

アマタ株式会社 認証チーム

異議申立て・苦情解決手続き

1 方針

本書はアマタ株式会社（以下、弊社）のMSC/ASC CoC、ASC養殖場及びASC-MSC藻類審査登録業務及び認証制度に対する異議申立て・苦情解決手続きです。

認証過程の公に対する説明責任を向上させるためには、異議申立てや不平、苦情、嘆願を適時に公平な方法で検討する争議解決手続きを利害関係者や認証取得者が利用できるようにいたします。

本手順の目的は以下のとおり定めます。：

- ・ 弊社の認証規準・手順に則った争議の解決
- ・ 今後紛争が起こらないようにするための規準や手順の改善事項の特定

2 範囲

この手順は異議申立て及び苦情解決に関連するものです。

3 異議申立て及び苦情

異議申立て：認証機関に対する顧客からの要求。顧客に関する決定に対し再考を要求するものを示します。

苦情：認証機関に対する個人や団体による争議ではない不満の表現。認証機関または顧客の活動に関するもので、以下を含みます。

- ・ 異議及び苦情申立者の名前及び連絡先
- ・ 問題の明確な説明
- ・ 苦情の各要素または側面を裏付ける証拠

4 異議申立て・苦情解決手続きに関する情報

- ・ 本手順は以下の方法により閲覧可能です。

：以下のウェブページにて公開

<https://www.amita-net.co.jp/solution-operation/certification/marine/>

注：弊社は異議/苦情の提出を理由に決して差別的な行動は行いません。

5 異議及び苦情の取り扱いの手続き概要

弊社は異議申立て及び苦情に関して以下の手続きを取るものとします。

- ・ 異議、苦情の受領確認をいたします。
- ・ 提出内容について最初のレビューを実施し、異議または苦情であることを決定します。
- ・ 申請者に対して弊社の提案する以下の6.2に示す異議申立てまたは苦情への活動内容の概要を含む、最初の返答を異議申立てまたは苦情を受領してから10営業日以内にいたします。
- ・ 決定のために必要な情報を可能な範囲で集め、検証いたします。
- ・ 全ての苦情及びその対応の内容の記録を残します。
- ・ 関係当事者が弊社内の担当者に対して異議申立てまたは苦情できる機会を設けています。（以下6.3のとおり）。
- ・ 異議/苦情の評価の状況が関係当事者に連絡されるようにいたします。
- ・ 陳情内容を調査し、異議申立てまたは苦情を受領してから3か月以内に結論として提案

する対応を特定します。

- ・チェックリストに使用されている言語と同じ言語または、申立者と合意した言語によって苦情及び陳情に回答いたします。
- ・申請者からの要望により、その顧客は匿名とすることが可能です。
- ・必要に応じて、苦情を申立てた制度の所有者に連絡いたします。
- ・担当者は異議申立てまたは苦情解決のために実施した活動の内容を記録し、履歴を残します。

6 手順

6.1 最初のレビュー

①陳情書の受領

- ・認証の不承認の連絡後15日以内に認証決定に対する苦情および異議申立てを行うことができます。異議申立ては、不承認を不服とするその理由及び証拠を別紙「認証決定及び認証審査等に関する陳情」（以下、陳情書という。）に記入し、簡易書留による郵送または電子メールにて送信することで提出が可能です。
- ・口頭での異議申立てまたは苦情があった場合は、簡易書留による郵送または電子メールでのみ受け付ける旨を通達します。
- ・期限以降に陳情書を受領した場合は異議申し立てを無効とします。

