

判定及び対処基準（33 条・41 条・42 条関係）

（目的）

第 1 条 本基準は、鶴岡市が有機農産物認証制度業務規程及び「日本農林規格等に関する法律」（以下「JAS 法」という。）に基づいて実施する、生産行程管理者の認証等に関する判定の基準及び認証の技術的基準に該当しなくなった場合の対処の基準を定めるものである。

（認証に関する基準）

第 2 条 鶴岡市が申請者に対して行う認証に関する判定基準は以下のとおりとする。

- ①認証書授与…… 新規申請者が JAS1605 及び認証の技術的基準に適合すると認められた場合。
- ②認証の維持又は業務停止の解除…… 認証生産行程管理者が JAS1605 及び認証の技術的基準に引き続き適合していると認められた場合
- ③認証縮小又は拡大……認証の範囲変更後の状態が JAS1605 及び認証の技術的基準に引き続き適合していると認められた場合

（是正要求についての基準）

第 3 条 鶴岡市が申請者及び認証生産行程管理者に対して、認証の技術的基準に適合するため請求する（以下「是正要求」という）基準は以下のとおりとする。

- ①認証の技術的基準に適合しなくなった場合及び適合しなくなる恐れが大きいと認める場合は、適合のために必要な措置。
- ②JAS 法 10 条 6 項及び 7 項、37 条、38 条、41 条の規定に違反した場合（ただし、故意又は重大な過失でない時）は、格付業務の改善のために必要な措置。
- ③広告又は表示について、要求した条件に違反した場合は、広告もしくは表示の方法を改善し、又は広告もしくは表示をやめること。

（業務停止についての基準）

第 4 条 鶴岡市が認証生産行程管理者に業務停止を請求する基準は、以下のとおりとする。

- ①調査及び監査において不適合事項があり検査員が是正要求する場合で、当該認証事業者が認証基準への適合措置を講ずるまでの期間が、1 年以内の相当の期間を要する場合。
- ②鶴岡市が認証事業者に対し請求する格付に関する業務報告に対して、正当な理由がなく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、若しくは虚偽の物件の提出をし、又は確認のための検査を拒み、妨げ、若しくは忌避、若しくはこれらの規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたときで、当該認証事業者がこれを改め真実かつ正確な報告をして検査に応じた場合で、検査判定に一定の期間を要する場合。

（認証取消し基準）

第 5 条 鶴岡市が生産行程管理者の認証を取消す基準は、以下のとおりとする。

- ①不適合事項の改善のため検査員が請求する是正要求の処置に 1 年を超える期間が見込まれる場合。
- ②生産行程管理者の認証事項が認証の技術的基準に該当しなくなった、あるいは該当する見込みがないと判断した場合。
- ③認証生産行程管理者が JAS 法 10 条 6 項及び 7 項、37 条、38 条、41 条の規定に違反した場合で、

その違反行為が故意又は重大な過失であると判断した場合。（重大な過失とは、不適合又は未格付け農産物を J A S 製品として出荷した場合、及び、誤った格付記録または一部記入を失念していた場合等）。

④農林水産大臣が鶴岡市長に対して、当該生産行程管理者が、J A S 法に関する表示の違反、報告不履行または虚偽報告、若しくは虚偽の物件提出、定められている検査の拒否・妨害・忌避、若しくはこれらの規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁があったとして認証取消しを求めた場合。

⑤業務停止請求に対し、正当な理由がなく適切な対応を講じなかった場合。

（処分）

第 6 条 鶴岡市が第 4 条及び第 5 条に該当したと認めたとき、認証生産行程管理者に適用する処分は下記のとおりとする。

①認証取消し・・・生産行程管理者の認証取消し決定を受けた日から 1 年間は再申請ができない。

②業務停止・・・違反に対する原因究明・再発防止について改善報告を提出し、是正措置が完了し、鶴岡市が再発の危険がないと認めるまでの期間、格付業務または出荷業務ができない。

