

JFS-C 認証スキームに係る異議申立て及び苦情処理規程

1. 目的

この文書は、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及び苦情を処理するための規定を定める。

2. 定義

(1) 異議申立て及び苦情を以下のとおり定義する。

1) 異議申立て

認定機関、認証機関、認証組織又は個人による申請又は苦情の表明に対して協会が不利な決定を行い、当該申請者又は苦情の表明者がその決定に対して不服がある場合に、当該申請者又は苦情の表明者が協会に対してその決定の再考を要請すること。

2) 苦情

協会、認定機関、認証機関又は認証組織の活動のうち、以下のいずれかの事項に該当するものに対し、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。

a) JFS-C 認証スキームの運営に関わる事項

b) JFS-C 規格、規格ガイドライン、規格解説書、JFS-C 認証スキーム文書又はこれらの JFS 規格関連文書の内容に関わる事項

c) その他、協会が行う事務に関する事項

(2) 四者協議

四者協議とは、理事長、事務局長、普及推進本部長及び技術本部長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) 異議申立て及び苦情の受理に係る決定

2) 異議処理パネルの招集

3) 苦情に対する認定機関、認証機関及び／又は認証組織の対応の妥当性確認

4) 苦情に対する対応方針の決定

(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) 異議申立て及び苦情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 異議申立て及び苦情の窓口及び受領

協会は、**異議申立て・苦情表明書**(添付の様式 1)又は異議申立て若しく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、異議申立て又は苦情を受領する。原則として口頭での異議申立て及び苦情表明は受領しない。

4.2 異議申立て、苦情の受理

(1) 事務局総務部門は、異議申立者又は苦情表明者(以下、両者を総称して「申立者」という。)に対して、異議申立て又は苦情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) 四者協議は、異議申立て又は苦情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、2 (1) 2)に該当するものを苦情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及び苦情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) 異議申立て又は苦情の内容が、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(なお、同一事象の異議申立て又は苦情であっても、異なる事項又は理由による異議又は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受理する。)

(3) 理事長は、四者協議で協議した上、苦情として受理決定をした案件が以下の3分類のいずれに該当するものであるかを決定する。

1) 認定機関又は認証機関に関する苦情

2) 認証組織に関する苦情

3) その他の苦情

(4) 受理決定をした案件については、四者協議で協議の上、事務局長が、異議申立て又は苦情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。

(5) 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。

(6) 受理決定後は、異議申立てについては 4.4 の手順に、苦情については 4.5 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・苦情表明書**(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、四者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・苦情処理記録(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・苦情表明書(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。

4.5 苦情処理

担当者は、4.2(3)において理事長が決定した分類に基づき、苦情を以下の手順に従って処理する。

- (1) 認定機関又は認証機関に関する苦情
 - 1) 担当者は、該当する認定機関及び／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) 認定機関及び認証機関は、協会に対して調査及び対応の結果を報告する。
 - 3) 四者協議は、認定機関及び認証機関の対応の妥当性を協議する。
 - 4) 四者協議の結果、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。
 - 5) 訪問調査の結果、四者協議で協議の上、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疑義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) 認証組織に関する苦情
 - 1) 担当者は、該当する認証組織を認証した認証機関に対して、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書面により報告するよう求める。
 - 2) 認証機関は、協会に対して調査及び対応の結果を報告する。
 - 3) 四者協議は、認証機関の対応の妥当性を協議する。
 - 4) 四者協議の結果、理事長が、認証機関及び／又は認証組織を調査する必要があると判断した場合には、協会は、認証機関及び／又は認証組織を直接訪問して調査する。
 - 5) 訪問調査の結果、四者協議で協議の上、理事長が、認証機関の認証活動に疑義が生じていると判断した場合あるいは認証組織の対応に問題があると判断した場合には、その認証機関に対して書面により是正

