

特定非営利活動法人熊本県有機農業研究会 クレーム処理手順

特定非営利活動法人熊本県有機農業研究会（以下「本会」という）が、業務規程第55条に基づき、利害関係者から持ち込まれる本会に対する異議申立て及び苦情（以下「クレーム」という。）等処理する手順は、以下の通りです。

- (1) 本会に対して持ち込まれたクレームを分類する。
- (2) 分類したクレームについては、以下のとおり処理を行う。
 - ①正式なクレームとして受理した旨を当該クレームを持ち込んだ者に通知する。
 - ②必要な情報の収集及び検証を行う。
 - ③当該クレームに関わる認定業務を担当していない者が、クレーム処理に必要な決定もしくは承認を行う。
 - ④認定事業者の関係者（コンサルティングを行った者、雇用関係にあった者）は、その関係が終了した後2年間は、当該認定事業者に対するクレーム処理に必要な決定もしくは承認は行わない。
 - ⑤クレームが苦情である場合、可能な限り処理の結果を通知する。
 - ⑥クレームが異議申し立てである場合、処理の結果を通知する。
 - ⑦クレームを解決するために、クレーム処理後も必要な処置をとる。

※ただし以下のクレームについては、不受理とすることができる。

- ・本会の有機認定業務に関連しないクレーム及び当会の有機認定業務に関連するが、以下のア～カのいずれかに該当するクレーム
 - ア クレームの内容が当会において既に処理中のもの又は処理を終了したものと同一であるもの
 - イ 当該クレームを持ち込んだ者の事実誤認に基づくもの
 - ウ クレームの内容から、当該クレームを持ち込んだ者の目的が苦情の解決を期待するものではなく、当会に対する誹謗、中傷、嫌がらせと解されるもの
 - エ 法律、制度に対する不満、その他、明らかに当会へのクレームとして受け付けることが適当でないと認められるもの
 - オ 匿名又は仮名により持ち込まれたクレーム
 - カ 対象となる事案から1年以上経過（当該事案を本会より通知した日から起算）した異議申立て