

制定： 2016年12月22日
改正： 2017年 3月24日
改正： 2017年10月 3日
改正： 2021年 7月 1日

マリン・エコラベル・ジャパン (MEL)

苦情等処理規定



一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会

1. 目的

この規程は、一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会（以下「協議会」という）規格・認証スキーム管理運営規則に基づき、異議申立て及び苦情（以下「苦情等」という）への対応について、迅速かつ公正に処理するための手順等を規定する。

2. 適用範囲

この規程は、協議会の規格・認証スキームに関する管理運営及び規格の開発・レビュー・改訂に係る苦情（以下「規格開発等」という）、認証申請者、認証事業者に係る苦情（以下「認証事業者等」という）、認証機関の活動に係る苦情（以下「認証機関等」という）、認証機関の審査及びその判定に係る苦情（以下「認証判定等」という）への対応に適用する。

また、この規定は、ロゴマークの不正使用に係る苦情等は対象としない。

3. 苦情等の定義

① 異議申立て (Objection)

本規程において「異議申立て」とは、協議会が行った決定を不服とし、協議会に再検討するよう、利害関係者が要請することをいう。

② 苦情 (Complaint)

本規程において「苦情」とは、協議会が行った活動に関し、利害関係者の不満の申立てで、異議申立て以外のものをいう。

③ 不服申立て (Appeal)

本規定において「不服申立て」とは、協議会の行った決定に申立者が納得せず、協議会が解決し得ないと認め、外部調停機関に処理を委ねる申立てをいう。

④ 申立者

協議会、認証機関等に正式な手順で苦情等の申立てを行った利害関係者のことをいう。

4. 苦情等の種類

この規程に沿って確認された苦情等は下記の通りの種類に分類し対応する。

- (A) 協議会の規格・認証スキームに関する管理運営及び規格の開発・レビュー・改訂に係る苦情等（規格開発等）
- (B) 認証申請者・認証事業者に係る苦情等（認証事業者等）
- (C) 認証機関の活動に係る苦情等（認証活動等）
- (D) 認証機関の審査及びその決定に係る苦情等（認証決定等）

5. 苦情等処理体制

本規程に基づく苦情等処理対応者を協議会業務執行理事(専務理事)(以下「専務理事」という)とし、その事務を協議会事務局(以下「事務局」という)が行う。また、苦情等に関する窓口の連絡先をウェブ上に公表する。

6. 苦情等処理手順

前項4に対応し、(A)(B)(C)(D)はそれぞれ別表1、別表2、別表3、別表4のとおりとする。

7. 苦情等処理の終了

前項6に示した手順により処理され、状況報告された苦情等については、苦情等処理を終了する。申立者から了解の連絡がなく、あるいは引き続いての異議申立てがない場合も、処理報告日から30日を以て終了とし、その旨苦情等処理状況報告書に明記する。

前項6に示した手順で申立者が納得せず、協議会として解決し得ないと認められた苦情等については、苦情等処理を終了するとともに、必要に応じて、別表5により外部紛争調停機関にその処理を委ねる。

