苦情の受付と処理の手順

目的

苦情またはフィードバックの内容を明確にし、記録すること。並びに、苦情またはフィードバックの各要素を裏付ける客観的な証拠として、申立人の氏名及び連絡先情報（電子メールまたは郵便の宛先）を記録することを目的とする。

1.クレーム対応のタイムライン
a)苦情を受付る。
b)苦情の受領を確認する。
c)苦情を受け取ってから２週間以内に、GCLが規定するフォローアップのための行動方針に従って対応する。
d)苦情の評価の進捗状況を苦情の申立者に通知する。
e)苦情を受けてから 3 ヶ月以内に、苦情の内容を調査し、その結果に基づいた原因を特定する。
f)苦情の内容の処理が終了したと判断された場合、GCLが必要な情報を収集・確認し、苦情の調査を行い、苦情の内容を特定する。苦情対応の内容を申立者に通知する。
g)申立人は、GCL の手続きを実施しても問題が解決されなかった場合、あるいは GCL が出した結論に同意できない場合、あるいは GCL の対応に不満がある場合には、UKAS、IOAS、ASI などの認定機関に照会する機会がある。
最終的には、FSC、Textile Exchange、GOTS 等のスキームオーナーに照会されることもある。

GCL への苦情報告書の提出方法

Email: - info@gcl-intl.com
Fax: +44 (0) 845 548 9004
本部住所
GCL International Ltd.,
Level 1, Devonshire House One Mayfair Place London, W1J 8AJ,
United Kingdom.

苦情を FAX/ハードコピーで受領した場合は、書類が GCL 本部に到着した日から期限が適用されます。

苦情の内容は、申立人が GCL Intl Ltd.に身元の秘密保持を依頼した場合には、その内容を秘密にします。
注：上記のタイムラインは FSC プログラムのものであり、プログラムによってタイムラインが異なる場合があります。タイムラインの詳細につきましては、GCL International Ltd.にお問い合わせください。

不服申立と処理の手順

目的

すべての不服申立ては、不服申立人が書面で行い、不服申立ての明確な説明を含む理由を記録すること。上訴の各要素または側面を裏付ける客観的な証拠及び、上訴人の氏名と連絡先（電子メールまたは郵送先）を記録することを目的とする。

不服申立てを処理するためのタイムライン
a)不服申し立てを受領する。
b)不服申し立ての受領を確認する。
c)不服申し立てを受理してから 2 週間以内に、GCL が規定している不服申し立てのフォローアップのための行動方針の概要に従って、最初の回答をする。
d)不服申し立ての評価の進捗状況について、申立人に通知する。
e)不服申し立てを受理してから 3 ヶ月以内に、調査し、その結果に基づいた原因を特定する。
f)不服申し立ての処理が終了したと判断された場合は、申立人にその旨を通知し、必要な情報を収集・確認し、調査を行い、申立の決定を下し、申立人に回答する。
g)申立人は、GCL の手続きを実施しても問題が解決されなかった場合、あるいは GCL が出した結論に同意できない場合、あるいは GCL の対応に不満がある場合には、UKAS、IOAS、ASI などの認定機関に照会する機会がある。
最終的には、FSC、Textile Exchange、GOTS 等のスキームオーナーに照会されることもある。

GCL への苦情報告書の提出方法

Email: - info@gcl-intl.com
Fax: +44 (0) 845 548 9004
本部住所
GCL International Ltd.,
Level 1, Devonshire House One Mayfair Place London, W1J 8AJ,
United Kingdom.

FAX/ハードコピーで不服申し立てを受けた場合は、書類が GCL 本部に届いた日からの期限が適用されます。

注：上記のタイムラインは FSC プログラムのものであり、プログラムによってタイムラインが異なる場合があります。タイムラインの詳細につきましては、GCL International Ltd.にお問い合わせください。