

# 苦情・異議申立・紛争処理規程

2015年10月1日 版

## 目 次

1 . 目的.....	3
2 . 異議申立等の種類.....	3
2.1 審査登録の申請者（登録組織の場合を含む。以下同じ。）からの異議申立.....	3
2.2 申請者又は購入者からの苦情.....	3
2.3 上記以外の異議申立、苦情又は紛争.....	3
3 . 異議申立等の提起方法.....	3
4 . 異議申立等の処理.....	4
4.1 申請者からの異議申立.....	4
4.2 申請者又は購入者からの苦情.....	5
4.3 その他の異議申立等の処理.....	6
5 . 異議申立等の解決.....	6
6 . 異議申立等の報告.....	6
7 . 異議申立等の記録.....	6
8 . パネルのメンバー構成についての異議の処理.....	7
9 . 是正処置.....	7
付図1 . 苦情・異議申立等の基本的な業務フロー.....	8

## 1. 目的

この規程は、当社のマネジメントシステム認証業務における異議申立、苦情及び紛争(以下、「異議申立等」と総称する)の処理に関する手順を明確にすることを目的とし、当社はこれらの処理プロセスに責任をもってあたる。また、異議申立て又は苦情に関する提出、調査及び決定が、申立者に対する差別的行動につながらないようにする。

異議申立及び苦情処理手順の概要は、当社ウェブサイト上で公にアクセス可能とする。

## 2. 異議申立等の種類

この規程に基づいて処理する異議申立等は、次に掲げるものとする。

### 2.1 審査登録の申請者(登録組織の場合を含む。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(審査要員の忌避)

### 2.2 申請者又は購入者からの苦情

- (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購入者からの苦情

### 2.3 上記以外の異議申立、苦情又は紛争

- (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よる紛争

## 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する。
- (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(以下「申立書」という。)により実施する。
- (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)するものとする。
- (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は、その異議申立等が最終的に却下された場合、その処理に要した費用を負担することを予め了承していなければならない。

(5) 当社が受理可能な苦情は、当社が責任を負う認証活動によるものに限定される。

#### 4．異議申立等の処理

当社では、申立内容の妥当性を確認するために必要な全ての情報を収集して検証し、内容に正当性があると認められる場合には、正式に受理し、以下の 4.1～4.3 に従って実施する。併せて、これらの結果を申立者等に対して通知する。

(付図 1．苦情・異議申立等の基本的な業務フロー 参照)

##### 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」という。)において実施する。

ISO 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、併せて通知する。

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する。パネルは、審議開始後 6 ヶ月以内に結論を出さなければならない。但し、異議申立者から、上記のメンバー構成について異議の提出があった場合には、8.(1)の又はの通知後 60 日以内に審議を開始し、審議開始後 6 ヶ月以内に結論を出す。

パネルは、申立書の内容を基に審議を行う。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を与える。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を与える。

パネルの審議の結果、異議申立が正当と認められた場合、ISO チーム責任者は、直ちに 2.1 の(1)又は(2)の判定を改める。ISO チーム責任者は、業務管理チーム責任者を經由して、異議申立が正当と認められた旨及び改められた判定の内容を、異議申立者に直ちに通知する。

パネルの審議の結果、異議申立が正当と認められなかった場合、ISO 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、異議申立者に直ちに通知する。

###### (2) 2.1(3)の異議申立

ISO 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、検討を開始する。

ISO チーム責任者は、異議申立を正当と認める場合、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する。業務管理チーム責任者は、この指示を受けて、ISO チーム責任者又は各担当責任者と協議の上、新たな審査チームを異議申立者に通知する。

ISO チーム責任者は異議申立を正当と認めない場合、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速やかに通知する。

## 4.2 申請者又は購入者からの苦情

### (1) 2.2(1)の苦情：

該当する規格の判定委員会（以下本規定において「判定委員会」とする）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う。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る。判定委員会は、審議の結果、苦情を正当と認める場合、これを取り入れて審査結果の判定を実施する。

判定委員会が苦情を正当と認めた場合、ISO 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速やかに通知する。判定委員会が苦情を正当と認めなかった場合、ISO 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速やかに通知する。

### (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す。

判定委員会は、申立書の内容を基に審議を行う。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る。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る。

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、ISO 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する。

上記の臨時審査の結果の審議は、審査報告書等に基づき、判定委員会が実施する。判定委員会の審議の結果、苦情が正当と認められた場合、ISO チーム責任者は、業務管理チーム責任者を經由して、その旨及び当社の処置の内容を、また苦情が正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する。

- (3) 2.2(1)(2)の苦情処理の結果として、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)に従い処理する。
- (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する。

