

苦情および異議申立て手続き

フェアトレード・ジャパンは認証、ライセンス、その他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) 異議申立て (Appeals)

監査判定、認証、例外申請、製品申請の結果等に関する見直しの要求

(2) 苦情 (Complaints)

フェアトレード・ジャパンの認証、ライセンス、広報等サービスに対するご意見・不満

(3) 通報 (Allegations)

認証事業者又はライセンシーの基準違反等に関する情報

(4) 紛争 (Disputes)

当事者間の対立又は争い

2. 苦情及び異議申立てに対する解決手順

① 受付

書面の郵送、メールにより随時受け付けます。匿名での申立ても受理いたします。

● 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

特定非営利活動法人フェアトレード・ラベル・ジャパン 苦情・異議申立て窓口 宛

● メールの場合 opinion@fairtrade-jp.org

② 受理及び通知

内容が分類に該当すると判断した場合は正式に受理し、原則として10営業日以内に文書で通知します。

③ 審議・調査

利害関係のない者が情報収集及び検証を行い、必要に応じて外部専門家の意見を求めます。

特定非営利活動法人

フェアトレード・ラベル・ジャパン

〒103-0006 東京都中央区日本橋富沢町11-6

英守東京ビルディング3階

Phone 03-5652-4846 Fax 03-5652-4847

E-mail info@fairtrade-jp.org www.fairtrade-jp.org

Fairtrade Label Japan

Eishu-Tokyo Building 3rd Floor

11-6 Nihombashi-Tomizawa-cho Chuo-ku

Tokyo 103-0006 Japan

Phone +81 (0) 3-5652-4846 Fax +81 (0) 3-5652-4847

E-mail info@fairtrade-jp.org www.fairtrade-jp.org

④最終結果の通知

処理結果は文書により申立人へ通知します。

⑤記録と保存

処理に関する記録は文書化し、適切に保存します。

3. 受付に関する注意事項

- 異議申立ては、判定結果通知日より14日以内に文書により行ってください。
- 処理期間は原則として以下の通りです：
 - ・ 異議申立て: 45日以内(最大6か月)
 - ・ 苦情: 60日以内(最大6か月)
 - ・ 通報・紛争: 90日以内(最大6か月)
- 異議申立ての審議中においても、既に通知された判定は有効とします。
- すべての苦情及び異議申立ては、まず FLJ に対して行われるものとします。
- FLJ の対応に満足できない場合、Fairtrade International(国際フェアトレードラベル機構)へ申し立てることが可能です。
- 提供された情報は機密情報として取り扱い、申立人の匿名性を尊重します。
- 個人情報は、対応目的以外には使用しません。