

商务部令 2020 年第 3 号
外商投资企业投诉工作办法

《外商投资企业投诉工作办法》已经 2020 年 8 月 18 日商务部第 29 次部务会议审议通过，现予公布，自 2020 年 10 月 1 日起施行。

部长 钟山
2020 年 8 月 25 日

外商投资企业投诉工作办法

第一章 总则

第一条 为及时有效处理外商投资企业投诉，保护外商投资合法权益，持续优化外商投资环境，根据《中华人民共和国外商投资法》和《中华人民共和国外商投资法实施条例》，制定本办法。

第二条 本办法所称外商投资企业投诉，是指：

（一）外商投资企业、外国投资者（以下统称投诉人）认为行政机关（包括法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织）及其工作人员（以下统称被投诉人）的行政行为侵犯其合法权益，向投诉工作机构申请协调解决的行为；

（二）投诉人向投诉工作机构反映投资环境方面存在的问题，建议完善有关政策措施的行为。

前款所称投诉工作机构，是指商务部和县级以上地方人民政府指定的负责受理外商投资企业投诉的部门或者机构。

本办法所称外商投资企业投诉，不包括外商投资企业、外国投资者申请协调解决与其他自然人、法人或者其他组织之间民商事纠纷的行为。

第三条 投诉工作机构应当坚持公平公正合法、分级负责原则，及时处理投诉人反映的问题，协调完善相关政策措施。

第四条 投诉人应当如实反映投诉事实，提供证据，积极协助投诉工作机构开展投诉处理工作。

商務部令 2020 年第 3 号
外商投資企業苦情申立業務弁法

《外商投資企業苦情申立業務弁法》は、すでに 2020 年 8 月 18 日の商務部第 29 回部務會議の審議を通過したため、ここに公布し、2020 年 10 月 1 日より施行する。

部長 鐘山
2020 年 8 月 25 日

外商投資企業苦情申立業務弁法

第一章 総則

第一条 外商投資企業苦情申立を適時かつ有効に処理し、外商投資の合法的權益を保護し、外商投資環境を持続的に合理化するため、《中華人民共和国外商投資法》および《中華人民共和国外商投資法实施条例》に基づき、本弁法を制定する。

第二条 本弁法でいう外商投資企業苦情申立とは、以下を指す：

（一）外商投資企業・外国投資家（以下、苦情申立人）が行政機関（法律・法規により授權する公共事務管理の職能を有する組織を含む）およびその職員（以下、被苦情申立人）の行政行為がその合法的權益を侵害すると考え、苦情申立業務機関に調整・解決を申請する行為；

