

# 手引き E

## 苦情解決制度

第1版



**RAINFOREST  
ALLIANCE**



### 翻訳免責事項

翻訳に含まれる情報の正確な意味合いに関する質問がある場合は、公式の英語版を参照してください。翻訳で生じた意味の不一致や差異には拘束力がなく、審査や認証には一切影響しません。

### 詳細について

レインフォレスト・アライアンスの詳細については、[www.rainforest-alliance.org](http://www.rainforest-alliance.org) にアクセスするか、[info@ra.org](mailto:info@ra.org) にお問い合わせください。

文書名		文書コード	版
Guidance E: Grievance Mechanism		SA-G-SD-6-V1JP	1
発行日	改訂日	拘束力を持つ日	失効日
2020年12月31日	適用外	2020年12月31日	別途通知があるまでの間
開発者		承認者	
レインフォレスト・アライアンス基準と保証部		基準および保証担当ディレクター	
リンク先（該当する場合、資料の番号と名前）			
SA-S-SD-1-V1.1JP レインフォレスト・アライアンス 2020 持続可能な農業基準、農場要件			
SA-S-SD-2-V1.1 レインフォレスト・アライアンス 2020 持続可能な農業基準、サプライチェーン要件			
SA-S-SD-5-V1.1 付属文書 S4：レインフォレスト・アライアンス改善プロトコル			
差し替え文書			
適用外			
該当者			
農場認証保有者			
国/地域コード			
全て			
農作物		認証の種類	
レインフォレスト・アライアンス認証システムの範囲内のすべての農作物。認証規則を参照してください。		農場認証保有者、サプライチェーン認証保有者	



## 目次

目的.....	4
はじめに.....	4
要件 1.5.1 .....	5
苦情解決制度とは? .....	6
有益性 .....	10
開始するために .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
概要 .....	11
苦情処理委員会の設置 .....	11
利害関係者との関わり合い .....	14
苦情解決制度の設置.....	15
手順.....	20
概要 .....	20
手続きの手順 .....	20
苦情解決制度の指標 .....	27
概要 .....	27
指標リスト .....	28



## 目的

本手引は、責任者および苦情処理委員会のために書かれた手引きであり、認証保有者レベルにおいて、苦情解決制度の設定・運用方法に関する推奨事項が記載されています。

効果的な苦情解決制度を設けることにより、認証保有者は、労働者、地域住民、組合、NGO、他の企業、バイヤー、その他の利害関係者など、生産活動によって影響を受けるあらゆる人々や組織から、懸念される問題について、直接話を聞くことができます。この制度は、これらの苦情を迅速かつ公正に解決することで、継続的な改善を促します。

苦情解決制度の機能的な運用は、2020年持続可能な農業基準の主要要件 1.5.1 に当たります。また、主要要件 5.1.4 および改善プロトコルに記載されている、是正のための事前評価対処プロセスの中心にもなっています。

苦情処理制度を提供するというレインフォレスト・アライアンスの要件は、国際労働機関（ILO）の「1967年の苦情審査勧告（第130号）」及び国連の「ビジネスと人権に関する指導原則」にある「救済へのアクセス」の柱、特に指導原則 No. 29-31 に基づいています。

## はじめに

レインフォレスト・アライアンス持続可能な農業基準、要件 1.5.1 では、大規模農場、団体責任者、個別認証農場、サプライチェーン事業において、苦情解決制度を設置することが求められています。



## 要件 1.5.1

### 主要要件

**該当者:**生産者団体に属している大規模農場、生産者団体責任者、個別認証保有者、サプライチェーン認証保有者

**1.5.1** 内部告発者を含む個人、労働者、コミュニティおよび/または市民団体が技術的、社会的、または経済的なあらゆる性質の事業活動および/ または業務によって悪影響を被ったという苦情を提起できるようにする苦情解決制度が導入されている。苦情解決制度は、他の企業との協力を通じて、または業界プログラムまたは慣行化された制度を通じて、「国連ビジネスと人権に関する指導原則(UNGP)」に従い、直接提供することができる。苦情解決制度は、現地語で利用可能にする必要がある。また、読むことができない、あるいはインターネットにアクセスできない人も利用できなければならない。苦情解決制度には、少なくとも次の要素を含めなければならない。

- 苦情に関する知識を持ち、公平で利用しやすく、ジェンダーに配慮した意思決定力のある苦情処理委員会。
- 苦情処理委員会は、少なくとも1人の構成員/労働者代表によって形成される。
- 苦情解決制度には、労働者、団体構成員、職員、バイヤー、サプライヤー、先住民族、コミュニティを含む、内部および外部の利害関係者のための適切な提出窓口が設置されている。
- 匿名の苦情が受け入れられ、守秘義務が尊重される。
- 人権および労働者権利の苦情は、改善プロトコルに基づき、状況に応じて、事前評価対処委員会および/またはジェンダー委員会/担当者との協力に基づいて是正される。
- 苦情および合意された取り組みが文書化され、妥当な期間内に関係者と共有される。
- 苦情提出者は、苦情解決制度を利用した結果としての雇用/団体構成員の資格の終了、報復または脅威から保護される。

事前評価対処委員会(該当する場合):5.1.1 参照  
ジェンダー委員会/担当者:1.6.1 参照



#### 定義：苦情

“苦情を申し立てた人に悪影響を与えている、他人や組織の行動、またはその規則や方針に対しての、苦情あるいは懸念のこと。” 付属文書 1 用語集、参照

#### 苦情解決制度とは？

苦情解決制度とは、人々が事業に苦情を訴えることで、その事業から受けた被害を正すことができるというものです。

苦情解決制度は、特定の事業活動および／または運営によって、あらゆる性質の影響を受ける個人および組織が、苦情または懸念事項を報告し、それを説明することを可能にするものです。これを受けて、認証保有者またはその下請業者、業務委託先は問題を調査し、苦情が確認された場合には、公正かつ迅速にこれらの問題の解決を図ります。この制度が機能するためには、制度の周知を行い、人々が信頼し、利用可能なものでなければなりません。

#### 定義：苦情解決制度

“個人、労働者、コミュニティ、および／または市民団体（内部告発者を含む）が、特定の農場、ビジネス活動および／または業務から悪影響を受けているという苦情を提起する過程。苦情解決制度は、正式または非正式、法的もしくは非合法的な手順を取ることがある。これには、苦情の提出、処理、修正、監視の過程が含まれる。” 付属文書 1 用語集、参照

苦情とは、認証保有者、またはその下請業者、業務委託先、労働者派遣業者の行動、規則、または方針が、自分たちにどのような悪影響を与えているかについて、個人または組織が提起する苦情または懸念のことです。苦情は、労働の問題に限らず、道路アクセス、粉塵汚染、作物の収穫量、衛生、交通事故、農薬の使用など、認証保有者の活動に関連するあらゆる事柄が対象となります。一般的に苦情は、責任者が問題を適切に認識していない、または解決していないために提起されます。以下の表は、認証保有者がさまざまな利害関係者から訴えられる、苦情の種類例を紹介しています。実際の苦情は、認証保有者が事業を実施している状況の中にある数多くの要因によって変わってきます。