8. 文書の保管と処理状況の報告

事務局は、苦情等処理に関係する書類等について最低5年保管する。

専務理事は、苦情等処理状況について、総会及び理事会に報告する。

9. 守秘義務

苦情等処理にあたっては、個人情報取り扱いに十分留意し、業務上知り得た個人情報の保護に万全を期すものとする。

10. 免責事項

協議会の規格・認証スキームにより認証を取得した事業者の販売する水産物について、協議会は、法的な責任を負わない。

11. 言語

本手順による異議等に使用する言語は、原則として日本語とする。英語で申立を行う場合、申立者は日本語翻訳文を付加し、日本語翻訳文を正式な申立文書とする。

附 則

この規程は、2016年12月22日から施行する。

附 則

この規程は、2017年 3月24日から施行する。

附 則

この規程は、2017年10月 3日から施行する。

附 則

この規程は、2021年 7月 1日から施行する。

別表1 (A) 認証スキームの管理運営及び規格開発等に関する苦情等処理手順

手順1 (苦情等の受付)
<p>申立者は、別紙様式第1号により苦情等の具体的内容を記載し、関連資料を添え苦情等に関する窓口へ提出する(電子媒体による提出も可)。電話のみによる苦情申立ては原則受け付けない。</p> <p>苦情等の受付に際して、事務局は専務理事に対し、苦情等の内容を報告する。</p>
手順2 (苦情等の受理通知)
<p>事務局は、申立者に対し、別紙様式第2号により速やかに通知する。ただし、匿名(連絡先不詳を含む)による苦情等申立てについては、この限りではない。</p>
手順3 (理事会への諮問)
<p>専務理事は苦情等に関する情報収集や検証を行い、諮問書を作成して理事会に諮問する。</p>
手順4 (処理方針の決定)
<p>理事会は、諮問書を審議するとともに、必要に応じて申立者及び規格委員会委員(協議会と利害抵触のない者に限る)双方に事情聴取を実施し、処理方針を決定する。</p>
手順5 (苦情等処理の実施と報告)
<p>事務局は、処理方針に基づき苦情等処理を速やかに実施するとともに、別紙様式第3号により、申立者及び関係者に対し処理状況を報告する。</p>

別表2 (B) 認証申請者・認証事業者に関する苦情等処理手順

手順1 (苦情等の受付)
申立者は、別紙様式第1号により苦情等の具体的内容を記載し、関連資料を添え苦情等に関する窓口へ提出する(電子媒体による提出も可)。電話のみによる申立ては原則受け付けない。 苦情等の受付に際して、事務局は専務理事に対し、苦情等の内容を報告する。
手順2 (苦情等の受理通知)
事務局は、申立者に対し、別紙様式第2号により速やかに通知する。ただし、匿名(連絡先不詳を含む)による苦情等申立てについては、この限りではない。
手順3 (処理方針の決定)
専務理事は苦情等に関する情報収集や検証を行い、処理方針を決定する。なお、専務理事は必要に応じて諮問書を作成し、理事会に諮問することができる。
手順4 (苦情等処理の実施と報告)
事務局は、処理方針に基づき苦情等処理を速やかに実施するとともに、別紙様式第3号により、苦情等申立者及び関係者に対し処理状況を報告する。

別表3 (C) 認証機関の活動に係る苦情等処理手順

<p>手順1 (苦情等の受付)</p>
<p>申立者は、別紙様式第1号により苦情等の具体的内容を記載し、関連資料を添え苦情等に関する窓口へ提出する（電子媒体による提出も可）。電話のみによる苦情等申立ては原則受け付けない。</p>
<p>手順2 (苦情等の受理通知)</p>
<p>事務局は、申立者に対し、別紙様式第2号により速やかに通知する。ただし、匿名（連絡先不詳を含む）による苦情等申立てについては、この限りではない。</p>
<p>手順3 (処理方針の決定)</p>
<p>専務理事は苦情等に関する情報収集や検証を行い、処理方針を決定する。また、必要に応じて諮問書を作成し、理事会に諮問することができる。</p>
<p>手順4 (苦情処理等への対応)</p>
<p>協議会は苦情等の解決に関して責任を持ち、認証機関の要望に対し、苦情等に関する情報収集や検証を行う。</p> <p>協議会は是正措置を含めた認証機関の対応が苦情等の解決に繋がるか評価する。</p> <p>苦情等が解決に至らない場合は、専務理事から申立者に対して、認定機関に直接異議等を申し立てることができることを伝える。</p>
<p>手順5 (苦情処理等の実施と報告)</p>
<p>事務局は、処理方針に基づき苦情等処理を速やかに実施するとともに、別紙様式第3号により、申立者及び関係者に対し処理状況を報告する。</p>

別表4 (D) 認証機関の審査及びその決定に係る苦情等処理手順

<p>手順1 (苦情等の受付)</p>
<p>申立者は、認証機関が認証に係る事項を発表した日から30日以内に、認証機関の指定の様式に沿って苦情等の具体的内容を記載し、関連資料を添え、認証機関の苦情等に関する窓口へ提出する(電子媒体による提出も可)。電話のみによる申立ては原則受け付けない。</p> <p>苦情等の受付に際して、認証機関は協議会に対して詳細を伝える。</p> <p>苦情等の内容は、認証の許否、認証範囲の増減、認証の停止、取り消しが挙げられる。</p>
<p>手順2 (苦情処理等への対応)</p>
<p>認証機関は苦情等に対する解決に関して責任を持ち、ISO17065の手順に従って、認証機関が制定した苦情処理規定に沿って真摯に対応する。</p>
<p>手順3 (苦情等処理の実施と報告)</p>
<p>認証機関は、申立者、認証事業者、認証申請者及び協議会に対して、結果を報告する。</p> <p>その結果に関して、協議会が了承しない場合、また認証制度の信用失墜の可能性があると判断した場合は、認証機関に対して更なる調査を要求することができる。</p> <p>協議会は、当該苦情等が正当と認めた場合は、その旨を認定機関に伝え、認証制度の審査の権限の停止、取り消し、あるいは審査員の資格の停止、はく奪することを検討する。</p>

