

異議申立て及び苦情の処理プロセスについて

1. 適用

本説明書は、本会が提供するマネジメントシステム認証にかかわる異議申立て及び苦情処理プロセスの概要を記述したものです。

2. 引用文献

本説明書は、次の要求事項に基づいて公開しております。

- ・ 適合性評価-マネジメントシステムの審査及び認証を行う機関に対する要求事項(ISO/IEC17021:2011 及びJISQ17021:2011)

3 異議申立て(Appeal) の処理プロセス

3.1異議申立てとは

マネジメントシステム認証に関する本会の決定に対し、その決定により影響を受ける登録組織(登録申込組織を含む)が同意できないことを文書で公式に表明し、本会に対し再考を要請することをいいます。従いまして、登録組織又は登録申込組織以外からの異議申立ては受理できません。

3.2異議申立ての処理プロセス

3.2.1 申立ての受理及び通知

異議申立ては、その事由が発生した日から45日以内に文書にてご提出下さい。

本会は、異議申立てを文書で受領した場合、申立ての内容を調査し正当性を評価した上で、申立ての受理を決定します。この調査は、申立ての対象に関して、審査や認証の決定に関与しなかった者が担当します。申立てを受理した場合、文書で申立者に通知いたします。

申立てが受理できない場合、その理由とともに文書で申立者に通知いたします。

3.2.2 調査及び審議

本会は、異議申立ての受理後、不服処理委員会を召集いたします。本委員会は、申立て対象に関与していない委員で構成されます。

本委員会において、異議申立てに関する調査結果及び対応(とるべき処置)の審議が行われます。

申立者が希望する場合、委員会の場で申立ての理由を説明することができます。

3.2.3 審議結果の通知

委員会の審議結果(委員会の決定)が申立者に伝達されます。

申立者が、審議結果に同意した場合、申立てに対する対応の終了を通知します。

申立者が、審議結果に不服がある場合、通知を受領した日から30日以内に再審議を要請することができます。なお、再審議の要請は一回に限られます。

4. 苦情(Complaint) の処理プロセス

4.1 苦情とは

本会又は本会が登録した組織に関係ある事項に関し、個人又は組織(本会により認証された組織を含む)が不満足であることを、本会に対し文書で表明することをいいます。具体的には次が対象になります。

- 1) 本会のマネジメントシステム認証業務
- 2) 本会に登録されている組織のマネジメントシステム

4.2 苦情の処理プロセス

4.2.1 受理及び通知

苦情は、その事由が発生した日から45日以内に文書にてご提出下さい。匿名や連絡先が特定できないものは受理できません。

本会は、苦情を文書で受領した場合、本会が認証機関として責任を負う認証活動及び認証範囲に関連するものかどうかを調査し、申立ての受理を決定します。

苦情の申立てを受理した場合、文書で申立者に通知いたします。申立てが受理できない場合、その理由とともに文書で申立者に通知いたします。

注 1. 登録組織に関する苦情につきましては、まず該当する組織に直接お申し出下さい。

2. 登録組織との契約(機密保持)により、苦情に関しお答えできない場合があります。

3. 本会は、入手した個人情報には許可なく開示致しませんが、処理を進めるために当該登録組織に対して適切な時期に照会する必要がある、その過程で当該組織において個人の特定につながる場合があります。ご了承ください。

4.2.2 調査及びとるべき処置の立案

本会は、苦情の受理後、苦情の対象に関与していなかった要員を指名し、苦情の内容に関し、調査及び妥当性の確認を行います。必要な全ての情報の収集及び検証を行うために、苦情の対象が本会の登録組織である場合、適切な時期に対象組織に対し照会を行います。

指名された要員は、必要な調査等を行った上で、本会がとるべき処置及び申立者に対する回答を決定します。

4.2.3 回答の通知

本会は、回答を申立者に通知いたします。

申立者が、回答に同意した場合、申立てに対する対応の終了を通知します。

4.2.4 再調査の要請

申立者が、回答に不服がある場合、通知を受領した日から30日以内に再調査を要請することができます。但し、新たな事実の発見等の追加情報をもって再調査の申出がある場合に限りさせていただきます。再調査の要請を受理後、前述の処理プロセスに従い調査等を実施し、申立者に回答を通知いたします。

4.2.5 委員会の招集・審議

申立者が、再調査に基づく回答に不服があり、さらなる調査を申出られた場合、申立者の同意を得て、不服処理委員会を召集いたします。本委員会は、申立て対象に関与していない外部の委員で構成されます。本会による苦情に関する調査結果及び対応案についての審議が委員会において行われ、審議結果に基づく回答が申立者に通知されます。これにより対応は終了となります。

4.2.6 苦情についての公表

苦情の内容及びその決着内容を公表するかどうか、また、公表する場合ほどの範囲とするかにつきましては、苦情申立者と本会が双方了解の上、決定します。また、登録組織が苦情の対象であった場合は、対象登録組織とも相談の上、公表に関する決定を行います。

