



一般財団法人 日本海事協会
NIPPON KAIJI KYOKAI

苦情・異議・不正行為の申立て要領

改訂記録

改訂番号	改訂日付	改訂箇所	改訂理由
0	2016.11.01	—	新 規 制 定
1	2020.04.01	—	組織改編、部署名称等の変更に伴い修正
2	2021.12.01	全体	文書番号を変更、押印を不要とし、苦情処理及び異議申立てプロセスを変更した。
3	2025.10.01	全体	不正行為への対処を追加するとともに、全面改定した。



目次

1. 適用..... 3

2. 用語の定義..... 3

3. 使用する言語..... 3

4. 苦情..... 3

5. 異議..... 4

6. 不正行為..... 4

1. 適用

- 1. 本要領は、本会が提供する製品認証業務にかかわる苦情・異議・不正行為の申立て処理プロセスについて規定する。

2. 用語の定義

- 1. 本要領で用いる主な用語及び定義は、JIS Q 17065 によるほか、下表に定める。

用語	定義
苦情	本会が提供する製品認証業務、又は、本会が認証した製品に関係ある事項に関し、個人又は組織が回答を期待して行う不満の表明を、本会に対し文書で表明すること
異議	本会が提供する製品認証業務に関して、本会が行った不利な決定を再考慮するよう、依頼者又は登録者が本会に対し文書で表明すること
不正行為	本会が提供する製品認証業務に関して、認証の規則（基準）の意図的な違反につながる、関連する利害関係者への意図的な不実表示、情報の隠蔽、虚偽の情報の提供について、依頼者・登録者又は利害関係者が本会に対し文書で表明すること
申立者	本会に苦情、異議、不正行為の申立てを行った者をいう。
依頼者	本会に認証業務に係る審査申込書を提出する者をいう。
登録者	本会に認証業務の提供を依頼する依頼者のうち、本会が認証文書を発行した相手をいう。
JAB	公益財団法人日本適合性認定協会（Japan Accreditation Board）をいう。

3. 使用する言語

- 1. 苦情・異議・不正行為の申立てに使用する言語は、日本語又は英語とする。その他の言語は、これを受け付けない。

4. 苦情

4.1 申立て

- 1. 苦情の申立者は、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と思われる苦情について、本会に対して文書にて苦情の申立てを行うことができる。
- 2. 登録者に関する苦情については、本会と登録者との守秘義務により、本会からは苦情に関し回答できない場合があることに留意すること。この場合、本会への苦情の表明に先立ち、登録者に直接申し出ることを推奨する。
- 3. 苦情の申立者は、苦情の内容を登録者と共有されることを許容しない場合、苦情の申立ての文書において予めその旨を記載すること。

4.2 調査と受理

- 1. 本会は、苦情の申立ての受理又は不受理を判断するため、苦情の申立てが 4.1-1.に該当する内容であるか調査を行う。この際、苦情の申立者は本会に協力しなければならない。
- 2. 本会は、苦情の申立ての受理又は不受理の判断を行った場合、この結果及び理由を苦情の申立者に

通知する。

4.3 検証と処置

- 1. 本会が、4.2-2.において苦情の申立てを受理した場合、その内容を検証するため更に必要な情報の収集を行う場合がある。その場合、苦情の申立者は引き続き本会に協力しなければならない。
- 2. 苦情の申し立ての対象が本会の登録者である場合、検証のために本会が登録者に対し照会を行う場合がある。
- 3. 本会は、検証結果に基づき、苦情の申立てに対して本会のとるべき処置を決定する。

4.4 結果の通知

- 1. 本会は、苦情の申立てに対する処置の内容を決定した場合、苦情の申立者に通知する。

4.5 苦情の公表

- 1. 本会は、苦情の申立者からの求めがあれば、苦情及び処置の内容の公表を検討する。苦情の対象が登録者の場合、公表の可否及び範囲について、登録者とも協議し検討する。