を求める。

(3) 4.5 (1)及び(2)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（以下、「対応方針」という。）の案を作成する。
- 3) 理事長は、四者協議で協議の上、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処理を行う。
- 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、苦情処理の進捗状況を、**異議申立て・苦情処理記録**(添付の様式4)により申立者に報告する。

(4) 苦情処理終了後の手順

- 1) 苦情処理が終了したとき、担当者は、協会のウェブサイトに掲載して公表する文書の案を添付した上、**苦情処理結果通知書**(添付の様式6)により、処理結果を苦情表明者にすみやかに通知する。
- 2) 苦情表明者は、苦情処理結果の内容に不服がある場合、苦情処理結果通知書の受領後 14 日以内に、協会に対して、**異議申立て・苦情表明書**(添付の様式1)により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、苦情処理の停止

異議申立て又は苦情を受理した後、処理の途中で、異議申立て又は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 異議申立て、苦情処理の記録及び報告

- (1) 担当者は、受理した異議申立て及び苦情の処理に関する進捗状況、異議申立ての審理結果及び苦情の対応方針を、**異議申立て・苦情処理記録**(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及び苦情の処理に関する進捗状況、異議申立ての審理結果、苦情の対応方針及び処理終了結果、並びに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 標準処理期間

各手順の標準処理期間は、以下のとおりとする。

- 1) 異議処理パネルの審理開始から審理結果の通知までの期間は、原則として6ヶ月以内とする。
- 2) 苦情の受理決定後、苦情の対応方針を決定するまでの期間は、原則として30日以内とする。

5. 4 異議申立ての審議結果及び苦情処理結果の公表

協会は、以下の事項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。

- 1) 異議申立て又は苦情の内容
- 2) 異議申立ての審理結果

3) 苦情の処理結果

5.5 差別的行動の禁止

理事長及び事務局長は、異議申立て及び苦情について公正公平に対応するとともに、申立ての受理、調査、及び苦情に対する方針決定が、申立者に対する差別的な行動につながってはならないことを協会職員に対して周知し実践させる。

5.6 機密保持

協会は、異議申立て及び苦情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・苦情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・苦情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 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. パネルの構成

苦情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. 適用

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。

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申立て及び苦情処理規程(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。