（二）苦情申立人が苦情申立業務機関に投資環境方面に存在する問題を報告し、関連政策措置の完備を提言する行為。

前項でいう苦情申立業務機関とは、商務部および県級以上の地方人民政府が指定する外商投資企業苦情申立の受理の責を負う部門あるいは機関を指す。

本弁法でいう外商投資企業苦情申立には、外商投資企業・外国投資家その他の自然人・法人あるいはその他組織間との民事/商事紛争の調整・解決を申請する行為は含まない。

第三条 苦情申立業務機関は、公平公正かつ合法・級毎の責任との原則を堅持し、苦情申立人が報告した問題を速やかに処理し、関連政策措置を調整・完備しなければならない。

第四条 苦情申立人は、苦情申立の事実をありのままに報告し、証拠を提供し、苦情申立業務機

| | |
|--|---|
| <p>第五条 商务部会同国务院有关部门建立外商投资企业投诉工作部际联席会议制度（以下简称联席会议），协调、推动中央层面的外商投资企业投诉工作，指导和监督地方的外商投资企业投诉工作。联席会议办公室设在商务部外国投资管理司，承担联席会议的日常工作，指导和监督全国外商投资企业投诉中心的工作。</p> <p>第六条 商务部负责处理下列投诉事项：</p> <p>（一）涉及国务院有关部门，省、自治区、直辖市人民政府及其工作人员行政行为的；</p> <p>（二）建议国务院有关部门，省、自治区、直辖市人民政府完善相关政策措施的；</p> <p>（三）在全国范围内或者国际上有重大影响，商务部认为可以由其处理的。</p> <p>商务部设立全国外商投资企业投诉中心（以下简称全国外资投诉中心，暂设在商务部投资促进事务局），负责具体处理前款规定的投诉事项。</p> <p>全国外资投诉中心组织与外商投资有关的政策法规宣传，开展外商投资企业投诉工作培训，推广投诉事项处理经验，提出相关政策建议，督促地方做好外商投资企业投诉工作，积极预防投诉事项的发生。</p> <p>第七条 县级以上地方人民政府应当指定部门或者机构（以下简称地方投诉工作机构）负责投诉工作。地方投诉工作机构应当完善投诉工作规则、健全投诉方式、明确投诉事项受理范围和投诉处理时限。</p> <p>地方投诉工作机构受理投诉人对本地区行政机关及其工作人员行政行为和和建议完善本地区相关政策措施的投诉事项。</p> <p>第八条 投诉人依照本办法规定申请协调解决其与行政机关之间争议的，不影响其在法定时限内提起行政复议、行政诉讼等程序的权利。</p> | <p>関の実施する苦情申立処理業務に積極的に協力しなければならない。</p> <p>第五条 商務部は、國務院の関連部門と共同で外商投資企業苦情申立業務部門間連合会議制度（以下、連合会議）を構築し、中央レベルの外商投資企業苦情申立業務に協力・推進し、地方の外商投資企業苦情申立業務を指導および監督する。連合会議弁公室は、商務部の外国投資管理司に設置し、連合会議の日常業務を担当し、全国外商投資企業苦情申立センターの業務を指導および監督する。</p> <p>第六条 商務部は、下記の苦情申立事項を処理する責を負う：</p> <p>（一）國務院の関連部門、省・自治区・直轄市の人民政府およびその職員の行政行為に関わる事項；</p> <p>（二）國務院の関連部門、省・自治区・直轄市の人民政府の関連政策措置の完備を提言する事項；</p> <p>（三）全国範囲内あるいは国際的に重大な影響があり、商務部が処理してよいと判断する事項。</p> <p>商務部は、全国外商投資企業苦情申立センター（以下、全国外資苦情申立センター、暫定的に商務部の投資促進事務局に設置）を設立し、前項の規定する苦情申立事項を具体的に処理する責を負う。</p> <p>全国外資苦情申立センターは、外商投資に関わる政策・法規の宣伝を組織し、外商投資企業苦情申立業務の研修を行い、苦情申立事項処理の経験を普及させ、関連政策の提言を提出し、地方が外商投資企業苦情申立業務を適切に行うよう督促し、苦情申立事項の発生を積極的に予防する。</p> <p>第七条 県級以上の地方人民政府は、苦情申立業務の責を負う部門あるいは機関（以下、地方苦情申立業務機関）を指定しなければならない。地方苦情申立業務機関は、苦情申立業務規則の完備・苦情申立方法の整備・苦情申立事項の受理範囲および苦情申立の処理期限の明確化を行わなければならない。</p> <p>地方苦情申立業務機関は、苦情申立人の当地区の行政機関およびその職員の行政行為および当地区の関連政策措置完備に対する苦情申立事項を受理する。