

レインフォレスト・アライアンス 認証プログラム

苦情処理手続き

日付 2020 年 12 月

第三版

**RAINFOREST
ALLIANCE**



発行日：	拘束力を持つ日：	失効日：
2020年12月15日	即日	次回の改訂までの間
開発者：	承認者：	
レインフォレスト・アライアンス	基準と保証担当ディレクター	
リンク先（該当する場合、資料の番号と名前）：		
レインフォレスト・アライアンス認証プログラムに関連する全ての資料		
関連文書：		
SA-PR-GA-1-V2 苦情処理手続き		
該当者：		
レインフォレスト・アライアンスの認証を受けている生産者、サプライチェーン関係者、認証機関（CB）またはレインフォレスト・アライアンスの団体そのものに対し、レインフォレスト・アライアンス認証プログラムの業務に関する苦情の申し立てを行うすべての人		
国/地域コード：		
すべて		
農作物：	組織のタイプ：	
すべて	すべて	



第二版から第三版への主な改訂事項

苦情処理手続きについて、2020年6月に発行された第二版からの主な改訂事項の概要は、下記の表の通りです。

概要		
ページ	条項	改訂内容
4	範囲	レインフォレスト・アライアンス苦情処理続きが認証・保証システムにのみ適用されることを明確化。
4	前版Ⅲ 要件	本条項は「手続き」条項の第2項に移行。
4	V. 機密保持	レインフォレスト・アライアンスは、認証制度の継続的な改善に役立てるために、苦情および上訴における手続きから得られた情報を匿名化した形で、レインフォレスト・アライアンス内において情報共有する権利を行使できる、という記載の追加。
5	VI. 匿名の権利	苦情提出者に悪影響が及ぶことを回避するために、レインフォレスト・アライアンスは、匿名を希望する提出者の情報について守秘義務を尊重する旨の記載を平易化。
5	VII. 是正措置を追求する権利	一旦レインフォレスト・アライアンスの苦情処理手続きが完結した後、苦情提出者は他の形での救済措置を追求する権利を持つ旨について記載を修正。
5	VIII. 報復からの保護	本手続きの関係者が報復行為を行ったことが判明した場合、レインフォレスト・アライアンスは制裁を加える権利を有することを明確化。
5	IX. 信義誠実	苦情処理手続きにおけるすべての当事者は、誠意を持って問題解決に取り組むという信義誠実の原則を追加。
5	2.	「原則」の条項から「手続き」の条項へ移行された、苦情の要件に関する定義を記載。
6	4.	苦情提出者および関係するレインフォレスト・アライアンスの職員に対し、当該苦情と苦情処理手続きについて、書面で通知される旨を明確化。 レインフォレスト・アライアンスが苦情の対象者と苦情の写しを共有するという記載を削除。
6	5.	レインフォレスト・アライアンスが、苦情の対象者から提出された書面による反論の写しを、苦情提出者と共有するという記載を削除。 レインフォレスト・アライアンスが、当事者のいずれかに追加の根拠資料を請求することができる旨を追加。
6	6	レインフォレスト・アライアンスは、当事者からの情報受領期限後 30 日以内に、状況分析と解決案を当事者に通知する旨の記載を修正。
6	8.	上訴とはレインフォレスト・アライアンスの決定に対する不服申し立てである旨を明確化。
7	10	前段階の苦情処理手続きを担当したレインフォレスト・アライアンスの職員は、当該苦情の上訴審議会には参加できない旨を明確化。
7	11	上訴提出者および関係するレインフォレスト・アライアンスの職員は、当該上訴と上訴手続きについて、書面で通知される旨を明確化。
7	15	上訴処理手続き完了後、提出者およびレインフォレスト・アライアンスが他の形での救済措置を追求する権利を保持する旨を明確化。