（処分請求方法）

第 7 条 鶴岡市が第 3 条、第 4 条及び第 5 条に定める基準に基づき処分請求を実施する場合は、以下の手順で実施する。

①是正要求に関しては、様式 4 の手続きをもって実施する。

②業務停止は様式 5 の判定結果通知をもって通知し、原因究明及び再発防止に関する対応については様式 4 号の是正措置要求の手続きをもって対処する。

③認証取消しは、様式 5 の判定結果通知をもって認証取消しを通知する。なお、通知は弁明の機会を与えるため、処分の 1 週間前まで送付するものとする。

（情報の公表）

第 8 条 鶴岡市は、第 4 条及び第 5 条に該当し、その処分請求を実施した場合は、生産行程管理者の氏名又は名称及び住所、農林物資の種類、認証ほ場等の名称及び所在地、その処分理由並びに請求した年月日を、（業務停止の場合は、停止業務が格付か出荷か）鶴岡市有機農産物認証制度業務規程第 48 条に基づき公表するものとする。

附 則：この規程は、平成 1 8 年 4 月 1 1 日から施行する。

改 正：この規程は、平成 2 4 年 9 月 1 5 日から施行する。

改 正：この規程は、平成 2 7 年 4 月 1 日から施行する。

改 正：この規程は、平成 2 9 年 4 月 1 日から施行する。

改 正：この規程は、平成 3 1 年 4 月 1 日から施行する。

改 正：この規程は、令和 2 年 4 月 1 日から施行する。

改 正：この規程は、令和 7 年 4 月 1 日から施行する。

クレーム処理規程（24条・51条関係）

（目的）

第1条 この規程は、鶴岡市が行う有機認証業務に係る苦情及び異議申立て又は紛争（以下「苦情等」という。）の処理について必要な手順を定めることにより、原因究明・再発防止等について適切に対応し、認証業務の円滑な推進を図ることを目的とする。

（苦情等の受付）

第2条 前条に規程する苦情等については、書面を原則とし、「クレーム処理受付書」（別紙様式）に受け付け、市長に報告し、申し立て者に正式に受理した旨文書等で通知する。なお、認証業務に従事する者がその場で対応できる軽微なことについてはこの限りではない。

（苦情等の区分）

第3条 前条で受け付けた苦情等は、次のとおり区分する。

- (1) 評価に関する異議
判定の結果、検査又は判定の方法に関する異議等をいう。
- (2) 認証及び監査に関する異議
認証、認証の維持、拡大、縮小、表示の中止又は出荷の停止、取り消しに関する異議等をいう。
- (3) 登録認証機関の適合性に関する苦情等
鶴岡市の登録事項等に係る苦情等をいう。
- (4) その他の苦情等
第1号から第3号以外の苦情等をいう。

（苦情等処理の手順）

第4条 管理主体は苦情等の内容を精査し、原因及び事実関係を調査、記録し、次の手順で処理を行う。

- (1) 苦情等内容が正当であり、その原因が鶴岡市にある場合には、2項に定める必要な手続を実施し、原因の除去、苦情等に対する処理を行う。
 - (2) 苦情等の内容は正当であるが、その原因が鶴岡市にない場合には、原因発生元に対して原因の除去、苦情等に対する処理を要求する。
 - (3) 苦情等の内容が事実無根である場合には、その旨を申し立て者に文書で通知する。
 - (4) (1)(2)において、認証機関として格付停止や出荷停止等の即時処置が必要と判断した場合は、その対処について指示することができる。
- 2 管理主体が行う苦情等に対する処理は次のような方法によることができる。
- (1) 法令及び業務規程その他の諸規定に照らし、調査手順と内容、調査報告書や判定委員会議事録等を再確認して申立者に説明する。また認証事業者の苦情等処理記録や、判定に対する再検査請求等の制度の活用を図る。
 - (2) 生産行程管理(品質管理)記録、検査・不合格品処分・格付表示記録等に照らして説明する。
 - (3) 生産行程管理、品質管理及び格付に係る苦情等については、当該認証事業者に事情を聞き、または当該認証事業者が直接苦情等に対処するように働きかける。
 - (4) 認証の可否に重大な影響を及ぼす恐れがある場合は、緊急監査を実施し判定委員会幹事会に対して苦情等の処理の実施を指示し、原因の除去、類似事案の検証等を考慮して苦情等に対する対処処置を決定する。

