

## JFS-C 認証スキー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、「協会」という)のJFS-C認証スキームを利用する認定機関、認証機関、認証組織その他の利害関係者を、過失、怠慢又は不適切な行動から守るために、同スキー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

異議申し立てとは、認定機関、認証機関、認証組織又は審査員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、当該対象者が協会に対してその決定の再考を要請することをいう。

#### (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) 異議処理パネル

異議処理パネルとは、中立公正な立場で、独立して協会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

協会は、異議申立て書(添付の様式 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) 事務局総務グループは、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、普及推進本部長及び技術本部長に報告する。

(2) 幹部協議は、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) 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) 協会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係属している案件
- 4) すでに異議申立て又は苦情として協会が受理したものと同一内容の異議申立て又は苦情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し立てであるもの、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、幹部協議で協議の上、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協会職員を、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) 総務部門は、受理決定後すみやかに、**受理通知書**(添付の**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) 事務局総務部門は、不受理決定後すみやかに、**不受理通知書**(添付の**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**様式1**)により、協会に、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、幹部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、異議申立てに関係する認証機関、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**付属書1**)に規定される手順に従う。
- (4) 協会は、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**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、協会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**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、協会に対し、**異議申立て書**(添付の**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

異議申立て又は苦情を受理した後、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

協会は、異議申立ての内容及び審理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、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

協会は、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協会職員に周知徹底する。

## 5.6 機密保持

協会は、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**（付属書2）として添付する。

以上

## 付属書1 JFS-C 認証スキームの運営に係る異議処理パネル規程

### 1. 目的

この文書は、協会に対して、JFS-C 認証スキー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

異議処理パネルの主査及び委員は、理事会が選任する。構成は主査及び委員複数名(3名以上5名以内)とし、少なくとも学識経験者から1名、食品業界関係者から1名、消費者関係者から1名を選任する。

任期は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、主査及び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、主査又は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、当該主査又は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 認証スキームに係る異議処理に関する規程(C01P08)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主査及び委員に送付する。

#### 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**(必要に応じて協会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、協会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。

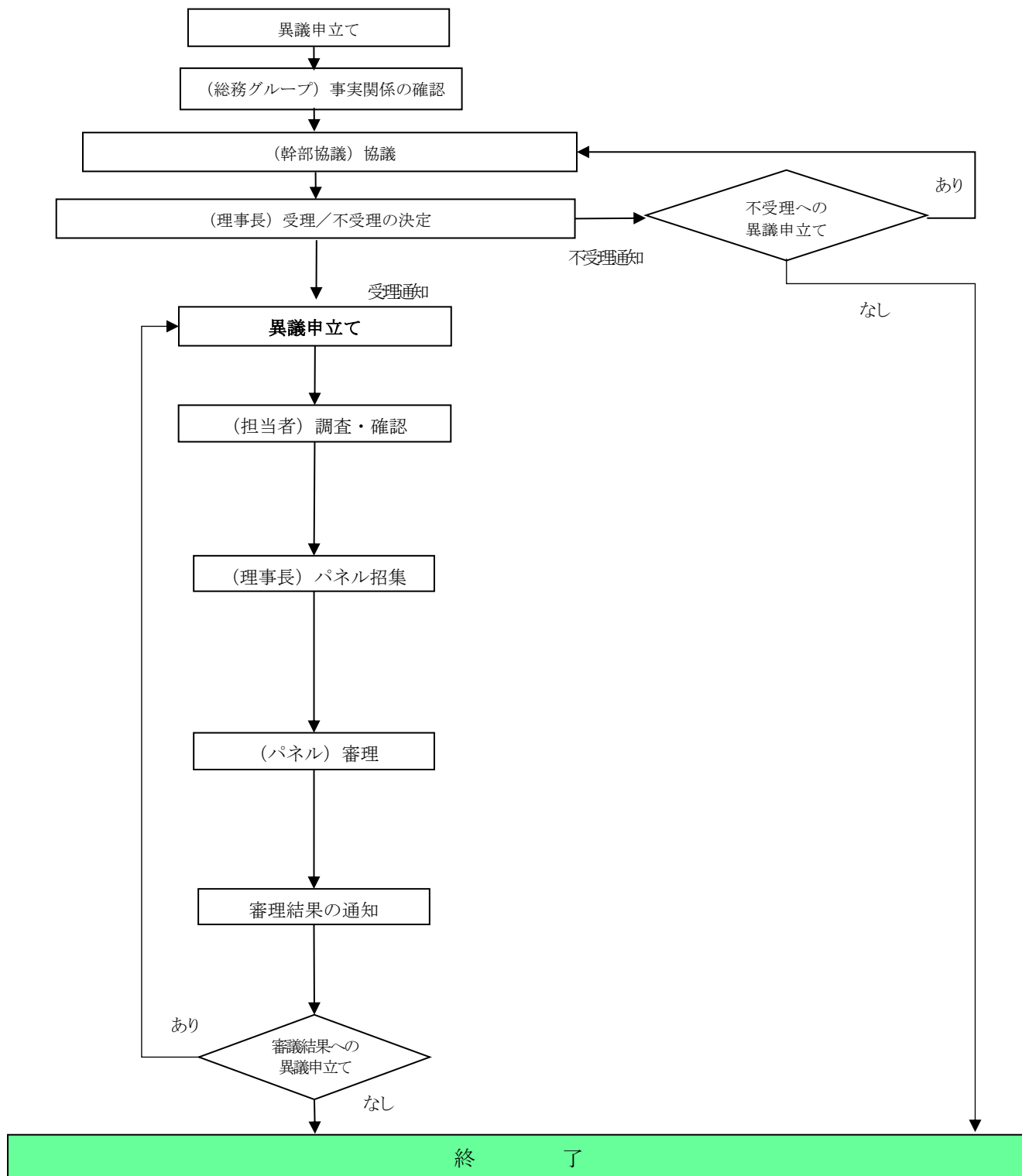
- (1) すでに公知のもの
- (2) 開示を受けた時点で、すでに自ら所有していたもの
- (3) あらかじめ、情報所有の正当な権利を有する提供元の同意を得たもの
- (4) 情報所有の正当な権利を有する第三者から守秘義務を負うことなしに入手したもの
- (5) 法令によって開示を要求されているもの