個人または組織	苦情例
コミュニティのリーダー 組織	農場からの排水が川を汚染していることを1年前から訴えてきましたが、誰も耳を傾けず、行動を起こしませんでした。
バイヤー	製品が予定通りに納品されたことが無く、結果的に損失を出し続けています。荷降ろしや配送処理のために余分な労働者を雇わなければなりません。その分のコストに対する補償が欲しいです。
利害関係者（専門家）	私は児童保護の専門家として農場の改善手順を支援していますが、事前評価対処委員会は私の提言をすべて無視しているため、子どもたちが危険にさらされています。
労働組合または労働者委員会	出稼ぎ労働者は、まともな賃金や福利厚生を支払わないために、不当な臨時雇用契約により拘束されています。組合は昨年3回にわたり、責任者と人事部にこの件を提起しましたが、何も変わっていません。
農家	私たちの認証製品を回収するトラックのドライバーは、認証製品と非認証製品の分別にあまり気を使っていません。団体責任者に何度も指摘しましたが、同じことの繰り返しです。
労働者	農場責任者は、サステナビリティ差額について、一度も労働者に相談することはありません。私たちは毎年、組合を通じて苦情を申し立てていますが、関与できていません。
女性農家	研修が遠方で開催されているため、子どもの面倒を見なければならない私たちは参加できません。団体責任者に託児所の設置をお願いしましたが、断られてしまいました。
地域の事業主	私は工場の入り口付近で果物や野菜を売る店を開いています。工場には大きなトラックが来るので、道が埃っぽくなり、野菜が汚れてしまいます。また、道幅が狭いので、トラックが曲がる際にはお客さんが危険にさらされています。工場の管理者にも伝えたのですが、どうしようもないと言われました。
NGO	農場の農薬や肥料の使用に関する方針が、土壌の健康にどのような影響を与えているか懸念しています。専門知識を共有し、状況を改善するために一緒に取り組めるよう農場に協力を仰ぎましたが、反応はありませんでした。

図1. 苦情事例のリスト

苦情解決制度は、正式なものです。なぜならば、任命された委員会が設定されたスケジュールに沿って定められた手順に従い、さらに委員会は解決された各苦情の文書化を行うためです。効果的かつ信頼のおける苦情解決制度の中心にあるのは、公正性、配慮、対話の原則です。

どの企業にとっても、事業活動や業務によって影響を受ける労働者や人々と定期的に関わり、コミュニケーションをとることは、懸念事項を理解し、問題解決に導くための最もシンプルで直接的な方法です。



## 事例：大規模農場における危険な農薬の使用について

### 制度の利用

メアリーは経験豊富な農場労働者ですが、新しく雇われた労働者がトレーニングも防護具もなしに農薬を散布するよう求められていることに不安を感じています。彼女は上司に何度もこのことを指摘しましたが、何も変わりませんでした。

メアリーは、委員会の委員が啓発活動の一環として農場を訪れたことがあったので、苦情解決制度について知っています。また、女性用トイレには、苦情解決制度に関するポスターが貼られています。ポスターには携帯電話番号が記載されており、電話でもメールでも受け付けていると説明書きがあります。メアリーは自分が気掛かりになっている事柄を説明するメールを送りました。

### 苦情の申告

メアリーは送ったメールに対する受領確認の連絡を受け取り、その日のうちに苦情処理を担当する苦情処理委員会の委員から電話をもらいました。

その委員は、メアリーの苦情が機密事項であること、また、委員会がいつ何を調査するかの説明をしました。委員はメアリーに、この手続を進める上でサポートしてもらうために、誰か他の人に関わってもらいたいかどうかを尋ねると、メアリーはその必要はないと答えました。

電話の最後に、委員はメアリーに、彼女の苦情は機密事項であり、問題に対応するために彼女の身元を責任者と共有する必要はないことを念押ししました。委員は、委員会がいつ何をやっているのかを、メアリーに定期的に報告します。





### 苦情の調査

苦情処理委員会が、何が起こったのかを調査したところ、農場責任者より、農場で農薬を管理していた人が6ヶ月前に辞めてしまったが、まだ適任の後任者が見つからないとの説明がありました。人手不足だったため、農薬散布の監督ができる担当者が不在のままでした。現場で健康と安全のリスク分析を実施した専門家との面談、現地調査、リスク文書の精査により、メアリーが提起した懸念事項の確認が行われました。

### 苦情の解決

委員会は、農場責任者、安全衛生の専門家、保健所、地元の農学者と協力して、状況を改善し、問題の根本原因に対する解決策を見いだします。彼らは、是正計画の一環として以下のステップに同意をします。

- 殺虫剤にさらされた労働者が健康診断を受け、必要に応じて治療を受けることができるよう、直ちに行動を起こす。
- また、監督者や経験豊富な正規労働者が、新しい労働者を訓練するための資格を得られるよう、「研修指導員研修」の手法も含め、安全な農薬の使用方法について労働者を訓練する。
- 農場に十分な防護具があることを確認する。
- また、安全な農薬の使用方法および安全衛生対策の質を向上させる方法について、すべての責任者および安全衛生の職についている職員を訓練する。(5.6.1)

委員は、問題を解決する方法をメアリーに伝え、是正計画で設定された手順を説明し、彼女の意見を聞きました。メアリーは、女性労働者がその研修に含まれる旨を確認し、また「指導者の指導者」として参加させることを提案します。

委員は、是正計画の各ステップの責任者と定期的に連絡を取り、それらがスケジュール内に実行されているかどうかを確認します。

委員はメアリーに進捗状況を伝え、彼女の苦情が解決されたことに満足しているかどうかを尋ねます。委員は、メアリーが苦情を申し立てたことで、農場が農場基準を遵守するために必要なサポートを受けられるようになったことに感謝します。

苦情が解決されると、苦情処理委員会は、全ての苦情処理手順について、資料を見直し、何が改善できたかを議論します。委員会は、ジェンダーへ配慮したものになっているかどうかを確認するための質問を、是正計画に正規の質問として盛り込む必要があるということに同意します。



## 有益性

企業にとって、苦情解決制度は早期警告システムであり、現場で問題が発生した場合や、問題を特定して解決するための通常の方法が機能していない状況を特定するのに役立ちます。苦情解決制度は、公平に管理され、対話と調停に根ざしていれば、被害を救済するのに役立ちます。また、メディアや法執行機関に暴露されるなど、問題が拡大するのを防ぐことができます。

- 事業における課題を明らかにすることで、苦情解決制度は、監視、監査、審査ツールキットの中で重要なツールとなる。
- まだ是正されていない苦情を特定することで、企業は被害を正すことができる仕組みである。

誰かが苦情解決制度に苦情を申し立てた場合、認証保有者の事業とその認証活動に有益をもたらす、具体的な方法が3つあります。

1. **是正措置**：事業活動の結果として被害を受け、救済を必要とする可能性のある人々を特定。
2. **詳細な調査**：その結果、より多くの人に影響を与える可能性のある問題や、より体系的な課題を示唆する問題が明らかになり、その問題に対処することで拡大を防ぐことができる。
3. **継続的な改善**：現場管理を継続的に改善するため、進行中の取り組みに貢献するもの。

これら3つの有益性（是正措置、詳細な調査、継続的な改善）を組み合わせることで、事業時間と資源の節約につながり、効率を向上させることができます。機能している苦情解決制度は、数人の労働者に影響がある軽微な賃金の誤りを是正するか、事業全体の労働者の抗議に直面するかの違いを生みます。

