

JFS-C 認証プログラムに係る異議処理に関する規程

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、「JFSM」という）の JFS-C 認証プログラムを利用する利害関係者を、過失、怠慢又は不適切な行動から守るために、同認証プログラムに関する異議申立てを処理するための規定を定める。

2. 定義

(1) 異議申立て

異議申立てとは、JFSM が、認定機関、認証機関、研修機関、認証組織又は審査員等の規格を運用する者、機関に対して不利な決定を行い、当該対象者がその決定に対して不服がある場合に、当該対象者が JFSM に対してその決定の再考を要請し、JFSM による初期対応にもかかわらず不服が解決しない事案のことをいう。

(2) リーダーシップチーム協議

リーダーシップチーム協議とは、JFSM の理事長、事務局長及び関連する各リーダーシップメンバーにより構成される協議体による協議をいう。

(3) 異議処理パネル

異議処理パネルとは、中立公正な立場で、独立して JFSM に対して申し立てられた異議の内容を審理し、異議申立て内容の妥当性を判断するためのパネルをいう。

3. 責任

(1) 理事長は、以下の業務について責任を負う。

- 1) 異議申立ての受理に係る決定
- 2) 異議処理パネルの招集

(2) 事務局長は、以下の業務について責任を負う。

- 1) 異議処理パネルの事務局機能
- 2) 異議申立ての処理から派生する是正処置

(3) 異議処理パネルは、異議申立てに対する審議及び判断に責任を負う。

4. 適用

4.1 異議申立ての窓口及び受領

JFSM は、**異議申立て書**（添付の PR_301_05 **様式 1**）又は異議申立て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、異議申立てを受領する。原則として口頭での異議申立ては受領しない。

4.2 異議申立ての受理

- (1) JFSM 事務局（JFS 事業部）は、異議申立者（以下、「申立者」という。）に対して、異議申立てに関する事実関係を確認し、確認結果を理事長、事務局長、各リーダーシップチームに報告する。
- (2) リーダーシップチーム協議は、異議申立てとして受理できるか否かを協議する。その協議の結果に基づき、理事長は、2 (1) に該当するものを異議申立てとして受理することを決定する。
ただし、以下の事項又は案件のいずれかに該当する異議申立ては受理してはならない。
 - 1) JFSM の責任又は権限の範囲に属しないと判断できる事項
 - 2) 申立者の氏名及び連絡先が特定できない案件
 - 3) 異議申立ての内容が、民事訴訟、民事調停等の裁判手続に系属している案件
 - 4) すでに異議申立てとして JFSM が受理したものと同一内容の異議申立てであることが明らかであるもの（但し、同一事象の異議申立てであっても、異なる事項又は理由による異議申立てであるもの、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）
- (3) 受理決定をした案件については、リーダーシップチーム協議で協議の上、事務局長が、異議申立ての対象業務に直接的に関与していない JFSM 職員を、当該案件に対する事務局担当者（以下、「担当者」という。）として選任する。
- (4) JFS 事業部は、受理決定後すみやかに、**受理通知書**（添付の PR_301_05 様式 2）により申立者に受理を通知する。
- (5) 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) JFS 事業部は、不受理決定後すみやかに、**不受理通知書**（添付の PR_301_05 様式 3）により申立者に不受理を通知する。
- (2) 申立者は、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、**異議申立て書**（添付の PR_301_05 様式 1）により、JFSM に、不受理決定に対する異議申立てをすることができる。
- (3) 不受理決定に対する異議申立てがあった場合、リーダーシップチーム協議において異議申立ての妥当性を協議する。その協議の結果に基づき、理事長は、異議申立てに妥当性が認められるものについては、受理を決定する。

4.4 異議申立ての処理

- (1) 担当者は、異議申立て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、異議申立てに係る認証機関、組織その他の者へのヒアリング、異議申立者との面談などの方法により行う。
- (2) 理事長は、異議申立てを受理したときに異議処理パネルを召集する。

- (3) 異議処理パネルは、**異議処理パネル規程**（添付の PR_301_05 付属書 1）に規定される手順に従う。
- (4) JFSM は、異議処理パネルの結論が得られるまでの間、当該案件についての決定を保留し、決定前の状態にあるものとして対応する。
- (5) 担当者は、異議申立者に対し、適切な間隔をもって、異議処理パネルの進捗情報及びそれまでの決議事項を**異議申立て処理記録**（添付の PR_301_05 様式 4）により報告する。
- (6) 担当者は、異議処理パネルの審理が終了した場合、JFSM のウェブサイトに掲載して公表する文書の案及び異議処理パネルが作成した審理結果報告書を添付した上、**異議申立て審理結果通知書**（添付の PR_301_05 様式 5）により審理結果をすみやかに異議申立者に通知する。
- (7) 異議申立者は、審理結果に対して不服がある場合、前項の通知書を受領してから 14 日以内に、JFSM に対し、**異議申立て書**（添付の PR_301_05 様式 1）により、審理結果に対する異議申立てをすることができる。
- (8) 審理結果に対する異議申立てがあった場合、受理の手順は 4. 2 に、その処理の手順は 4. 4 に従う。

