

審査登録システムのご案内

ISO9001 品質マネジメントシステム認証

ISO14001 環境マネジメントシステム認証

ISO27001 情報セキュリティマネジメントシステム認証



2014 年 8 月 1 日 版

目 次

1. 目的.....	3
2. 適用範囲.....	3
3. 当社の概要.....	3
4. 審査登録システムの概要.....	4
4.1 一般.....	4
4.2 守秘義務.....	4
4.3 費用請求.....	4
4.4 申請から審査及び登録までの手順.....	5
4.5 登録維持のための審査、登録移転による引継審査.....	11
4.6 苦情の記録及び開示.....	13
4.7 登録内容の変更.....	14
4.8 登録証及び審査登録マークの誤用、故意の虚偽説明.....	14
4.8.1 登録証及び審査登録マークの誤用等に対する処置.....	14
4.8.2 故意の虚偽説明が確認された場合の処置.....	14
4.9 登録の一時停止又は取消し.....	14
4.10 苦情及び異議申立.....	15
【添付文書1】品質方針.....	16
【添付文書2】組織図.....	17
【添付文書3】審査登録の流れ ①新規審査、維持審査、更新審査.....	18
【添付文書4】審査登録の流れ ②引継審査.....	19
【添付文書5】登録組織に対する認証の一時停止、取消しの手順フロー.....	20

1. 目的

この規程は、株式会社トーマツ審査評価機構（以下、「当社」といいます。）の ISO マネジメントシステムの審査登録システムの概要を明らかにし、顧客へ提示することを目的としています。

2. 適用範囲

当社が、ISO マネジメントシステムの審査登録を希望する顧客に対し、国内規格或いは国際規格に照らしてそのマネジメントシステムを審査し、登録する業務に適用します。また、顧客の認証範囲に含まれる全ての事業所にも適用します。

3. 当社の概要

当社は、有限責任監査法人トーマツの 100%子会社として、2001 年 5 月に設立されました。トーマツグループ¹の主たる業務には、監査、マネジメントコンサルティング及び国際税務コンサルティングの 3 領域があります。当社は、グループの一員として、このうち監査の領域の仕事を行い、コンサルティングには関与しません。監査のうちでも、とくに会計監査以外のアシュアランス業務²の一環として、ISO マネジメントシステムの審査登録を主業務としています。なお、財務的健全性を確保するため、定期的に外部の会計監査を受けています。また、業務活動に伴って生じる不測の事態に対処するため、賠償責任保険に加入しています。

当社は、「品質方針」に基づき、ISO マネジメントシステムを「経営のツール」と考え、「経営に活きる ISO」の審査登録を目指しています。また、顧客の皆様との健全な緊張関係を通じて、企業と社会に真に貢献できる認証機関を目指しています。

当社は、マネジメントシステムの認証機関として、公益財団法人日本適合性認定協会（JAB）³及び一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）⁴の認定⁵を受けています。認定の範囲は随時拡大していますので、最新の状態は当社にご確認下さい。また、当社は、日本マネジメントシステム認証機関協議会（JACB）⁶の会員です。

認証業務の運営は、社外の有識者を含め構成のバランスがとられた運営委員会により、公平性が担保されています。また、審査結果の判定は、学識経験者等を含む判定委員会により、公平性が担保されています。ISO チーム責任者は、当社の ISO 認証業務を認定機関の基準に従って公正に運営する責任を負っています。また、ISO チーム責任者は、当社の ISO 認証業務に対する異議申立等の窓口となっています。

なお、審査を受審頂いた組織様に、「お客様アンケート」を配布させて頂き、更なるサービスの向上に努めています。

当社の審査員は、全員が評価登録機関⁷に登録された有資格者であり、審査チームのリーダーは主任審査員資格者が務めます。審査員は、豊富な実務経験に加えて、年間計画による当社独自の審査員研修プログラムで最新の審査技術を修め、体系化された専門性の付与を受けています。さらに「トーマツ審査員の 6 つの行動規範」の徹底と、計画的な検証評価により常に審査力量のレベルアップを図っています。

¹ トーマツグループはデロイト トウシュ トーマツ（スイスの法令に基づく連合組織体）における日本のメンバーファーム各社（有限責任監査法人トーマツと税理士法人トーマツ、及びそれぞれの関係会社）の総称です。トーマツグループは日本で最大級のビジネスプロフェッショナルグループのひとつであり、各社がそれぞれの適用法令に従い、監査、税務、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザリーサービス等を提供しております。また、国内約 40 都市に約 6,700 名の専門家（公認会計士、税理士、コンサルタントなど）を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はトーマツグループ Web サイト（www.tohmatsu.com）をご覧ください。

² 監査・保証実務委員会研究報告第 20 号「公認会計士等が行う保証業務等に関する研究報告」（平成 21 年 7 月 1 日付け日本公認会計士協会）に規定する保証業務を指す。

³ JAB : The Japan Accreditation Board for Conformity Assessment.

⁴ JIPDEC : Japan Institute for Promotion of Digital Economy and Community

⁵ ISO9001 初回認定日 2001 年 12 月 12 日、ISO14001 初回認定日 2002 年 4 月 25 日 ISO27001 初回認定日 2004 年 7 月 15 日、

⁶ JACB : Japan Association of Management System Certification Bodies

⁷ ISO9001 審査員登録機関 : JRCA 品質マネジメントシステム審査員評価登録センター

ISO14001 審査員登録機関 : CEAR 環境マネジメントシステム審査員評価登録センター

ISO27001 審査員登録機関 : JRCA 情報セキュリティマネジメントシステム審査員評価登録センター

当社の本社所在地・お問い合わせ先に関しましては、本ご案内末尾をご確認ください。当社の認証業務は一貫して当社組織内で遂行しており、提携認証機関、フランチャイズならびに下請負先の組織はありません。

