

クレーム処理規程

(目的)

第1条 この規程は、公益財団法人自然農法国際研究開発センター（以下「当財団」という。）に対して有機認定申請を行う者、認定事業者及びその他の者から当財団に持ち込まれる異議申し立て、苦情及び紛争（以下「クレーム」という。）を処理するために必要な手順を定めることにより有機認定に関する業務の円滑な推進を図ることを目的とする。

(責任)

第2条 理事長は、クレームについての責任を負う。理事長はクレームについて決定に達するために必要な（できる限り）すべての情報の収集および検証に責任を持つ。

(クレームの申請と受付)

第3条 当財団が行う有機認定業務に関してクレームがある場合には、申立者は書面にて、理事長に申し出るものとする。

- 2 認定申請者、認定事業者において、当財団の判定結果に対して異議申し立てのある場合は、申立者は判定結果を受け取ってから14日以内に書面にて、理事長に申し出るものとする。
- 3 当財団はクレームを書面で受け付けた時は、申立者に対して正式に受け付けた旨を文書で通知する。

(クレーム処理の手順)

第4条 クレームの処理の手順は、以下のとおりとする。

- 1) クレームは、次のとおり分類する。

- (1) 認定に関するクレーム

認定申請者又は認定事業者が希望する認証に関して不利な決定を再考慮するように要請する異議申し立てを言い、①申請の受付又は受理の拒否、②次の審査段階に進むことの拒否、③是正処置の要求、④不認証、⑤縮小、⑥格付表示業務の中止・格付品の出荷停止又は認定取り消しに関する異議申し立て等を含む。

- (2) 登録認定機関の適格性に関するクレーム

当財団の登録事項等に係る苦情等をいう。

- (3) JAS制度その他に対する苦情

(1)及び(2)以外の苦情をいう。

- 2) 当財団がクレームを受け付けた場合は、別に定める「クレーム受付記録」に記録し、認定事務局長に報告する。

- 3) 認定事務局長は、クレーム受付の報告を受けた場合は、クレームの内容を精査し、原因及び事実関係を調査、記録し、次の手順で処理を行う。
- (1) 申し立ての内容が正当であり、その原因が当財団にある場合には、原因発生部署に対し、クレームの処置の実施を指示し、原因の除去、クレームに対応する処理を行わせる（認定事務局長はより客観的な処理を行わせるために、原因発生部署以外の認定従事者を補助者として任命することができる）。この場合の是正は、不適合業務管理規程の手順を準用する。
 - (2) 申し立ての内容は正当であるが、その原因が当財団にない場合は、原因発生源に対して是正処理、原因の除去、クレームに対する処理を要求する。
 - (3) 申し立ての内容が事実無根である場合は、その旨を申立者に通知する。
- 4) 認定事務局長が行うクレームに対する処理は次のような方法によることができる。
- (1) 法令及び「有機認定業務規程」その他の諸規程に照らして申立者に説明する。
また、有機認定業務規程に規定する認定事業者の苦情処理記録や、判定に対する再検査請求等の制度の活用を図る。
 - (2) 生産行程管理、品質管理、小分け管理及び格付に係るクレームについては、当該認定事業者に事情を聞き、または当該認定事業者が直接クレームに対処するよう働きかける。
 - (3) 認定の可否に重要な影響を及ぼす恐れがある場合であり、認定事項の臨時確認調査が必要であると判断された場合は、検査員による実地調査などを行い、適切な措置を講じる。
 - (4) 生産行程管理（品質管理、小分け管理）記録、検査・不合格品処分・格付表示記録等に照らして説明する。
 - (5) その他個別に必要な対応を適切に行う。クレームの内容により監督官庁の指示を仰ぐ必要がある場合は、その内容を（独）農林水産消費技術センターに報告し、その指示を受けて対応する。

（処理の記録）

- 第5条 認定事務局長は、クレームの処理について、その内容を精査し、有効性を評価し、解決のための決定を行う。ただし、認定事務局長が当該クレームに係る認定業務に従事した者、若しくは申立者に対して過去2年間にコンサルタント等を行った者である場合は、別のものが解決のための決定を行う。
- 2 認定事務局長は調査結果及び処理結果の内容を「クレーム処理記録」に記録し、理事長に報告の上、5年間保持する。

（クレーム処理結果の通知）

- 第6条 理事長は、クレーム処理の結果について、その調査結果及び処理結果を申立者に通

知するものとする。

(認定事業者への処置)

第7条 当財団は、クレームの内容が認定に係る文書及びJASマークの不正な使用等による場合又は認定の技術的基準への適合に影響を与えるものである場合は、当該クレームに係る認定事業者に対し、是正要求、表示の中止、出荷の停止の請求、認定の取り消し等の措置をとることができる。

(異議の申し立て)

第8条 クレームの申立者は、当財団が行ったクレーム処理の決定に対して異議のある場合は異議を申し立てることができる。

(異議の申し立てへの対処)

第9条 当財団は、クレームの申立者から当財団が行ったクレームの処理に対して異議の申し立てがあった場合は、申立者の見解を真摯に聞いた上で、関係法規等の解釈について相互に理解することにつとめ、それでもなお不明な点がある場合については、農林水産省の担当部署に關係法規等の趣旨を確認するなどして、適正な法規に基づいた問題解決を図る。

(処置の有効性の評価)

第10条 理事長は、クレームの処理結果の有効性を評価して認定業務の適切な運営に反映していくよう努めなければならない。

(監督官庁への協力)

第11条 理事長は、農林水産省及び(独)農林水産消費安全技術センターより、当財団のクレーム処理の記録を利用する旨の求めがあった場合は、これに協力するものとする。

(管轄裁判所)

第12条 当財団の認定業務に関して、訴訟の必要性が生じた場合は、訴訟内容の如何にかかわらず、静岡地方裁判所沼津支部を管轄裁判所とする。

(その他)

第13条 本規程に定めることのほか、クレームの処理について必要な事項については、理事長が必要に応じて別に定める。

(附則)

1. この規程は平成18年3月10日より適用する。
2. 平成24年8月30日一部改訂（この一部改訂は平成24年9月9日より施行する）。
3. 平成25年9月8日一部改訂（この一部改訂は平成25年9月8日より施行する）。