</p> <p>第八条 苦情申立人が本弁法の規定に基づき当該申立人と行政機関間の争議の調整・解決を申請した場合、当該申立人の法的期限内の行政再審議・行政訴訟などの段取りを提起する権利には影</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| <p>第九条 《中华人民共和国外商投资法》第二十七条规定的商会、协会可以参照本办法，向投诉工作机构反映会员提出的投资环境方面存在的问题，并提交具体的政策措施建议。</p> <p style="text-align: center;">第二章 投诉的提出与受理</p> <p>第十条 投诉人提出投诉事项，应当提交书面投诉材料。投诉材料可以现场提交，也可以通过信函、传真、电子邮件、在线申请等方式提交。</p> <p>各级投诉工作机构应当公布其地址、电话和传真号码、电子邮箱、网站等信息，便利投诉人提出投诉事项。</p> <p>第十一条 属于本办法第二条第一款第（一）项规定的投诉的，投诉材料应当包括下列内容：</p> <p>（一）投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、有关联系人和联系方式，主体资格证明材料，提出投诉的日期；</p> <p>（二）被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、有关联系人和联系方式；</p> <p>（三）明确的投诉事项和投诉请求；</p> <p>（四）有关事实、证据和理由，如有相关法律依据可以一并提供；</p> <p>（五）是否存在本办法第十四条第（七）、（八）、（九）项所列情形的说明。</p> <p>属于本办法第二条第一款第（二）项规定的投诉的，投诉材料应当包括前款第（一）项规定的信息、投资环境方面存在的相关问题以及具体政策措施建议。</p> <p>投诉材料应当用中文书写。有关证据和材料原件以外文书写的，应当提交准确、完整的中文翻译件。</p> <p>第十二条 投诉人可以委托他人进行投诉。投诉人委托他人进行投诉的，除本办法第十一条规定的材料以外，还应当向投诉工作机构提交投诉人的身份证明、出具的授权委托书和受委托人的身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限。</p> | <p>響しない。</p> <p>第九条 《中華人民共和國外商投資法》第二十七條で規定する商会・協会は、本弁法を参照して、会員が提出した投資環境方面に存在する問題を苦情申立業務機関に報告し、併せて具体的な政策措置への提言を提出することができる。</p> <p style="text-align: center;">第二章 苦情申立の提出および受理</p> <p>第十条 苦情申立人が苦情申立事項を提出する場合、書面にて苦情申立資料を提出しなければならない。苦情申立資料は、その場で提出することも、信書・ファクシミリ・電子メール・オンライン申請などの方式を通じて提出することもできる。</p> <p>各級苦情申立業務機関は、その住所・電話およびファクシミリの番号・メールアドレス・ウェブサイトなどの情報を公布し、苦情申立人による苦情申立事項の提出に便宜を図らなければならない。</p> <p>第十一条 本弁法第二条第一項第（一）号で規定する苦情申立に属する場合、苦情申立資料は下記の内容を含めなければならない：</p> <p>（一）苦情申立人の姓名あるいは名称・連絡用住所・郵便番号・担当者および連絡先、主体資格証明資料、苦情申立の提出日；</p> <p>（二）被苦情申立人の姓名あるいは名称・連絡用住所・郵便番号・担当者および連絡先；</p> <p>（三）明確な苦情申立事項および苦情申立請求；</p> <p>（四）関連事実・証拠および理由、関連する法的根拠があれば併せて提出可能；</p> <p>（五）本弁法第十四条第（七）・（八）・（九）号で列挙する状況が存在するか否かの説明。</p> <p>本弁法第二条第一項第（二）号で規定する苦情申立に属する場合、苦情申立資料は、前項第（一）号で規定する情報・投資環境方面に存在する関連問題および具体的な政策措置への提言を含めなければならない。</p> <p>苦情申立資料は、中国語を使用して表記しなければならない。関連証拠および資料の原文が外国語表記の場合、正確・完全な中国語の翻訳を提出しなければならない。</p> <p>第十二条 苦情申立人は、他人に委託して苦情申立を行うことができる。苦情申立人が他人に委託して苦情申立を行う場合、本弁法の第十一条の規定する資料のほか、さらに苦情申立人の身分証明・苦情申立人が作成した授權委託書および受託</p> |
|--|---|