問題	是正措置	詳細な調査	継続的な改善
2人の労働者が、賃金が期限内に支払われず、約束したよりも少ない金額しか受け取れないと訴えています。	工場が、両方の労働者に不足している賃金を支払い、今後支払いが期限内に行われるように保証します。	この問題が他の労働者に影響を与えるかどうか、またその理由を調査します。	問題の根本原因を特定した後、この工場（必要に応じて他の工場）と協力して、賃金支払いシステムを改善します。
あるコミュニティの世帯は、収穫期に農作物を運搬するトラックに家畜が殺されたと訴えています。	農場がその世帯に対し、家畜の損失を補償することを保証します。	他の世帯が影響を受けているかどうか、またその理由を調査します。	農場のトラック運転手と協力して、道路の安全性を向上させる方法を明確にし、道路周辺の家畜の安全について、地域の人々の関心を高めます。

図2. 苦情解決制度に寄せられた苦情から得られた有益性の例



## 開始するために

### 効果的な苦情解決制度における原則

主要要件 1.5.1. は国連ビジネスと人権に関する指導原則 31 に基づいており、効力を発揮するために、苦情解決制度は以下の通りであるべきとされています。

- 正当性：利用者が制度を信頼している。
- 利用可能性：利用者が制度について知っている、また利用可能である。
- 予測可能性：利用者は次に何が起こり、どのくらいの期間がかかるかを知っている。
- 公平性：利用者は必要な情報、専門知識、助言を得ることができる。
- 透明性：利用者は何が起きているかについて、明確な情報が提供される。
- 権利適合性：決定は国際的に認められた人権と合致している。
- 持続的な学習：個々の苦情は他の苦情を防ぐために分析される。
- 関与と対話：苦情処理及び解決において鍵となる、対話を伴う制度の設計には、利害関係者の協力が必要。

### 概要

苦情解決制度とは、苦情の申し立てに対処する責任を負う人々と、苦情の特定、調査、解決、報告を行うために従う手続きを意味します。この制度には以下のものが含まれます。

- 苦情処理委員会
- 委員会の活動を支援する利害関係者
- 苦情の提出方法と、委員の公正さと安全性に対する人々の信頼を確保するための運営原則。
- 全てのケースにおいて、かつ厳格なスケジュールに従って取られる一連の手続き。人権に関する苦情の場合、レインフォレスト・アライアンス改善プロトコルの事案となる

### 苦情処理委員会の設置

苦情処理委員会は、苦情解決制度を確立する責任があります。苦情処理委員会は、苦情の受理、調査の実施、是正策の提供を行う機関です。

### 委員の選出

苦情解決制度を持つためには、制度の確立に向け、提出された苦情の調査、解決、文書化を行う責任を持つ、苦情処理委員会を任命する必要があります。苦情処理委員会の委員は、取り扱いが難しい深刻な問題に責任を持って対処しなければなりません。そのため、本基準では、委員会の構成と委員の資質に関する基準を定めています。

委員会を設置するために、認証保有者は以下を行う必要があります。

1. 委員会は、以下を代表するメンバーで構成される必要がある。
  - 認証保有者の責任者（管理者）側の人物
  - 労働者または団体構成員による代表者の選出



- 委員会の委員が、効果的に仕事を進められるに選考基準を満たしていることを確認する。委員は、事業や典型的な苦情についての知識を持ち、公平で、相談しやすく、ジェンダーへの配慮が出来る人物であるべきである。

**ジェンダーへの配慮とは：**不平等を解消し、ジェンダー平等を推進するために、ジェンダーについての社会的通念、性別による役割、関係を理解し、それに基づいて行動します。

**公平であることとは：**苦情の取り扱いの中で、どちらかの立場に立つのではなく、すべての参加者を平等かつ公平に扱うことです。

委員が基準を満たしているかどうかをチェックするために最適な質問リストを活用します。

- 委員は、認証保有者の活動、地元地域、影響を受けるコミュニティについての知識を持っているか。
- 委員は、事前評価対処、ジェンダー、苦情解決制度に関するレインフォレスト・アライアンスのオンライントレーニングを完了したか、または参加前にそのトレーニングを完了することに同意したか。
- 委員は、責任者、労働者、団体構成員、コミュニティの視点から、公平であると見なされているか。
- 責任者、労働者、団体構成員、コミュニティにとって、委員は接しやすく、連絡をとりやすい人か。
- 委員は、現地におけるジェンダーの役割を理解し、男性だけでなく女性も委員会に参加しているか。
- 委員は、公平であることの意味と、利益相反が意思決定にどのように影響するかを理解しているか。

委員を選ぶ際に考慮すべきその他の事項

- 一方的な判断ではなく対話：**苦情の調査・解決において、批判や処罰ではなく、調停や対話に重点を置いて進める役割があることを、委員が理解していることが重要である。このアプローチを生かすために、さまざまなシナリオを実行することが有用。
- 公平性と機密保持：**委員が信頼を得るために、公平性と機密保持の尊重が不可欠である。研修では、利益相反がいかにか公平性を損なうか、また、プライバシーの保護により苦情解決制度が機能する理由を説明する。
- 管理事務能力：**委員は、従うべき手順、設定されたスケジュール、苦情の記録方法などについて正確に把握しておく必要がある。任命された人々がこの責任を認識し、関連する能力を持っていることを確認する。これは、委員会の業務を調整する役割を担う委員にとって特に重要である。例えば、委員会の**事務官**となる委員を任命することが望ましい。
- 委員の人数：**委員会が効果的に機能するために必要な人数を検討する。委員会には最低2名の委員がいなければならない。利益相反を理由に一人が一時的に退任しなければならない場合でも、委員会として引き続き機能するよう、より多くの委員がいることが望ましい。



## 公平性と利益相反について

少人数のチームでは、委員が当事者の知人あるいは直接の関係がある場合、苦情処理の結果に直接利害関係が生じる場合、また苦情に対し強い考えを持っている場合に、利益相反を回避することが難しいことがあります。

委員会が下す、公正な意思決定に対する信頼を維持するために、最良の方法として、いくつかの手法があります。

- 委員が、苦情解決制度に関する研修を完了し、公平であることの意味を委員会として議論することも含め、本手引きを熟読する。
- 現場の責任者と職員が、苦情解決制度の機能、および継続的改善における役割を理解していることを確認する。
- 委員より申告された利害関係（雇用されている親族、現場での職務、報告ライン、コミュニティビジネスの利害関係など）に関する最新情報の記録を残す。
- 苦情処理の開始時に、委員に対し、利益相反関係が生じる可能性を十分に検討してもらい、生じる場合は申告してもらうように、問いかけを行う。事実確認調査が完了し、新たな事実が明らかになった場合でも、会議では同様の質問をする。
- 委員会における役割を分ける。例えば、苦情の調査と解決のための交渉・調停の業務を同じ人に担当させないよう努める。
- 委員に利益相反関係が生じた場合は、一時的に委員会から退任することが可能。十分な数の委員がいれば、委員会は引き続き役割を果たすことができる。

利害の対立が大きい場合は、労働組合の構成員、地域のリーダー、教師など、独立した第三者を委員会に追加で招待するという選択肢もあります。

利益相反の可能性	委員会による措置
<p>ピーターは苦情処理委員会における責任者（管理者）側の代表です。彼の古くからの友人であり責任者のうちの一人に対し、苦情が寄せられました。セクシャルハラスメントについて、2名が共同で苦情を提出しました。</p>	<p>苦情を受理した際、委員会の事務官は、ピーターに利益相反が生じる旨を伝え、彼は苦情処理から一時的に身を引きます。 事務官は、ジェンダー委員会の代表者に、関連分野の専門家として、委員会に参加するよう依頼します。 事務官はまた、事前評価対処委員会に、これは人権に関する案件であり、改善プロトコルのルールに従って進める旨を伝えます。</p>
<p>イブラヒムは委員会における団体構成員の代表です。イブラヒムが農学指導者として働いていた数多くの農場のうちの1ヶ所で、賃金の支払いと農薬の使用について問題が提起されました。</p>	<p>イブラヒムは、影響を受けるすべての当事者をよく知っていますが、利害関係はないと申告し、この発言は記録されました。 農場や影響を受ける当事者に関する彼の知識や専門性を考慮すると、委員会は彼の経験が対話を促進し、問題を迅速に解決するのに役立つと判断しました。</p>