目次

原則.....	4
手続き.....	5
苦情.....	5
上訴.....	6

原則

- I. **範囲**：苦情処理手続きは、レインフォレスト・アライアンスの認証を受けている生産者、サプライチェーン関係者、認証機関（CB）、またはレインフォレスト・アライアンスの団体そのものに対し、レインフォレスト・アライアンス認証プログラムの業務に関する苦情の申し立てを行う、すべての人を対象範囲としています。苦情はレインフォレスト・アライアンスまたは UTZ 認証プログラムに直接関連するレインフォレスト・アライアンスの基準、規則、方針、及び手続きの遵守に関するものでなければなりません¹。苦情は、レインフォレスト・アライアンスの方針および手続きの範囲を超える認証書保有者間および/または認証機関との契約上の義務についてのものであってはなりません。また、直接レインフォレスト・アライアンスに対し金銭補償を求める請求は受け付けておりません。
- II. **解決までの道筋**：苦情は、可能な限り当該問題に最も近いレベルで対応されるべきです。そのレベルで解決に至らなかった場合にのみ、次のレベルの関与が行われます。例えば、認証農場での労働慣行について懸念を持つ労働者は、まず農場独自の苦情処理制度を利用しなければなりません。CB について懸念がある利害関係者は、まず CB に直接連絡し、CB の苦情・上訴処理の手続きを利用して問題解決に努めなければなりません。それでも問題が解決されない場合、その利害関係者はレインフォレスト・アライアンス苦情処理手続きを通じ、苦情の申し立てを行うことができます。また、当該問題に最も近いレベルで苦情を訴えることにより、申告者に危険が及ぶ場合には、苦情の対象者に直接接触することなく、本書に規定されているレインフォレスト・アライアンス苦情処理手続きを使用することができます。
- III. **公正性**：苦情は公正な手続きを用いて扱われます。
 - a. 苦情の対象となる個人または組織は、苦情の申し立てがあった事、レインフォレスト・アライアンスが苦情対処に適用する手続き、および苦情処理手続きにおいて対象者または対象団体は情報を提供する権利を有する旨について十分に通知されるものとします。
 - b. 苦情として処理手続される事案の管理・決定を承認する者は、苦情処理を進めるにあたり、個人的な利害関係がある場合はその事実を公表すべきであり、公正で偏りのない方法で手続きを進め、情報の精査、解決に至るまで誠実に対応しなければなりません。
 - c. 各当事者は、質問の権利、証拠の提供、および他の当事者からの追加情報の提供をレインフォレスト・アライアンスに請求することが認められています。
- IV. **透明性**：レインフォレスト・アライアンスは、日付、時間、議論された問題の要約を含む、すべての書面によるコミュニケーション及び会話の記録を保存します。決定が下され、かつ、当事者全員にその決定が通知されるまでは、当該苦情について公に発言することを控えるよう求められます。

¹レインフォレスト・アライアンス認証プログラムに関連する資料は、下記のリンクよりご参照いただけます。<https://www.rainforest-alliance.org/business/certification-documents/>
UTZ 認証プログラムに関連する資料は、下記のリンクよりご参照いただけます。
<https://utz.org/resource-library/>



- V. **機密保持**：レインフォレスト・アライアンスは、苦情処理手続きに関与していない第三者と次の情報を共有することはありません。(1)苦情の当事者の身元、(2)苦情の詳細、(3)苦情解決のために講じられた措置。ただし、法的義務がある場合や、当事者のいずれかが当該苦情に関して公に声明を出す場合には、レインフォレスト・アライアンスはこれらの情報を共有することがあります。レインフォレスト・アライアンスは、認証制度の継続的な改善に役立てるために、苦情及び上訴における手続きから得られた情報を、匿名化した形で、レインフォレスト・アライアンス内、または外部報告のために情報共有する権利を行使できます。
- VI. **匿名の権利**：レインフォレスト・アライアンスは、匿名の苦情または申立者が明記されている苦情、いずれの申し立ても受け付けます。ただし、匿名での苦情の提出は、当該苦情の全容把握、及び問題解決を図る上で、レインフォレスト・アライアンスの能力を発揮する妨げとなる恐れがあります。苦情の提出者は、レインフォレスト・アライアンスに身元を開示することが推奨されています。レインフォレスト・アライアンスは、提出者の身元を明かすことで提出者本人に悪影響が及ぶ可能性がある苦情の場合、匿名を希望する苦情提出者の情報について守秘義務を尊重します。
- VII. **是正措置を追求する権利**：たとえレインフォレスト・アライアンス苦情処理手続きを通じて一度苦情を提出したとしても、その苦情処理手続きが一旦完了した時点で、苦情提出者は必要に応じて他の形での救済措置を追求する権利があります。
- VIII. **報復からの保護**：苦情処理手続きにおける当事者である個人または組織は、他の当事者に対し、いかなる報復行為も行ってはなりません。レインフォレスト・アライアンスは、苦情処理手続きに関与している当事者が報復行為を行ったと認められた場合、その者に制裁を与える権利を有します。つまり、レインフォレスト・アライアンスは、認証保有者の認証書を一時的に無効化、または苦情処理手続きにおいて他の当事者に報復行為を行ったと認められたCBに制裁を加える場合もあるということです。苦情提出者は、報復行為に関する懸念事項、及び報復に備える対処策について、レインフォレスト・アライアンスに情報を提供することができます。
- IX. **信義誠実**：提出者は苦情を提出することで、本苦情処理手続きの規定を受け入れたこととなります。苦情処理手続きに関わるすべての当事者は、誠意と解決を望む強い意志を持ち、手続きに協力しなければなりません。レインフォレスト・アライアンスは、苦情の解決に誠意を持って取り組み、レインフォレスト・アライアンスに対する苦情解決に必要な是正措置を講じることを約束します。