参照文書 添付文書 1：品質方針 添付文書 2：組織図

4. 審査登録システムの概要

当社の審査登録システムの概要を以下に記述します。審査登録システムの概要を記述したこの規程は、いつでも顧客に開示・提供しています。

4.1 一般

当社の顧客がマネジメントシステムの登録を取得し、それを維持するために、一般に以下の手続き及び規則が適用されます。

- (1) 顧客は、審査登録のための要求事項への適合を図り、審査の実施に必要な準備をすべて行います。この準備には、当社の審査（新規審査、引継審査、維持・更新審査、苦情解決・変更その他のための臨時審査等を含みます。）及び当社の認定機関が行う立会審査に必要な文書調査並びにすべての場所への立ち入り、記録（マネジメントレビュー、内部監査報告を含みます。）の閲覧及び顧客側との面接のための用意を含みます。
- (2) 当社は、顧客が登録のための全ての要求事項を満たしていない場合、当該不適合・改善事項の箇所について顧客に通知します。
- (3) 顧客は、不適合・改善事項について、当社が定めた期間内に実施した是正処置を当社へ書面で通知します。なお、不適合の場合、とられた是正処置を確認するため、当社は再審査を実施します。
- (4) 当社は、登録証又はその付属書で、事業所、製品・サービスの範囲等、適用範囲を明確にして、マネジメントシステムの適合性の証明を行います。
- (5) 顧客は、当社が定めた期間内に是正処置の実施を当社に書面で通知できない場合、不登録又は登録の一時停止・取消しの対象となります。
- (6) 顧客は、認定機関の認定シンボル付登録証の発行を当社に希望する場合、当社が顧客に対しておこなう現地審査への認定機関の立会審査となる場合があります。この立会審査は拒否することは出来ないため、ご協力をお願い致します。
- (7) 顧客は、機密情報又は取り扱いを慎重に要する情報を含んでいる為に、審査チームが利用できない ISMS の記録がある場合、審査前に当社に報告しなければなりません。なお、当社の判断で、その記録のレビューなしでは ISMS の審査を適切に行えないという結論に達した場合には、適切なアクセスの手配を顧客が容認するまで審査を実施することができません。

4.2 守秘義務

当社の全ての要員は、業務の過程において入手した顧客の情報について、守秘義務を負っています。当社は、法的プロセス又は認定機関からの要求があった場合を除き、特定の顧客又は製品に関する情報を、その顧客の同意なしに第三者に開示することはありません。法的に情報の開示を要求される場合は、開示する情報並びに開示先について顧客に通知します。

なお、認定機関に対しては、認定審査の過程で情報開示することがありますが、認定機関の要員は当社の要員と同様に守秘義務を負っています。

4.3 費用請求

当社は、審査料金を、見積書に詳述し顧客に送付します。また、当社は、以下のような事例があった場合に発生する審査登録関連費用について、別途見積書を送付し、費用を請求します。

- (1) 審査において不適合が発見された場合の再審査
- (2) 苦情や不祥事の発生等により何らかの審査登録要件が満たされない場合の臨時審査
- (3) 登録の一時停止、一時停止の解除、取消しの場合の臨時審査

- (4) マネジメントシステムの重大な変更が生じた場合の変更審査
 - (5) その他、見積書に含まれていないサービスを提供した場合や登録証記載内容の変更により、登録証を再発行する場合
- 審査員の旅費及び宿泊費等の必要経費は、見積書には含まれませんが、別途実費精算となります。

4.4 申請から審査及び登録までの手順

4.4.1 申請・契約

- (1) 当社は、顧客から審査登録の見積依頼があった場合、「企業情報アンケート」（以下、「アンケート」といいます。）及び「審査申請書」（以下、「申請書」といいます。）を顧客に送付し、「アンケート」に必要事項を記入してもらった後、これを受領します。

ISMS審査の場合、「アンケート」において適用規格が「ISO/IEC27001:2013」か「ISO/IEC27001:2005 (JISQ27001:2006)」かを確認します。ただし、2015年10月1日以降の審査は、「ISO/IEC27001:2013」であることが必要です。

なお、ISO/IEC27001:2013のJIS版が発行した場合には、「ISO/IEC27001:2013」を「ISO/IEC27001:2013 (JISQ27001:2014)」と読み替えます。

- (2) 顧客が国際認定機関フォーラム（IAF）⁸相互承認グループに認定された他の認証機関によって認証された登録済（以下、「既登録」といいます。）の組織であり、当社に引継審査を申請しようとする場合、上記「アンケート」に加え、以下の追加情報を受領します。
 - ① 既登録の登録証の写し
 - ② 初回審査（又は直近の更新審査）及びその後のすべてのサーベイランスの報告書の写し
 - ③ それら審査で指摘されたすべての不適合及びそれに対する処置の記録
 - ④ 初回審査（又は直近の更新審査）以降、申請者が受けた苦情及びとった処置の記録
 - ⑤ 過去2年以内に、マネジメントシステムのコンサルティングを受けた場合のコンサルタント会社名
 - ⑥ 認証機関移転を希望する事由
- (3) 当社は、「アンケート」に記載された顧客の登録希望範囲が、当社が認定を受けた範囲内かどうかを確認します。また、登録希望範囲の適切性⁹を「アンケート」で事前確認します。
- (4) 当社は、「アンケート」に記載された情報を基に、審査料金の内容を示す「見積書」を作成し、顧客へ送付します。
- (5) 当社は、当社の関連会社（有限責任監査法人トーマツ、トーマツイノベーション(株)、トーマツコンサルティング(株)など）が顧客のマネジメントシステムのコンサルティングに関わったかどうかを確認します。申請があった日から過去2年以内に、当社の関連会社がこれに該当するコンサルティングを顧客に提供している場合、当社は当該コンサルティングの終了後2年経過した日以降に申請の受付手続きに入ることができます。

⁸ IAF: International Accreditation Forum (国際認定フォーラム) のことで、JAB 等を含む認定機関が、主な加盟メンバーとなっています。

⁹ ■ JAB NS512, IMAC121 「4.2 認証範囲の確認」より抜粋

機関は、組織の申請範囲で、そのマネジメントシステムが適用規格の要求事項に適合し、当該規格の意図を実現できるように機能していることを確認するが、申請範囲は組織の判断で設定されるため、機関は、組織のプロセス、製品・サービス、関連サイト、事業部、事業所など、適用規格の取り扱う側面に関連する直接/間接の影響を考慮し、申請範囲の適切性を確認する必要がある。

- ・ 組織が、その直接的な管理下にある活動範囲のうち、本来認証範囲に含めるべき活動を申請範囲から除外している場合、機関はその正当性を評価し、正当と認められない場合は、認証を与えない。
- ・ 組織が、適用規格の要求事項への適合に影響を与えるようなプロセスを外部委託している場合などには、機関は、その管理が適切に行われているかを十分に確認する。
- ・ 認証範囲に適用を除外されている規格要求事項がある場合、その要求事項の箇条が明確になっていなければならない。機関は、その適用の除外に正当な理由があり、適切であることを確認する。