5. その他

5. 1 異議申立て処理の停止

異議申立てを受理した後、処理の途中で、異議申立て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 異議申立て処理の記録及び報告

- (1) 担当者は、受理した異議申立ての処理に関する進捗状況及び審理結果を、**異議申立て処理記録**（添付の PR_301_05 様式 4）に記録する。
- (2) 事務局長は、受理した異議申立ての処理に関する進捗状況、審理結果等を、理事会に報告する。

5. 3 標準処理期間

異議処理パネルの審理開始から審理結果の通知までの標準処理期間は、原則として 6 ヶ月以内とする。

5. 4 異議申立ての審議結果の公表

JFSM は、異議申立ての内容及び審理結果を JFSM 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、申立者のほか、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しなければならない。

5. 5 差別的対応の禁止

JFSM は、異議申立てに対して公正公平に対応するとともに、異議申立てによって申立者が差別的な扱いを受けることのないように JFSM 職員に周知徹底する。

5.6 機密保持

JFSM は、異議申立て処理に基づいて入手した情報及び決定に係る情報についての機密を保持し、申立人、関連機関、組織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。

5.7 異議申立て処理のフローチャート

参考のため、上記の手順を**異議申立て処理のフローチャート（PR_301_05 付属書 2）**として添付する。

以上

付属書 1 JFS-C 認証プログラムの運営に係る異議処理パネル規程

1. 目的

この文書は、JFSM に対して、JFS-C 認証プログラムの運営に関する異議が申し立てられた場合に、中立公正な立場で独立して異議内容を審理して異議申立内容の妥当性を判断し、必要な対応を勧告するために設置する異議処理パネルについて規定する。

2. 異議処理パネルの構成

異議処理パネルの委員は、3 名以上 5 名以内とし、認定認証業務又は HACCP を含む食品安全管理について専門性を有する者を、理事会が選任する。任期は原則として 2 年とし、再任を妨げない。

3. 異議処理パネルの運営

3.1 パネルの召集

理事長は、異議申立てが受理された後すみやかに、委員に対してパネルを召集する。

なお、審議対象となった案件に対して委員が特別な利害関係を有することが判明した場合には、当該委員を審理に参加させないこととする。パネルの開催に必要な定足数は、委員総数の 3 分の 2 以上とする。

担当者は、対象案件について、**JFS-C 認証プログラムに係る異議処理に関する規程 (PR_301_05)** 4.4 (1) に基づいて調査及び確認をした結果をあらかじめ委員に送付する。

3.2 異議申立ての審理

(1) 異議処理パネルは、必要に応じて、以下の方法により証拠を収集することができる。

- 1) 申立者に対する追加資料の提出要請又は事情聴取
- 2) パネル審理に必要な調査等の外部委託

(2) 異議処理パネルは、申立者の求めがある場合には、申立者に対し、審理の場における意見陳述の機会を与えなければならない。

(3) 異議処理パネルは、中立公正な立場で異議申立内容の妥当性を判断し、審理結果をとりまとめ、**審理結果報告書**（必要に応じて JFSM が採るべき対応に関する勧告を含む）を作成する。

(4) 異議申立てに対する異議処理パネルによる裁決は、審理に出席した有効投票数の 3 分の 2 以上を以って決する。

3.3 審理結果の報告

異議処理パネルは、審理結果報告書により、理事長に審理結果を報告する。理事長への報告により異議処理パネルの審理は終了する。

4. 守秘義務

パネル委員は、JFSMにおいて業務上知りえたパネル審議に関する一切の情報について守秘の義務と責任を負う。委員を退任した後も継続してその義務と責任を負う。

ただし次の情報については、守秘の義務を負わない。

- (1) すでに公知のもの
- (2) 開示を受けた時点で、すでに自ら所有していたもの
- (3) あらかじめ、情報所有の正当な権利を有する提供元の同意を得たもの
- (4) 情報所有の正当な権利を有する第三者から守秘義務を負うことなしに入手したもの
- (5) 法令によって開示を要求されているもの

