



第1章：管理

1.5 苦情解決制度

苦情とは何ですか？

苦情とは、誰かにネガティブな影響を与えた認証保有者の行為に対する苦情のことです。苦情は、社会的、環境的、または技術的な問題、または認証保有者の規則や方針に関連する場合があります。苦情は、業務に携わっているかどうかに関係なく、誰でも申し立てることができます。

労働者住居の屋根に
雨漏りがある

上司からセクハラ
を受けた

農場に来た内部監査員が、
基準について何も知らない

企業が廃棄物を地域の
土地に投棄した。

距離があるため、メ
ンバー研修に参加で
きない

農場が納品した製
品の品質が非常に
低かった

契約通りに支払わ
れない

学校の授業時間中
に、子供たちがあ
なたの農場で働い
ているのを見た

苦情解決制度とは何ですか？

苦情の提起と対応の手順：



苦情の提出

処理

改善

監視



なぜ重要なのか？

- 苦情が専門的かつ透明性を持って処理されることを保証する
- 信頼と尊敬を築く
- 解決策を見つけ、将来の問題を防ぐ
- 継続的な改善を支援
- 人権問題の早期警告としての役割を果たす

1.5 苦情解決制度

番号	基本要件	団体認証			個別認証
		小規模農場	大規模農場	団体責任者	小規模/大規模
1.5.1	内部告発者を含む個人、労働者、<u>コミュニティ</u>、または市民社会組織が<u>認証保有者</u>の活動に対して苦情を申し立てるための苦情解決制度が導入されている。技術的、社会的、経済的な問題のほか、本基準のあらゆる部分に関係した苦情を提起することができる。苦情解決制度は、認証保有者または第三者が提供できる。 苦情解決制度（要件1.1.1参照）には、少なくとも次の要素が含まれる。 • 団体構成員または労働者の代表者が委員会の一員であること • あらゆる言語での提出を受け付け、字を読めない人やインターネットを利用できない人も利用可能であること • <u>守秘義務</u>を尊重し、匿名の苦情を受け付けること • 人権および労働者の権利に関する問題は、<u>改善プロトコル</u>に従って<u>改善</u>されること • 苦情および取られた措置を文書化し、影響を受けた人々と適宜共有すること • 苦情提出者を報復から保護すること 参考資料：「A-08-SCRL-B-CH附属文書 社会」 参考資料：「SA-G-SD-6手引き書E：苦情解決制度				

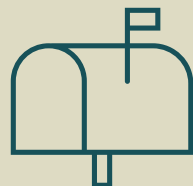
次のページに移動する前に
要件とその適用性を読む

苦情解決制度をどのように導入していますか？

生産者団体責任者または個別認証農場の管理者として、苦情解決制度を設置する責任を負います。その手順とは？



1. 苦情解決委員会の設置



2. 人々が苦情を報告するための、利用しやすく、匿名かつ秘密厳守の方法の設定



3. 提出された苦情を是正する

1.5.1

苦情解決委員会の設置

以下の条件を満たす委員会メンバーを選出します。



- 少なくとも1人の団体構成員または労働者の代表者が委員会の一員であること
- 労働者または団体構成員から信頼されている
- 公平（先入観がなく または客観的）と見られる
- 誰にとっても親しみやすく、連絡がしやすい
- ジェンダーの役割を理解し、女性と男性の両方が含まれる

推奨：

- 認証保有者の活動や地域コミュニティに関する知識を持っている
- 事前評価対処方式、ジェンダー、一般的な苦情項目に関する知識を持っている

ケーススタディ

ルイスはコーヒー農園を経営し、苦情処理委員会を設立しました。



委員会には、オフィスマネージャーのイアン、工場長のセバスチャン、現場監督のマティアスが参加しています。

3人の責任者全員が、苦情解決制度に関する研修を受けています。

意思決定力があり、労働者から信頼されている。

労働者は、それぞれの責任者を通じて苦情を提出できます。



?