図3. 苦情処理委員会における利益相反に関するケーススタディ



## 上訴手続き

対話によって苦情の解決に至らなかった場合、苦情申立人は、委員会の決定に対し、異議を申し立てることができます。委員会は、その決定を再度検討するために上訴審議会を招集します。

このような場合に備え、苦情処理委員会の選定基準を満たし、異議申し立て案件を検討するため、独立した立場の臨時委員として対応できる、外部の利害関係者を含む、誰か他の人物を特定しておくとい良いでしょう。上訴審議会は、1人または複数人で構成され、苦情処理委員会の既存委員は含まれません。

認証保有者の苦情処理委員会および上訴審議会は、可能な限り、すべての当事者にとって満足のいく解決策を見出すことを優先すべきです。

稀なケースではありますが、上訴審議会および苦情処理委員会によって苦情の解決に至らなかった場合、また、すべての手が尽くされた場合に限り、苦情を申し立てた個人または組織は、認証保有者を認証した認証機関に上位伝達することができ、また、[レインフォレスト・アライアンスの苦情解決制度](#)に連絡することが可能です。

## 利害関係者との関わり合い

### 利害関係者

委員会は、委員会の活動を支援してくれる利害関係者または専門家を特定することを希望するかもしれませんが、関連する経験やスキルを持ち、農場や工場で働いている人や地域住民などに参加してもらうための準備をしましょう。

利害関係者は、下記のように様々な形で協力することが可能です。

- 農学者、教師、医師、コミュニティリーダー、NGOなど、関連する専門知識を持つ調査員として
- 労働組合の代表者、ジェンダーの代表者、コミュニティのリーダーなど、苦情を申し立てる人をサポートする人として
- 委員会または上訴審議会の独立した公平な立場を取れる第三者として
- 苦情解決制度に関するトレーニングを受け、現場やコミュニティにおいて、その制度利用を促進し、苦情を受け付ける人である「中心的人物」として

また、利害関係者は、知識が豊富にあり、公平性を保ち、連絡が取りやすく、ジェンダーに配慮しているという選定基準を満たし、関連するトレーニングを受ける必要があることをご留意ください。



## 既存の組織との連携

苦情の対処のために、コミュニティ、労働者、または現場における既存の制度について、今一度見直すことも有効です。こうすることで、委員会がそれらと重複した組織や競合相手となるのではなく、彼らの役割に協力し、連携することができます。これらは例えば、組合、労働者組織、地域協議会、伝統的な指導者、宗教団体などで、苦情への対応や解決を率先して行っている場合があります。

これらの人々や団体と話し合い、認証保有者が設けている苦情解決制度の目的を説明することで、一緒に取り組む方法を見つけ、委員会の活動とその目的を支援してもらうことができます。例えば、彼らが利害関係者として苦情解決制度の代表者となり、提起された苦情の受理・伝達の研修を受け、苦情を申し立てた人を支援することができます。場合によっては、委員がすべての要件を満たしていれば、既存の組織に苦情処理委員会としての権限を与えることも理にかなっていると言えるでしょう。

## 他の委員会や責任者との連携

苦情処理委員会は、基準の中の「社会」に関する章内で設けられている、事前評価対処委員会およびジェンダー委員会と密接に連携することが期待されています。

これらの委員会と連携する理由は、児童労働、強制労働、差別、職場での暴力やハラスメントなど、人権をゆるがすような実際の事案に対応するためです。

苦情処理委員会は、苦情申立人の緊急保護要件に関する評価や、事案の重大度の判断など、人権に関する調査を実施する特別な役割を担うことがあります。苦情処理委員会は、必要に応じて関連当局への照会や是正措置を推奨します。各ステップは、改善プロトコル（付属文書4）および本書内に明記されています。

また、苦情処理委員会は、特に、苦情を是正し、再発防止のため、必要な人員や資金の確保や取組の実施に向けて、責任者や事業の他の主要部門と密に連携する必要があります。

## 苦情解決制度の設置

### どのような訴えが苦情と認められるか

人々や組織が、苦情処理委員会には何ができて、何ができないかをきちんと理解することが重要です。そうでない場合、納得のいく結果が得られないほどの期待を抱いてしまう可能性があります。苦情解決制度は、認証保有者の活動や彼らの下請業者、業務委託先について苦情がある場合、誰でも利用することができます。

訴えが認められるためには、以下の両方の条件を満たす必要があります。

- 苦情は、認証保有者および／またはその下請業者、業務委託先に対して不平・不満を持つあらゆる個人または組織によって訴えられる。
- 苦情の内容は、認証保有者、またはその下請業者、業務委託先の行動、規則、方針によって悪影響を受けたことに関するものである。

委員会が苦情と認められる事案を受理した場合、その苦情に対処するための最善策を導き出すには、レインフォレスト・アライアンス 2020 持続可能な農業基準の準拠への影響を評価することが最も良い方法です。これには、要件 5.8.3.L1 に記載されているように、地域住民から受け取った苦情も含まれます。これにより、農場内または隣接するコミュニティが、苦情処理制度を通じて懸念を提起することができます。



苦情と認められない場合の例	解説
配送車や他の車の往来が時々ある地元の道路について、再舗装が必要だという苦情が寄せられました。道路の維持管理は、地元の道路局が担当しています。	この苦情は、その問題に対処する権限を持つ、地元の道路局に申し立てるべきです。
地元の整備士のために物資を運搬していたトラック運転手が、農場の境界線の外にいる、地域住民が所有するヤギを傷つけた、という苦情がありました。トラックの運転手も整備士も農場とは関係ありません。	この苦情は、トラック運転手、またはその会社に責任があるため、彼らに対し訴えるべきです。この事故は、農場やその下請業者、サービス業者には関係ありません。
生産者団体やそのサプライチェーンに属さない小規模農場で、未成年の子供が働いているという苦情。	この苦情は、小規模農場が団体構成員ではないため、生産者団体とは関係ありません。その子供に危険が生じる可能性があることから、委員会は、苦情を寄せた人に対し、地元の児童保護サービスに連絡するよう促すことができます。

図4. 苦情と認められない場合の例

## 苦情の申し立て方法

苦情解決制度における最も難しい点の一つは、この制度の周知の徹底と、人々からの信頼を得ることです。これができなければ誰もこの制度を利用しません。

懸念事項の報告をためらう理由は地域によって異なりますが、一般的には、失職すること、責任者や同僚からの報復を恐れているからです。また、ある一部の人に対し問題を提起することに抵抗を感じたり、読み書きができない、電話がない、遠方にいるなどの理由で苦情を訴えることができない場合もあります。苦情を提起することができるということを知らない、また、苦情を訴えた場合、対応してもらえないことを知らない可能性もあります。

誰もが利用できる制度を構築するためには、それぞれの現場の状況を理解し、関連する利害関係者に相談するとともに、苦情を受理する受付窓口をできるだけ多く設置する必要があります。また、信頼される制度を構築するためには、手順を透明化し、機密保持を厳守することが必要です。





