

## 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、広報、普及啓発業務に関連する苦情や異議申立てに対し、適切に対応する体制を整えています。

### 1. 苦情・異議・申し立ての分類

- (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) 認証サービスに対するご意見
- (5) ライセンスサービスに対するご意見
- (6) 広報、普及啓発活動に対するご意見
- (7) 認証事業者の国際フェアトレード基準に違反した活動情報
- (8) 認証ラベル、FSIラベルの不適切な表示に関する情報
- (9) その他、FLJが提供するサービスへのご意見

### 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

##### ●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、第1項のいずれかの分類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を10日以内に通知します。

#### 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(最大6か月)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できます。
- 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。
- ステークホルダーより提供された認証事業者に関する情報は、FLJの規定に基づき機密情報として取り扱われます。
- 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。