ルイスは要件に従って委員会を設置しましたか？

次のページに進む前に答えを考えてください

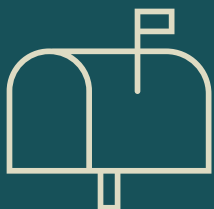
ケーススタディ - 解決策



いいえ、ルイスが設置した苦情処理委員会は、必要なすべての要件を満たしていません。責任者のみで構成され、労働者代表はいません。また、男性のみで構成され、女性の代表者はいません。



1.5.1



苦情を提出する手段の確立

委員会が、誰もがアクセスできる実用的な方法で提出を可能にする方法の例：

- 人通りの多い場所に苦情・提案箱を設置
- 現地語の苦情フォーム（郵送、メール、ウェブサイト、対面式）
- 委員会メンバーへの口頭での伝達
- 現地の女性グループまたはジェンダー委員会を通じての口頭で報告
- 独立したホットラインへの電話（電話またはSMS）
- 職場の上司や管理者への相談
- 職場、コミュニティミーティング、または研修中

読み書きのできない人も利用できるようにする

1種類の提出方法ではすべてのニーズを十分にカバーできないことに注意してください。

ケーススタディ

ルイスは現在、苦情処理委員会が必要な構成になっていることを確認しています。



苦情解決制度を設けるための次のステップとして、委員会は農場敷地内のルイスの事務所の入り口に苦情箱を設置し、労働者が苦情を提出できるようにしました。すべての労働者に苦情箱が通知され、苦情の提出に使用できます。



?

委員会は苦情提出の手段を確立するだけ十分な取り組みを行いましたか。

次のページに進む前に答えを考えてください

ケーススタディ - 解決策

いいえ、委員会は十分な対応をとっていません。苦情箱だけでは不十分です。また、誰からも閲覧でき、労働者によっては安全でないと感じたり、利用できない場合もあります。

委員会は、労働者が苦情を提出する際に、口頭での提出、電話、上司への相談、会議中など、複数の提出窓口を設定する必要があります。これらの選択肢により、すべての労働者が安心して苦情を提出できるようになります。



1.5.1

提出された苦情を是正する



改善とは、被害を受けた人々の回復を支援し、虐待や困難の再発を防ぐのに役立つ行動または過程を指す。

1.5.1

提出された苦情を是正する

主な手順：

1-2日以内
5営業日以内
4週間以内
調査完了後5日以内
調査結果の共有後1～2週間以内
短期的な行動：12週間以内
長期的な行動：最大52週間
継続
事案の終了後

1. 苦情を受理し、承認する
2. 保護と人権案件
3. 苦情申し立て内容を確認し、さらなる調査が妥当かどうかを確認する
4. 何が起こったのかを理解するために調査する
5. 調査結果の伝達
6. 改善計画の合意
7. 改善計画を実施し監視する
8. 進捗状況の伝達
9. 継続的な改善

提出された苦情を是正する

主な手順：

1. 苦情を受理し、承認する
- 2. 保護と人権案件**
3. 苦情申し立てが認められるかを確認する
4. 何が起こったのかを明らかにするために調査する

事案が**人権**に関連する場合、委員会は**レインフォレスト・アライアンスの改善プロトコル**に従います。**評価対処方式委員会**および**ジェンダー委員会**と協力して、関係者の安全を確保し、同意を得る。



1.5.1

提出された苦情を是正する

主な手順：

1. 苦情を受理し、承認する
2. 保護と人権案件
3. 苦情申し立てが認められるかを確認する
4. 何が起こったかを明らかにするために調査する
5. 調査結果を報告する



まず、次の質問をして**重大度テスト**を実施します。

- 生命を脅かすような事案ですか？
- 長期的に影響をもたらす可能性がある事案ですか？
- 複数の事例が存在する体系的な問題ですか？
- 管理者や職員がそれを知っていて、継続/承認していますか？

これらのいずれかに回答が「はい」の場合は、その**事案は重大であり、レインフォレスト・アライアンスと認証機関の関与が必要となる可能性があります**。重大な事例は**犯罪性を評価**する必要があります。犯罪性が認めらる場合、被害者の同意を得て、身の安全を危険にさらすことなく、地元当局に通報する。

1.5.1

苦情解決制度は、次のことを確認する必要があります。

- 匿名の苦情の受理
- 守秘義務の保護
- 人権および労働者の権利に関する案件は、改善プロトコルに従って改善される
- 案件は文書化され、苦情や取り組みが関係者と適時に共有される
- 苦情提出者を報復から保護する





**RAINFOREST
ALLIANCE**

rainforest-alliance.org