5. 修正及び是正処置

本会は、申立てを受理した異議申立て及び苦情に関し、決定された本会がとるべき処置に従い、適切な修正及び是正処置を実施いたします。

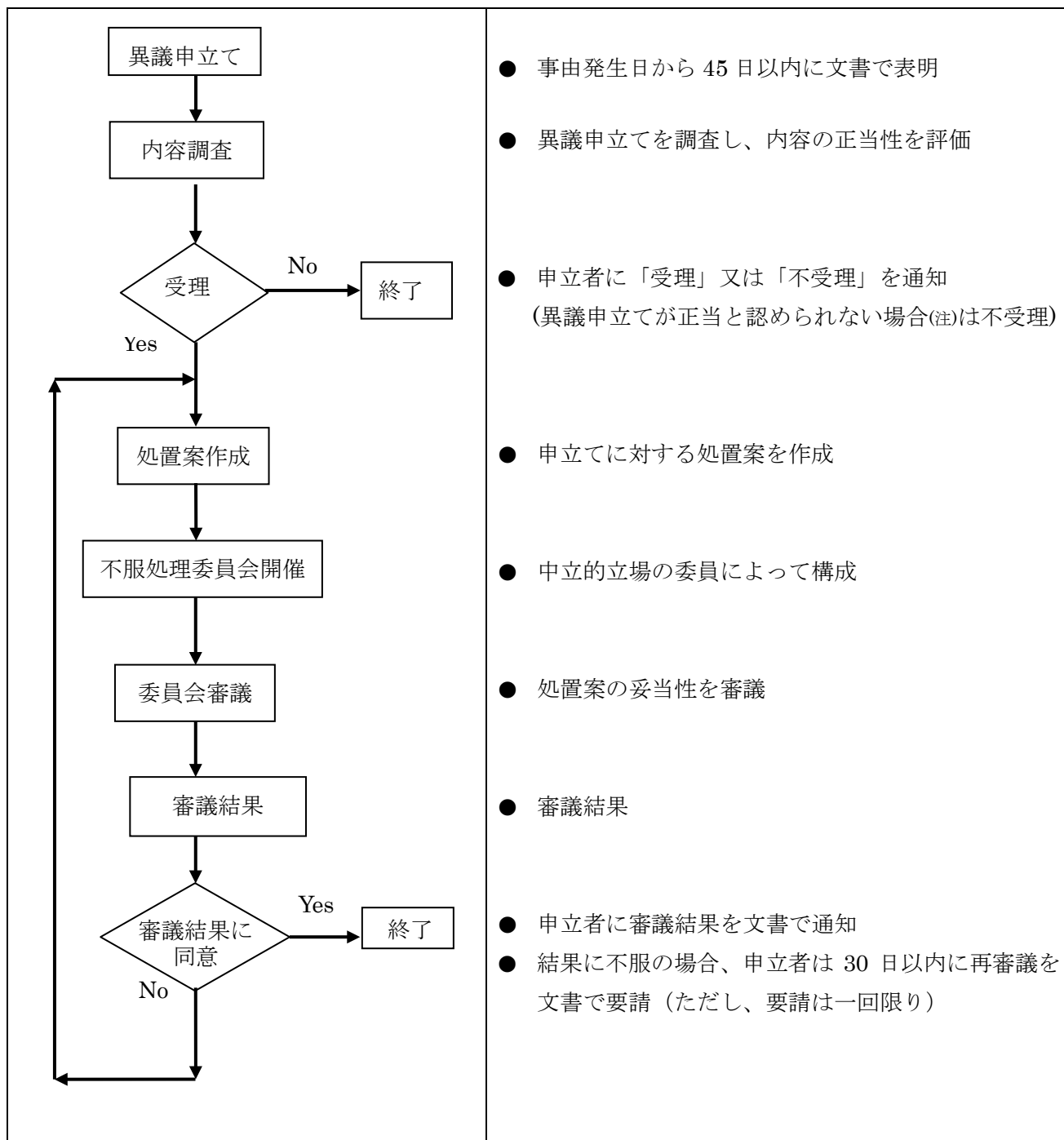
以上

処理プロセスのフローを参考に添付します。

添付 1 処理プロセスのフロー（異議申立て）

異議申立てとは

マネジメントシステム認証に関する本会の決定に対し、その決定により影響を受ける登録組織(登録申込組織を含む)が同意できないことを文書で表明し、本会に対し再考を要請することをいいます。



注：異議申立てが正当と認められない場合とは、例えば次をいう。

- (1) 申立者が本会の登録組織又は登録申込組織以外である場合
- (2) 申立の内容が、本会が行った認証にかかわる決定に関連しないことが明白な場合

添付 2 処理プロセスのフロー (苦情)

苦情とは

本会又は本会が登録した組織に関係する事項に関し、個人又は組織（本会により認証された組織を含む）が不満足であることを本会に対し文書で表明することをいいます。

具体的には次が対象になります。

- 本会のマネジメントシステム認証業務
- 本会に登録されている組織のマネジメントシステム

