

## 苦情及び異議申立てに関する規程

エコマーク事業に対する苦情及び異議申立てがあった場合の決定プロセスを以下のとおり定める。

(受付方法)

第1条 認証活動に関連する苦情及び異議申立ては、書面（電子媒体・メール、郵送、FAX）で受け付ける。

エコマークウェブサイトにて苦情相談窓口を設ける。

<https://www.ecomark.jp/contact/>

- 2 苦情及び異議申立ては、以下の所要事項を記載したもののみを受け付ける。
  - (1) 苦情または異議申立ての別（記載のない場合は一般的な相談や情報提供として取り扱う。）
  - (2) 氏名
  - (3) 住所
  - (4) 電子メールアドレスまたは電話番号
  - (5) 所属団体（任意）
  - (6) 苦情または異議申立ての内容
- 3 エコマーク事務局は、申立者に対し異議及び苦情の受理を通知する。

(コンサルティング等の禁止)

第2条 エコマーク事務局は、申立者にコンサルティング（認証または申請製品の設計、製造、据付け、保守又は流通への関与）を提供した者又は申立者に雇用された者を、この申立者に対する苦情又は異議申立ての解決のレビュー又は承認に従事させてはならない。

(措置の決定及び回答)

第3条 エコマーク事務局が苦情及び異議申立ての内容を確認し、認証機関が責任を負うべき認証活動に関連するものである場合、責任を持って解決にあたる。認証活動と関連のない苦情及び異議申立てである場合は、可能な範囲の回答をもって措置を終了する。

- 2 措置の決定にあたっては、エコマーク事務局は、苦情又は異議申立てについて決定に達するために必要な（できる限り）全ての情報の収集及び検証に責任をもってあたる。また、必要に応じてエコマークの関連する委員会（運営委員会、企画戦略委員会、基準審議委員会、審査委員会、基準策定委員会）への意見聴取を行う。

- 3 措置の決定は、対象となる苦情又は異議申し立てに関わる認証活動に関与しなかった者が行う。エコマーク事務局は、苦情又は異議申し立てを受理した日から原則として 60 日以内に、申立者に対して決定を書面（電子媒体・メール、郵送、FAX）にて回答する。
- 4 エコマーク事務局は、措置を決定したのち、必要に応じて、「是正及び予防処置に関する規程」にしたがって内部処置を行う。

（附則）

- 1 2022年 4月 1日制定施行
- 2 2022年11月 1日改定（第3条4項の追加、措置決定者）