| | |
|---|---|
| <p>第十三条 投诉材料不齐全的，投诉工作机构应当在收到投诉材料后7个工作日内一次性书面通知投诉人在15个工作日内补正。补正通知应当载明需要补正的事项和期限。</p> <p>第十四条 投诉具有以下情形的，投诉工作机构不予受理：</p> <p>（一）投诉主体不属于外商投资企业、外国投资者的；</p> <p>（二）申请协调解决与其他自然人、法人或者其他组织之间民事纠纷，或者不属于本办法规定的外商投资企业投诉事项范围的；</p> <p>（三）不属于本投诉工作机构的投诉事项处理范围的；</p> <p>（四）经投诉工作机构依据本办法第十三条的规定通知补正后，投诉材料仍不符合本办法第十一条要求的；</p> <p>（五）投诉人伪造、变造证据或者明显缺乏事实依据的；</p> <p>（六）没有新的证据或者法律依据，向同一投诉工作机构重复投诉的；</p> <p>（七）同一投诉事项已经由上级投诉工作机构受理或者处理终结的；</p> <p>（八）同一投诉事项已经由信访等部门受理或者处理终结的；</p> <p>（九）同一投诉事项已经进入或者完成行政复议、行政诉讼等程序的。</p> <p>第十五条 投诉工作机构接到完整齐备的投诉材料，应当在7个工作日内作出是否受理的决定。</p> <p>符合投诉受理条件的，应当予以受理并向投诉人发出投诉受理通知书。</p> <p>不符合投诉受理条件的，投诉工作机构应当于7个工作日内向投诉人发出不予受理通知书并说明不予受理的理由。属于本办法第十四条第一款第（三）项情形的，投诉工作机构可以告知投诉人向有关投诉工作机构提出投诉。</p> | <p>者の身分証明も苦情申立業務機関に提出しなければならない。授權委託書は、委託事項・権限および期限を明記しなければならない。</p> <p>第十三条 苦情申立資料が完全でない場合、苦情申立業務機関は、苦情申立資料の受取後7営業日以内に苦情申立人に15営業日以内に補完するよう書面で一度で通知しなければならない。補完通知は、補完が必要な事項および期限を明記しなければならない。</p> <p>第十四条 苦情申立に以下の状況がある場合、苦情申立業務機関は受理しない：</p> <p>（一）苦情申立の主体が外商投資企業・外国投資家に属さない場合；</p> <p>（二）その他の自然人・法人あるいはその他組織間との民事/商事紛争の調整・解決を申請する、あるいは本弁法の規定する外商投資企業苦情申立事項の範囲に属さない場合；</p> <p>（三）当該苦情申立業務機関の苦情申立事項の処理範囲に属さない場合；</p> <p>（四）苦情申立業務機関による本弁法第十三条の規定に基づく補完通知後、苦情申立資料がなお本弁法第十一条の要求に合致していない場合；</p> <p>（五）苦情申立人が証拠を偽造・変造したあるいは事実根拠が明らかに不足している場合；</p> <p>（六）新たな証拠あるいは法的根拠なしに、同一の苦情申立業務機関に繰り返して苦情を申し立てた場合；</p> <p>（七）同一の苦情申立事項がすでに上級苦情申立業務機関による受理あるいは処理終了を経ている場合；</p> <p>（八）同一の苦情申立事項がすでに投書陳情処理などの部門による受理あるいは処理終了を経ている場合；</p> <p>（九）同一の苦情申立事項がすでに行政再審議・行政訴訟などの段取りに進んでいるあるいは完了している場合。</p> <p>第十五条 苦情申立業務機関は、完全な苦情申立資料を受領した場合、7営業日以内に受理するか否かの決定を下さなければならない。</p> <p>苦情申立受理の条件に合致する場合、受理のうえ苦情申立人に苦情申立受理通知書を発送しなければならない。</p> <p>苦情申立受理の条件に合致しない場合、苦情申立業務機関は、7営業日以内に苦情申立人に対して不受理通知書を発送のうえ受理しない理由を説明しなければならない。本弁法第十四条第一項第（三）号の状況に属する場合、苦情申立業務機関は、苦情申立人に関連苦情申立業務機関に苦情申立を提出するよう知らせることができる。</p> |
|---|---|

