

苦情対応規程

1. 目的

この文書は、一般財団法人食品安全マネジメント協会(以下、「協会」という)の業務運営に関する苦情に対し、公平性、透明性及び客観性を確保して対応するための規程を定める。

2. 定義

(1) 苦情

苦情とは、協会に対して、協会及び認定機関、認証機関、認証組織、監査会社、適合証明組織、研修機関等関係機関の活動に対し、個人又は組織が回答を期待して行う不満の表明で、異議申立て以外のものをいう。

JFS-C 認証スキームの運営に関する異議申し立ては「JFSM_C01P08 JFS-C 認証スキームに係る異議処理に関する規程」に従い対応し、JFS 監査及び適合証明プログラムに関する異議申し立ては「JFSM_A01P01 JFS 監査及び適合証明プログラムに係る異議処理に関する規程」(以下、総称して「異議処理規程」という)に従い対応する。

(2) 幹部協議

幹部協議とは、協会の理事長、事務局長及び各グループリーダーにより構成される協議体による協議をいう。

3. 責任

(1) 理事長は、以下の業務について責任を負う。

- 1) 苦情の受理に係る決定
- 2) 苦情に対する対応方針の決定
- 3) 苦情に対する認定機関、認証機関及び／又は認証組織、監査会社及び／又は適合証明組織、研修機関の対応の妥当性確認

(2) 事務局長は、以下の業務について責任を負う。

- 1) 幹部協議の事務局機能
- 2) 苦情の対応から派生する是正処置
- 3) 受理した苦情の対応に関する進捗状況、苦情の対応方針及び対応終了結果、及びこれらの対応結果に対する異議申立ての有無等の理事会への報告
- 4) 苦情の有無について、年に一度開催する協会のマネジメントレビュー会議への報告

4. 適用

4.1 苦情の窓口及び受領

協会は、**苦情表明書(様式1)**又は苦情の内容が明確になる方法(電子メール等の電磁的方法を含む)により、事務局総務グループが苦情を受領する。協会は、原則として口頭での苦情表明は受領しない。

4.2 苦情の受理

(1) 理事長は、幹部協議で審議した上で、2(1)に該当するものを苦情として受理決定しなければならない。

ただし、以下の案件のいずれかに該当する苦情は受理しない。

- 1) 協会の責任又は権限の範囲に属しないと判断できる案件
- 2) 苦情表明者の氏名及び連絡先が特定できない案件
- 3) 苦情の内容が、民事訴訟、民事調停等の裁判手続に系属している案件
- 4) すでに苦情として協会が受理したものと同一内容の苦情であることが明らかである案件(但し、同一事象の苦情であっても、異なる事項又は理由による苦情であるもの、新たな事実が提出されるなど事情の変化があったものについては除く。)

(2) 事務局長は、受理決定をした案件について、苦情の対象業務に直接的に関与していない事務局総務グループ職員を、事務局担当者(以下、「担当者」という。)として選任する。

(3) 担当者は、受理決定後すみやかに、書面により担当者名とともに苦情表明者に受理を通知する。

(4) 受理決定後は、4.4の手順に従って対応する。

4.3 不受理

不受理決定をした場合の手順は以下のとおりとする。

(1) 事務局総務部門は、不受理決定後すみやかに、書面により苦情表明者に不受理の理由とともに不受理を通知する。通知書には不受理決定に対する異議申立ての手順を明記する。

(2) 苦情表明者は、不受理決定に対して不服がある場合、4.3(1)の不受理通知書を受領してから14日以内に、協会に対し、不受理決定に対する異議申立てをすることができる。

4.4 苦情対応

担当者は、苦情を以下の手順に従って対応する。

(1) 認定機関、認証機関又は認証組織に関する苦情

- 1) 担当者は、該当する認定機関又は認証機関に対して、苦情に関する調査及び対応を依頼し、その調査及び対応の結果を協会に対して報告するよう求める。
- 2) 幹部協議は、認定機関又は認証機関の対応の妥当性を協議する。
- 3) 幹部協議の結果、理事長が、認定機関又は認証機関を調査する必要があると判断した場合には、協会は、認定機関又は認証機関を直接訪問して調査する。
- 4) 訪問調査を踏まえ幹部協議で協議の上、理事長が、認定機関の認定活動又は認証機関の認証活動に不適切な事実が生じていると判断した場合には、当該機関に対して書面により是正を求める。