■ JAB NS512, IMAC121 「5. 認証文書への認証範囲の表記」より抜粋

認証文書に記載される認証範囲は、認証の利用者及び市場にとって、そのマネジメントシステムが信頼できるものであるかを判断するための重要な情報であり、認証の利用者が認証範囲に含まれる製品やプロセスを正しく理解できるよう、製品・サービス、プロセス、サイトなどに基づき正確かつ明確に表現される必要がある。

- (6) 当社は、顧客から審査の申請意思を「申請書」の受領によって確認した時点で、正式に「申請書」を受領し、受理番号を付与します。「申請書」に顧客の代表者の署名がないなど不備があれば、顧客とともに必要な補正を行います。
- (7) 顧客の申請内容の確認後、当社は「審査登録業務契約書」（以下、「契約書」といいます。）の作成事務を行います。
- (8) 「契約書」は、2通作成し、当社社長及び顧客代表者の署名・捺印後、双方が各1通を保管します。なお、認定基準 JIS Q 17021（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）5.1.2 項 認証の合意¹⁰に基づき、別途、「審査登録業務契約に関する確認書」（以下、「確認書」といいます。）の提出をお願いする場合があります。
- (9) 顧客は、基本的に新規ファースト審査までに少なくとも次のことを満たしておく必要があります。
 - ① マネジメントシステムが原則3カ月以上運営されていること。
 - ② 内部監査が実施され、そのシステムの効果がわかること。
 - ③ マネジメントレビューが少なくとも1回は済んでいること。
 - ④ 許認可申請書等の法規制上の手続きが完了していること。
 - ⑤ 既登録組織の引継審査の場合、毎年1回以上有効な認証審査が維持され、是正処置が必要な場合は処置が完了していること、及び登録証の有効期限までに十分な日数の余裕があること。
- (10) ISO/IEC27001:2013への移行審査の場合、当該規格に基づくマネジメントシステム運用後、内部監査、及びマネジメントレビューを審査前までに実施しておく必要があります。

4.4.2 審査チームの編成

- (1) 当社は、顧客から入手した情報を基に、審査員の専門性、当該産業に対する知識、経験等を考慮して、審査チームの編成を行います。審査チームには、顧客の産業分野に精通する要員を少なくとも1名含めます。審査員に該当者がいない場合、技術専門家を採用する必要があります。なお、審査員及び技術専門家は、外部契約審査要員（当社社員ではありませんが、当社と認証業務について守秘義務を含め委託契約した者です。）である場合があります。
- (2) 審査チームは、チームリーダーとチームメンバーで構成します。審査の規模によっては、チームリーダーのみとなる場合もあります。チームリーダーは、主任審査員資格者の中から指名します。但し、実習目的で審査員資格者をチームリーダーに指名し、顧客の了解を得て、主任審査員の指導の下で訓練する場合があります。
 - ① リーダー訓練 審査員資格者をチームリーダーに指名し、主任審査員の指導の下で訓練をする。
 - ② トレーニー 審査員補以上の資格をもつ者（トレーニー）が参加し、主任審査員の指導の下で審査の一部を担当させて訓練する。
 - ③ オブザーバー 審査要員・事務要員が審査を見学する。
- (3) 当社は、審査日程と上記のような審査チーム編成を顧客（通常、管理責任者宛）に通知し、同意を得ます。日程及び審査チーム編成に対する顧客の同意が得られない場合は、調整を行います。
- (4) ISO/IEC27001:2013審査の場合、当該規格の力量をもっている審査員を割り当てます。

4.4.3 現地審査前の準備とシステム文書類の提出

- (1) 顧客は、以下のような文書類を、現地審査予定日の4週間前までを目途に当社に送付します。特に、ISO/IEC27001:2013への移行審査の場合、文書審査を必須要件としています。
 - ① 会社又は事業所の概要に関する文書（例：会社案内、事業所レイアウト等）
 - ② マネジメントシステムの体系を示したマニュアル（以下、「システムマニュアル」とい

¹⁰ 認証機関は、依頼者への認証活動の提供に関し、法的に拘束力のある合意書を結ばなければならない。さらに、認証機関が複数の事業所をもち、又は依頼者が複数の事業所をもつ場合、認証機関は法的な拘束力のある合意が、認証を授与し、登録証を発行する認証機関と、認証範囲に含まれるすべての事業所との間で結ばれることを確実にしなければならない。

ます。)

- ③ 主要な手順書、規程、要領、職務分掌表、組織図等、文書審査に必要な範囲の関連文書一式

なお、当社は顧客がシステムマニュアル等を電磁媒体に保管している場合でも、文書審査用に紙媒体のハードコピーの提出のご協力をお願いします。

- (2) 当社は、これらの文書を、現地審査予定日の3週間前までを目途に、審査チームに引き渡します。
- (3) チームリーダーは、システムマニュアル等が要求事項に適合していることを検証するため、ファースト審査の一環として文書審査を実施し、ファースト審査の現地審査予定日の2週間前までを目途に、顧客に「文書審査報告書」をFAXまたはPDF化された電子ファイルにて送付します。
- (4) チームリーダーは、現地審査の「審査計画書」を作成し、審査予定日の1週間前までを目途に顧客に送付して、顧客の同意を得ます。「審査計画書」には以下のような内容が含まれます。
- ① 審査の目的・種類、審査予定日
 - ② 審査対象組織の名称・所在地、経営者・管理責任者名
 - ③ 適用するマネジメントシステム規格、適用除外項目
 - ④ 適用するシステムマニュアルの名称と版
 - ⑤ 審査対象となる事業活動（製品・サービスの認証範囲等）
 - ⑥ 審査チーム各員の氏名・役割
 - ⑦ その他審査の時間的スケジュール等

4.4.4 現地審査

登録のための新規審査は、ファースト審査とセカンド審査の2段階審査により、それぞれ顧客のサイトである現地にて実施されます。ファースト審査とセカンド審査の間隔は、6ヶ月を超えることはできません。ISO/IEC27001:2013審査の場合でも、原則的には下記の手順で実施します。