【郵送宛先】

アマタ株式会社

認証チーム 陳情受付窓口 宛

〒550-0002 大阪府大阪市西区江戸堀一丁目9番1号 肥後橋センタービル7階

【メール宛先】

ninsho@amita-net.co.jp

②陳情書に対する対応

- ・懸念事項、コメント、質問を含む陳情書を受領したら、3項の定義に基づいた異議申立てまたは苦情に該当するかどうかの決定の最初のレビューを行います。
 - i) 顧客から陳情書を受領後、担当審査員は受領した書類を確認し認証決定の内容について再検討します。担当者は陳情書の書類に不備がないことを確認でき次第、顧客へ苦情又は異議申立てを受領した旨を電子メールで通知し、記録に残します。
 - ii) もし担当審査員が顧客からの陳情内容及びその証拠書類について、弊社に責任のある正当な内容であると判断した場合は、担当審査員が認証決定の内容を変更する可能性がございます。担当審査員は苦情対応に必要な情報をすべて収集、検証し、調査し、下記の6.2項、6.3項、6.4項の手順に従って苦情に対しての最終的な対応を完了する。対応の完了は弊社管理責任者によって承認されます。
 - iii) もし担当審査員が再度、その認証が不承認であると判断した場合は、それ以上陳情することはできません。顧客に要望に応じて再審査を行います。
 - iv) 上記の判断に対して、管理責任者の承認後、担当者は顧客に対して電子メールにて回答いたします。
 - v) 審査員は、必要に応じて審査レポートを修正し、顧客に再度納品する可能性がございます。
- ・異議申立てまたは苦情として扱うか判断するのにあたり申請者等から要求した情報が提出されない場合、この手順によって検討する前に、弊社は異議申立てまたは苦情の明確な記述、それを説明するため個々の側面の客観的な証拠を要求することがございます。

- ・利害関係者からの本質的ではない苦情については、匿名の苦情及び不満として扱い、次回の審査で対応することとします。すべての利害関係者からのコメントは匿名とし、弊社からの対応としてレポートに記載します。
- ・認証委員会（CAP）の決定により、顧客への再審査が必要となった場合、初回審査または更新審査と同じ手順で審査を実施します。

6.2 異議申立てまたは苦情の評価

弊社で提案された活動は異議申立てまたは苦情の内容により、解決方法の決定のための情報収集及び検証後に実施される1つまたは複数の選択肢が含まれます。

- ・書類審査、現場審査、書類、写真、手紙、その他証拠の確認。
- ・現場検証。もし陳情が顧客の行動、活動に関連する場合、現場検証が必要と考える可能性があります。

注：公開されていない顧客の情報が申請者等の顧客以外から提出された場合、顧客と開示の同意書を交わした以外のものは、機密として扱います。

6.3 異議申立てまたは苦情の解決方法の決定

申請者に対して、その解決方法の決定者に説明する機会が与えられます。

この決定者は利害の対立がなく、偏見のない決定ができる立場にいる者が任命されます。異議申立てまたは苦情の内容によって、解決方法の決定者は、その内容の評価にかかわっていない人によって、決定、見直し、承認がされます。

決定等にあたっては、以下の方法の内の1つまたは複数の方法が用いられます。

- ・弊社の従業員で、審査にかかわっておらず、利害の対立がない人が決定します。
- ・決定者からの要請により管理責任者が決定の見直しと最終的な承認をします。
- ・その決定は弊社の従業員または代表からの要請により、弊社の認証委員会（CAP）で検討される。認証委員会（CAP）は、その決定に関係しているまたは、利害の対立があるメンバーは含まれない。

6.4 苦情の対応完了の決定

弊社が必要な情報をすべて収集、検証し、関連事項を調査し、苦情への最終的な対応を完了し、申立者に電子メールにて完了報告いたします。

6.5 第三者からの弊社の認証顧客に関する苦情

第三者からの弊社の認証顧客に関する苦情があった場合は以下の手順で対応します。

- ①その第三者がまずその顧客に正式に苦情を伝えたかどうかを確認します。
- ②もし既に顧客に正式に苦情を伝え、まだ十分な回答を得ていない場合、又はまだ直接苦情を伝えていない場合は、文書で弊社に連絡するように要求します。もしそれが行えない場合は、電話で聞き取りを行い、記録します。
- ③管理責任者又は審査員はその苦情が顧客のまだ指摘されていない深刻な不適合事項に関連するものかどうかを確認し、もしそうであれば、顧客の認証を一時停止にする必要があるかどうかを決定します。
- ④もし調査結果によりそれが顧客の深刻な不適合事項と関係が無かった場合、管理責任者又は審査員は次回の審査で確認する旨を、苦情を伝えてきた第三者に連絡します。
- ⑤管理責任者又は審査員は苦情を受けた顧客に、第三者の具体名は伝えずに苦情があった旨を伝えます。
- ⑥苦情の内容及び調査結果は弊社のデータベースに記録します。
- ⑦次回の審査で審査員は苦情の内容について次回の審査で確認します。