手続き

苦情

1. 苦情は[オンライン苦情フォーム](#)を通じて提出されます。提出者が非識字者、またはインターネットへの接続が不可能な場合、例外が認められます。苦情には少なくとも以下の情報が含まれます。
 - a. 名前と連絡先（匿名での苦情提出の場合を除く）
 - b. 苦情の内容
 - c. 根拠となる証拠（任意）
 - d. 苦情の解決に向け、非公式または直接的にすでに講じられた措置の内容
2. 提出された苦情が、レインフォレスト・アライアンスの苦情処理手続に沿って処理される対象に該当するか否か、レインフォレスト・アライアンスが判断します。下記の場合に苦情に該当すると判断されます。
 - a. 苦情が定義された範囲内である場合。（前条項の原則Iで定められた通り。）



b. 適切な窓口を通じ、非公式または問題に近いレベルでの解決策が模索されている場合。
(前条項の原則IIで定められた通り。)

c. 必要情報が正確に記載され、苦情が提出された場合。(上記手続き1で定められた通り。)

レインフォレスト・アライアンスの決定に対し苦情がある場合は上訴となり、以下で説明されている上訴の手順に従い取り扱われます。

3. レインフォレスト・アライアンスは、提出された申し立てが苦情に該当すると判断された場合、苦情の受理後10営業日以内に、苦情提出者にその旨を通知します。この場合、レインフォレスト・アライアンスは、本手続きに従い、苦情を処理する苦情処理責任者を任命します。苦情処理責任者は、当該苦情を処理するための適切な知識を有し、可能な限り公平性及び苦情に関して当事者と利益相反関係が生じない立場を保ちます。レインフォレスト・アライアンスは、苦情を取り扱うにあたって、事案の複雑性を勘案した上で必要な場合、苦情処理責任者一名を含む最大三名の委員を任命することができます。
4. 申し立てが苦情に該当すると判断された旨を提出者に通知後、10営業日以内に、レインフォレスト・アライアンスは下記の対応を行います。
 - a. 提出者に、苦情処理責任者の名前、連絡先及び該当する苦情の対処手続きに関する内容を書面で通知します。
 - b. 苦情の対象者に対し、苦情が受理された旨、苦情の内容、苦情処理責任者の名前を書面で通知します。
 - c. 苦情の対象者に、10営業日以内に書面による反論及び根拠となる証拠を提出するように要請します。正当な理由がある場合、レインフォレスト・アライアンスは、10日間以内という反論及び根拠となる証拠提出のための期限を延長する決定を下すことができます。
5. 苦情の対象者より提出された証拠の受理後、レインフォレスト・アライアンスは、状況の全容を把握するために、いずれかの当事者に追加情報の提出を求めることができます。追加情報の提供を求められた当事者には、10日間の提出準備期間が与えられます。
6. 情報の受領期限後30日以内に、レインフォレスト・アライアンスは当事者に対し、レインフォレスト・アライアンスによる状況の理解及び解決案を通知します。非公式な解決が可能と判断された場合、レインフォレスト・アライアンスは両当事者に連絡し、(該当する場合には)相互合意による問題の解決を試みます。これが不可能な場合、レインフォレスト・アライアンスは決定を下し、決定理由と該当する場合にはその後の対応策を含む決定内容を、電子メールで両当事者に通知します。レインフォレスト・アライアンスは、事案の複雑性やその他の特別な理由により必要とされる場合、決定を下すまでの期間を延長する権利を有します。レインフォレスト・アライアンスは、その旨を書面で当事者に通知します。
7. いずれの当事者も、レインフォレスト・アライアンスによる苦情の決定、またはレインフォレスト・アライアンスによるその他の決定に不服がある場合、決定の通知後30日以内に上訴を提出することにより、不服申し立てを行うことができます。