(1) 現地審査の目的

- ① ファースト審査の主な目的は次の通りです。

受審組織のマネジメントシステムの範囲や状況を審査員が理解し、適用規格で要求されている手順等が確立されているか、また、セカンド審査に移行できるかどうかを評価する。ファースト審査の結果によっては、セカンド審査の延期又は中止、及び審査工数の追加が必要となる可能性があります。

- ② セカンド審査の主な目的は次の通りです。

受審組織のマネジメントシステムが、その運用状況を含め、適用規格のすべての要求事項及び法的要求事項に適合しているか、また、自らの方針、主要なパフォーマンスの目的・目標に対して有効であるかどうかを評価する。

なお、現地審査を通して、チームリーダーは、登録希望範囲（認証範囲）の適切性（注釈8参照）を確認・再評価します。

ISMSのセカンド審査での評価には、少なくとも次の事項を含めます。

- a) 情報セキュリティに関するリスクのアセスメント、及びそのアセスメントが比較可能で、かつ、再現可能な結果を生み出すこと
- b) JIS Q 27001の4.3.1に規定する文書化に関する要求事項
- c) リスクアセスメント及びリスク対応のプロセスに基づく、管理目的及び管理策の選択
- d) ISMSの有効性のレビュー、及び情報セキュリティ管理策の有効性の測定
(注：この測定は、当該ISMSの目的に照らして報告及びレビューされるものである。)
- e) ISMSの内部監査及びマネジメントレビュー
- f) 情報セキュリティ基本方針に対する経営陣の責任
- g) 選択・導入された管理策、適用宣言書、リスクアセスメント及びリスク対応のプロセスの結果と、ISMS基本方針及び目的との対応
- h) 管理策の導入
(注：表明された目的を達成するために管理策が導入され有効であるか否かを判断するために、組織による管理策の有効性の測定上記d)を考慮する。)
- i) プログラム、プロセス、手順、記録、内部監査、及びISMSの有効性のレビューから、経営陣の決定、並びにISMS基本方針及び目的へとたどれるか、これらのレビュー

(2) オープニングミーティング

現地審査の冒頭に、審査チームは、顧客の経営者、管理責任者、部門責任者ら主要な人達とオープニングミーティングを持ちます。オープニングミーティングの主な目的は次のとおりです。

- ① 相互の紹介
- ② 審査の範囲及び目的の確認
- ③ 審査方法の概要説明
- ④ 審査チームと顧客との間の連絡経路の確認
- ⑤ 審査に必要な資源や設備の確保
- ⑥ クロージングミーティングの日時の確認
- ⑦ その他審査に関する疑問点の解消など

(3) 審査の実行

- ① 審査チームは、顧客の要員とのインタビュー、使用している文書・記録類の確認、業務・作業の観察などを通じて、顧客のマネジメントシステムが適用規格その他の要求事項に適合しているという客観的証拠を収集します。
- ② 特に、リスク評価した結果を参照し、各規格毎の重要な側面や施設・設備等、並びに監視測定方法の有効性を確認します。
- ③ チームリーダーは、審査チームの活動を指揮します。必要な場合、顧客の同意を得て、審査員の割当やスケジュールの詳細部分の変更も行います。
- ④ 審査チームは、審査を通じて指摘事項又は観察事項を見出した場合、それぞれ「指摘事項報告書」及び「観察事項報告書」を作成します。
- ⑤ 不適合を発見した場合、審査チームは、経営者又は管理責任者に連絡し、対応（是正処置及び再審査）について直ちに協議することもあります。この場合、当社 ISO チーム責任者又は担当責任者とも協議します。
- ⑥ 審査中に法規制違反が発見された場合、審査チームはその事実を記録し、顧客に通知します。

(4) チームミーティング

- ① 審査の実行後、審査チームはミーティングを実施し、発見された指摘事項を検討します。検討された指摘事項・観察事項は、チームリーダーの承認により確定します。
- ② チームリーダーは、クロージングミーティングまでに、時間の許す限り「現地審査報告書」を作成します。作成した「現地審査報告書」は、クロージングミーティング時に、顧客の確認を受けます。「現地審査報告書」がクロージングミーティングに間に合わない場合、チームリーダーは審査終了後速やかにこれを作成し、顧客に送付して確認を受けます。

(5) クロージングミーティング

- ① チームミーティング後、審査チームは、顧客の経営者、管理責任者、部門責任者ら主要な人達とクロージングミーティングを持ち、審査の結果を報告します。なお、報告には次のような内容を含みます。
 - a. 審査結果の総評
 - b. 指摘事項・観察事項についての報告と質疑応答
 - c. 是正報告の手順の説明
 - d. 「現地審査報告書」の内容確認（審査の結論、審査範囲等の確認）
 - e. セカンド審査において、登録推薦する場合は、登録証発行の手順等の説明
- ② 審査チームは、審査の結果不適合が発見されず、顧客のマネジメントシステムの効果的運用が一定レベルに達していると判断される場合に限り、当社の判定委員会に登録を推薦します。
- ③ クロージングミーティング終了後、審査チームは、審査で使用したシステム文書類で審査後の作業に不要なものを、顧客へ返却します。
- ④ なお、必要な場合は、プレ・クロージングミーティングを開催し、予め現地審査報告書の内容について、顧客の理解を得ることがあります。

(6) 審査報告書

- ① チームリーダーは、審査終了後速やかに「審査報告書」を作成し、ISO チーム責任者を經由、判定委員会へ提出します。
- ② 判定委員会において、現地審査報告書の内容に疑義が生じた場合は、登録の保留もあり得ます。基本的に、疑義が解消した時点で、再度、判定委員会に報告し、承認された後、登録が可能となります。
- ③ 判定委員会の審議を終了した「審査報告書」は、最終的に顧客へ送付されます。この場合、現地での報告内容と差異があれば、その説明を添付します。

4.4.5 指摘事項、観察事項の定義及び是正処置

(1) 指摘事項の定義

現地審査での指摘事項は、不適合、改善事項に分類されます。ISO/IEC27001:2013 審査の場合でも、同様な定義及び対応となりますが、ISO/IEC27001:2013 への移行審査において、新規格の変更内容に対する「不適合」は「改善事項」として取り扱い、登録の維持更新に支障を及ぼさないように致します。

