

エコアクション21異議申立及び苦情処理規程

一般財団法人 持続性推進機構

2020年3月18日 改訂

1. 適用

エコアクション21異議申立及び苦情処理規程（以下「本規程」という。）は、一般財団法人 持続性推進機構（以下「本機構」という。）がエコアクション21認証・登録制度に関する異議申立及び苦情等への適切な対応を図るため、「エコアクション21認証・登録制度実施要領1. 総則1-10. 異議申立及び苦情対応」に基づき定めるものである。

2. 用語の定義

（1）異議申立

エコアクション21認証・登録制度に関する意思表示であって、エコアクション21認証取得事業者（以下「事業者」という。）、エコアクション21審査員（以下「審査員」という。）、エコアクション21審査員補（以下「審査員補」という。）、エコアクション21サポーター（以下「サポーター」という。）、及びエコアクション21地域事務局（以下「地域事務局」という。）からのエコアクション21中央事務局（以下「中央事務局」という。）が行った決定について再考を求めること。

（2）苦情

上記（1）異議申立以外のエコアクション21認証・登録制度に関する意思表示であって、組織または個人が中央事務局に対して不満を表明すること。

3. 異議申立における留意事項

（1）期日および提出方法

申立人は、異議申立を行う場合は、その事由が発生した日から45日以内に、次項3.（2）に定める「様式」により異議申立書を作成し、郵送により本機構に提出しなければならない。電子メール、FAXによる異議申立は受け付けない

（2）様式

本規程添付の「様式」により異議申立書を作成し、提出すること。

（3）根拠の明示

申立人は、その異議申立の根拠を明示しなければならない。

4. 苦情における留意事項

(1) 期日

期日は問わない。

(2) 様式

様式は問わない。

(3) 根拠の明示

申立人は、その苦情の根拠を明示しなければならない。

5. 異議申立及び苦情の処理体制

(1) 異議申立の処理体制

①事業者の審査及び判定の結果並びに認証・登録に関する異議は、エコアクション21判定委員会（以下「判定委員会」という。）において審議し、中央事務局は、その結果を申立人に通知する。なお、その審議結果は、エコアクション21中央事務局の最終決定事項とする。

②審査員、審査員補、並びにサポーターの要員認証・登録（更新を含む）に関する異議は、必要に応じ、エコアクション21審査員委員会（以下「審査員委員会」という。）、エコアクション21審査員倫理委員会（以下「倫理委員会」という。）において審議し、その結果を申立人に通知する。なお、その審議結果は、エコアクション21中央事務局の最終決定事項とする。

③地域事務局の承認・登録に関する異議は、エコアクション21運営諮問委員会（以下「運営諮問委員会」という。）において審議し、その結果を申立人に通知する。なお、その審議結果は、エコアクション21中央事務局の最終決定事項とする。

④本制度に係る上記の①～③以外の異議申立は、運営諮問委員会又は判定委員会において審議し、その結果を申立人に通知する。なお、その審議結果は、エコアクション21中央事務局の最終決定事項とする。

⑤上記①～④における運営諮問委員会等の審議結果について、さらに異議があった場合は、中央事務局長は、その異議の内容、審議結果等を環境省に報告する。

(2) 苦情の処理体制

中央事務局長は、受け付けた苦情について、内容を精査し、対応を決定する。必要に応じ、運営諮問委員会、判定委員会、審査員委員会、倫理委員会において審議し、対応を決定する。その結果について、申立人に通知する。なお、その審議結果は、エコアクション21中央事務局の最終決定事項とする。

6. 異議申立、苦情の記録

本機構は、上記の1～5に係る異議及び苦情の内容、その審議結果を記録し、5年間保管する。

7. 異議、苦情の申立方法の公表

本機構は、本規程をホームページで公表し、異議申立、苦情の申立方法、手順等を明示する。

8. 申立者の保護

本機構は、本制度に対して異議及び苦情を申し立てた者が不利益を被らないよう、その対応を適切に行う。

【改訂履歴】

2011年10月 1日 策定

2017年11月 6日 改訂

2018年 4月 1日 改訂

一般財団法人 持続性推進機構

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 2-14-18-4F

本機構に無断で記載内容の全部又は一部を引用、転載及び複製することを固くお断りいたします。

Copyright 一般財団法人 持続性推進機構 All Rights Reserved.

様式

(異議・苦情) 申立書

年 月 日

一般財団法人持続性推進機構 御中

住 所

氏 名

印

以下について、(異議・苦情) 申立いたします。

記

1. 申立事案
2. 事案の発生日
3. 申立事由・根拠

以 上