苦情解決制度

デューデリジェンスと不可分の要素

人権と環境のデューデリジェンス（HREDD）に関する法律の制定が各国に広がる中、自社のサプライチェーンにデューデリジェンス制度を導入する企業が増えています。レインフォレスト・アライアンスでは、強力なデューデリジェンス制度は、苦情解決制度が正しく機能する上できわめて重要であるとともに、人と自然が調和の中で繁栄する世界の実現という私たちの使命の達成に不可欠であると考えています。

農業に関するサプライチェーンにおいては、人権侵害と環境破壊の最大のリスクは、農場と農産物の加工作業過程で生じます。そのため、私たちの制度は、人権侵害や環境破壊に関する申し立てが、可能な限り当該問題に最も近いレベル（農場または認証を受けた業務）で、特定され、是正されるように設計されています。

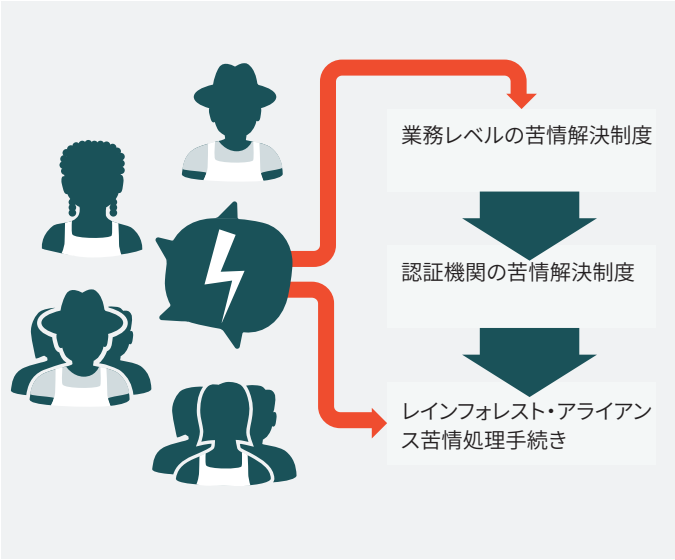
私たちの苦情解決制度には3つのレベルがあります。

1. 認証保有者（農場、生産者団体、またはサプライチェーン関係者）自身の苦情解決制度
2. 認証機関の苦情解決制度
3. レインフォレスト・アライアンス苦情処理手続き（苦情はオンライン苦情フォームを通じて提出されます。）

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 用語集を参照。

苦情解決制度
「個人、労働者、コミュニティ、および/または市民社会組織（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 用語集を参照。



レインフォレスト・アライアンス認証プログラムに参加しているすべての農場、生産者団体、およびサプライチェーン関係者は、レインフォレスト・アライアンス持続可能な農業基準に基づいて、苦情解決制度を導入する必要があります。これらの要件は、国連ビジネスと人権に関する指導原則およびOECD多国籍企業向けガイドラインに整合しています。例えば、苦情解決制度は、女性や移民などの弱い立場にある人々を含む、すべての関係者にとって利用可能で信頼できるものであることが求められます。

独立した第三者の認証機関（CB）は、認証の取得または更新を希望する農場、生産者団体、またはサプライチェーン関係者が、これらの苦情解決制度に関する要件を満たしていることを、審査を通じて検証します。

生産者、労働者、コミュニティ構成員、その他の関係者は、農場、生産者団体、またはサプライチェーン関係者の苦情解決制度を通じて苦情を提出できます。ほとんどの苦情は、このレベルで処理され、解決されます。その際、必要に応じて地域的に利用可能なサービスや紹介制度が活用されます。人権問題に関わる苦情は、すべて、レインフォレスト・アライアンスの改善プロトコルの手順と段階に従って是正されることが義務付けられています。

満足のいく解決に至らなかった場合、その問題を、当事者である農場、生産者団体、またはサプライチェーン関係者の審査を実施した認証機関の苦情処理手続きに提出することができます。レインフォレスト・アライアンスから承認を受けたすべての認証機関は、独自の苦情処理手続きを設けている（かつISO 17065規格の条項7.13に準拠している）必要があります。
上記手順を経ても解決されなかった問題は、レインフォレスト・アライアンス苦情処理手続きに提出できます。苦情提出者には、自身の苦情を、まずは地域や認証機関の苦情処理手続きに提出することを奨励しますが、レインフォレスト・アライアンスはそのような制度に提出されなかった苦情も受理し、対応します。

当然のことながら、苦情提出者は、レインフォレスト・アライアンスの各種制度に加え、利用可能なその他の是正手段を利用することもできます。レインフォレスト・アライアンスはISEALの会員であるため、これらにはISEAL苦情処理手続きが含まれます。また、関連する国とコミュニティで提供されている国や地域レベルの司法制度、政府機関、市民社会組織、企業が提供する電話相談窓口も含まれます。レインフォレスト・アライアンスの制度は、他の救済手段を置き換えることではなく補完することを意図するものです。

苦情に関するデータ

いかなる作物または国においても、苦情解決制度は慎重を期した方法で管理され、匿名性の維持を望む人々の機密が保持されなければなりません。レインフォレスト・アライアンスは、農場、生産者団体、サプライチェーン関係者、または認証機関レベルで取り扱われた事例に関するいかなる情報も開示しません。ただし、レインフォレスト・アライアンス苦情処理手続きを通じて取り扱われた苦情については、集約化されたデータとして、私たちのホームページ上の「Questions and Complaints」にて公開します。

苦情処理の継続的な改善

レインフォレスト・アライアンスは、苦情解決制度に関する要件と苦情処理手続きの継続的な改善に努めます。調査研究や内部および外部のベンチマーク演習に参加し、パートナーとの対話を続けることから学びを得て、取り組みを改善していきます。最新の調査や改善についての詳細は、レインフォレスト・アライアンス（grievances@ra.org）にお問い合わせください。

写真：Giuseppe Cipriani