第三章 投诉处理

第十六条 投诉工作机构在受理投诉后，应当与投诉人和被投诉人进行充分沟通，了解情况，依法协调处理，推动投诉事项的妥善解决。

第十七条 投诉工作机构进行投诉处理时，可以要求投诉人进一步说明情况、提供材料或者提供其他必要的协助，投诉人应当予以协助；投诉工作机构可以向被投诉人了解情况，被投诉人应当予以配合。

根据投诉事项具体情况，投诉工作机构可以组织召开会议，邀请投诉人和被投诉人共同参加，陈述意见，探讨投诉事项的解决方案。投诉工作机构根据投诉处理工作需要，可以就专业问题听取有关专家意见。

第十八条 根据投诉事项不同情况，投诉工作机构可以采取下列方式进行处理：

- (一) 推动投诉人和被投诉人达成谅解（包括达成和解协议）；
- (二) 与被投诉人进行协调；
- (三) 向县级以上人民政府及其有关部门提交完善相关政策措施的建议；
- (四) 投诉工作机构认为适当的其他处理方式。

投诉人和被投诉人签署和解协议的，应当写明达成和解的事项和结果。依法订立的和解协议对投诉人和被投诉人具有约束力。被投诉人不履行生效和解协议的，依据《中华人民共和国外商投资法实施条例》第四十一条的规定处理。

第十九条 投诉工作机构应当在受理投诉之日起 60 个工作日内办结受理的投诉事项。涉及部门多、情况复杂的投诉事项，可以适当延长处理期限。

第二十条 有下列情况之一的，投诉处理终结：

- (一) 投诉工作机构依据本办法第十八条进行

第三章 苦情申立の処理

第十六条 苦情申立業務機関は、苦情申立の受理後、苦情申立人および被苦情申立人と十分に意思疎通を図り、状況を理解し、法に基づき調整・処理し、苦情申立事項の適切な解決を推進しなければならない。

第十七条 苦情申立業務機関は、苦情申立の処理を行う際、苦情申立人にさらに状況を説明・資料を提供あるいはその他必要な支援を提供するよう要求することができ、苦情申立人は協力しなければならない；苦情申立業務機関は、被苦情申立人に状況を問い合わせることができ、被苦情申立人は協力しなければならない。

苦情申立事項の具体的な状況に基づき、苦情申立業務機関は、会議招集を組織し、苦情申立人および被苦情申立人が共同で参加するよう招聘し、意見を陳述し、苦情申立事項の解決策を検討することができる。苦情申立業務機関は、苦情申立処理業務の必要性に応じて、専門的な問題について関連専門家の意見を聴取することができる。

第十八条 苦情申立事項の個別状況に基づき、苦情申立業務機関は、下記の方式を講じて処理することができる：

- (一) 苦情申立人および被苦情申立人が了解に達するよう推進する（和解協議成立を含む）；
- (二) 被苦情申立人と調整する；
- (三) 県級以上の人民政府およびその関連部門に関連政策措置完備への提言を提出する；
- (四) 苦情申立業務機関が適当であると判断するその他の処理方法。

苦情申立人および被苦情申立人が和解協議を締結する場合、和解成立事項および結果を明記しなければならない。法に基づき締結した和解協議は、苦情申立人および被苦情申立人に対して拘束力を有する。被苦情申立人が発効済の和解協議を履行しない場合、《中華人民共和国外商投資法实施条例》第四十一条の規定に基づき処理する。

第十九条 苦情申立業務機関は、苦情申立受理日より 60 営業日以内に受理した苦情申立事項を結審させなければならない。複数部門に関わる・状況が複雑な苦情申立事項は、処理期限を適当に延長することができる。

