

制定 2016年12月22日

改正 2017年10月 3日

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会 苦情等処理規程

1. 目的

この規程は、一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会（以下「協議会」という。）規格・認証スキーム管理運営規則に基づき、異議申立て及び苦情（以下「苦情等」という。）への対応について、迅速かつ公正に処理するための手順等を規定する。

2. 適用範囲

この規程は、協議会の規格・認証スキームに関する管理運営及び規格の開発・レビュー・改訂（以下「規格開発等」という。）に係る苦情等への対応に適用する。なお、認定機関又は認証機関に対する苦情等については、各々の機関の定めた規程等によるものとし、協議会はその報告を受けた後、適切に対応するものとする。

3. 苦情等の種類

3.1 異議申立て

本規程において「異議申立て」とは、協議会が実施した決定を不服とし、協議会に再検討するよう、利害関係者が要請を行うことをいう。

3.2 苦情

本規程において「苦情」とは、協議会が実施する活動に対する利害関係者が不満の申立てを行うことをいい、異議申立て以外のものをいう。

4. 苦情等処理体制

本規程に基づく苦情等処理対応者を協議会業務執行理事（専務理事）（以下「専務理事」という。）とし、その事務を協議会事務局（以下「事務局」という。）が行う。また、苦情等に関する窓口の連絡先をウェブ上に公表する。

5. 苦情等処理手順

苦情等の処理手順は、規格開発等に関する苦情等への対応については別表1のとおりとし、これ以外の苦情等への対応については別表2のとおりとする。

6. 苦情等処理の終了

5に掲げる手順により処理され、状況報告された苦情等については、苦情等処理を終了する。5に掲げる手順を行っても解決し得ないと認められた苦情については、苦情等処理を終了するとともに、必要に応じて、外部紛争調停機関にその処理を委ねる。

7. 文書の保管と処理状況の報告

事務局は、苦情等処理に関する書類等について、5年以上保管する。

専務理事は、苦情等処理状況について、総会及び理事会に報告する。

8. 守秘義務

苦情等処理にあたっては、個人情報の取扱いに十分留意し、業務上知り得た個人情報の保護に万全を期すものとする。

9. 免責事項

協議会の規格・認証スキームにより認証を取得した事業者の販売する水産物について、協議会は、法的な責任を負わない。

附 則

この規程は、2016年12月22日から施行する。

附 則

この規程は、2017年 3月24日から施行する。

附 則

この規程は、2017年10月 3日から施行する。

別表 1 規格開発等に関する苦情等処理手順

手順 1 (苦情等の受付)
<p>苦情等申立人は、別紙様式第 1 号により苦情等の具体的内容を記載し、関連資料を添え苦情等に関する窓口に提出する（電子媒体による提出も可）。電話のみによる苦情等申立ては原則受け付けない。</p> <p>苦情等の受付に際して、事務局は専務理事に対し、苦情等の内容を報告する。</p>
手順 2 (苦情等の受理通知)
<p>事務局は、苦情等申立人に対し、別紙様式第 2 号により速やかに通知する。ただし、匿名（連絡先不詳を含む）による苦情等申立てについては、この限りではない。</p>
手順 3 (理事会への諮問)
<p>専務理事は苦情等に関する情報収集や検証を行い、諮問書を作成して理事会に諮問する。</p>
手順 4 (処理方針の決定)
<p>理事会は、諮問書を審議するとともに、必要に応じて苦情等申立人及び規格委員会委員（協議会と利害抵触のない者に限る。）双方に事情聴取を実施し、処理方針を決定する。</p>
手順 5 (苦情等処理の実施と報告)
<p>事務局は、処理方針に基づき苦情等処理を速やかに実施するとともに、別紙様式第 3 号により、苦情等申立人及び関係者に対し処理状況を報告する。</p>

別表 2 規格開発等以外に関する苦情等処理手順

手順 1 (苦情等の受付)
<p>苦情等申立人は、別紙様式第 1 号により苦情等の具体的内容を記載し、関連資料を添え苦情等に関する窓口に提出する（電子媒体による提出も可）。電話のみによる苦情等申立ては原則受け付けない。</p> <p>苦情等の受付に際して、事務局は専務理事に対し、苦情等の内容を報告する。</p>
手順 2 (苦情等の受理通知)
<p>事務局は、苦情等申立人に対し、別紙様式第 2 号により速やかに通知する。ただし、匿名（連絡先不詳を含む）による苦情等申立てについては、この限りではない。</p>
手順 3 (処理方針の決定)
<p>専務理事は苦情等に関する情報収集や検証を行い、処理方針を決定する。なお、専務理事は、必要に応じて諮問書を作成し、理事会に諮問することができる。</p>
手順 4 (苦情等処理の実施と報告)
<p>事務局は、処理方針に基づき苦情等処理を速やかに実施するとともに、別紙様式第 3 号により、苦情等申立人及び関係者に対し処理状況を報告する。</p>

別記様式第1号

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会
苦情・異議等申立書

受付* 年月日		受付* 番号		
苦情等 申立人	氏名		所属	
	電話		Email	
	住所			
苦情等 内容				
添付 資料名		申立日		

※は事務局が記入。

別記様式第2号

受理番号 _____ 号
_____ 年 月 日

殿

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会

苦情等受理通知書

貴殿より〇〇年〇〇月〇〇日に受け付けました「一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン苦情等申立書」につきましては、〇〇年〇〇月〇〇日に受理しましたので、通知いたします。

別記様式第3号

受理番号 _____ 号
平成 ____ 年 ____ 月 ____ 日

_____ 殿

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会
苦情等処理状況報告

受付日	年月日		受理番号	
苦情等申立人	氏名		所属	
苦情等内容				
処理結果				
処理の終了日	年 月 日			