

## 認証業務に関する異議申立及び苦情への対応

### 1. 目的

当社は、認証業務の信頼性を確保する目的で、当社の認証業務に関する異議申立及び苦情（以下「異議申立等」といいます。）への対応手順を定め、その概要を以下にお伝えします。

### 2. 当社が受付ける異議申立等の種類

この手順に基づいて対応処理する異議申立等は、次に掲げるものとします。ただし、当社が受理可能な異議申立等は、当社が責任を負う認証活動によるものに限定されます。

#### 2.1 審査登録の申請者（登録組織の場合を含みます、以下同じ。）からの異議申立

- (1) 新規登録の判定保留又は不登録の判定に対する異議申立
- (2) 登録の一時停止又は取消しの判定に対する異議申立
- (3) 意に反し決定された審査チーム編成に対する異議申立

#### 2.2 申請者又は利害関係者からの苦情

- (1) 該当する規格における判定前の否定的審査結果に対する申請者からの苦情
- (2) 登録組織に登録の一時停止又は取消しの条件に係わる不適合又は違反があることを示す利害関係者からの苦情

#### 2.3 上記以外の異議申立又は苦情

- (1) 当社の何らかの決定又は処置に対する異議申立
- (2) 当社の業務方法等についての苦情
- (3) 当社との意見の相違についての苦情

### 3. 異議申立等の提起方法

- (1) 当社の異議申立等の窓口は、業務管理チーム責任者とします。
- (2) 異議申立等の提起は、その事由の発生した日から30日以内に業務管理チーム責任者宛の文書（「申立書」）により実施します。
- (3) 「申立書」には、申立年月日、申立の内容、関係する組織等の情報を記載し、申立の代表者が署名（記名・押印）するものとします。
- (4) 2.1(1)(2)の異議申立又は2.2(1)(2)の苦情を提起する者（以下「申立者等」といいます。）は、その異議申立等が最終的に却下された場合、その対応処理に要した費用を負担することを予め承していなければなりません。

#### 4. 異議申立等の対応処理

当社が、上記2 から3 に基づいて申立内容を確認し、受理することが適当であると認めた場合には、正式に受理し、以下の4.1～4.3 に従って対応処理を実施します。実施後、これらの結果を、以下の定めに従って申立者等に対して通知します。 また、受理しなかった場合も、その旨申立者に対して通知します。

##### 4.1 申請者からの異議申立

###### (1) 2.1(1)(2)の異議申立

2.1 の(1)又は(2)の異議申立についての審議は、以前の同様な異議申立等を考慮に入れて、運営委員会の異議申立処理パネル（以下「パネル」といいます。）において実施します。

GHGチーム責任者は、業務管理チーム責任者を經由して、パネルのメンバー構成を異議申立者に通知するとともに、メンバー構成に異議があれば、通知受領後14日以内に理由を付して書面にて提出するよう、併せて通知します。

パネルは、申立のあった日から60日以内に、異議申立に対する審議を開始します。パネルは、原則として審議開始後6ヶ月以内に結論を出します。

パネルは、申立書の内容を基に審議を行います。但し、異議申立者及び判定委員会メンバーには意見陳述の機会が与えられます。また、必要に応じ、その他の関係者・参考人等にも意見陳述の機会が与えられます。

パネルの審議の結果、異議申立が妥当と認められた場合、GHGチーム責任者は、2.1 の(1)又は(2)の判定を改めます。GHGチーム責任者は、業務管理チーム責任者を經由して、異議申立が妥当と認められた旨及び改められた判定の内容を、異議申立者に通知します。

パネルの審議の結果、異議申立が妥当と認められなかった場合、GHGチーム責任者は業務管理チーム責任者を經由して、その旨及び認められなかった理由を異議申立者に通知します。

###### (2) 2.1(3)の異議申立

GHGチーム責任者は、2.1(3)の異議申立があった日から14日以内に、検討を開始します。

GHGチーム責任者は、異議申立を妥当と認める場合、審査チームを編成し直すよう業務管理チーム責任者に指示します。業務管理チーム責任者は、この指示を受けて、GHGチーム責任者と協議の上、新たな審査チームを異議申立者に通知します。

GHGチーム責任者は異議申立を妥当と認めない場合、業務管理チーム責任者を經由して、異議申立者にその旨及び認めない理由を通知します。

##### 4.2 申請者又は利害関係者からの苦情

###### (1) 2.2(1)の苦情：

該当する規格の判定委員会（以下「判定委員会」といいます。）は、申立のあった日から60日以内に、当該審査結果の判定と併せ、2.2(1)の苦情についての審議を開始し、審議開始から6ヶ月以内に結論を出します。

判定委員会は、審査報告書及び申立書の内容を基に審議を行います。この場合、必要に応じ審査チーム、苦情申立者及びその他の関係者・参考人等に意見陳述の機会を与えます。

判定委員会は、審議の結果、苦情を妥当と認める場合、これを取り入れて審査結果の判定を実施します。

判定委員会が苦情を妥当と認めた場合、GHGチーム責任者は、業務管理チーム責任者を經由して、その旨及び審査結果の判定内容を苦情申立者に通知します。判定委員会が苦情を妥当と認めなかった場合、GHGチーム責任者は、業務管理チーム責任者を經由して、その旨、その理由及び審査結果の判定内容を苦情申立者に通知します。

#### (2) 2.2(2)の苦情：

判定委員会は、申立のあった日から60日以内に、2.2(2)の苦情についての審議を開始し、審議開始から6ヶ月以内に結論を出します。

判定委員会は、申立書の内容を基に審議を行います。但し、苦情申立者及び該当登録組織には意見陳述の機会を与えます。なお、必要に応じ、その他の関係者・参考人等にも意見陳述の機会を与えます。

上記の審議において、登録組織に対する臨時審査が必要と判断された場合、GHGチーム責任者は、その旨を、各担当責任者及び業務管理チーム責任者に指示します。

上記の臨時審査の結果の審議は、審査報告書等に基づき、判定委員会が実施します。

判定委員会の審議の結果、苦情が妥当と認められた場合、GHGチーム責任者は、業務管理チーム責任者を經由して、その旨及び当社の対応処置の内容を、また苦情が妥当と認められなかった場合、その旨及びその理由を、それぞれ苦情申立者に通知します。

(3) 2.2(1)(2)の苦情対応処理の結果として、2.1(1)(2)に該当する判定があり、それに対する申請者からの異議申立があった場合は、4.1(1)に従い対応処理します。

(4) 当社は、苦情の内容及びその決着内容を公表するかどうか、また公表する場合にはどの範囲とするかについて、該当組織及び苦情申立者と共に決定します。

### 4.3 その他の異議申立等の対応処理

(1) 2.3の異議申立等の対応処理については、以前の同様な異議申立等を考慮に入れて、GHGチーム責任者が関係者と協議し、適切な方法で対応処理します。

(2) GHGチーム責任者は、上記対応処理の過程で、パネル、判定委員会、その他当事者以外の第三者を適宜活用します。

(3) GHGチーム責任者は、業務管理チーム責任者を經由して、上記対応処理の結果を、異議・苦情の申立者又は紛争の当事者に対し、必要な場合理由を付して通知します。

## 意義申立及び苦情への基本的な対応フロー