(5) その他個別に必要な対応を適切に行う。

(処理の記録)

第5条 管理主体は、苦情等処理について、その内容、有効性の評価、調査結果及び処理結果の内容を「クレーム処理票」に記録し、市長に報告のうえ5年間保持する。

(苦情等処理結果の通知)

第6条 市長は、苦情等処理について、その調査結果及び処理結果を、文書により申し立て者に通知する。

(認証事業者への処置)

第7条 苦情等の内容が、鶴岡市が発行した認証に係る事項及びJASマークの不正使用等または認証の技術的基準適合に影響を与える場合は、当該苦情等に係る認証事業者に対して、是正要求、格付の停止、出荷の停止、認証の取り消し等の措置をとることができる。

(苦情等処理に対する異議申し立て)

第8条 申し立て者は、鶴岡市の行った苦情等処理に対して異議のある場合は、異議を申し立てることができる。

(紛争に対する処置)

第9条 鶴岡市は、申し立て者から本市の行った苦情等処理に対して異議の申し立てがあった場合は、鶴岡市と申し立て者の見解の相違を公正に判断するため、監督官庁の見解を求めることができる。

(処置の有効性の評価)

第10条 市長は、苦情等処理結果の有効性を評価し別に規定する業務手順見直し規程の手順により、再発防止を図り適切な業務運営に反映していくものとする。

(その他)

第11条 その他、苦情等処理に関し必要な事項は市長が別に定める

附 則：この規程は、平成22年4月1日から施行する。

改 正：この規程は、平成24年9月15日から施行する。

改 正：この規程は、平成25年4月1日から施行する。

改 正：この規程は、平成31年4月1日から施行する。

改 正：この規程は、令和2年4月1日から施行する。

認証生産行程管理者・格付担当者講習規程（50 条関係）

（目的）

第 1 条 この規程は、鶴岡市有機農産物認証制度業務規程第 50 条により認証生産行程管理者の生産管理または格付担当者の技術的能力を確保し、有機農産物の日本農林規格に基づく栽培及び格付の適正な実施を図るために定めるものである。

（講習）

第 2 条 前条の目的を達成するため、下記の講習会に年 1 回は参加するものとする。

- （1）社団法人日本農林規格協会の実施する講習会
- （2）鶴岡市が実施する講習会
- （3）その他、申請者が事前に連絡し、鶴岡市が認める講習会等

2 鶴岡市は業務規程 24 条の情報が改正された場合、必要に応じて緊急的な講習会を実施する。

（報告）

第 3 条 講習会等を受けた認証生産行程管理者等は、講習会等受講証明書または、受講したと証明できる書類等の写しを鶴岡市に提出するものとする。

（受講証明書の交付等）

第 4 条 鶴岡市は、市が実施する講習会等を受講した認証生産行程管理者等のうち、希望する者に、受講証明書を交付する。

（講習会規程の見直し等）

第 5 条 目的達成のため、この講習規程を変更することが必要な場合は、有機農産物認証判定委員会の意見をふまえ、変更を行うものとする。

附 則：この規程は、平成 18 年 4 月 11 日から施行する。

改 正：この規程は、平成 21 年 4 月 1 日から施行する。

改 正：この規程は、平成 24 年 9 月 15 日から施行する。

改 正：この規程は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

改 正：この規程は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

改 正：この規程は、令和 2 年 4 月 1 日から施行する。