

文書管理番号：R-10-04

発行：2008(平成 20)年 5 月 1 日

苦情・紛争処理規程

一般社団法人産業環境管理協会

作成	承認

エコリーフ苦情・紛争処理規程

(目的)

第1条 本規程は、エコリーフプログラム（以下、「本プログラム」という）の活動に対しての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手順を定める。

(苦情への対処)

第2条 エコデザイン事業室（以下、「当室」という）責任者は、具体的指摘事項を書面により申し立てられた苦情を、当室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、評価レビューパネル、原単位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. 前項で分類された各苦情は、JEMAI 環境ラベルプログラム（エコリーフ/カーボンフットプリントコミュニケーション プログラム）基本文書 10.2 項に従って対処される。

3. 苦情申し立て者とエコリーフ環境ラベル（以下、「本ラベル」という）登録者の直接交渉は認められない。本ラベル登録者に対して苦情がなされた場合は、同登録者は苦情に関わる情報を遅滞なく当室に通知し、当室が本規程に基づき対処する。

4. 公開されるエコリーフ環境ラベル登録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、ラベル登録取り消し等の措置を講ずる場合がある。

5. 当室は、苦情申し立て書受領日から起算して、遅くとも 60 日以内に申し立て者に、対処結果を苦情・紛争回答書（苦情・紛争様式 1）により回答するものとする。

(紛争への移行)

第3条 苦情申し立て者および／またはラベル公開登録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 当室責任者は、前条の紛争が生じた場合は、評価レビューパネル、原単位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、基本文書 10.2 項③の規程に基づいて、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。

2. 当室は、紛争持ち込み日から起算して、遅くとも 60 日以内に申し立て者に、対処結果を苦情・紛争回答書（苦情・紛争様式 1）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、該当するエコリーフ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公開ラベルの修正または登録取り消しを行う場合には、エコリーフ環境ラベル登録公開規程に基づいて実施する。

付則（改訂履歴）

本規程は、平成 18 年 7 月 7 日から施行する。

本規程は、平成 20 年 5 月 31 日から施行する。

苦情・紛争様式1 (F-32-02) 苦情・紛争回答書

文書管理番号(対応規程番号): F-32-02 (R-10-04)

20 年 月 日

エコリーフ環境ラベル 苦情・紛争回答書

((苦情・紛争企業(者)名)) (担当者)殿經由(代表者)殿

社団法人産業環境管理協会エコリーフ事業室

 印

貴社(貴殿)より申立のありましたエコリーフ環境ラベルプログラムの活動に対する苦情・紛争に関しまして、ガイドラインおよび規程に従い、以下のとおり対処しましたので、回答いたします。本回答に対してご異議あるいはご質問のある場合は、本回答書受領から14日以内に、書面をお願いいたします。

区分(○印) 苦情 紛争苦情・紛争開始日 20 年 月 日苦情・紛争
当事者名

苦情・紛争概要

苦情・紛争対処部
門名(委員会名等)

苦情・紛争対処結果

別紙 有 無