

## 9. 特定非営利活動法人熊本県有機農業研究会 クレーム処理規程

### (目的)

第1条 この規程は、特定非営利活動法人熊本県有機農業研究会（以下「本会」という）が、業務規程第60条に基づき、利害関係者から持ち込まれる本会に対する異議申立て及び苦情（以下「クレーム」という。）等処理するために必要な手順を定める。

### (用語の定義)

第2条 この規程において使用する用語の定義は、次のとおりとする。

- (1)「利害関係者」とは、本会の有機認証業務に関して利害関係を有する者をいう。
- (2)「異議申立て」とは、本会が行った決定について再考するよう利害関係者が行う要請をいう。
- (3)「苦情」とは、利害関係者から文書（ファクシミリ、電子メール等によるものを含む）または文書以外の手段によって行われた、本会の有機認証業務に関する不満足  
の表明をいう。

### (本会の責務)

第3条 理事長は、本会に対して持ち込まれるクレームを本規程に基づいて適切に処理するものとする。

### (処理の手順)

第4条 本会に対するクレームの処理の手順は、以下のとおりとする。

- (1) 本会に対して持ち込まれたクレームは、次のとおり分類する。
  - 1) 本会への認証申請者及び本会の認証事業者からのクレーム
  - 2) 本会の有機認証業務に対するクレームで、1)に該当しないもの
  - 3) 本会の有機JAS証票を付した有機農産物等に対するクレーム
  - 4) JAS制度及びその運用等に対するクレーム
  - 5) その他のクレームであって次号に該当しないもの。
  - 6) 本会の有機認証業務に関連しないクレーム及び本会の有機認証業務に関連するが、以下のア～カのいずれかに該当するクレーム
    - ア クレームの内容が本会において既に処理中のもの又は処理を終了したものと同一であるもの
    - イ 当該クレームを持ち込んだ者の事実誤認に基づくもの
    - ウ クレームの内容から、当該クレームを持ち込んだ者の目的が苦情の解決を期待するものではなく、本会に対する誹謗、中傷、嫌がらせと解されるもの
    - エ 法律、制度に対する不満、その他、明らかに本会へのクレームとして受け付けることが適当でないと認められるもの
    - オ 匿名又は仮名により持ち込まれたクレーム
    - カ 対象となる事案から1年以上経過（当該事案を本会より通知した日から起

算)した異議申立て

(2) 分類したクレーム(本条(1)の6)に分類したものを除く。)については、以下のとおり処理を行う。

- ①正式なクレームとして受理した旨を当該クレームを持ち込んだ者に通知する。
- ②クレームへの対応※<sup>1</sup>のために必要な情報の収集※<sup>2</sup>及び検証※<sup>3</sup>は本会が責任を持って行う。本会の認証業務に問題があった場合は、是正処置または予防処置を適切に行う。
- ③当該クレームに関わる認証業務を担当していない者が、クレーム処理に必要な決定もしくは承認を行う。
- ④認証事業者の関係者(コンサルティングを行った者、雇用関係にあった者)は、その関係が終了した後2年間は、当該認証事業者に対するクレーム処理に必要な決定もしくは承認は行わない。
- ⑤クレームが苦情である場合、可能な限り処理の結果を当該クレームを持ち込んだ者に通知する。
- ⑥クレームが異議申し立てである場合、処理の結果を当該クレームを持ち込んだ者に通知する。
- ⑦クレームを解決するために、クレーム処理後も必要な処置をとる。

※<sup>1</sup> 認証業務規程その他の諸規程を説明する、農林水産消費安全技術センターや農林水産省に確認を取り法令等を説明する、臨時確認調査を行う等。

※<sup>2</sup> 情報の収集は、当該クレームを持ち込んだ者のみではなく、当該に係るクレームの対象者にも情報収集を行う。

※<sup>3</sup> 公平性を維持し、検証を行うこと。

(3) 本条(1)の6)に分類したクレームについては、以下の通り処理を行う。

- ①理事長は、当該クレームを不受理とすることができる。
- ②当該クレームを不受理とした旨を、当該クレームを持ち込んだ者に通知する。但し匿名又は仮名により持ち込まれたクレームであって当該クレームを持ち込んだ者を特定出来ない場合は、この限りでない。
- ③クレームが同一の者から20日以内に連続して複数申立てられ、それらのクレームが全て不受理とされた場合、理事長は、不受理とされた複数のクレームについて、それらを一括して不受理とした旨の通知を行うことができる。

(処理の記録)

第5条 理事長は、クレームの処理について、すべてのクレーム(本規程により不受理としたクレームを含む。)の内容、対応の方法、処理の結果の内容、その後の処置の内容等を「クレーム処理記録票」に記録し、5年間保持する。

(是正処置または予防処置)

第6条 クレームの検証の結果、本会の認証業務に問題があった場合は、業務規程第56条に基づき是正処置または予防処置を適切に実施する。

(処理の有効性の評価)

第7条 理事長は、クレームの処理の有効性を評価して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。

(その他)

第8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。