

SuMPO環境ラベルプログラム

異議・苦情・紛争処理規程

文書管理番号：JR-15-03

一般社団法人サステナブル経営推進機構

変更履歴

訂番	年月日	頁	内容
03	2022年4月1日	-	プログラム名変更。
02	2019年10月1日	-	運営者およびプログラム名変更。
01	平成29年4月28日	-	制定。エコリーフプログラムとCFPプログラムの統合により、新規作成。

(目的)

第1条 本規程は、一般社団法人サステナブル経営推進機構（以下「機構」という。）が運営管理する「SuMPO 環境ラベルプログラム」（以下、「本プログラム」という。）の活動に対しての異議及び苦情が持ち込まれた場合、あるいは紛争が生じた場合の処理について定めるものである。

(異議及び苦情への対処)

第2条 機構は、具体的指摘事項を書面により申立てられた異議及び苦情を、機構内で対処すべき事務手続きに係わる軽微な事項および料金に係わる事項と、アドバイザーボード、レビューパネルのいずれかで審議すべき本プログラムの基本に係わる事項に分類する。

- ② 機構は、異議申立て及び苦情の処理プロセスの全ての段階の決定に対して責任を負わなければならない。
- ③ 異議申立て及び苦情処理のプロセスの概要は、一般にアクセス可能でなければならない。また、このプロセスには、少なくとも次に示す要素及び方法を含まなければならない。
 - ・異議申立て及び苦情の受領、妥当性の確認及び調査に関するプロセス、並びに以前の同様な異議申立て及び苦情を考慮して、今回の異議申立て及び苦情に対してとるべき処置の決定プロセス
 - ・異議申立て及び苦情の解決のためにとられた処置を含む異議申立て及び苦情の追跡経過及びその記録
 - ・適切な修正及び是正処置が行われることを確実にする
- ④ 機構は、異議申立て処理プロセスに従事する者が、PCR レビューまたは検証を実施したとことと異なることを確実にしなければならない。また、苦情申立て者と宣言登録公開者の直接交渉は認められない。宣言登録公開者に対して苦情がなされた場合は、同登録公開者は苦情に関わる情報を遅滞なく機構に通知し、機構が本規程に基づき対処する。
- ⑤ 公開される宣言登録公開者が正当な事由なく苦情への見解表明を拒んだ場合は、苦情を認め、宣言登録取り消し等の措置を講ずる場合がある。
- ⑥ 機構は、申立て者に対し異議及び苦情の受理を通知し、進捗状況報告及びそれまでに決まった事項を提供しなければならない。申立て者に伝達される決定は、異議及び苦情対象に関与していなかった者によって行われるかまたはレビュー及び承認されなければならない。
- ⑦ 機構は、異議及び苦情申立て書受領日から起算して、遅くとも 60 日以内に申立て者に、対処結果を異議・苦情・紛争回答書により回答するものとする。また、異議申立て及び苦情処理プロセスの終了を、申立て者に対し正式に通知しなければならない。

(紛争への移行)

第3条 異議及び苦情申立て者および／または宣言登録公開者が前条の回答に同意しない場合は紛争処理に移行する。

(紛争への対処)

第4条 機構は、前条の紛争が生じた場合は、アドバイザーボード、レビューパネルのいずれ

の委員会に諮るべきかを、紛争内容に応じて決定する。

- ② 前項により紛争案件を諮られた委員会は、紛争処理パネルを設置することができる。
- ③ 前項の紛争処理パネルには、本プログラムに関与しない第三者を加えることができる。
- ④ 機構は、紛争持ち込み日から起算して、遅くとも 60 日以内に申立て者に、対処結果を異議・苦情・紛争回答書により回答するものとする。

(紛争後処理)

第 5 条 紛争処理の結果、是正や改善等の措置が必要となる場合には、該当する本プログラム関係者は遅滞なく対処しなければならない。

- ② 紛争処理結果に基づいて登録・公開内容の修正または登録取り消しを行う場合には、宣言登録・公開規程に基づいて実施する。