

エコアクション21 苦情処理規程

一般財団法人 持続性推進機構

2018年4月1日 改訂

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

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、苦情の取扱い

- 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、苦情は、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、エコアクション21 中央事務局長（以下「中央事務局長」という。）は、その結果（異議、苦情に対する対応方策等を含む）を、異議、苦情を申し立てた者に通知する。
- ②前項の審議結果について、申立てをした者が、さらに異議、苦情を申し立てた場合は、再度、判定委員会中において審議し、中央事務局長は、その結果（異議、苦情に対する対応方策を含む）を異議、苦情を申し立てた者に通知するとともに、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。）に報告する。

2. 中央事務局及び本制度の運営全般に関する異議、苦情の取扱い

- ①中央事務局の本制度の運営に関する異議、苦情は、中央事務局長が対応し、その結果（異議、苦情に対する対応方策等を含む）を、異議、苦情を申し立てた者に通知するとともに、中央事務局長は運営諮問委員会に報告する。
- ②前項の対応結果について、申立てをした者が、さらに異議、苦情を申し立てた場合は運営諮問委員会において審議し、中央事務局長は、その結果（異議、苦情に対する対応方策を含む）を異議、苦情を申し立てた者に通知する。

3. 審査員及び審査員補の要員認証・登録（更新を含む）に関する異議、苦情の取扱い

- ①エコアクション21 審査員（以下「審査員」という。）及びエコアクション21 審査員補（以下「審査員補」という。）、並びにエコアクション21 支援アドバイザー（以下「支援アドバイザー」という。）の要員認証・登録（更新を含む）に関する異議、苦情は、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。）又はエコアクション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、中央事務局長は、その結果（異議、苦情に対する対応方策を含む）を異議、苦情を申し立てた者に通知する。
- ②前項の審議結果に対して、申立てをした者が、さらに異議、苦情を申し立てた場合は、再度、審査員委員会又は倫理委員会において審議し、中央事務局長は、その結果（異議、苦情に対

する対応方策を含む)を異議、苦情を申し立てた者に通知するとともに、中央事務局長は運営諮問委員会に報告する。

4. 地域事務局及び地域事務局の承認・登録（更新を含む）に関する異議、苦情の取扱い

- ①エコアクション21地域事務局（以下「地域事務局」という。）及び地域事務局の承認・登録（更新を含む）に関する異議、苦情は運営諮問委員会において審議し、中央事務局長は、その結果（異議、苦情に対する対応方策を含む）を異議、苦情を申し立てた者に通知する。
- ②前項の審議結果に対して、申し立てた者が、さらに異議、苦情を申し立てた場合は運営諮問委員会において再度審議し、中央事務局長は、その結果（異議、苦情に対する対応方策を含む）を異議、苦情を申し立てた者に通知する。

5. その他の異議、苦情の取扱い

- ①本制度に係る上記の1～4以外のことに関する異議、苦情は、運営諮問委員会又は判定委員会において審議し、中央事務局長は、その結果（異議、苦情に対する対応方策を含む）を異議、苦情を申し立てた者に通知する。
- ②前項の審議結果に対して、申し立てた者が、さらに異議、苦情を申し立てた場合は運営諮問委員会において再度審議し、中央事務局長は、その結果（異議、苦情に対する対応方策を含む）を申し立てた者に通知する。

6. 運営諮問委員会の審議結果に関する異議、苦情の取扱い

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

7. 異議、苦情の記録

中央事務局長は、上記の1～6に係る異議、苦情の内容、その審議結果を記録し、5年間、保管する。

8. 異議、苦情の申立方法の明示

中央事務局長は、中央事務局ホームページにおいて、本制度に係る異議、苦情を随時受け付ける旨を公告するとともに、異議、苦情を申し立てる方法（中央事務局における受け付け方法）を明示する。

9. 苦情等を申し立てた者の保護

本機構は、本制度に対して異議、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

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.