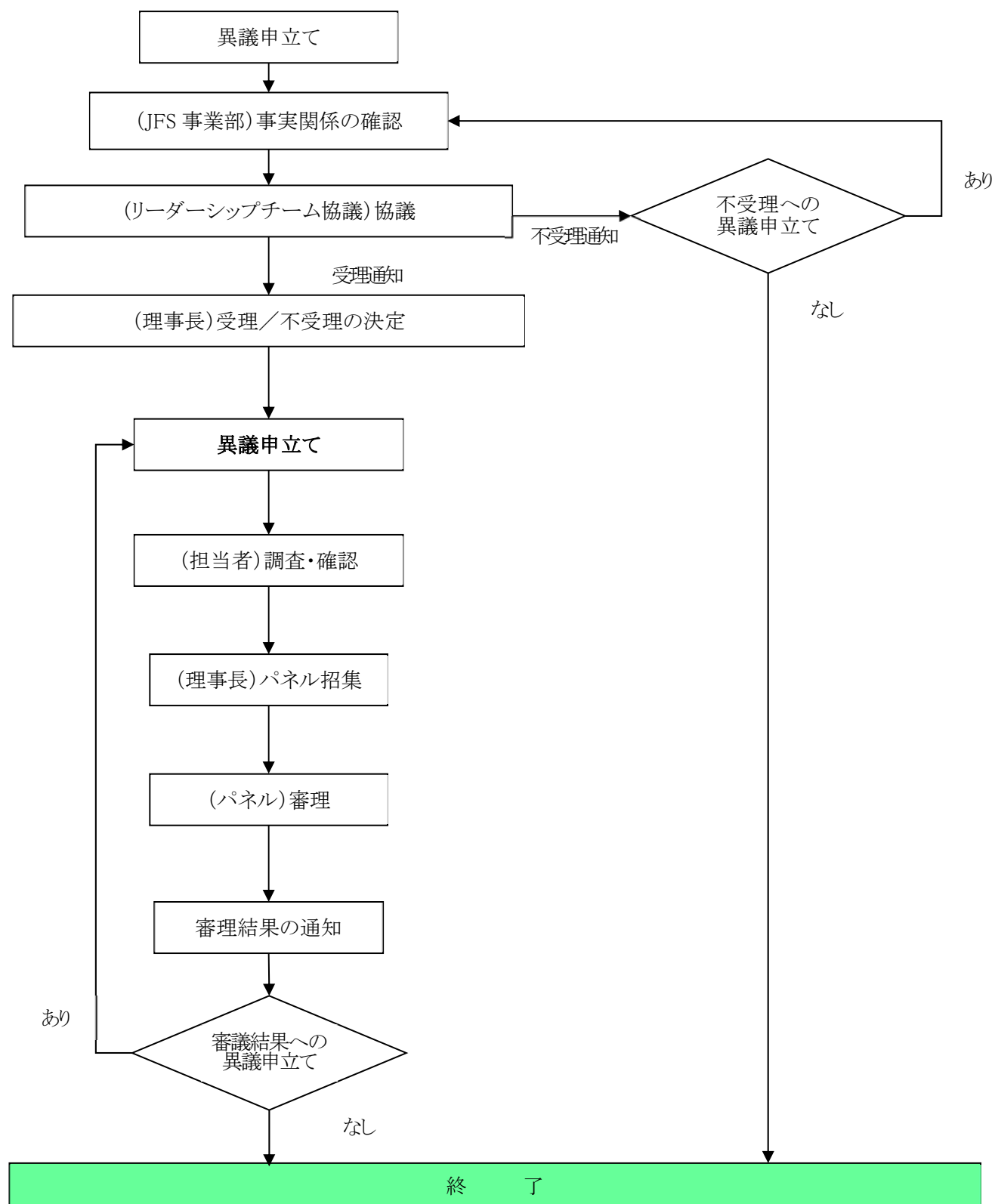
5. 委員に対する報酬等

委員に対する報酬及び交通費等の支給に関しては、別に定める。

以上

付属書 2

異議申立て処理のフローチャート



様式 1

一般財団法人食品安全マネジメント JFSM 宛て

異議申立て書

年月日	年 月 日
ご所属	
ふりがな	
氏 名	
ご連絡先	(住所)
	(電話)
	(E-mail)
申立内容	(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： JFS 事業部)

様式 2

受理通知書

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇〇〇殿

一般財団法人食品安全マネジメント JFSM

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

日頃より一般財団法人食品安全マネジメント JFSM の活動にご支援ご協力を賜り有難うございます。

さて、〇〇〇〇年〇〇月〇〇日に貴殿（貴社）よりお申し出頂いた件につきまして、当 JFSM にて「JFS-C 認証プログラム に係る異議処理に関する規程（PR_301_05）」に基づき協議した結果、当 JFSM にて適切に対応すべき「異議申立て」として受理することを決定しましたので、お知らせいたします。

