

## RA ADDENDUM

Document #: A3-01 RA Addendum

Release Date: 06-Feb-2025

Page 1 of 1

### 苦情申し立て処理手順

#### 1: 目的

この手順は、レインフォレスト・アライアンス認証（以下、RA）に関する申請を行った申請者が、インターテック・サーティフィケーション株式会社（以下 ICJ という）が行う活動に対する苦情申し立てがあった場合の処理手順を定める。ただし、RA の認証登録申請却下、登録の廃止に関する問題は ICJ の「RA 苦情、紛争及び異議申し立て」で扱う。

#### 2: 苦情申し立て

ICJ の活動、個人情報の保護の対応について、組織又は個人が文書によって ICJ に是正を求めることを定義する。

#### 3: 苦情申し立てに対する処置

##### 3.1: 苦情の申し立て

- ① 苦情の申し立ては、その根拠を明確にした文章を作成し、ICJ ウェブサイトの「お問い合わせフォーム」より伝達する。
- ② ICJ は苦情申し立てを妨げてはならない。

##### 3.2: 苦情の受理

- ① ICJ は、苦情申し立ての内容が下記の両方に該当する場合は、苦情申し立てとして受理する。
  - 苦情申し立て者が、個人又は組織として特定できる。
  - 苦情申し立ての内容が具体的であって、事実確認に必要な情報が含まれている。またその内容は、RA についての ICJ 活動に関わる事項である。
- ② ICJ は、苦情として受理した場合は、苦情申し立て記録が ICJ に到着してから 10 日以内に、苦情として受理したことを申し立て者に通知する。
- ③ ICJ は、苦情内容を更に確認することが必要な場合は、申し立て者に対し追加の情報や記録等の提出を依頼することがある。（苦情申し立て者が、正当な理由を示さずに追加の情報や記録の提出に応じない場合は、苦情が取り下げられたものとして扱う。）

##### 3.3: 苦情の審理

ICJ は、苦情を受けた活動につき事実を調査し、苦情の受理通知を行ってから 30 日以内に、調査の結果を苦情申し立て者に報告する。

##### 3.4: 苦情申し立て先

苦情申し立て者は、ICJ の対応では苦情が解消しないと判断した場合、レインフォレスト・アライアンスに行うことができる。

### 腐敗防止に関する公式声明

インターテックは、腐敗防止に関する公式声明を公表している。この声明は、インターテックのウェブサイトに掲載され、インターテックに代わって業務を行うコンサルタント、およびすべての認証取得者または申請者に対して、監査サービスの見積もりを送付する時点で通知される。

### 取引証明書

RA の認証取得者は、取引証明書の発行を可能にするために、認証製品の各取引をレインフォレスト・アライアンスのシステムに登録しなければならない。

