

議事録

エイプリル社の **SFMP 2.0** 実施の進展に関する定例会議および協議

議題	苦情処理の仕組みに関する発表	
場所	リアウ州ペカンバル、プレミアホテル、ムリア 3 Lt. 2	
日付	2016年10月5日	
時間	12時～16時（インドネシア西部標準時）	
参加者	NGO 出席者	
	1. デデ・クナイフィ氏（ルマー・ポホン）	9. アクワン・ビナワン氏（HAKIKI）
	2. ファトラ・ブディアント氏（ルマー・ポホン）	10. ブディ・ウタミー氏（HAKIKI）
	3. テディ・ハルディアンシャ氏（カブート・リアウ）	11. アリ・アフリアンディ氏（グリーンピース）
	4. アフリダワティ氏（TAPAK）	12. ルディ・ヒダヤット氏（ELANG）
	5. リンダ・ヴェロニカ氏（TAPAK）	13. エフリヤント氏（AMAN）
	6. ハリー・オクタヴィアン氏（スケールアップ）	14. プリヨ・アンゴロ氏（FKKM/SIKLUS）
	7. カイルイ・アブディ氏（スケールアップ）	15. リヴィア・アングライニ氏（FKKM）
	8. ラフルズ氏（フタン・リアウ）	16. エイデン・ユースティ氏（LPAD）
	招待したが欠席だった NGO	
1. WWF	4. アイズ・オン・ザ・フォレスト	
2. ISEC	5. ジカラハリ	
3. PASA	6. WALHI	
その他のステークホルダー		
1. アル・アザール（エイプリル社 SAC）		
2. アーマッド・ザザリ氏（IMN）		
3. ルスラン氏（マジャラカット）		
エイプリル社		
1. ルディ・ファジャール	5. スシロ・スダルマン	
2. マリンガン・V・S	6. カエルール・バジャール	
3. ジャロット・ハンドコ	7. インラ・グナワン	
4. マリナ・ガルシア		

協議のテーマ	
<p>1. ルディ・ファジャール、エイプリル社 経営者側</p> <ul style="list-style-type: none"> 〃 エイプリル社 経営者側からの開会の挨拶。 〃 エイプリル社は、エイプリル社のSFMP 2.0に関する定例会議へのNGOの出席に感謝を表明した。 〃 エイプリル社は、FKKMリアウによって進められたプロセスに参加していた、苦情処理の仕組み作業部会のNGOメンバーに感謝を表明した。 〃 苦情処理の仕組みに関するSOP（標準作業手順書）は、他のステークホルダーとの長期にわたる話し合いを経て完成した。 〃 エイプリル社は下記の問題に関して説明した。 <ul style="list-style-type: none"> - PT.RAPP社の廃水問題 - プラウ・パダンのコンセッションに対するBRGチームの抜き打ち調査 - SFMP 2.0実施に対するKPMGの監査 - テルク・マランティの生活用農園に関して、FPMSK より提出された初の苦情ケース 	
<p>2. ステークホルダー諮問委員会（SAC）メンバーのアル・アザールから、エイプリル社の苦情処理の仕組みに関連するSAC会議の概要と情報の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 〃 苦情処理の仕組みに関するSOPは、優先事項のひとつ。 〃 SACは、2016年8月までにエイプリル社が苦情処理の仕組みを最終的にまとめ、公表するよう目標を設定した。 〃 苦情処理の仕組みは、エイプリル社の透明性に関する誓約の一環である。 〃 SACは、SFMP 2.0実施に対するKPMGによる監査において、エイプリル社がSACの提言をどの程度実施しているか分かるようにするため、苦情処理の仕組みを監査範囲の一部とするよう要請した。 〃 エイプリル社は、速やかに苦情処理委員会を設立するよう助言されているため、ステークホルダーはこの手続きにより確実に恩恵を得られる。 	
協議メモ	
<p>プリヨ・アン ゴロ氏 (FKKM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・リアウの複数のステークホルダー（NGO）が共同で苦情処理の仕組みの草稿を作成した。 ・苦情処理ユニットについて、また誰が委員会のメンバーになるのか情報がさらに必要である。
<p>エイプリル社</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理委員会に関して、エイプリル社は、初めにエイプリル社から2名、外部機関から1名の計3名で構成することにする。
<p>ルスラン氏</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・すでに申し立てられている苦情については、新しい苦情処理の仕組みで自動的に処理／更新されるのか？それとも苦情処理の仕組みに関する書式

