

## 苦情及び異議申立て要領

【RE-5】

## 目 次

1. 改訂記録

2. 適 用

3. 苦情の処理プロセス

4. 異議申立ての処理プロセス

5. 修正処置及び是正処置

添付 1. 苦情の処理プロセス フローチャート

添付 2. 異議申立ての処理プロセス フローチャート

## 1. 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. 適用

2.1 本要領は、本会が提供する製品認証業務にかかわる苦情及び異議申立て処理プロセスの要領を規定する。

## 3. 苦情の処理プロセス

### 3.1 苦情とは

3.1.1 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（登録者を含む）が回答を期待して行う不満の表明で、異議申立て以外のものを、本会に対し文書で表明することをいう。

### 3.2 受理及び通知

3.2.1 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、苦情の申立ての受理を決定する。

3.2.2 申立てを受理した場合、文書で申立者に通知する。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する。

3.2.3 登録者に関する苦情については、組織との契約により、本会からは苦情に関し回答できない場合があるため、まず登録者に直接申し出ることを推奨する。

### 3.3 調査及びとるべき処置の立案

3.3.1 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う。

3.3.2 指名された要員は、必要な情報の収集及び検証を行うため、苦情の対象が本会の登録者である場合、適切な時期に登録者に対し照会を行う。

3.3.3 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する。

### 3.4 回答の通知

3.4.1 本会は、回答を申立者に通知する。

3.4.2 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する。

3.4.3 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る。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る。

3.4.4 再調査の要請を受理後、前 3.3 の処理プロセス従い調査等を実施し、申立者に回答を通知する。

3.4.5 申立者が、再調査に基づく回答に不服があり、さらなる調査を要請する場合、再度調査を実施した上で、審議を実施する。

3.4.6 審議は、申立て対象に関与していない職員で構成される。

3.4.7 審議において、苦情に関する調査結果及び対応（とるべき処置）の決定が行われ、審議結果が申立者に通知される。

### 3.5 苦情についての公表

3.5.1 苦情の内容及びその決着内容を公表するかどうか、また、公表する場合はどの範囲とするかについては、苦情申立者と相談の上、決定する。

3.5.2 また、登録者が苦情の対象であった場合は、当該登録者とも相談の上、公表に関する決定を行う。

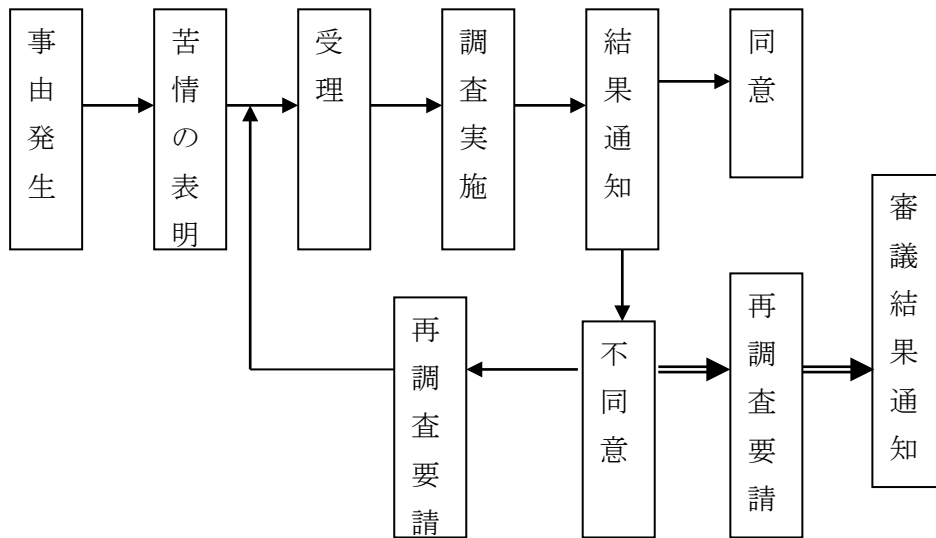
## 4. 異議申立ての処理プロセス

### 4.1 異議申し立てとは

- 4.1.1 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、申請者が本会に対し文書で表明することをいう。
- 4.2 受理及び通知
- 4.2.1 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する。
- 4.2.2 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する。
- 4.2.3 申立てを受理した場合、文書で申立者に通知する。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する。
- 4.3 調査及び審議
- 4.3.1 本会は、異議申立ての受理後、調査及び審議を実施する。この審議は、申立て対象に関与していない職員で構成される。
- 4.3.2 本審議において、異議申立てに関する調査結果及び対応（とるべき処置）の決定が行われる。申立者が希望する場合、申立ての理由を説明することができる。
- 4.4 審議の通知
- 4.4.1 本会は、審議の結果を申立者に通知する。
- 4.4.2 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する。
- 4.4.3 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る。
- 5. 修正処置及び是正処置**
- 5.1 本会は、申立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、適切な修正処置及び是正処置を実施する。

以上

添付1： 苦情の処理プロセス フローチャート



添付2： 異議申立ての処理プロセス フローチャート