5. 異議

5.1 申立て

- 1. 異議の申立者（依頼者又は登録者）は、本会が認証の決定を行った翌日から起算して 30 日以内に、認証の決定に関する異議の申立てを文書で表明することができる。

5.2 調査と受理

- 1. 本会は、異議の申立ての受理又は不受理を判断するため、異議の内容の妥当性について調査を行う。この場合、異議の申立者は本会に協力しなければならない。
- 2. 本会は、異議の申立ての受理又は不受理の判断を行った場合、この結果及び理由を異議の申立者に通知する。

5.3 検証と処置

- 1. 本会が、5.2-2.において異議の申立てを受理した場合、その内容を検証するため更に必要な情報の収集を行う場合がある。その場合、異議の申立者は引き続き本会に協力しなければならない。
- 2. 本会は、検証結果に基づき、異議の申立てに対して本会のとるべき処置を決定する。

5.4 結果の通知

- 1. 本会は、異議の申立てに対する処置の内容を決定した場合、異議の申立者に通知する。

5.5 異議の公表

- 1. 本会は、異議の申立者からの求めがあれば、異議及び処置の内容の公表を検討する。

6. 不正行為

6.1 申立て

- 1. 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おいて、依頼者及び登録者が不正行為を行っていることが判明した場合、申立者は本会に対して速やか（30 営業日以内）に、不正行為の申立てを文書で提出しなければならない。

6.2 調査と受理

- 1. 本会は、不正行為の申立ての受理又は不受理を判断するため、不正行為の内容について調査を行う。この場合、不正行為の申立者は本会に協力しなければならない。
- 2. 本会は、不正行為の申立ての受理又は不受理の判断を行った場合、この結果及び理由を申立者に通知する。
- 3. 本会は、不正行為の申立てを受理した場合には、不正行為の申立て対象について認証を一時停止する。
- 4. 本会が不正行為の申立てを受理した場合には、不正行為の依頼者及び登録者は、本会に対し臨時サーベイランスを申し込まなければならない。なお、認証の一時停止が決定された日から 6 カ月以内に臨時サーベイランスの申込がない場合には、認証を取消す。

6.3 検証と処置

- 1. 本会は、6.2-2.において不正行為の申立てを受理した場合、その内容が、認証の判定に重大な影響を与えるかについて、臨時サーベイランスにおいて検証する。
- 2. 本会は、臨時サーベイランスにおける検証結果に基づき、不正行為の申立てに対して本会がとるべき処置を決定する。

6.4 結果の通知

- 1. 本会は、不正行為の申立てに対する処置の内容を決定した場合、不正行為の申立者に通知する。

6.5 不正行為の公表

- 1. 本会がとるべき処置として、不正行為の申立て対象の認証取消しを決定した場合、認証取消し後 1 年間、又は、取消した内容が新たに認証されたことが確認されるまでの間のいずれか短い期間、本会は認証取消しの事実を公表する。

6.6 JAB への報告

- 1. 本会は、不正行為の申立ての受理、不正行為の申立てに対して本会がとるべき処置を決定した場合、この内容を速やかに JAB へ報告する。

6.7 他の認証機関によって不正行為が発覚した場合の取り扱い

- 1. 本会とは異なる認証機関によって不正行為による認証取消しが決定された依頼者又は登録者は、本会にこの旨を速やか（30 営業日以内）に報告しなければならない。この場合、本会は認証取消し後 1 年間又は認証取消しの事由を解消し再発防止が十分行われたことが確認できるまでのいずれか長い期間、依頼者又は登録者からの認証申請を受理しない。
- 2. 本会は、本会とは異なる認証機関において不正行為によって認証を取り消された組織または個人の申請を受理した場合、その情報を JAB へ報告する。

以上

ADMINISTRATIVE PROCEDURE

NKRE-AP-0002／2025年10月

ClassNK

苦情・異議・不正行為の申立て要領

一般財団法人 日本海事協会

〒102-8567 東京都千代田区紀尾井町4番7号 TEL 03-5226-2032 E-mail re@classnk.or.jp

 RENEWABLE ENERGY