第二十条 下記の状況のいずれかがある場合、苦情申立の処理は終了する：

- (一) 苦情申立業務機関が本弁法第十八条に基

| | |
|---|--|
| <p>协调处理，投诉人同意终结的；</p> <p>（二）投诉事项与事实不符的，或者投诉人拒绝提供材料导致无法查明有关事实的；</p> <p>（三）投诉人的有关诉求没有法律依据的；</p> <p>（四）投诉人书面撤回投诉的；</p> <p>（五）投诉人不再符合投诉主体资格的；</p> <p>（六）经投诉工作机构联系，投诉人连续 30 日无正当理由不参加投诉处理工作的。</p> <p>投诉处理期间，出现本办法第十四条第（七）、（八）、（九）项所列情形的，视同投诉人书面撤回投诉。</p> <p>投诉处理终结后，投诉工作机构应当在 3 个工作日内将投诉处理结果书面通知投诉人。</p> <p>第二十一条 投诉事项自受理之日起一年未能依据本办法第二十条处理终结的，投诉工作机构应当及时向本级人民政府报告有关情况，提出有关工作建议。</p> <p>第二十二条 投诉人对地方投诉工作机构作出的不予受理决定或者投诉处理结果有异议的，可以就原投诉事项逐级向上级投诉工作机构提起投诉。上级投诉工作机构可以根据本机构投诉工作规则决定是否受理原投诉事项。</p> <p>第二十三条 投诉工作机构应当建立健全内部管理制度，依法采取有效措施保护投诉处理过程中知悉的投诉人的商业秘密、保密商务信息和个人隐私。</p> <p style="text-align: center;">第四章 投诉工作管理制度</p> <p>第二十四条 投诉工作机构应当建立投诉档案管理制度，及时、全面、准确记录有关投诉事项的受理和处理情况，按年度进行归档。</p> <p>第二十五条 地方投诉工作机构应当每两个月</p> | <p>づき調整・処理を行い、苦情申立人が終了に同意した場合；</p> <p>（二）苦情申立事項が事実と合致しない、あるいは苦情申立人が資料の提供を拒絶し、関連する事実の解明不能に至った場合；</p> <p>（三）苦情申立人の関連請求に法的根拠がない場合；</p> <p>（四）苦情申立人が苦情申立を書面にて撤回した場合；</p> <p>（五）苦情申立人がもはや苦情申立主体資格に合致しなくなった場合；</p> <p>（六）苦情申立業務機関からの連絡を経て、苦情申立人が連続 30 日間に渡り正当な理由なく苦情申立処理業務に参加しない場合；</p> <p>苦情申立の処理期間において、本弁法第十四条第(七)・(八)・(九)号で列挙する状況が発生した場合、苦情申立人が苦情申立を書面にて撤回するものと見なす。</p> <p>苦情申立処理の終了後、苦情申立業務機関は、3 営業日以内に苦情申立処理結果を苦情申立人に書面にて通知しなければならない。</p> <p>第二十一条 苦情申立事項が受理日より一年以内に本弁法第二十条に基づく処理終了が不能な場合、苦情申立業務機関は、速やかに本級人民政府に関連状況を報告し、関連業務への提言を提出しなければならない。</p> <p>第二十二条 苦情申立人が地方苦情申立業務機関が下した不受理の決定あるいは苦情申立処理結果に対して異議がある場合、元の苦情申立事項について級毎に上級の苦情申立業務機関に苦情申立を提起することができる。上級苦情申立業務機関は、当該機関の苦情申立業務規則に基づき元の苦情申立事項を受理するか否かを決定することができる。</p> <p>第二十三条 苦情申立業務機関は、内部管理制度を構築・整備し、法に基づき有効な措置を講じて苦情申立処理の過程において知りえた苦情申立人の商業機密・守秘とするビジネス情報および個人のプライバシーを保護しなければならない。</p> <p style="text-align: center;">第四章 苦情申立業務管理制度</p> <p>第二十四条 苦情申立業務機関は、苦情申立ファイル管理制度を構築し、適時・全面的・正確に関連苦情申立事項の受理および処理状況を記録し、年度毎に分類保管しなければならない。</p> <p>第二十五条 地方苦情申立業務機関は、苦情申</p> |
|---|--|

向上一级投诉工作机构上报投诉工作情况，包括收到投诉数量、处理进展情况、已处理完结投诉事项的详细情况和有关政策建议等。

省、自治区、直辖市投诉工作机构应当在单数月前7个工作日内向全国外资投诉中心上报前两个月本地区投诉工作情况，由全国外资投诉中心汇总后提交联席会议办公室。

第二十六条 地方投诉工作机构在处理投诉过程中，发现有关地方或者部门工作中存在普遍性问题，或者有关规范性文件存在违反法律规定或者明显不当的情形的，可以向全国外资投诉中心反映并提出完善政策措施建议，由全国外资投诉中心汇总后提交联席会议办公室。