別表5 外部調停機関に処理を委ねる場合の手順（不服申立）

<p>手順1（不服申立の受付）</p>
<p>申立者は、認証機関の決定事項に不服がある場合、決定した日から14日以内に、別紙様式第4号により不服とする内容を記載し、関連資料を添え、協議会窓口へ提出する。（電子媒体による提出も可）電話のみによる不服の申立ては原則受け付けない。協議会は、当該案件に関して、認証機関、認定機関に詳細を伝える。</p> <p>不服申立者は、不服申立申請料として、100,000円を協議会の指定の銀行口座に振り込む。</p>
<p>手順2（不服申立の受理通知）</p>
<p>専務理事は、不服申立に関する情報収集や検証を行い、有益性の是非、利害関係の有無等を確認、及び申請料の入金を確認し、不服申立を受理する。</p> <p>事務局は、不服申立者に対し、別紙様式第5号により受理を通知する。ただし、匿名（連絡先不詳を含む）による申立てについては、この限りではない。</p>
<p>手順3（理事会への諮問）</p>
<p>専務理事は当該案件に関し諮問書を作成して理事会に諮問する。</p>
<p>手順4（処理方針の決定）</p>
<p>理事会の了承を受けて、専務理事は協議会会長と協議し、規格委員会等を開催し不服申立への対応に向けた調停委員会を編成する。調停委員会は5名以内とする。</p> <p>認証規格、認証プロセス、不服申立の内容に精通した有識者を選ぶ。また、調停委員会は双方に事情聴取を実施し、処理方針を決定する。</p>
<p>手順6（不服申立への対応）</p>
<p>調停委員会は、不服申立受理から30日以内に手順に沿って審議を進める。審議の目的は、認証機関の認証に係る決定が、審査中の手順の不手際、あるいは事実誤認（誤解、見落とし）の有無を判断することである。</p> <p>追加的な情報や確認を不服申告人、認証機関、利害関係者に要求することができる。協議会は、担当者を任命し、調停機関の情報収集業務を補助させる。</p>
<p>手順7（不服申立対応の実施と報告）</p>
<p>関連性のある重要な証拠を確認し、文書にて最終的に決定した内容を用意する。同文書は、認証機関の決定に対する支持の是非、決定の合理的な根拠、推奨される行動等を明記する。この決定は最終であり、追加の申立は受け付けない。</p> <p>協議会は不服申告者、利害関係者、認証機関、認定機関に決定内容を伝える。仮に決定が申告者の申し出に沿った場合は、認証機関は認証の決定の再考を求められ、認定機関、協議会に対応の詳細を報告しなければならない。</p>

別記様式第1号

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会

苦情・異議等申立書

受付* 年月日		受付* 番号	
苦情等 申立者	氏名		所属
	電話		Email
	住所		
苦情等 内容			
添付 資料名		申立日	

※は事務局が記入。

別記様式第2号

受理番号 _____ 号
_____ 年 月 日

殿

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会

苦情等受理通知書

貴殿より _____ 年 _____ 月 _____ 日に受け付けました「一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン苦情等申立書」につきましては、_____ 年 _____ 月 _____ 日に受理しましたので、通知いたします。

別記様式第3号

受理番号 _____ 号
平成 ____ 年 ____ 月 ____ 日

殿

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会

苦情等処理状況報告

受付日	年月日		受理番号	
苦情等申立者	氏名		所属	
苦情等内容				
処理結果				
処理の終了日	年 月 日			

※処理結果について、了承の是非についてご連絡ください。

※本報告日から起算して30日以内に返事がない場合は終了とみなします。

別記様式第4号

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会

不服申立書

受付* 年月日		受付* 番号	
申立者	氏名		所属
	電話		Email
	住所		
申請料	不服申立申請料 100,000円		
不服申立内容			
添付 資料名		申立日	

※は事務局が記入

別記様式第5号

受理番号 _____ 号
_____ 年 月 日

殿

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会

一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会

不服申立受理通知書

貴殿より _____ 年 _____ 月 _____ 日に受け付けました「一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン不服申立書」につきましては、_____ 年 _____ 月 _____ 日に受理しましたので、通知いたします。

合わせて、不服申立申請料100,000円の入金を確認したことも連絡いたします。