

AEL 苦情、異議申立等処理規程

(目的)

第1条 本規程の目的は、(認証機関名)の養殖エコラベル(以下、「AEL」という。)の認証審査に関する業務(以下「認証業務」という。)における苦情、異議申し立て及び紛争等(以下「苦情等」という。)の処理の手順を明らかにすることである。

(責任)

第2条 (認証機関名)の代表(以下、「代表」という。)は、認証申請者および認証事業者、又はその他の者から持ち込まれる苦情等についての責任を負う。

(苦情等の受付)

第3条 代表は、認証申請者および認証事業者、又はその他の者から持ち込まれる苦情等は文書によって受け付ける。

(苦情等の処理)

第4条 代表は、苦情等の内容を検討し、必要な場合は判定委員会を招集することができる。

- 2 判定委員会は、苦情等について新たな情報を収集、実地調査を担当した審査員から事情を聴取するなどして、判定結果を苦情等の受理後60日以内に文書によって苦情等を申し出た者に通知する。
- 3 判定委員会が臨時確認調査を必要と判断したときは、速やかに確認調査を実施する。その際は苦情等を申し出た者を審査した審査員以外の者がこれに当たる。
- 4 臨時確認調査を行う場合は、養殖エコラベル認証機関業務規程第25条から第31条の規定に準じて行うこととする。
- 5 臨時確認調査の判定結果は臨時確認調査後30日以内に文書によって苦情等を申し出た者に通知する。

(苦情等の受付回数)

第5条 代表は、認証申請者および認証事業者、又はその他の者から持ち込まれる苦情等が同一内容である場合は2回まで受け付けることができるが、それ以上は受け付けない。

(苦情等の処置の有効性の評価)

第6条 代表は、苦情等の処理の結果について有効性を評価して認証業務の適切な運営に反映させるよう努めなければならない。

(苦情等に要する経費)

第7条 苦情等の処理に要した費用は、苦情を申し出た者若しくは本会が負担する。負担割合については処理結論の結果を踏まえて協議するものとする。

(記録の保存と管理)

第8条 会長は、苦情等の処理の経緯及び対処の結果を記録し、別に定める文書管理規程に基づいて管理するものとする。

(その他)

第9条 この規程に定めるもののほか、苦情等の処理に関して必要な事項は会長が別に定める。

(附則)

この規程は 年 月 日から適用する。