以下は、人々が苦情を提起できるようにするために、委員会ができる実践的な方法の例です。

苦情の申し立て方法
苦情や提案を受け付ける箱を、人通りの多い場所に設置
苦情提出フォーム（現地語）の配布を人通りの多い場所に設置、または郵便、電子メール、ウェブサイト上、直接手渡しで配布
例えば、職場やコミュニティにいる委員会の委員や苦情解決制度について研修を受けた人（「中心的人物」）に口頭で伝える
ジェンダー委員会、事前評価対処委員会など、他の委員会の委員に口頭で伝える
電話または SMS を送る
独立したホットラインへ
職場で、監督者や責任者（直属の上司、生産ライン管理者、生産管理責任者、人事部長など）に相談する。
職場のミーティングや地域のミーティング、研修などで

図 5. 苦情提出方法の例

利用可能かつ信頼できる制度を確立するために、委員会が取り組むことのできる最良の方法として、下記の手法があります。

1. **対話の文化**：問題提起することを躊躇しないように、事業、従業員や地域社会、他のビジネスパートナーとの関係において、オープンな対話とコミュニケーションの文化を奨励・促進する。
2. **現地の状況への適応**：現地のコミュニティが、一般的にどのように苦情に対処しているかを理解し、それに合わせて苦情の提出方法を調整することで、人々が問題提起するように後押しする。
3. **特定のニーズへの適応**：労働者やコミュニティ、地域組織、ビジネスパートナーはどのような方法で苦情の提出を希望しているか、彼らから意見を聞く。
4. **ジェンダーへの配慮**：女性が最も簡単に苦情を提出できる方法を検討し、それを実現するための最善の方法について女性たちから意見を聞く。
5. **社会的弱者への配慮**：異なる言語を話す移民、先住民族、識字率の低い人など、苦情解決制度の利用が困難な人がいないかを確認する。どのようにして利用可能にできるか、彼らから意見を聞く。
6. **中心的人物**：企業やコミュニティにおける、さまざまな利害関係者を、苦情処理の「中心的人物」としての役割を担えるように訓練する。これにより、人々は自分の仕事や生活に直接関係していない、安心して相談できる相手を選んで、苦情を申し立てることができる。苦情解決制度を推進し、苦情を受け付けられるように、責任者、労働者、地域社会などの利害関係者を訓練する。
7. **透明性**：苦情解決制度の仕組みやスケジュールに関して、わかりやすい情報を共有する。苦情申立人が手続きの一連の流れを理解し、当該苦情について今何が起きているのか、簡単に確認できるようにしなければならない。
8. **職場における対策**：労働者が勤務時間中に（委員として、苦情申立人の支援または代理行為を行う場合、あるいは苦情の申し立てを行う場合）、報酬を失うことなく、苦情解決制度のミーティングに出席するための正当な休憩時間/休暇を認められる。代わりに、労働者は苦情処理手続きを濫用しない。



## 機密保持と匿名性

苦情解決制度や提出方法を知っていても、注目を浴びたり、逆恨みされたりすることを恐れて、躊躇してしまう場合があります。また、苦情の内容によっては、見知らぬ人に話したくないこともあるでしょう。機密保持に関する明確な規則を整備することで、信頼を高めることができます。また、匿名で苦情を受け付けられるようにしておくことも有効です。

**機密保持：**苦情を機密扱いにするということは、委員会が、苦情を訴えた個人または組織の身元や、その苦情の内容を明らかにしたり、共有してはならないということです。しかし、苦情を調査し、解決に導くために（対話や調停を含む）、情報共有の必要性がある場合がいくつかあります。ここでは、安全に情報を共有するための手引きを紹介します。

- 苦情申立人の身元を、その人の同意を得ずに、委員会以外で絶対に共有してはならない。また、同意を得て共有するのは、それ以外の方法では苦情の解決が不可能な場合のみとする。
- 情報共有が行われる前に、苦情申立人に対し、苦情解決のため、誰がどのような情報にアクセスする必要があるか説明する。
- 苦情申立人の身元および苦情の詳細に関する情報にアクセスできる人の数を、可能な限り少なくし、「知る必要がある」場合に限定する。
- 解決に向けた手順の中で、誰が担当する役割を果たすために、どのような情報が必要かを正確に見極め、それに応じて共有する情報を制限する。
- 効果的な救済、再発防止、報復防止などのために、生産ライン管理者に苦情を知らせる必要があるかどうかを、苦情申立人と合意する。
- 継続的な改善および監視を目的とした、苦情に関するデータを報告する際には、その情報を提言や指標データなどの形式に一般化し、直接または間接的な関連性によって身元が明らかにならないようにする。

苦情の中には、匿名で（名前や身元を伏せて）報告される場合もあります。また、苦情申立人が匿名性を尊重してほしいと希望する場合もあります。このような場合、委員会は本人の身元に関する情報を共有することはできません。

**匿名性：**匿名で苦情を提出できるようにすることが望ましいです。この方法は、セクシャルハラスメント、詐欺、犯罪行為などの問題がある事案において重要になります。匿名での報告を可能にするためには、地域の状況に応じて様々な方法があります。

- a. 書面による報告（投書箱、苦情提出フォーム、郵送、ウェブサイト）
- b. 電話による報告（独立した電話ホットラインまたはメッセージサービス）
- c. 第三者を通じての報告（農場や地域の苦情処理担当者に書面で苦情を伝える）

苦情が匿名の場合、委員会は当事者と話すことができず、当事者が結果に満足しているかどうかを確認することができないため、問題の調査、立証、満足のいくような改善を実施することが困難です。

多くの場合、匿名の苦情は、最も弱い立場にいる人が訴えている場合や、深刻な虐待を経験した人から寄せられています。そのため、問題の根本に迫ることが、予防と他の人の安全確保のために不可欠です。



匿名で寄せられた苦情の再発防止のために、これらの問題の原因となり得る根本的な問題に対処するなどの方法があります。そのような方法の例としては、以下のようなものがあります。

- 責任者の役割を変える。
- ジェンダーに関する制度（代表者選定、発言権・方法など）を改善する。
- トイレや手洗い場の安全性を向上させるために、女性や少女たち向けの制度を設定する。
- 関連するチームまたは現場に、該当するテーマに関する研修を提供する。
- 該当する問題に関して、企業全体／地域全体規模のキャンペーンを実施する。
- 審査や内部監査にその問題を含める。
- 該当の問題やその他の問題に関するアンケートを実施し、体系化されているかどうかを確認する。

## 制度の普及

苦情解決制度を利用するためには、人々がその制度を知る必要があります。つまり、責任者、労働者、コミュニティに、なぜその現場に苦情解決制度が設けられているのか、その制度では何ができるのか、誰が代表しているのか、どうやって問題を提起するのかを伝えるということです。

委員会は人々に何を伝えるべきか

- 苦情解決制度への問い合わせ方法／連絡先
- 苦情解決制度を利用できる資格を持っている人は誰か
- 認証保有者が苦情解決制度を人々に利用してほしい理由
- 苦情処理委員会の委員は誰か
- 委員会が対処できる問題とは何か
- 利用者はどのように保護されるか
- 手順とスケジュールの詳細
- どのような事柄について、1年間に何件の苦情が処理されたかに関するフィードバック

委員会がこれを行う方法として、以下の例があります。

- 責任者、職員、労働者、農家、コミュニティの苦情処理担当者に対する研修の実施
- 苦情処理委員会の代表者による講演など、労働者やコミュニティグループへの啓発活動の実施
- 苦情解決制度について、現地語での宣伝ポスターの掲示、地元のラジオやソーシャルメディアを活用した宣伝
- 提出された事案が認証保有者の改善にどのように役立ったかについて、責任者とともにコミュニティまたは労働者への報告（個人情報をお知らせすることなく）



