

文書名	クレーム処理規程
管理番号	C 1 2 - 0 6
承認日	2024年6月3日

## クレーム処理規程

### (目的)

第1条 本規程の目的は公益社団法人全国愛農会（以下「本会」という）の認証に関する業務におけるクレーム処理の手順を明らかにすることである。

### (責任)

第2条 会長は、認証申請者および認証事業者、またはその他の者から持ち込まれる異議申し立て・苦情・紛争（以下「クレーム」という）についての責任を負う。  
2 クレームに対する対策の責任は会長にある。

### (クレームの受付)

第3条 会長は、認証申請者および認証事業者、またはその他の者から持ち込まれるクレームを文書によって受け付ける。  
2 クレームを文書で受け付けたときは、申立者に対して正式に受理した旨を文書で通知する。  
3 クレームは、決定があったことを知った日の翌日または当該クレーム事由が生じた日の翌日から起算して3か月を経過した場合には、することができない。但し、正当な理由があるときは、この限りでない。

### (クレームの処理)

第4条 会長はクレームの内容を検討し必要な場合は判定会を招集することができる。  
2 会長は当該クレームが本会が責任を負う認証業務に関連するものかどうかを確認させる。会長は確認のために必要なすべての情報の収集および検証に責任をもつ。関連があれば当該クレームを処理する。  
3 当該クレーム処理の決定は当該クレームに関わる認証業務に関与しなかった者であって、過去2年間について利害関係を有していない者が行う。  
4 当該クレームが本会が責任を負う認証業務に関連しないものであると決定したときは、申立者に対してその旨を文書で通知する。  
5 当該クレームの解決には当該クレームに関わる認証業務に関与しなかった者であって、過去2年間について利害関係を有していない者があたる。  
6 当該クレームの解決にあたって、クレームについて情報を収集し、また実地調査を担当した検査員から事情を聴取するなどして検証結果をクレーム受理後60日以内に文書によって申立者に通知する。  
7 判定会が臨時確認調査を必要と判断したときは速やかに臨時確認調査を実施する。その際はクレームの申立者を調査した検査員以外の者がこれに当たる。  
8 臨時確認調査は「臨時確認調査マニュアル」に基づいて行う。  
9 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クレームの申立者に通知する。  
10 クレームの処理について申立者からの更なるクレームに対しては適切に対応するとともに、それ以降もすべての必要な処置をとる。

### (クレーム処置の有効性の評価)

第5条 会長はクレーム処理の結果について有効性を評価して認証に関する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。

(クレームに要する経費)

第6条 クレーム処理に要した費用は認証業務規程第10条第4項の緊急確認調査手数料(別表5)の按分についての考え方に準じてクレームを申し出た者もしくは本会が負担する。

(記録の保存と管理)

第7条 会長はクレーム処理の経緯およ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。

(その他)

第8条 この規程に定めるもののほかクレーム処理に関して必要な事項は会長が別に定める。

(附則)

1. この規程は2010年3月1日から適用する。
2. 2012年6月30日改定
3. 2014年1月6日改定
4. 2015年12月21日改定
5. 2018年3月11日改定、2018年4月1日より発効
6. 2024年6月3日改定