

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「この法人」という。）に対して有機認証申請を行う者、認証事業者及びその他の者からこの法人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。）の処理に関する必要な事項を定めるものである。

(責任)

第2条 理事長は、クレームに対する責任を負うものとする。

2 理事長は、クレームに対し、適切な処理をするために必要な情報の収集及び検証に努めなければならない。

(クレームの分類)

第3条 クレームは、次の各号に掲げるとおり分類するものとする。

(1) 認証に関するクレーム

認証申請者若しくは認証事業者が希望する認証に関し、不利な決定であるとして再考慮を求める異議申し立てをいう（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証取り消しに関する異議申し立て等を含む。）。

(2) 登録認証機関の適格性に関するクレーム

この法人の登録事項等に係る苦情等をいう。

(3) J A S 制度その他に対する苦情

(1) 及び (2) 以外の苦情をいう。

(クレームの申請と受付)

第4条 この法人が行う有機認証業務に関してクレームがある場合は、申立者は書面にて、理事長に申し出るものとする。

2 認証申請者若しくは認証事業者において、この法人の判定結果に対する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 この法人は、クレームを書面で受け付けた場合は、申立者に対し、正式に受け付けた旨を文書で通知するものとする。

(クレーム処理の手順)

第5条 クレームの処理の手順は、次に掲げるとおりとする。

この法人がクレームを受け付けた場合は、所定の「クレーム処理記録」に記録し、認証部長に報告する。

2 認証部長は、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、次に掲げる手順で処理を行う。ただし、認証部長が当該クレームに係る認証業務に従事した者、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、別の者が解決のための決定を行う。

①申し立ての内容が正当であり、その原因がこの法人にある場合には、原因発生部署に対し、クレームの原因の除去、クレームに対応する処理等を行わせる。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。なお、認証部長は、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証従事者を補助者として任命することができる。

②申し立ての内容は正当であるが、その原因がこの法人にない場合は、原因発生元に対し、是正処理、原因の除去及びクレームへの対処を要請するとともに、その旨を申立者に通知する。

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。

3 認証部長が行うクレームに対する処理は、次に掲げる方法による。

①法令及び有機認証業務規程その他の諸規程に照らして申立者に説明する。

②有機認証業務規程に規定する認証事業者の苦情処理記録、判定に対する再検査請求等の制度の活用を図る。

③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、当該認証事業者事情を聞き、又は当該認証事業者が直接クレームに対処しよう働きかける。

④認証の可否に重要な影響を及ぼす恐れがある場合であり、認証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、適切な措置を講ずる。

⑤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。

⑥その他個別に必要な対応を適切に行う。なお、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、その内容を独立行政法人農林水産消費安全技術センターに報告し、その指示を受けて対応する。

（クレーム処理の記録等）

第6条 認証部長は、クレームの処理について、その内容を精査し、有効性を評価するものとする。

2 認証部長は、調査結果及び処理結果の内容を所定の「クレーム処理記録」に記録し、理事長に報告の上、5年間保持するものとする。

(クレーム処理結果の通知)

第7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。

(認証事業者への処置)

第8条 この法人は、クレームの内容が認証に係る文書及びJASマークの不正な使用等による場合又は認証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証事業者に対し、是正要求、表示の中止、出荷の停止の請求及び認証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9条 クレームの申立者は、この法人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10条 前条により、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努め、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関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ものとする。

(クレーム処置の有効性の評価)

第11条 理事長は、クレームの処理結果の有効性を評価するとともに、認証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12条 理事長は、農林水産省及び独立行政法人農林水産消費安全技術センターより、この法人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13条 この法人の認証業務に関して、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。

(規程の変更)

第14条 この規程の変更は、理事会の決議を得なければならない。

(補則)

第15条 この規程に定めのない事項については、必要に応じて理事会の決議により、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）。
4. 平成30年12月16日一部改訂（この一部改訂は平成31年4月1日より施行する）