

## 苦情および異議申立て手続き

フェアトレード・ラベル・ジャパン(FLJ)は以下の認証・ライセンス業務に関連する苦情や異議申立てに適切に対応する体制を整えています。

### 1. 苦情・異議の分類

- (1) 監査判定の結果に関する異議申立て
- (2) 製品認証の結果に関する異議申立て
- (3) 認証製品の例外申請結果に関する異議申立て
- (4) 認証・ライセンスサービスに対する苦情
- (5) 認証事業者が付する表示及び公表された情報の内容に関する不適合情報
- (6) その他

### 2. 苦情及び異議申立てに対する解決手順

#### ①苦情及び異議申立ての受付

書面の郵送、メールにより随時受け付けます。

##### ●郵送の場合

〒103-0006

東京都中央区日本橋富沢町11-6英守東京ビル3階

##### ●電話の場合 03-5652-4846

##### ●メールの場合 [opinion@fairtrade-jp.org](mailto:opinion@fairtrade-jp.org)

#### ②苦情及び異議申立ての受理及び通知

苦情や異議申立てが認証・ライセンス業務に関連すると判断した場合は、正式に受理し、申請者に対し文書で受理した旨通知します。

#### ③異議申立て内容の審議

理事長は対応責任者を任命し、理事長の責任のもと必要なすべての情報を収集し、検証を行い、改善等適切な処理を行います。

#### ④異議申立てに対する最終審議結果の通知

対応責任者は、処理の結果を申請者に文書等で通知します。

#### ⑤苦情及び異議申立ての処理の記録と保存

実施した処理に関する記録は文書化し保存します。

### 3. 受付に関する注意事項

- 苦情・異議の分類(1)(2)(3)に関し異議ある申請者は、結果通知日より7日以内に FLJ へ文書により異議申し立てを行って下さい
- 最終審議結果は原則として申請日より45日以内に通知致しますが、申立ての内容によってはそれ以上の日数がかかる場合がございます。また、回答日の指定はお受けいたしかねます。
- 異議申立の結論ができるまでの間、FLJ から通知された認証、ライセンスに関する判定は維持されるものとします。
- すべての異議申立および苦情は最初に FLJ に対してなされ、認証事業者は FLJ の対処に満足できない場合、また最終審議結果に対しての更なる異議申立てを行う場合に限り、国際フェアトレードラベル機構に異議申立を行うことが可能です。
- 国際フェアトレードラベル機構の認証プロセスに関し、システム改善のためのご意見のある認証事業者の方、又は改善要求をしたい認証事業者の方は、メール(英語)にてご意見の送付をお願い致します([assurance@fairtrade.net](mailto:assurance@fairtrade.net))。  
なお、国際フェアトレード基準についてご意見のある認証事業者の方は、協議プロセスへの参加することも可能です。詳細に関しては、国際フェアトレードラベル機構(Fairtrade International)のウェブサイトをご確認下さい。
- 提供いただきました個人情報については、回答を差し上げる目的以外の利用は一切いたしません。