① 不適合

不適合は、適用規格の要求事項の内、一つ若しくは複数の要求事項が著しく欠けている、若しくは全く実施及び維持されていないこと。或いは、入手できる客観的証拠に基づいた、マネジメントシステムの有効性に関して重大な疑いを生ずる状況をいい、例えば、以下のような場合を指します。

- a. 適用規格で要求されている「文書化された手順」が欠落している場合、あっても全く実施されていない場合、或いは実施されていてもその内容が「文書化された手順」と全く異なる場合。
- b. 「文書化された手順」を求められていない要求項目について、マネジメントシステムとしての実施・運用が全く機能していない場合。
- c. その不適合が、組織の顧客や利害関係者に直接影響を及ぼすような大きなリスクを持つ場合。
- d. 類似の改善事項が組織全体に存在する場合、及び/又は特定の項目に集中してマネジメントシステムの PDCA の流れが断ち切れていると見られる場合。
- e. ISO9001 規格の適用除外について、その理由が正当化されていない場合。
- f. マネジメントシステムの欠陥により法規制の違反が繰り返されると判断される場合。

② 改善事項

改善事項は、適用規格の要求事項に基づき、マネジメントシステムの構築・運用は全体として適合レベルにあるが、一部に要求通りに実施されていない事例を検出した場合。それが単発的に生じたと考えられ、マネジメントシステムの有効性に関して軽微な影響であり、不適合に該当しない場合を指します。

(2) 指摘事項に対する是正処置

① 不適合の場合

- a. 顧客は、不適合を指摘された場合、直ちに是正処置を検討・実施し、審査終了日から2ヶ月以内に、是正処置の実施内容を、当社へ書面で回答しなければなりません。回答には、是正処置の裏付けとなる客観的証拠の写し（例：改訂した文書、実施した記録類など）を添付します。
- b. 是正処置の完了状況は、ファースト審査の段階ではセカンド審査で検証されます。またセカンド審査の段階では、審査終了日から3ヶ月以内に、現地での再審査により検証されます。
- c. 審査終了日から2ヶ月以内に是正処置の回答がない場合、或いは再審査においても引き続き不適合がある場合、その顧客は不登録の対象となります。

② 改善事項の場合

- a. 顧客は、改善事項を指摘された場合、審査終了日から2ヶ月以内に、是正処置の実施（セカンド審査の場合は妥当な理由があれば計画でも可）の内容を、当社へ書面で回答しなければなりません。回答には、是正処置の裏付けとなる客観的証拠の写し（例：改訂した文書、実施した記録類など）を添付します。
- b. 是正処置の完了状況は、ファースト審査の段階ではセカンド審査で検証されます。またセカンド審査の段階では、チームリーダーが回答文書を承認後、「審査報告書」に添付してISOチーム責任者を經由、判定委員会へ提出します。
- c. 審査終了日から2ヶ月以内に是正処置の回答がない場合、その顧客は、不登録の対象となります。

(3) 観察事項の定義と対応

① 定義

観察事項は、審査チームの観察結果として、マネジメントシステムの課題又は長所として示す項目。マネジメントシステムの課題は、改善の余地を示す項目であり、客観的証拠は現時点で確認できない場合であっても、放置すると改善事項や不適合に発展する可能性が考えられる項目。またマネジメントシステムの長所は、有効性が高い、或いは顕著に改善が進んだと認められる項目を指します。

② 対応

観察事項については、顧客は是正処置の実施又は計画に関し、当社に回答の提出を必要としません。但し、顧客のマネジメントシステムにおいて、継続的改善を進めることが望まれます。

4.4.6 登録証の発行

当社の判定委員会は、審査チームからの報告を受けて、マネジメントシステムの登録の授与や維持・更新の判定を行います。登録が承認されたら、当社は速やかに顧客にその旨を通知し、登録証を発行します。登録の有効期間は、通常、登録証発行日から3年間です。更新審査の場合は、登録更新日から3年間です。

登録証の発行を受けた顧客は、そのマネジメントシステムが登録されたことを、新聞、TV、会社案内などを通じて、公表することができます。また、商取引などの際、（コピー／写しであることが識別された）登録証のコピーを提供することができます。

当社は、登録証に記載された登録情報を原則として公表します。

ISO/IEC27001:2013への移行審査が、維持審査と同時に実施した場合には、登録証の適用規格、発行日は変更となりますが、登録日及び有効期限は当初と変わらず継続されます。なお、更新審査と同時に実施した場合は、上記と同様な手順となります。ただし、JISQ27001:2013発行までは、登録証にJIS版の表記はできませんので、予めご了承願います。

4.4.7 審査登録マーク等の配布及び登録の表明

登録証の発行を受けた顧客は、当社の審査登録マークを広報・宣伝活動等に使用することができます。また、当社が発行する登録証にJAB又はJIPDECの認定シンボルが入っている場合は、顧客は認定シンボルを以下の使用条件に準じて使用することができますが、認定シンボルを単独で使用することは出来ません。なお、ISO/IEC27001:2013規格の場合でも、他の規格と同様な取り扱いとなり、特に変更はありません。

登録証や審査登録マーク等については、一般に次のような使用条件を守って頂く必要があります。

- (1) マネジメントシステムが適用規格に適合していることを示すためにのみ登録を表明し、当社によって製品又はサービス自体が適格であると承認されたと思わせるような方法で登録を利用しない。例えば、製品やその包装物に審査登録マークを付けない。

- (2) 登録の対象となっている組織及び活動（製品・サービスの範囲等）についてだけ登録されていることを表明する。名刺に審査登録マークを使用できるのは、登録された組織の要員のみであり、登録されていない組織の要員の名刺に審査登録マークを使用しない。なお、当社の認定範囲が縮小された場合は、縮小された認定範囲に対しては直ちに認定シンボルの使用を中止し、縮小が影響する対象者に対しても使用を中止する。
- (3) 登録の一時停止又は取消しを受けたら、登録を引用しているすべての宣伝・広告を中止し、当社の要求どおりに登録証を返却する。
- (4) 当社及び審査登録制度の評価を損なうような方法で登録を使用しない。また、誤解を招く又は認められた範囲を逸脱すると当社が考えるような登録に関する表明をしない。
- (5) 登録証、審査登録マーク等及び審査報告書を、それらの一部分であっても、誤解を招くような方法で使用しない。