#### 4.3 その他の異議申立等の処理

- (1) 2.3の異議申立等の処理については、以前の同様な異議申立等を考慮に入れて、ISOチーム責任者が関係者と協議し、適切な方法で処理する。
- (2) ISOチーム責任者は、上記処理の過程で、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する。
- (3) ISOチーム責任者は、業務管理チーム責任者を經由して、上記処理の結果を、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なければならない。

#### 5 . 異議申立等の解決

- (1) 2.1(1)(2)の異議申立は、4.1(1)の 又は の異議申立者への通知をもって解決されたものとする。
- (2) 2.1(3)の異議申立は、異議申立者による審査チームの承諾又は 4.1(2) の異議申立者への通知をもって解決されたものとする。
- (3) 2.2(1)の苦情は、4.2(1) の苦情申立者への通知をもって解決したものとする。但し、苦情を正当と認めなかった場合は、通知後、異議申立なく14日を経過した時に解決したものとする。
- (4) 2.2(2)の苦情は、4.2(2) の通知をもって購入者に対しては解決したものとする。

#### 6 . 異議申立等の報告

- (1) ISOチーム責任者は、2.1(1)(2)の異議申立及び2.2(2)の苦情について、1件毎にその内容及び処理結果を運営委員会に報告する。
- (2) ISO チーム責任者は、上記(1)以外の異議申立等についてとりまとめて、少なくとも年1回、運営委員会に報告する。

#### 7 . 異議申立等の記録

- (1) ISO チーム責任者は、異議申立等に関し次の事項を記録し、マネジメントレビューの資料として社長へ提出する。

異議申立等の受付年月日及び申立者  
異議申立等の内容（申立書又はその写しで代替可）  
異議申立等の検討内容及び処理結果  
異議申立等の処理終了年月日

(2) ISO チーム責任者は、上記の記録の保管を行う。

## 8. パネルのメンバー構成についての異議の処理

(1) 4.1(1) においてパネルのメンバー構成についての異議の提出があった場合、その処理は次の手順に従う。

ISO チーム責任者は、当該異議を運営委員会に提出する。

運営委員会は、当該異議の理由を検討し、これを受理する場合、パネルのメンバー構成を修正する。但し、直接異議の対象となったパネルメンバーは、当該運営委員会の議決には参加できない。

ISO チーム責任者は、業務管理チーム責任者を經由して、修正されたメンバー構成を異議申立者に通知する。

運営委員会において当該異議が受理されなかった場合、ISO チーム責任者は、業務管理チーム責任者を經由して、その旨異議申立者に通知する。

(2) 当該異議は上記(1)の 又は の通知を持って解決されたものとする。

(3) ISO チーム責任者は、当該異議の処理記録を 7 .の記録の一部として作成する。

## 9. 是正処置

(1) ISO チーム責任者は、運営委員会・判定委員会における審議等の結果、明らかとなった不適合につき、その処置を当該責任者へ指示する。

(2) 当該責任者は、上記指示を受けて、原因究明を行うとともに、必要な不適合の処理を実行する。

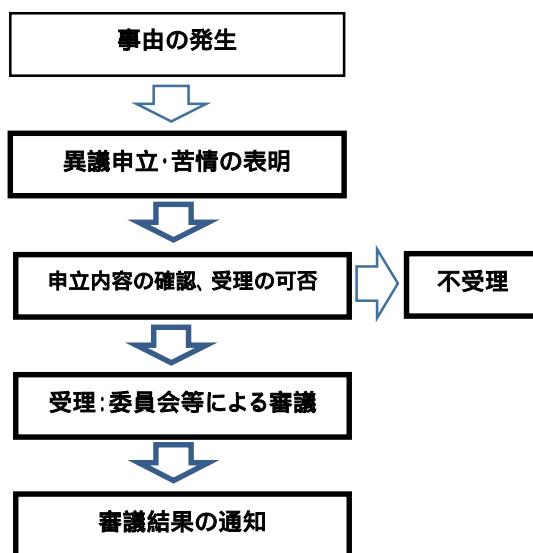
(3) 当該責任者は、また、不適合の再発防止対策の必要性を検討し、必要と判断した場合、再発防止対策を実施する。

(4) 当該責任者は、上記(2)(3)の結果を ISO チーム責任者へ報告する。

(5) ISO チーム責任者は、以上の是正処置に伴い、品質マネジメントシステムに関する文書の改訂が必要となった場合は、所定の手順に従いその改訂を行う。

付図 1 . 苦情・異議申立等の基本的な業務フロー

苦情・異議申立等の基本的な業務フロー



以上