## 手順

### 概要

苦情処理手続きの主な手順は以下の通りです。

1. 苦情申し立ての受理、及びその旨の通知
2. 保護と人権に関する事案
3. 苦情の申し立て内容の審査、訴えが苦情に該当するかの確認
4. 事実確認調査の実施
5. 調査結果の報告
6. 是正計画への合意
7. 是正計画の実施と監視
8. 進捗状況の情報共有
9. 継続的な改善

**注：**この手順に記されているすべての設定されたスケジュールは、改善プロトコルに記載されている内容に準拠しており、必須事項となっています。

- この手順は、苦情の受理から是正措置の完了まで、計 12 週間を超えてはならないものとする。
- 場合によっては、認証保有者は、根本原因の対処に向けて合意された具体的な是正措置を完了するために、苦情の受理から最大 52 週間まで許可されることがある。
- 苦情の受理から 1-2 日以内に該当性の確認が行われる。
- すべての苦情について調査が実施され、その結果は、苦情受理後 4 週間以内に苦情申立人に通知される。

#### チェックリスト

- 苦情の文書化、会議の調整、その他の事務手続きを行う「事務官」となる委員を指名する。
- すべての苦情について登録管理を行い、苦情の受理、委員会会議、日付、決定事項を記録する。
- 苦情申立人との情報共有用に、手順と設定されたスケジュールが明確に説明されているリーフレットを用意する。
- 苦情対応に関与する委員会の委員と利害関係者が、人権問題を含む保護と苦情処理に関する研修を受けていること、および各自自分の役割と設定されたスケジュールを理解していることを確認する。
- 委員会委員および関係者全員が秘密保持について理解していることを確認する。
- 対話と調停の重要性を強調し、苦情申立人への情報提供、相談支援を実施する。

Figure 6 図6. 苦情対応に向けた準備チェックリスト

### 手続きの手順

#### ステップ1. 苦情申し立ての受理、及びその旨の通知

設定スケジュール：1-2 日

申し立てられた苦情は、受理された日付を含め、事務官に指名された委員が登録情報を記入します。



委員会の委員である事務官は次のことを行います。

- 人に危害が加わるリスクを伴う苦情内容かどうか、また、保護が必要かどうかの確認（「はい」の場合、ステップ 1.5 を参照）
- 人権侵害に関連している苦情かどうかの確認（「はい」の場合、ステップ 1.5 を参照）
- 利益相反関係の有無を確認
- 苦情処理委員会の委員に苦情事案の対応を任命
- 苦情内容を精査するための会議の開催
- 苦情に関する機密ファイルの作成

**注：**苦情内容に上層部の責任者に対する申し立てが含まれる場合、事務官は、（研修を受けた利害関係者の中から）決定票を持つ独立した第三者を委員会に招くことができます。

事務官は、苦情申し立て受理の通知として以下の内容を送ります。

- 苦情を担当する委員
- 訴えが苦情として認められるかどうかを審査する委員会の開催時期
- 担当委員により審査の結果が伝えられる時期
- 委員会が苦情に関する秘密保持を徹底するために、どのような措置が講じられるかについての説明
- 苦情申立人に、たとえば組合の代表者や地域社会のリーダーなどの支援者を、いかなる会議にも同伴できる旨を再確認
- 手順をわかりやすく説明したリーフレットを配布し、担当委員の連絡先を提供。苦情解決制度がどのように機能するか、誰でも簡単に理解できるようにしておく
- 苦情申立人が読み書き出来るかどうかを確認し、その状況に応じて連絡対応を行う

## ステップ 2. 保護と人権に関する事案（該当する場合）

設定されたスケジュール：1-2 日

事務官または他の委員が、申立人またはその他の人々が、危険にさらされているのではないかと合理的な疑いを持っている場合、および／または当該事案が人権侵害に関わる場合、委員会は「[改善プロトコル](#)」（付属文書 4）で定められている具体的な手順に従う必要があり、また、プロトコルで設定されているスケジュールに沿って進めなければなりません。

このプロトコルでは、以下のことが具体的に規定されています。最初の 2 日間で、委員会は、責任者を通じて問題を上位伝達させるか、改善プロセスにおける利害関係者であり、食料と水を備えた安全な場所を提供できる独立した第三者の支援を得て、苦情申立人やその他の影響を受けた人の安全を、本人の同意を得て確保します。

4 週間以内に、委員会事務官は苦情処理委員会の会議を招集、事案について審査し（人権に関する事案が認められる）、改善策を提案します。

4 週間以内に、委員会は重大度テスト（下記参照）を適用し、苦情を責任者まで上位伝達する必要があるかどうかを確認します。



## 重大度テスト

これらの質問のいずれかに「はい」と答えた場合、苦情を上層部の責任者に照会する必要があり、組織は刑法違反を含む重大な事案に対する説明責任を負うことになります。

1. 労働者/子供/内部告発者である可能性がある人の状況は、生命を脅かすものですか？
2. これは体系的な事案ですか？つまり、農場/現場で同様の事案が複数ありますか？
3. この状況は、身体的および/または精神的損傷を含む、労働者/子供の福祉に生涯にわたる悪影響を与える可能性がありますか？
4. 違反が発生していることを責任者または職員が知っていたが、その慣行を継続/承認したという証拠はありますか？

図7. 人権に係る苦情についての重大度テスト

**注：**委員会がいずれかの段階で、人、コミュニティ、地域環境に深刻なリスクをもたらす可能性がある状況を確認した場合、委員会は保護措置と改善プロトコル（付属文書4）で設定されている重大度テストを適用し、プロトコルに記載されている助言に従います。

委員会の委員が緊急事態に直面し、何をすべきかわからない場合は、可能であれば上層部の責任者、またはレインフォレスト・アライアンスに苦情を上位伝達しなければなりません。

苦情が重大である場合、4週間以内に、委員会は潜在的な犯罪性を査定し、被害者の同意を得た上で、苦情を法執行機関に委ねる必要があるかどうかを決定します。その後のすべての手続きについては、事前評価対処委員会の主導で進められ、手続きの流れについては改善プロトコル（付属文書4）の中で明確に定められています。



### ステップ3. 苦情の申し立て内容の審査、訴えが苦情に該当するかの確認

設定されたスケジュール： 1-2 日

委員会は、苦情について基本的な事実確認を行い、当該苦情が認証保有者、ならびにその下請業者および業務委託先の業務の範囲内にあるかどうかを審査するために会合を開きます。また、委員会は、苦情が本基準の要求事項に関連しているかどうかを確認します。

- 委員会事務官は、決定内容と日付を登録情報に記録する。

委員会は、児童労働、強制労働、労働条件、あるいはセクシャルハラスメントや職場での暴力など、人権に関わる苦情であるかどうかの確認を行います。

- 「はい」の場合、事前評価対処委員会とジェンダー委員会に報告し、改善プロトコルの手順に従う。
- 委員会事務官は決定内容と日付を登録情報に記録する。

人権侵害に関する苦情は、ステップ 1.5 にまとめられた具体的な手順に従い対処し、その詳細については改善プロトコルに記載されています。

委員会事務官は、苦情の機密文書化の作業と調査を実施します。

- 関連資料を保管するための事案ファイルが作成される。
- ファイルは安全に保管され、申立人の苦情内容の機密性と、データプライバシーおよびデータ保護に関する国内規制を尊重する。
- 委員会は、効果的な調査のために、誰とどのような情報を共有する必要があるかについて合意をる。