登録証や審査登録マーク等の使用方法については、詳しくは、認証業務の契約時ならびに改訂時に配布する当社の「審査登録マーク等使用規程」に従って下さい。なお、JAB の認定シンボルも使用する場合は、JAB が公表する「認定シンボル使用規則（JAB N410）¹¹」を遵守して頂く必要があります。JIPDEC の認定シンボルを使用する場合は、JIPDEC が公表する「IMS 認定シンボル使用規定（JIP-IMAC510）¹²」を遵守して頂く必要があります。

登録証、審査登録マーク等を使用した場合又は登録に関する宣伝・広告等を行った場合は、その記録（サンプル、コピー等）を保管し、当社による維持審査・更新審査その他の機会に、求めに応じて開示して下さい。なお、登録証及び審査報告書の所有権は当社に帰属します。

4.5 登録維持のための審査、登録移転による引継審査

4.5.1 審査の種類

登録を受けた顧客がその登録を維持するためには、次の審査を受けて頂く必要があります。なお、当社は、以下の審査を実施する前に、顧客が当社の関連会社からマネジメントシステムのコンサルティングを受けたかどうかを、各審査に先立ち、「登録内容変更申込書」にて確認します。申請時点で過去2年以内に、当社の関連会社がこれに該当するコンサルティングを顧客に提供している場合、当社は当該顧客の認証業務を継続して実施することができません。但し、当社の関連会社によるマネジメントシステムのコンサルティングが終了して2年以上経過していることが明らかな場合は除きます。

なお、現地審査を通して、チームリーダーは、登録希望範囲（認証範囲）の適切性（注釈8参照）を確認・再評価します。

(1) 維持審査

（サーベイランス活動）

顧客のマネジメントシステムの実施状況を監視する活動をサーベイランス活動といいます。サーベイランス活動には、定期的な現地審査として実施する維持審査と、その他のサーベイランス活動として以下の事項を含むことがあります。

- a. 認証に関する、登録組織への照会
- b. 登録組織の活動に関する登録組織自身の表明（例えば、販売促進資料、ウェブサイト）があればそのレビュー
- c. 登録組織に対する、文書及び記録の（書面又は電子媒体による）提供の要請
- d. 登録組織のパフォーマンスを監視する他の手段

（維持審査の目的）

維持審査では、顧客の登録されたマネジメントシステムが更新審査までの期間においても、要求事項を継続して満たしていることを評価することです。

維持審査は、必ずしもシステムの全面的審査ではありませんので、審査工数・範囲など

¹¹ <http://www.jab.or.jp/>よりダウンロード可能。

¹² <http://www.isms.jipdec.jp/>よりダウンロード可能。

審査の規模は新規審査に比べて小さくなります。

(維持審査の周期)

基本的には、初回登録のための新規セカンド審査の現地審査終了日（以下、「基準日」といいます。）から半年毎或いは1年毎に行う審査です。なお、半年毎の維持審査の場合は、基準日から原則として半年毎の-2ヶ月以内に、1年毎の維持審査の場合は、基準日から1年毎の-3ヶ月以内に審査を完了することが必要です。

(2) 更新審査

(更新審査の目的)

更新審査は、登録証の有効期限前に行う審査です。マネジメントシステム全体としての継続的な適合性及び有効性、並びに認証の範囲に対するマネジメントシステムの継続的な関連性及び適用可能性を確認することです。そのため、維持審査終了後から更新審査までに、内部監査及びマネジメントレビューを実施することを推奨します。

更新審査では、原則として、文書審査を実施するとともに、認証の全期間にわたるマネジメントシステムのパフォーマンスを考慮し、それまでの維持審査の実績をレビューした上で審査計画が立案されます。

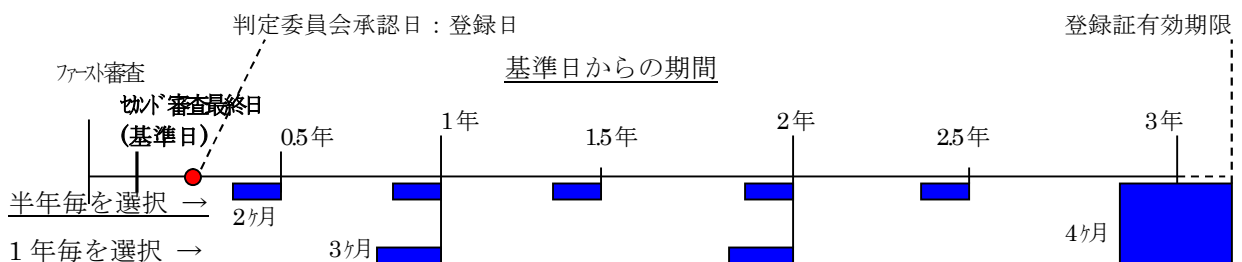
(更新審査の周期)

更新審査は、登録証の有効期限の4ヶ月前から審査を受けることが可能です。審査時に指摘事項が発見された場合でも、有効期限までには是正処置を実施して、判定委員会による登録更新の承認を受けることが必要です。

登録更新後の有効期間は原則3年間です。

なお、引継・維持登録の場合を除き、更新審査を受審する前に、半年毎の審査の場合は4回若しくは5回、1年毎の場合は2回の維持審査を受審する必要があります。

【維持審査及び更新審査の周期モデル】



(3) 登録移転による引継審査

IAF 相互承認グループに認定された他の認証機関によって認証された既登録の組織が、認証機関を当社に移行するための審査です。この場合、原則として、既登録の審査時期を考慮した維持審査、更新審査の時期に認証機関の引継審査を実施します。

当社は、既登録の組織より「アンケート」と追加情報を受領して、登録移転の要件が満たされていることを確認後、契約書を締結の上、「登録移転のための現地確認」を実施後、「文書審査」ならびに「現地審査」を実施します。

(詳しくは本規程 4.4.1(2)項を参照ください)。

チームリーダーは、審査計画書を作成する際、追加情報を考慮して引継審査でカバーすべき範囲を確認します。また、引継審査の審査工数は、引継審査がその実施時期から見て当社の3年周期内のどの審査に該当するかにより、維持審査又は更新審査の場合を基本とします。

当社判定委員会による引継・更新、引継・維持の承認を受けることができた場合、登録証の有効期限は、基本的には現行の認証がそのまま引き継がれます。なお、審査サイクルの基準日については、当初基準日の変更が発生する可能性があるため、再確認させていただきます。