	に記載して再び申し立てなければならないのか？
エイプリル社	<ul style="list-style-type: none"> ・ルスラン氏のケースについては、プロセスを再開し、彼が苦情処理の書式に記載することが望まれる。それにより、既存の手順に沿って処理がなされる。
エイデン・ユースティ氏 (LPAD)	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理の仕組みに関するエイプリル社の透明性について高く評価する。 ・多くの苦情が提出される可能性に対して、GPU（苦情処理ユニット）チームの準備ができていることを望む。 ・検証を行うためにGPU内に検証チームを設ける必要がある。 ・委員会のメンバーは常任的なものかどうかを尋ねる。 ・苦情処理の仕組みの実施についてモニターするようSACに対して提案する。 ・会社および苦情申立人の双方が同意した検証チームとなるよう提案する。
エイプリル社	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理ユニットチームは、エイプリル社の持続可能性チーム、ステークホルダーリレーション等のメンバーが支援する。社内の苦情処理についてはHRD（人事部）が扱う。 ・苦情処理委員会のメンバーは非常任的なものである。構成は3名でスタートし、後に5名に増やされる。このプロセスは年に1度見直される。 ・SACメンバーは苦情処理委員会のメンバーではないが、エイプリル社は苦情処理の仕組みの実施についてSACに報告する。 ・検証チームの一員となる外部機関のメンバーは、会社および苦情申立人の双方が同意して決定する。 ・苦情ケースは、それぞれ関連するSOPに沿って解決、処理される。土地をめぐる紛争ケースでは、土地をめぐる紛争に関する特定のSOPを利用して対処する。
アリ・アフリアンディ氏 (グリーンピース)	<ul style="list-style-type: none"> ・その他のSOPはエイプリル社の持続可能性ダッシュボードに掲載されるのか？それとも社内での使用のみか？ ・この苦情処理の仕組みの性質は受動的であり、より能動的であるべき。 ・エイプリル社に、環境林業省が発表した紛争解決規則を参照し、これをエイプリル社の紛争解決SOPに取り入れるよう提案する。
エイプリル社	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理の仕組みは受動的なものではない。エイプリル社は、関連するケースが苦情処理の仕組みに登録されるよう依頼をする。 ・エイプリル社のSOPはすべて、当局が発表した規則を参照している。
デデ・クナイフィ氏 (ルマー・ポホン)	<ul style="list-style-type: none"> ・ステークホルダーは、苦情処理の扱いの状況や進捗をどのように確認、追跡できるのか？ ・苦情処理の仕組みに関してエイプリル社は何を期待しているか？

エイプリル社	<ul style="list-style-type: none"> ・エイプリル社は、継続中の苦情に関する最新情報を常に発表していく。エイプリル社の持続可能性ダッシュボードで進捗を確認できる。 ・SFMP 2.0の実施におけるエイプリル社の改善を期待する。苦情処理の仕組みは、エイプリル社がSFMP 2.0内で説明している誓約の実施状況を外部機関が確認するためのツールとしての役割を持つ。
ラフルズ氏 (フタン・リアウ)	<ul style="list-style-type: none"> ・一般の人、特にエイプリル社の操業エリア付近のコミュニティが苦情処理の仕組みのプロセスに気づくことができるように、エイプリル社が苦情処理の仕組みを公表することを提案する。
エフリヤント氏 (AMAN)	<ul style="list-style-type: none"> ・入ってきた苦情を評価し、それに対応するためのエイプリル社の基準は何か？ ・苦情申立人が苦情を伝えるための手段は他にあるか？
エイプリル社	<ul style="list-style-type: none"> ・エイプリル社は、入ってきた苦情をすべて記録し処理している。 ・エイプリルダッシュボードを通じたオンラインの方法に加えて、エイプリル社はオフラインでも支援している。
ハリー・オクタヴィアン氏 (スケールアップ)	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理のプロセスにおいては、平等と透明性の原則を忠実に守らねばならない。NGOはコミュニティを支援して彼らの能力を強化することができる。 ・プロセスは、持続的な信頼を築き上げるために役立つものであることが期待される。
ブリヨ・アンゴロ氏 (FKKM)	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情の解決／処理のプロセスが行われた後で、不服申立てのプロセスは必要ないと期待する。なぜなら解決のプロセスは一緒になって行われるものだからである。 ・不服申立てが行われる場合、苦情処理のプロセスを再び最初から始めることはないが、それまでの特定、検証プロセスの上に築かれる。
テディ・ハルディアンシャ氏 (カブート・リアウ)	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理の仕組みを公表して、すべてのステークホルダーに注意を喚起するべきである。
ラフルズ氏 (フタン・リアウ)	<ul style="list-style-type: none"> ・不服申立てがされる場合、解決プロセスの過程をモニターする機関が必要である。
アーマッド・ザザリ氏 (IMN)	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理の仕組みの手続きは非常に良いが、その他の関連するSOPの詳細を確認する必要がある。 ・エイプリル社に、その他の関連するSOPについてステークホルダーフォーラムの形で協議することを要請する。

まとめおよび閉会

- すべてのステークホルダーに注意を喚起し、彼らが苦情を申し立てられるようにするため、苦情処理の仕組みを公表する必要がある。
- 苦情処理の仕組みは、問題解決におけるエイプリル社の透明性の一環であると同時にエイプリル社の慣行を改善する。またこれは、**SFMP 2.0**で説明されているエイプリル社の誓約に対して外部統制を与えるものでもある。