 異議の処理及び解決
 - (1) 異議の処理は、CDM運営委員会が設置する主査1名及びメンバー2名による、中立の第三者からなるパネルで行う。
 - (2) CDM運営委員会は、申し立てに係るCDMセンターからの通知に対して、申し立て書を受領した日(以下、起算日と言う。)から7日以内に、CDM 運営委員会による受理・不受理の決定を行うとともに、CDM 運営委員会内にパネルを設置する。

7. 守秘および手順における異なる職員の確保
 - (1) 申し立て者及び申し立て内容に関する秘密については保護される。
 - (2) 本要領に基づく処理に携わる者は、審査決定について申し立て対象案件審査に従事した者とは異なる者とする。
 - (3) 申し立て者は、異議の提出等に関わらず、差別的扱いはなされない。

8. CDM 理事会／JI 監督委員会への不服の選択
申し立て者が満足しない場合、CDM 理事会／JI 監督委員会に苦情を伝えることができる選択肢を有する旨、CDM センター長が伝える。

添付1

苦情申し立て手続きチャート図(A)
 =CDM センター長判断=による処理手続き

内容	日数	日程予定
申し立て書を受け付け	0	起算日とする
↓		
受理・不受理(=手続開始・却下決定)の通知	5	起算日から5日以内
↓		
対応決定内容の申立者(または関係者)への通知	13	起算日から13日以内

(注記:日数は標準としての目標・参考値)

異議申し立て手続きチャート図(B)
 =パネル設置=による処理手続き

内容	日数	日程予定
申し立て書を受け付け	0	起算日とする
↓		
CDM 運営委員会による受理・不受理の決定及びパネル設置	7	起算日から7日以内
↓		
手続開始・却下決定および関係者へ通知	25	起算日から25日以内
↓(調査期間)		
パネル開催及び審議	45	起算日から45日以内
↓		
審議結果通知	60	起算日から60日以内
↓		
必要に応じ是正措置計画	90	起算日から90日以内

(注記:日数は標準としての目標・参考値)