(4) 変更審査、再審査、臨時審査

- ① マネジメントシステム的大幅変更、登録範囲の拡大又は縮小等の場合の変更・拡大・縮小審査。

- ② 不適合が発見された場合の再審査。
- ③ 顧客（当社登録組織）に関する当社への苦情があった場合、または顧客の不祥事に関する情報を当社が入手した場合、その他の情報の分析結果から登録のための要求事項への適合を確認する必要性が生じた場合に実施する臨時審査。
- ④ 上記の臨時審査等は、短期の予告で実施する場合があります。その際には、当社は審査チーム編成について一層の注意を払います。

(5) 基準日及び有効期限の変更

登録証の有効期限の4カ月以上前に、更新審査（前倒し更新審査）を実施した場合、審査サイクルの基準日ならびに有効期限が変更となります。引継ぎ・更新審査の場合も、有効期限の4カ月以上前に、更新審査を実施した場合、基準日ならびに有効期限が変更となります。新しい登録証の有効期限は、当社判定委員会承認日より3年間とします。

4.5.2 指摘事項、観察事項の定義及び是正処置

(1) 指摘事項及び観察事項の定義

指摘事項及び観察事項の定義はそれぞれ4.4.5(1)及び(3)に準じて適用されます。

(2) 指摘事項に対する是正処置

① 不適合の場合

- a. 顧客は、不適合を指摘された場合、直ちに是正処置を検討・実施し、審査終了日から2ヶ月以内に、是正処置の実施内容を、当社へ書面で回答しなければなりません。回答には、是正処置の裏付けとなる客観的証拠の写し（例：改訂した文書、実施した記録類など）を添付します。
- b. 是正処置の完了状況は、審査終了日から3ヶ月以内に、現地での再審査により検証されます。
- c. 審査終了日から2ヶ月以内に是正処置の回答がない場合、或いは再審査においても引き続き不適合がある場合、その顧客は登録の取消しの対象となります。

② 改善事項の場合

- a. 顧客は、改善事項を指摘された場合、審査終了日から2ヶ月以内に、是正処置の実施（妥当な理由があれば計画でも可）の内容を、当社へ書面で回答しなければなりません。回答には、是正処置の裏付けとなる客観的証拠の写し（例：改訂した文書、実施した記録類など）を添付します。
- b. 是正処置は、チームリーダーが回答文書を承認後、「審査報告書」に添付してISOチーム責任者を經由、判定委員会へ提出します。
- c. 審査終了日から2ヶ月以内に是正処置の回答がない場合、その顧客は登録の一時停止の対象となります。
- d. その後さらに1ヶ月以内に、なお是正処置の回答がない場合、その顧客は登録の取消しの対象となります。

(3) 観察事項の場合

観察事項について、顧客は、是正処置の実施又は計画に関する文書による回答は必要としません。但し、顧客のマネジメントシステムにおいて、継続的改善を進める上で参考にすることが望まれます。

参照文書 添付文書3：審査登録の流れ①新規審査、維持審査、更新審査
参照文書 添付文書4：審査登録の流れ②引継ぎ審査

4.6 苦情の記録及び開示

登録を受けた顧客は、その登録の適用範囲内で、マネジメントシステム規格に従って全ての苦情及びこれらに対する是正処置を記録し、維持審査・更新審査その他の機会に、必要に応じて当社がそれらを利用できるようにしておかなければなりません。

4.7 登録内容の変更

顧客は、登録されたマネジメントシステムに関し次のような変更がある場合、当社へ通知しなければなりません。

- (1) 登録証に記載された審査対象組織の範囲の変更（拡大・縮小）
- (2) 登録証に記載された製品・サービス・活動の範囲の変更（拡大・縮小）
- (3) 適合性に影響する可能性のあるその他の重要な変更

例：a) 法的、商業上、組織上の地位又は所有権(合併、分割等)
b) 組織及び経営層
c) 連絡先及び事業所
d) 登録されたマネジメントシステムに基づく活動の範囲
e) マネジメントシステム及びプロセスの重大な変更

当社は、変更の内容について、変更・拡大・縮小審査の要否を検討し、必要な場合審査手続きを開始します。この審査は、可能な場合、維持審査又は更新審査に併せて行うことができます。審査の結果、適合が確認されれば、当社は判定委員会を経て、必要な場合登録証を有償にて再発行いたします。なお、登録証が再発行された場合、顧客はそれと引き換えに発行済みの登録証を当社へ返却しなければなりません。

4.8 登録証及び審査登録マークの誤用、故意の虚偽説明

4.8.1 登録証及び審査登録マークの誤用等に対する処置

登録証及び審査登録マークの誤用など「審査登録マーク等使用規程」に対する違反が、維持審査、更新審査又はその他の機会を通じて発見された場合、当社は、不適合あるいは改善事項の指摘を行い、是正処置を求めます。また、違反の程度に応じて、登録の一時停止・取消し、違反の公表、必要な法的手段など、相応の処置をとります。

4.8.2 故意の虚偽説明¹³が確認された場合の処置

認証の判定に重大な影響を与えるような故意の虚偽説明があったと判断された場合は、当社はJIS Q 17021 9.6.1項に基づき当該認証の一時停止又は取消しを行うことができます。

なお、故意の虚偽説明によって認証を取り消された組織に対しては、その後、認証取消し事由を解消し再発防止処置が十分行われるまで、認証を取り消した機関のみならず、他の認証機関も認証申請を受理することができません。

4.9 登録の一時停止又は取消し

当社は、以下のような場合、判定委員会の判定を経て、マネジメントシステムの登録を、一時停止するか又は取消すことができます。

- (1) 受理した公式文書や確認済の情報に虚偽があることが判明した場合。
- (2) 定められた期間内に、指摘事項（審査登録マークの誤用等を含む）に対する是正処置の回答がなかった場合、又はその指摘事項が解消されない場合。
- (3) 再審査時において、不適合が引き続き解消されない場合。
- (4) 審査登録業務契約書や「審査登録マーク等使用規程」に違反する行為があった場合。
- (5) 登録組織のマネジメントシステムが、その有効性に関する要求事項を含む認証要求事項に対し、常態化した不適合又は重大な不適合があった場合。