上訴

8. 上訴とは、レインフォレスト・アライアンスの決定に対する不服申し立てです。上訴は[オンライン苦情フォーム](#)を通じて提出されます。上訴者が非識字者、またはインターネットへの接続が不可能な場合、例外が認められます。上訴には少なくとも以下の情報が含まれます。
 - a. 上訴者の名前と連絡先
 - b. 決定の詳細内容



- c. 上訴理由
 - d. 根拠となる証拠（該当する場合）
9. レインフォレスト・アライアンスは、提出された不服申し立てが上訴に該当すると判断された場合、上訴受理後 10 営業日以内に、上訴者にその旨を通知します。上訴は定義された範囲内、かつ正しく提出された場合に適格しているとみなされます。
 10. 不服申し立てが上訴に該当すると判断された場合、レインフォレスト・アライアンスは、本手順に従い上訴を処理する上訴審議会を任命します。上訴審議会は、当該上訴を処理するための適切な知識を有し、可能な限り公平性及び当該上訴に関して当事者との利益相反が生じない立場を保つことが出来る三名で構成されます。最初の苦情処理手続きで当該案件を担当した者は、上訴審議を受け持つことができません。レインフォレスト・アライアンスは、審議会の人数を三名ではなく一名に決定することができます。また、レインフォレスト・アライアンスは、上訴審議会の参加者として、一名または複数名の外部者の任命を決定することができます。
 11. 不服申し立てが上訴に該当すると判断された旨を上訴者に通知後、10 営業日以内に、レインフォレスト・アライアンスは下記の対応を行います。
 - a. 上訴人に上訴審議会委員の氏名を書面で通知します。
 - b. 関係するレインフォレスト・アライアンスの職員に、上訴が受理されたこと、上訴の性質、上訴を審議するために任命された上訴審議委員の名前を書面で通知します。
 - c. 関係するレインフォレスト・アライアンスの職員に対し、10 日以内に関連するすべての情報と根拠となる証拠を提出するよう要請します。合理的な理由がある場合、レインフォレスト・アライアンスは、10 日間以内という関連情報と根拠となる証拠提出のための期限を延長する決定を下すことができます。
 12. 上訴審議会は審議を完了するために、上訴者またはレインフォレスト・アライアンスの職員のいずれかに追加情報の提出を求めることができます。当事者には、請求された追加情報を提出するために、10 日間の準備期間が与えられます。
 13. 上訴審議会は、当該上訴について全会一致で決定を下します。全会一致の合意が得られない場合、上訴審議会は多数決により決定を下します。レインフォレスト・アライアンスは、事案の複雑性やその他の特別な理由により必要とされる場合、決定を下すまでの期間を延長する権利を有します。レインフォレスト・アライアンスは、その旨を書面で当事者に通知します。
 14. 情報の受領期限後 30 日以内に、上訴審議会は当事者に対し、レインフォレスト・アライアンスによる状況の理解及び解決案を通知します。非公式な解決が可能と判断された場合、レインフォレスト・アライアンスは両当事者に連絡し、相互合意による問題の解決を試みます。これが不可能な場合、レインフォレスト・アライアンスは決定を下し、決定理由と該当する場合にはその後の対応策を含め、決定内容を電子メールで両当事者に通知します。
 15. 上訴審議会の決定はすべての当事者を拘束するものとし、同じ問題に関する更なる苦情及び上訴は受け付けられません。提出者及びレインフォレスト・アライアンスは、レインフォレスト・アライアンスでの上訴手続き完結後、他の形で是正措置を追求する権利があります。