

苦情及び異議申立て処理規程

1. 目的

この規程の目的は、公益財団法人海洋生物環境研究所中央研究所（以下「当研究所」という）の一般社団法人マリン・エコラベル・ジャパン協議会が定めるマリン・エコラベル・ジャパン養殖認証規格（以下「養殖認証規格」という。）、マリン・エコラベル・ジャパン流通加工段階認証規格（以下「CoC 認証規格」という）並びに養殖認証規格に基づいて認証を行う機関に対する要求事項に基づく認証に関する業務、及び CoC 認証規格に基づいて認証を行う機関に対する要求事項に基づく認証に関する業務（以下「認証に関する業務」という）における苦情及び異議申立て（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。

2. 用語の定義

この規程における用語の定義は、次のとおりとする。

a) 苦情

苦情とは、当研究所が提供する認証に関する業務、又は当研究所が認証した製品に関係ある事項に関し、個人又は組織（認証登録者を含む）が回答を期待して行う異議申し立て以外
の不満の表明で、当研究所に対し文書で表明することをいう。

b) 異議申立て

異議申立てとは、当研究所が提供する認証に関する業務に関して、当研究所が行った不利な決定を再考慮するよう、申請者が当研究所に文書で表明することをいう。

3. 責任

中央研究所長は、認証申請者及び認証事業者、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。

4. 苦情等の受付

中央研究所長は、認証申請者及び認証事業者、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。

5. 苦情等の処理

5.1 苦情等の記録並びに修正処置の記録の保持は、MERI-F46「苦情等受付・対応票」により行う。

5.2 苦情等が文書等で申し立てがあり認証業務に関連すると判断した場合、申し立て者に正式に受理した旨文書等で通知すること。

- 5.3 必要な全ての情報収集及び検証に責任を持ち、適切な処置を行うこと。
- 5.4 苦情等の処理方法の決定には、該当する認証業務に従事しなかった者であって過去2年間にコンサルタント等を行っていない利害の抵触のない者を割り当てること。
- 5.5 実施した処置の文書化及びそれらの処置の有効性の評価を行うこと。
- 5.6 異議申立てについては、処理の結果を申立者に文書で通知すること。また、苦情処理については可能な場合、苦情処理の結果を申立者に通知すること。
- 5.7 苦情等の処置について、申し立て者からの更なる苦情等には適切に対応すると共に、必要な再発防止策等の処置を講ずること。
- 5.8 中央研究所長は、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。
- 5.9 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。
- 5.10 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。その際の判定委員会は苦情等を申し出た者を判定した判定員1名と判定しなかった2名の者がこれに当たる。
- 5.11 臨時確認調査を行う場合はMERI-QM「証業務品質マニュアル」7.9の規定に準じて行うこととする。
- 5.12 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。

6. 苦情等の受付回数

中央研究所長は、認証申請者及び認証事業者、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。

7. 苦情等の処置の有効性の評価

中央研究所長は、苦情等の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。

8. 苦情等に要する経費

- 8.1 認証申請者又は認証事業者から異議を申し立てられた場合、また第三者（一般消費者等）から認証申請者又は認証事業者に関する疑義情報が入った場合の苦情等の処理に要した費用はMERI-R12「料金取り扱い規程」5.2のサーベイランスに係る費用を認証申請者又は認証事業者と当研究所で半額ずつ負担する。但し、第三者からの疑義において認証申請者又は認証事業者に全面的に非があると判断された場合において苦情等の処理に要した費用はMERI-R12「料金取り扱い規程」5.2のサーベイランスに係る費用の全額を認証申請者又は認証事業者が負担する。

8.2 1項における第三者からの疑義において認証申請者又は認証事業者に全面的に非があると判断された場合における判断基準は「認証業者の違反の区分及び登録認証機関の対応の基準」の3段階の処分の「認証取り消し」、および「認証マーク使用の権限付与などに、全ての必要な修正」処分が相当と判断された場合とする。

9. 記録の保存と管理

中央研究所長は、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 MERI-R08「文書・記録管理規程」に基づいて管理するものとする。

10. 規程の改廃

この規程の改廃は、MERI-R08「文書・記録管理規程」による。

11. その他

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中央研究所長が別に定める。

12. 実施期日

この規程は、2020年8月7日より実施する。