苦情や訴えの処理方法

チームは**利益相反のない**、以下のメンバーで構成されています：

- ☐ NEPCon スタッフ
- ☐ 公平性委員会のメンバー
- ☐ 外部専門家

1 苦情がありますか?

苦情申し立てを行う、あるいは訴えを起こすことを希望されますか？

2 書面でできるだけ詳細に説明してください

証拠と連絡先情報も記載してください

3 ご提出ください

メールで書面にてお送りください

4 私たちは苦情調査チームを立ち上げます

苦情の受理から **2 週間以内**（*注:レインフォレスト・アライアンスの持続可能な農業基準（RA SAS）については 1 週間)

可能な限り、提出された苦情と**同じ言語**を使用します

5 苦情処理についての予定をお知らせします

話し合いの**概要を書面にて**お送りします

苦情が我々のクライアントに対するものである場合は、そのクライアントにも説明する機会を与えます。

6 情報収集と検証を行います

調査と決定について**メモを残します**

進捗について**お知らせします**

苦情提出者の名前と組織名は、公開を希望されない限り、匿名性を保ちます。

7 苦情についての決定をお知らせします

苦情提出から **3 カ月**以内に書面による決定(*注: RSPO については 60 日、RA SAS については 30 日)

8

もし NEPCon の決議にご満足いただけない場合は

認証制度の所有者と認定機関に紛争が回されます