今後は、当 JFSM にて協議し、その結果をご報告させていただきます。

ついては、貴殿（貴社）に対して事案の詳細をお問合せさせていただくことがありますので、ご協力いただけますようお願いいたします。

なお、公正公平な審議を期するため、異議申立てに関連するステークホルダ機関、組織に対して以下の事項を伝達することにご承諾いただけるか否かをお伺いいたします。ご承諾いただけない事項がある場合には、本通知受理後 1 週間以内に、下記担当者宛てに書面、FAX 又は E メールにてご連絡ください。

- 申立の内容
- 申立者の氏名・ご所属

今後ともどうぞ宜しくお願いいたします。

敬具

注) 「JFS-C 認証プログラムに係る異議処理に関する規程」(PR_301_05) 及び「異議申立て書」(PR_301_05 様式 1) は、JFSM のウェブサイトにて公表しています。

様式 3

不受理通知書

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇〇〇殿

一般財団法人食品安全マネジメント JFSM

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

日頃より一般財団法人食品安全マネジメント JFSM の活動にご支援ご協力を賜り有難うございます。

さて、〇〇〇〇年〇〇月〇〇日に貴殿よりお申し出頂いた件につきまして、当 JFSM にて協議しましたが、「JFS-C 認証プログラム」に係る異議処理に関する規程（PR_301_05）に基づき協議した結果、下記の理由により、当 JFSM にて対応すべき「異議申立て」に該当しないとの判断に至りましたので、お知らせいたします。

なお、この不受理通知に異議がある場合には、本通知書の受領日から 14 日以内に、当 JFSM に対して、「異議申立て書」（PR_301_05 様式 1）により異議申立ていただくことが可能です。

今後とも当 JFSM の活動にご理解ご協力を頂けますよう宜しくお願いいたします。

（不受理理由）

敬具

注）「JFS-C 認証プログラムに係る異議処理に関する規程」（PR_301_05_R03_ja）及び「異議申立て書」（PR_301_05 様式 1）は、JFSM のウェブサイトにて公表しています。

様式 4

異議申立て処理記録

一般財団法人食品安全マネジメント JFSM

受理日時： 年 月 日

申立者名： _____

年月日	連絡先	対応者名	対応状況

お問い合わせ先: 一般財団法人食品安全マネジメント協会 (JFSM)

東京都中央区銀座 6 丁目 17 番 5 号

THE HUB 銀座 OCT605 号室

電話番号: 03-6862-9691(代表)1

様式 5

異議申立て審理結果通知書

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇〇〇殿（△△△△社御中）

一般財団法人食品安全マネジメント JFSM

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

日頃より一般財団法人食品安全マネジメント JFSM の活動にご支援ご協力を賜り有難うございます。

さて、〇〇〇〇年〇〇月〇〇日に貴殿（貴社）よりお申し出頂いた件につきまして、当 JFSM にて「JFS-C 認証プログラムに係る異議処理に関する規程（PR_301_05_R03_ja）」に基づき異議処理パネルにおいて審理した結果、別紙のとおり決定いたしましたので、お知らせいたします。

本件に関しては、貴殿のご同意の上で、添付の文書を当 JFSM のウェブサイトで公表させていただきたく存じますので、本通知受理後 1 週間以内に同意の可否をご連絡ください。

なお、上記の審理結果にご異議がある場合には、本通知書の受領日から 14 日以内に、当 JFSM に対して、「異議申立て書」（PR_301_05 様式 1）により異議申立ていただくことが可能です。

今後とも当 JFSM の活動にご理解ご協力を頂けますよう宜しくお願いいたします。

敬具

添付書類

審理結果報告書 1 通

ウェブサイトに公表する文書案 1 通

注)

「JFS-C 認証プログラムプログラムに係る異議処理に関する規程」（PR_301_05）及び「異議申立て書」（PR_301_05 様式 1）は、JFSM のウェブサイトにて公表しています。

改定履歴

主たる改定内容	制・改定日
新規制定	2017年11月9日
協会全体の「苦情対応規程」制定に伴い、「JFS-C 認証スキームに係る異議申立て及び苦情処理規程」の苦情処理に関する記述を削除して「JFS-C 認証スキームに係る異議処理に関する規程」に改称	2020年2月18日
JFS-C 認証プログラム Ver. 3.1 公表に伴い、規程名称を「JFS-C 認証プログラムに係る異議処理に関する規程」に改称	2021年8月18日
異議申立ての定義の見直しなど	2022年6月27日
内部監査の指摘による異議処理パネルの構成の修正	2024年7月31日