担当の委員会委員は、決定事項を苦情申立人に通知します。これには以下が含まれます。

- 審査の結果
- 以降のステップ：
  - 申立内容が苦情と認められない場合は、その理由を説明し、担当当局または支援できる組織へと案内する。
  - 苦情が認められる場合は、調査の流れを説明する。
  - 本人が必要とするすべての情報及び支援が得られる旨を確認し、本人が選んだ利害関係者を同伴できる旨を再度伝える。
- 設定されたスケジュール
- 機密保持の方法と、調査の一環として誰とどのような情報を共有する必要があるかについて合意する。

可能であれば、直接会ってコミュニケーションをとります。

匿名での苦情申し立ての場合、委員会は苦情申立人に次のステップを説明することができません。委員会は、機密性を危険にさらしたり、他の人に危害が加わらない場合に限り、匿名の苦情の受理を公に認め、次のステップの公表を決定することができます。



## ステップ4. 事実確認調査の実施

設定されたスケジュール：4週間

当該苦情を担当する委員が、調査をコーディネートします。

委員会は、事実確認調査を実施するために、関連する知識と専門性を有する調査員を任命します。この調査員は、委員会の委員、または機密保持に関する内容を含む、適切な研修を受けた専門家の利害関係者となります。

調査員は以下の事実について検証を行います。

- 苦情の原因となった行動や不作為がいつ、どこで起きたか。
- 起こったことに対して誰が責任を負うのか、あるいは責任を共有するのか。
- なぜそれが起こったのか、根本的な原因は何か。
- 苦情は一回限りのものか、それとも体系的なものか。
- 苦情申立人は他の方法で問題解決を試みたか。試みた場合、なぜうまくいかなかったか。

情報収集の方法は以下の通りです。

- 影響を受けた当事者および/または苦情を申し立てた人への聞き取り
- 苦情の発生現場の訪問
- 苦情を申し立てた人の身元を危険にさらすことなく、目撃者に聞き取り調査
- 関連分野の専門家に相談
- 文書や記録の確認

調査員は、効果的な調査のために、どのような情報を共有することができるか、匿名の苦情があった場合も含めて報告を受けます。

## ステップ5. 調査結果の報告

設定されたスケジュール：6週間

調査が終了すると、委員会はその結果を、苦情を申し立てた個人、組織、または代表者、および影響を受ける関連当事者と共有します。

- 委員会は、調査結果を必要な関係者と協議し、協力して改善策の策定と問題の根本原因の特定を行う。
- 苦情が全従業員や地域社会など大規模なグループに係る場合、委員会は代表者と調査結果を協議し、機密保持の懸念を考慮した上で意見交換会を開催する場合もある。
- 委員会事務官は、開催された会議と日付を記録する。

苦情を申し立てた個人または組織が、委員会の調査結果に同意できず、対話による解決が得られない場合は、不服申し立ての手続きが用意されています。

- 不服申し立てが上訴として却下された場合、上訴委員会は、苦情処理委員会の調査結果とその行動計画を承認する。
- 不服申し立てが上訴として認められた場合、上訴委員会は苦情処理委員会の調査結果の調整、新たな調査の実施を推奨することができる。

匿名での苦情申し立ての場合、委員会は、機密性を危険にさらしたり、他の人に危害が加わらない場合に限り、調査結果の公表を決定することができます。





## ステップ6. 是正計画への合意

設定されたスケジュール：6週間

委員会は、関連分野の専門家と協力して、改善策の提供方法と苦情の再発防止方策を定めた是正計画を策定します。この計画には、修正（誤りを正すこと）と是正措置（根本原因に対処すること）が含まれます。

苦情処理を担当する委員は、是正計画の策定をコーディネートします。

- 専門家の利害関係者、苦情申立人、影響を受けた当事者と協力して、修正と是正措置に合意する。
- すべての措置において、合意して設定されたスケジュール、予算、実施に向けてサポートする関連分野の専門家がいる。
- また、責任者と連携して、役割と責任を明確にし、それぞれの修正と是正措置について誰が責任を負うのかを明確にする。

解決策の策定と合意には、苦情内容に応じて、例えば、対話、交渉、調停、和解などの異なるスキルが必要になる場合があります。

委員会は、行動計画と提案されたスケジュールについて、承認および署名するために会合を開きます。

- このスケジュールでは、最初の苦情から12週間以内に優先して完了すべき修正と、その後できるだけ早く、最初の苦情の日から52週間以内に完了すべき是正措置を定める。
- 委員会は、すべての措置が人権およびレインフォレスト・アライアンスの基準に準拠していることを確認する。
- 委員会事務官は、開催された会議と日付を記録する。

匿名での苦情申し立ての場合、委員会は関連分野の専門家や利害関係者とともに是正計画を策定します。

## ステップ7. 是正計画の実施と監視

設定されたスケジュール：12週間

苦情処理を担当した委員は、以下を行うよう求められます。

- 修正および是正措置の責任者と毎週ミーティングを開き、実施の進捗状況を確認、決められた措置の有効性を監視する。
- スケジュールを監視し、可能であれば遅延を防ぐための措置を講じる。
- 苦情処理委員会および責任者と共有する文書にて実施状況を監視する。
- 各措置について、いつ完了したかを文書化する。

## ステップ8. 進捗状況の情報共有

設定されたスケジュール：12週間（修正）

設定されたスケジュール：最大52週間（事前評価対処関連の苦情を含む具体的な是正措置について）

苦情処理を担当する委員は、是正計画の進捗状況を苦情申立人に定期的に報告します。

例えば、次のような手順が推奨されています。

- どのくらいの頻度での報告を希望するか、苦情申立人と合意する（例：毎週、毎月）。
- 苦情申立人が計画と修正（12週間）および是正措置（52週間）のスケジュールを完全に理解していることを確認する。
- 進捗状況を報告し、完了までの間に生じるいかなる弊害について議論する。
- 各手順が完了した時、および苦情が解決したときに連絡する。
- 苦情申立人が、結果に満足しているかどうかを定期的に確認する。



- すべての改善および是正措置が完了した際に、苦情申立人が結果に満足しているかどうかを評価する。

是正計画が完了した際には、苦情処理を担当する委員は以下を実施します。

- 影響を受けた当事者、利害関係者、責任者に会い、苦情が事業の改善にどのように役立ったかを説明する。労働者や地域社会など大規模なグループが関係する苦情の場合は、意見交換会を開催する場合もある。
- 完了した改善策や是正措置の詳細を適切なチームと共有し、定期的な監視活動に役立てる（機密保持の遵守）。

匿名での苦情申し立ての場合、委員会は、機密性を危険にさらしたり、他の人に危害が加わらない場合に限り、進捗状況の公表を決定することができます。

## ステップ9. 継続的な改善

設定されたスケジュール：52週間

苦情が解決に至った後、委員会はミーティングを開き、手順や苦情が継続的な改善にどのように反映されたかについて議論・分析します。

- 委員会は、手順が守られたことを確認します。期限に間に合わなかった場合は、その理由と次回に向けた改善方法を記録する。
- 機密保持のために講じられた措置と、その手順の有効性を確認する。
- 苦情申立人、影響を受けた当事者、是正に携わった専門家や責任者からのフィードバックについて検討する。
- 調査と完了した是正計画から得られた知見を精査する。
- 苦情解決制度を利用する前に、なぜ苦情を解決できなかったか、理由を議論する。
- 当該事案が、一般的な苦情のパターンのうち、どのように位置づけられるかを確認する。
- 苦情が継続的な改善にどのように役立ったかを議論する。
- 苦情から得られた関連する汎用データ（機密保持を尊重）を、苦情解決制度の監視指標に含め、責任者と共有する。
- 委員会事務官は、会議の内容、日付、結論を登録情報に記録する。