6.6 苦情受付以降の処置（さらなる対応）

管理責任者は、上記の処理プロセスに基づき決定を行った後、さらなる対応として、認証機関として内部の改善など、苦情又は異議申立てに関する内部処置をとります。内部処置の手順は以下のとおりです。

- ①担当審査員が苦情の内容を記録し、根本原因を当該関係者によって議論します。
- ②定期mtgにおいて是正措置および再発予防措置を当該関係者によって議論・記録します。
- ③上記①および②をトップマネジメントへ報告し、判断・承認を得、記録します。
- ④内部監査では上記①～③までの対応記録を確認し、是正措置の効果を評価します。

7 連絡先

7.1 弊社への連絡

異議申立てまたは苦情を提出する場合、または詳細を知りたい場合は以下へご連絡下さい。

アマタ株式会社
認証チーム 陳情受付窓口 宛
〒550-0002 大阪府大阪市西区江戸堀一丁目9番1号 肥後橋センタービル7
Email: ninsho@amita-net.co.jp
ウェブサイト: <https://www.amita-net.co.jp/solution-operation/certification/>

7.2 弊社以外への連絡

弊社の活動に対する苦情（認証された組織等からの適合性評価機関の審査又は審査員に対する苦情を含む）は、弊社に申立て頂くものといたしますが、弊社への申立ての結果、対応が適切でないと判断された場合は、下記の認証制度本部または認定機関へ申立てが可能です。

(1) MSCまたはASC本部への連絡

MSC -Marine Stewardship Council
ウェブサイト: <https://www.msc.org/>

MSC異議申立て及び苦情受付窓口
<https://www.msc.org/complaints>
メール: complaints@msc.org
郵送: Quality and Assurance Team
Marine Stewardship Council
Marine House, 1 Snow Hill, London, EC1A 2DH, United Kingdom

ASC -Aquaculture Stewardship Council
ウェブサイト: <https://www.asc-aqua.org/>

ASC異議申立て及び苦情受付窓口
<https://www.asc-aqua.org/what-you-can-do/participate/provide-input/>

メール: complaints@asc-aqua.org
郵送: Aquaculture Stewardship Council

Daalseplein 101, 3511 SX Utrecht, The Netherlands

ASC-MSC 藻類 異議申立て及び苦情受付窓口

<https://www.asc-aqua.org/what-you-can-do/participate/provide-input/>

メール: seaweedstandard@msc.org

郵送: P.O. Box 19107, 3501 DC Utrecht, The Netherlands and/or Marine House, 1
Snow Hill, London, EC1A 2DH, United Kingdom

(2) 第三者認定機関への連絡

ASI - Assurance Services International GmbH (ASI)

電話: + 49 (228) 227 2370

Eメール: asi-info@asi-assurance.org

ウェブサイト: asi-assurance.org

別紙 B 認証決定及び認証審査等に関する陳情

認証決定及び認証審査等に関する陳情

Appeal and Complaint Form

陳情提出日	年 月 日	Date of Appeal
申請者組織名または申請者氏名		Client Name
顧客の認証状況	認証未取得 / 認証取得者	Certification Status Not certified yet / Certified
陳情概要		Content of Appeal: (下記は英語でアマタにて入力) Certification A:Decision B:Audit C:Others
該当に○: A:認証決定について / B:認証審査について / C:その他苦情		
A: 認証決定についての申立の場合 添付書類 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		A: Certification Decision: Is there any supporting document <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No
アマタ（株）からの認証決定の理由について、事実と異なると思われることがあれば下記に詳しく記述して下さい。その根拠となる書類があれば添付下さい。		
B: 認証審査についての申立の場合		B: Audit
C: その他苦情について		C: Others
【提出先】 Eメール: ninsho@amita-net.co.jp 郵送: 〒550-0002 大阪府大阪市西区江戸堀一丁目9番1号 肥後橋センタービル7階 アマタ株式会社 認証チーム 陳情受付窓口 宛		