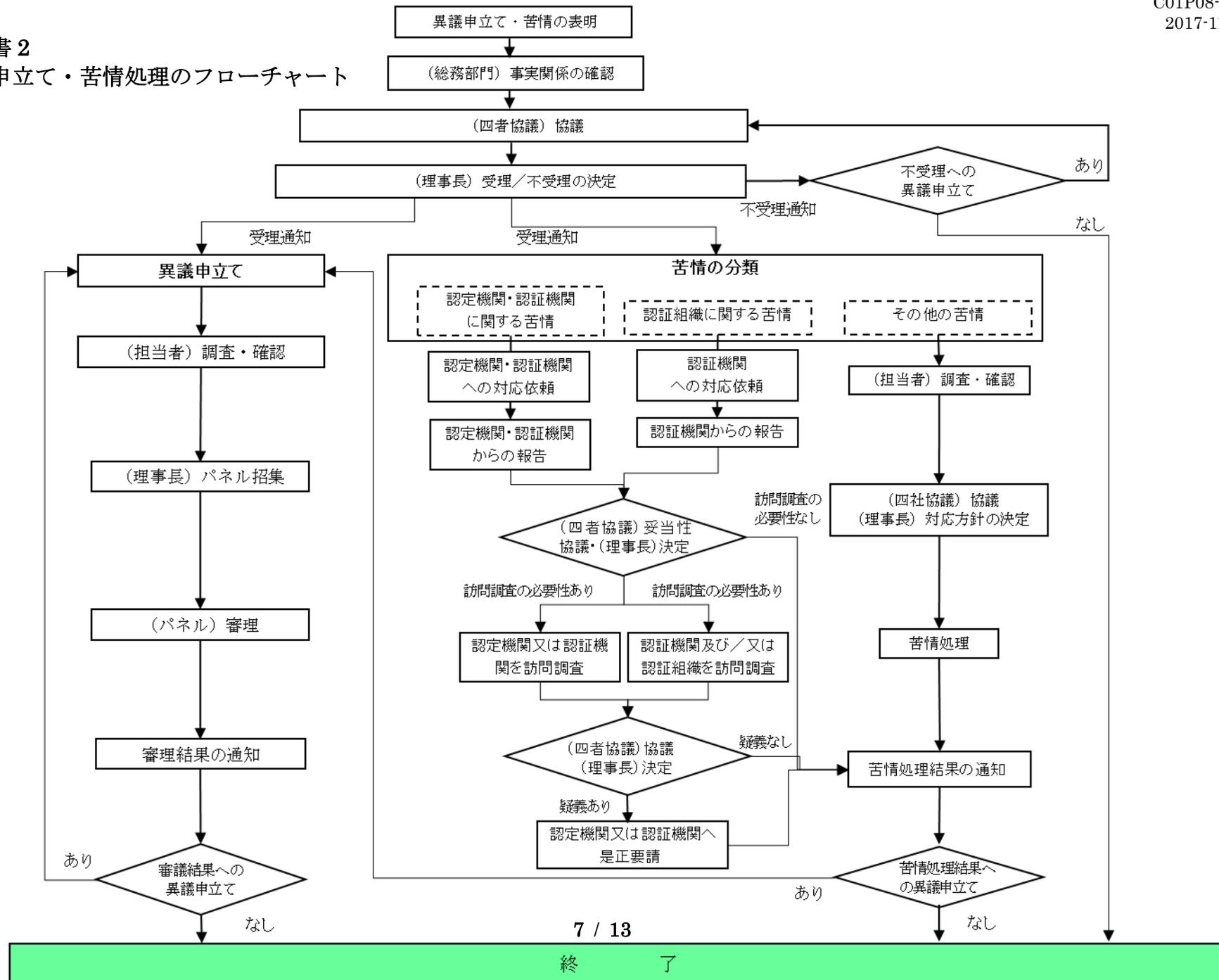
(3) 異議処理パネルは、中立公正な立場で異議申立内容の妥当性を判断し、審理結果をとりまとめ、**審理結果報告書**(必要に応じて協会が採るべき対応に関する勧告を含む)を作成する。

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。

以上

付属書 2
異議申立て・苦情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・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)
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「異議申立て及び苦情処理規程(C01P08)」に基づき協議した結果、当協会にて適切に対応すべき「苦情」（又は「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）

東京都千代田区麴町3丁目5番2号 ビュレックス麴町

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)

「異議申立て及び苦情処理規程」（C01P08）及び「異議申立て・苦情表明書」（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、「異議申立て及び苦情処理規程」(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「苦情」又は「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・苦情表明書」(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)

東京都千代田区麴町3丁目5番2号 ビュレックス麴町

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

注)「異議申立て及び苦情処理規程」(C01P08)及び「異議申立て・苦情表明書」(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・苦情処理記録

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「異議申立て及び苦情処理規程」（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・苦情表明書」（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）

東京都千代田区麹町3丁目5番2号 ビュレックス麹町

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)

「異議申立て及び苦情処理規程」（C01P08）及び「異議申立て・苦情表明書」（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 6

苦情処理結果通知書

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「異議申立て及び苦情処理規程」に基づき検討した結果、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、添付の公表文書を当協会のウェブサイトで公表させていただきます。ご確認くださいませようよろしくお願いいたします。

なお、上記の処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・苦情表明書」（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

処理結果報告書 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）

東京都千代田区麴町 3 丁目 5 番 2 号 ビュレックス麴町

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)「異議申立て及び苦情処理規程」（C01P08）及び「異議申立て・苦情表明書」（C01P08 様式 1）は、協会のウェブサイトにて公表しています。