#### 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協会 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)                               |
|       | (FAX 番号)                           |
|       | (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: 事務局総務グループ)

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協会

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協会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、当協会にて「異議申立て処理規程(C01P08)」に基づき協議した結果、当協会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、当協会にて協議し、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・苦情に関連する認定機関、認証機関又は認証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

お問合せ先：一般財団法人食品安全マネジメント協会（JFSM）

東京都中央区入船3丁目10番9号 新富町ビル8階

電話番号：03-6862-9691、 FAX 番号：03-6862-9697

E-mail : 〇〇〇〇 担当者 〇〇〇〇

注)

「JFS-C 認証スキームに係る異議処理に関する規程」(C01P08) 及び「異議申立て書」(C01P08 様式1) は、協会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協会

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協会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、当協会にて協議しましたが、「異議申立て処理規程」(C01P08)に基づき協議した結果、下記の理由により、当協会にて対応すべき「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、当協会に対して、「異議申立て書」(C01P08 様式1)により異議申立ていただくことが可能です。

今後とも当協会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

(不受理理由)

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)

東京都中央区入船3丁目10番9号 新富町ビル8階

電話番号：03-6862-9691、 FAX 番号：03-6862-9697

注)「JFS-C 認証スキームに係る異議処理に関する規程」(C01P08)及び「異議申立て書」(C01P08 様式1)は、協会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協会

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 |
|-----|-----|------|------|
|     |     |      |      |
|     |     |      |      |
|     |     |      |      |
|     |     |      |      |
|     |     |      |      |
|     |     |      |      |
|     |     |      |      |

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協会

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協会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、当協会にて「異議申立て処理規程」（C01P08）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、添付の文書を当協会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、本通知受領後 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、当協会に対して、「異議申立て書」（C01P08 様式 1）により異議申立ていただくことが可能です。

今後とも当協会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

**お問合せ先：一般財団法人食品安全マネジメント協会（JFSM）**

東京都中央区入船 3 丁目 10 番 9 号 新富町ビル 8 階

電話番号：03-6862-9691、FAX 番号：03-6862-9697

E-mail：〇〇〇〇

担当者 〇〇〇〇

注)

「JFS-C 認証スキームに係る異議処理に関する規程」（C01P08）及び「異議申立て書」（C01P08 様式 1）は、協会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 |