(2) 監査会社又は適合証明組織に関する苦情

- 1) 担当者は、該当する監査会社に対して苦情に関する調査及び対応を依頼し、その調査及び対応の結果を協会に対して報告するよう求める。
- 2) 幹部協議は、監査会社の対応の妥当性を協議する。
- 3) 幹部協議の結果、理事長が、監査会社を調査する必要があると判断した場合には、協会は、監査会社を直接訪問して調査する。
- 4) 訪問調査を踏まえ幹部協議で協議の上、理事長が、監査会社の業務に不適切な事実が生じていると判断した場合には、当該監査会社に対して書面により是正を求める。

(3) 協会の活動に関する苦情

- 1) 担当者は、苦情に関する事実関係の調査及び確認を行う。
この調査及び確認は、適切な時期に、関係者へのヒアリングや苦情表明者との面談などの方法により行う。
- 2) 担当者は、調査及び確認の結果に基づいて苦情に対する対応方針の案を作成する。
- 3) 理事長は、幹部協議で協議の上、対応方針の案を検討し、対応方針を決定する。
- 4) 担当者は、対応方針に基づいて苦情の対応を行う。
- 5) 担当者は、必要に応じて又は苦情表明者の求めにより、苦情対応の進捗状況を書面により苦情表明者に報告する。

(4) 4.4 (1)、(2)及び(3)以外の苦情

- 1) 担当者は、苦情に関する事実関係の調査及び確認を行う。
この調査及び確認は、適切な時期に、関係者へのヒアリングや苦情表明者との面談などの方法により行う。

- 2) 担当者は、調査及び確認の結果に基づいて苦情に対する対応方針の案を作成する。
 - 3) 理事長は、幹部協議で協議の上、対応方針の案を検討し、対応方針を決定する。
 - 4) 担当者は、対応方針に基づいて苦情の対応を行う。
 - 5) 担当者は、必要に応じて又は苦情表明者の求めに基づき、苦情対応の進捗状況を書面により苦情表明者に報告する。
- (5) 苦情対応措置終了後の手順
- 1) 苦情対応措置が終了したとき、担当者は、書面により、対応結果を苦情表明者にすみやかに通知する。
対応結果通知書には異議申立ての手順を明記する。
また、5. 3により、公表する場合の文書の案を示す。
 - 2) 苦情表明者は、苦情対応結果の内容に不服がある場合、苦情対応結果通知書の受領後 14 日以内に、協会に対して、異議を申し立てることができる。
 - 3) 苦情表明者が異議申立てをした場合、受理の手順及びその処理の手順は異議処理規程に従う。

5. その他

5.1 苦情対応の停止

苦情を受理した後、対応の途中で、苦情の対象となっている案件が裁判又は調停に付された場合には、その裁判又は調停が終了するまでの間、本規程に基づく手続きを停止する。

5.2 苦情対応の記録及び報告

- (1) 担当者は、受理した苦情の対応に関する進捗状況及び苦情の対応結果を記録する。
- (2) 事務局長は、受理した苦情の対応に関する進捗状況、対応結果、及びこれらの対応に対する異議申立ての有無等を、理事会に報告する。

5.3 苦情対応の公表

協会は、苦情の対応の経緯及び結果を、協会のウェブサイトに掲載して公表することの可否について、苦情表明者のほか、関連する機関及び組織がある場合には、これらの機関及び組織に確認する。

また、合理的な理由により、協会が公表が適切でないと判断した場合は公表しないことがある。

上記の公表の有無にかかわる事情については、5. 2の記録に記載する。

5.4 差別的対応の禁止

協会は、苦情に対して公正公平に対応するとともに、苦情に対する方針決定によって苦情表明者が差別的な扱いを受けることのないように協会職員に周知徹底する。

5.5 機密保持

協会は、苦情対応に基づいて入手した情報の機密を保持し、苦情表明者その他利害関係者の同意がなければ、第三者に提供及び公表してはならない。

以上

様式 1

一般財団法人食品安全マネジメント協会 宛て

苦情表明書

年月日	年 月 日
ご所属	
ふりがな	
氏 名	
ご連絡先	(住所)
	(電話)
	(FAX 番号)
	(E-mail)
苦情内容	(別紙の添付可)
証拠書類等	(証拠書類等の添付がある場合には、書類のタイトルを記載してください)

事務局記載欄

受付年月日: _____年____月____日

受付者名: _____

(受付者→受付担当: 事務局総務部門)

改定履歴

主たる改定内容	制・改定日
新規制定	2020年2月18日