## 苦情解決制度の指標

### 概要

苦情解決制度が機能しているかどうかを評価することは複雑ですが、有意義かつ制度を継続的な改善に役立てるためには、現場の状況を考慮してデータを分析・解釈する必要があります。

- 例えば、1年間に寄せられた苦情の数が少ないという指標は、健全な労働環境や事業環境であることを示しているかもしれませんが、苦情の問題が、優れた管理体制や組合など、既存組織による別の方法で解決されていることを示しているかもしれません。一方で、苦情の数が少ないということは、人々が不満を持っているにもかかわらず、それが表明・解決されていないことを表しているかもしれません。

指標をどのように解釈すべきかを評価するためには、認証保有者の状況に合わせてデータを分析し、特に他の監視・監査情報との比較・相互関係の分析を行うことが望ましいです。

- 例えば、ある現場の苦情件数が非常に少ないにもかかわらず、事前評価対処の苦情のほとんどがセクシャルハラスメントに関するものでした。これらの苦情が、女性用トイレや手洗いの安全性に関する内容の場合、報告されていない苦情がもっとあると考えられます。苦情が少ないのは、女性が制度の利用をためらっていると言えるでしょう。

解決制度の指標は、有効性に関する結論を導き出すだけでなく、継続的な改善に役立ち、現場の課題を明らかにすることができます。そのため、提起された問題や、誰が苦情を提起しているかについてのデータを分析し、審査、監査、監視などの他の監視メカニズムと比較することが重要です。



## 指標リスト

苦情解決制度の有効性について理解・分析するための指標を、下記の通りリストにまとめました。

指標の前半部分は必須です。これらは、主要要件 5.1 の一部として収集されます。従って、責任者または関連する委員会を通じてデータへのアクセスが可能でなければなりません。

必須の指標	解釈	参照元
監視システムによって特定され、苦情解決制度に参照された潜在的な事例の数(ジェンダー、年齢、問題の種類別)	監視システムと苦情処理委員会の間のコミュニケーションの有効性を示す。	5.1.3 : 監視記録、苦情処理委員会の記録
確認され、改善プロトコルに基づいて改善された、児童労働、強制労働、差別、職場内暴力とハラスメントの件数と割合(ジェンダー、年齢、問題の種類別)	苦情処理委員会と事前評価対処の間の効果的なコミュニケーションを示す、改善プロトコルを使用して、適切に対処された人権に関連する苦情の件数を示す。	5.1.4 : 苦情処理委員会および事前評価対処の記録
必須のスマートメーター指標（児童労働／強制労働のリスクが高い領域にある CH に限る）：事前評価対処システムの年次査定に基づく、事前評価対処システムの要素に関する点数。	苦情処理委員会、ジェンダー委員会、事前評価対処間のコミュニケーションの有効性、および改善プロトコルの遵守を示す。	5.1.8 : 苦情処理委員会、事前評価対処、およびジェンダー委員会の記録

図 8. 苦情解決制度に関する必須の指標

指標の後半部分は任意であり、認証保有者に対して、苦情解決制度の成果を測定・分析し、継続的な改善に役立てるために提供するものです。

**注：**多くの指標は苦情の件数や割合を示すものであり、苦情処理委員会や責任者は、現地の状況（影響を受ける可能性がある人々の規模など）や時間に伴って得られた知見に基づいて、データを解釈するための独自の目標を設定する必要があります。



指標	解釈	参照元
<b>問題と苦情</b>		
GM 設立後、最初の 6 ヶ月間に発生した苦情件数（高い方がよい／自分で選択した目標に基づく）。	一般の人は、この制度の存在とその利用方法を知っており、制度を信頼している。	苦情処理委員会の記録、事前評価対処の記録
問題の種類別（例：汚染、賃金、損害）の四半期ごとの苦情件数。 <b>男女別の記録。</b>	どのような性質の問題を是正・緩和する必要があるのか。同類の問題が繰り返し起きている場合、是正策が機能していない可能性がある。	苦情処理委員会の記録、事前評価対処の記録
苦情申立人の種類別（例：労働者、若い労働者、出稼ぎ労働者、地域住民、事業、利害関係者など）の四半期ごとの苦情件数。 <b>男女別の記録。</b>	最も弱い立場にある人々を含め、どの属性の人が制度を最も気軽に利用しているか、または、どの属性の人が最も深刻な苦情を抱えているかを示している。	苦情処理委員会の記録、事前評価対処の記録
匿名の苦情の割合。	制度の公正さに対する信頼度、あるいは苦情の深刻さを示している。	匿名での苦情の割合
<b>研修と意識啓発</b>		
苦情解決制度に関して、責任者、労働者、団体構成員、コミュニティリーダー、利害関係者などの対象別に、1 年間の間に研修を受けた人の数。	苦情処理制度の理解度、促進度、代表されている度合いを示している。	苦情処理委員会と責任者の記録
苦情処理制度に関する啓発活動に 1 年間の間に参加した人の数。	苦情処理制度の理解度、促進度を示している。	苦情処理委員会と責任者の記録
<b>苦情の解決</b>		
すべての当事者にとって満足のいく方法で（たとえ結果が望んだものではなかった場合でも）解決された苦情の割合。	制度への信頼と、委員会委員の働きが効果的であることを示している。	苦情処理委員会の記録、事前評価対処の記録
苦情が改善プロトコルの期間内に解決された割合（設定されたスケジュールが尊重されていることを意味するため、多いほど良い）。	苦情処理委員会は機能的かつ効果的であり、利用者は苦情処理制度を信頼している。	苦情処理委員会の記録、事前評価対処の記録



指標	解釈	参照元
<b>継続的な改善</b>		
審査、内部監査、リスク査定および監視の際にも指摘された苦情の件数（問題別および苦情の種類別）。	他の監視制度と比較した場合に差異が無い（苦情の数が同程度）、あるいは審査や監査で確認されたものより、制度に寄せられる苦情の数が少ないまたは多いことを示している。	苦情処理委員会、審査、監査
責任者が苦情処理のデータを分析する頻度（四半期ごとの報告など）。	責任者が苦情処理制度を継続的な学習の参考として利用していることを示す。	苦情処理委員会、責任者の記録
<b>成果</b>		
欠勤・離職率の減少。	苦情の効果的な解決に関するデータと組み合わせることで、労働者が満足していて、苦情が少ないことを示す成果指標となる。	苦情処理委員会、リスク査定、監視データ
労働者と責任者の関係が効果的である（例：定期的に開催される会議、聞き取りにて肯定的な意見が見受けられる）。	苦情に関するデータと組み合わせることで、苦情が効果的に処理されていることを示す成果指標。	苦情処理委員会、リスク査定における聞き取り、監視データ
コミュニティとの関係が効果的である（責任者と地域住民との間の会議・交流の開催周期、改善を支援するために関与した利害関係者の数など）。	苦情に関するデータと組み合わせることで、苦情が効果的に処理されていることを示す成果指標。	苦情処理委員会、リスク査定における聞き取り、監視データ

図9. 苦情解決制度の任意の指標リスト