第二十七条 全国外资投诉中心督促各省、自治区、直辖市投诉工作，建立定期督查制度，向各省、自治区、直辖市人民政府通报投诉工作情况，并视情向社会公示。

第二十八条 全国外资投诉中心应当按年度向联席会议办公室报送外商投资企业权益保护建议书，总结外商投资企业、外国投资者、商会、协会、有关地方和部门反映的典型案例、重大问题、政策措施建议，提出加强投资保护、改善投资环境的相关建议。

第五章 附则

第二十九条 投诉工作机构及其工作人员在处理外商投资企业投诉过程中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，或者泄露、非法向他人提供投诉处理过程中知悉的商业秘密、保密商务信息和个人隐私的，依据《中华人民共和国外商投资法》第三十九条的规定处理。

第三十条 投诉人通过外商投资投诉工作机制反映或者申请协调解决问题，任何单位和个人不得压制或者打击报复。

第三十一条 香港特别行政区、澳门特别行政

立の受付数・処理進捗状況・処理完了済の苦情申立事項の詳細状況および関連政策への提言などを含む苦情申立業務状況を2ヶ月毎の一つ上の級の苦情申立業務機関に報告しなければならない。

省・自治区・直轄市の苦情申立業務機関は、奇数月の7営業日までに全国外資苦情申立センターに過去2ヶ月の当地区の苦情申立業務状況を報告しなければならず、全国外資苦情申立センターが取りまとめ後に連合会議弁公室に提出する。

第二十六条 地方苦情申立業務機関は、苦情申立の処理過程において、関連地方あるいは部門の業務に普遍的な問題が存在する、あるいは関連規範性文書に法律の規定に違反するあるいは明らかに不当な状況が存在することを発見した場合、全国外資苦情申立センターに報告かつ政策措置完備への提言を提出することができ、全国外資苦情申立センターが取りまとめ後に連合会議弁公室に提出する。

第二十七条 全国外資苦情申立センターは、各省・自治区・直轄市の苦情申立業務を督促し、定期監査制度を構築し、各省・自治区・直轄市の人民政府に苦情申立業務状況を通報し、併せて状況を見て社会に公示する。

第二十八条 全国外資苦情申立センターは、年度毎に連合会議弁公室に外商投資企業の權益保護意見書を送信・報告し、外商投資企業・外国投資家・商会・協会・関連地方および部門が報告した典型的な案件・重大問題・政策措置への提言をを総括し、投資保護強化・投資環境改善の関連提言を提出しなければならない。

第五章 附則

第二十九条 苦情申立業務機関およびその職員が外商投資企業苦情申立処理の過程において職権乱用・職務怠慢・私情による不正を行った、あるいは苦情申立処理の過程において知りえた商業機密・守秘とするビジネス情報および個人のプライバシーを漏洩・違法に他人に提供した場合、《中華人民共和国外商投資法》第三十九条の規定に基づき処理する。

第三十条 苦情申立人が外商投資苦情申立業務メカニズムを通じて問題を報告あるいは問題の調整・解決を申請した場合、いかなる単位および個人も抑圧あるいは攻撃・報復してはならない。

第三十一条 香港特别行政区・マカオ特別行政

| | |
|--|--|
| <p>区、台湾地区投资者以及定居在国外的中国公民所投资企业投诉工作，参照本办法办理。</p> <p>第三十二条 本办法由商务部负责解释。</p> <p>第三十三条 本办法自 2020 年 10 月 1 日起施行。2006 年 9 月 1 日商务部第 2 号令公布的《商务部外商投资企业投诉工作暂行办法》同时废止。</p> | <p>区・台湾地区的投資家および国外に定住する中国公民が投資する企業の苦情申立業務は、本弁法を参照して取り扱う。</p> <p>第三十二条 本弁法は、商務部が解釈の責を負う。</p> <p>第三十三条 本弁法は、2020 年 10 月 1 日より施行する。2006 年 9 月 1 日に商務部第 2 号令として公布した《商務部外商投資企業苦情申立業務暫定弁法》は、同時に廃止する。</p> |
|--|--|