¹³ JAB NS511, IMAC120「4. 故意の虚偽説明が行われたか否かの確認」より抜粋

「故意の虚偽説明」とは、機関が実施する認証審査の過程での、組織による審査のための文書と記録類の提供、審査員の質問に対する回答及び自主的な説明において、認証の判定に重大な影響を与える事実について、真実と異なる情報を、それと知りながら殊更に提供、回答若しくは説明し又は真実の情報が存在するにもかかわらず殊更にそれを提供、回答若しくは説明しないことをいう。

- (6) 基準日から1年毎に実施される維持審査や3年毎の更新審査、変更・拡大・縮小審査、不適合が発見された場合の再審査、苦情等に伴う臨時審査等の受審を拒否した場合。
- (7) 登録組織が自発的に一時停止を要請した場合（天変地異など）。
- (8) その他審査登録制度の目的に著しく反する行為があった場合。

当社は、該当する顧客に対し、登録の一時停止又は取消しを書面で通知します。一時停止の場合、当社は、一時停止を解除するための条件を顧客へ提示します。条件が満たされたことが確認できれば、判定委員会の判定を経て、一時停止を解除します。条件が満たされなかった場合は、判定委員会の判定を経て、登録の取消しを行います。

登録の一時停止、一時停止の解除、取消しに関連して発生する費用は、顧客の負担となります。

登録の一時停止となった場合は、その間、登録証を返却し、審査登録マーク等の使用を中止しなければなりません。登録の取消しとなった場合は、登録証を直ちに返却し、以後審査登録マーク等は使用できません。登録の一時停止・取消しがあった場合、当社はその登録組織の認証情報を公表し、また、認定機関に通知することができます。

4.10 苦情及び異議申立

当社から、新規登録の場合の不登録又は判定保留、或いは登録後の一時停止又は取消しの通知を受けた顧客は、必要な場合、当社に異議申立をすることができます。また、当社の判定前の否定的審査結果に対し不満がある顧客、或いは当社に登録された顧客に対する認証業務について不満を有する者は、当社に苦情を申し立てることができます。異議又は苦情の申立を行う者は、その事由の発生した日から30日以内に、当社の業務管理チーム責任者宛に「申立書」を提出します。

異議申立に対する審議は、当社の運営委員会に設置される異議申立処理パネルが行います。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。異議申立処理パネルによる決定には、いずれの当事者も再度異議を唱えることはできません。

苦情に関する審議は、当社の判定委員会が行います。判定委員会は、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。

なお、苦情申立者からもたらされた顧客に関する情報については、機密情報として取り扱います。

《苦情・異議申立等の基本的な業務フロー》



登録組織に関して当社への苦情があった場合、または登録組織の不祥事に関する情報を当社が入手した場合、及びその他の情報の分析結果から、登録のための要求事項に引き続き適合しているかを確認するために、「登録組織に対する認証の一時停止、取消しの手順フロー」の手順に従って、調査・確認の上、必要に応じて臨時的審査を行います。臨時審査実施の判断及び審査結果の審議は、判定委員会にて行います。

参考文献 添付文書5：登録組織に対する認証の一時停止、取消しの手順フロー

【添付文書 1】品質方針

品質方針

私たちは、認証業務を行う第三者認証機関として、ISO の国際規格を「経営のツール」と考え、認証業務を通じて、企業・団体の健全な発展と社会との調和を促進し、経済社会の持続的発展に寄与していくことを使命と考えます。

私たちは、認証機関として国連ならびに ISO の決定またはその他の監督機関が定めた規定に従い、認証業務に係わる品質マネジメントシステムを構築し、運用します。

私たちは、上記の実現のために、市場におけるマネジメントシステム及び製品認証制度の利用者の立場に立ち、認定基準の信頼性の 6 原則（公平性、力量、責任、透明性、機密保持、苦情への適切な対応）に従って、以下の方針で認証業務を運営します。

【公平性を確保した業務運営と品質マネジメントシステムの継続的改善】

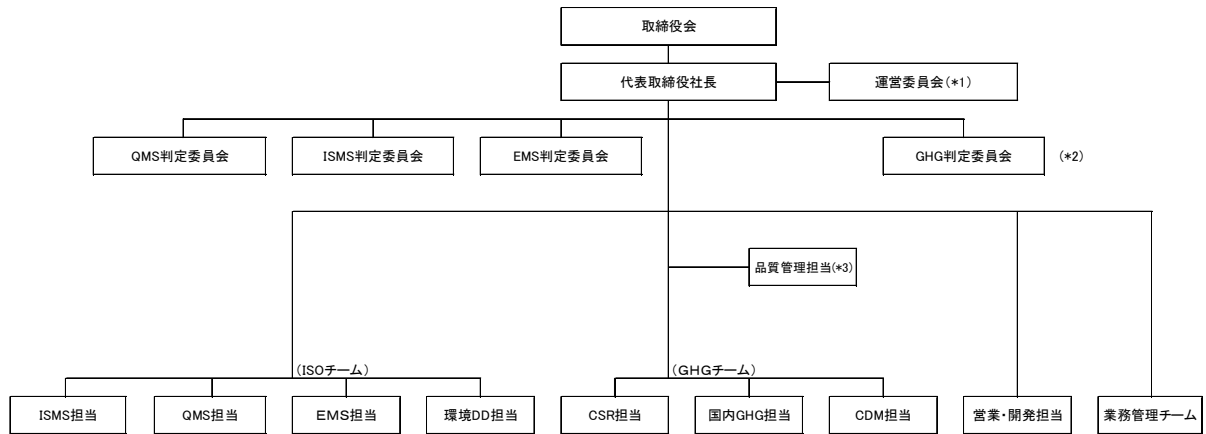
1. 当社のすべての要員は、認証業務における公平性の重要性を十分に理解して、利害抵触を管理し、認証業務の客観性、透明性を確実にする。
2. 当社の審査員は、依頼者から独立した第三者としての立場を堅持し、「健全なる外圧」という視点で審査をする。依頼者と審査員は対等であって、不当な圧力があってはならないが、また、依頼者への迎合もあってはならない。
3. 当社のすべての要員は、常に力量の向上に努め、依頼者並びに社会のニーズと期待に応える業務の遂行を心がけるとともに、品質マネジメントシステムの継続的改善を通じて、認証業務の質の向上を期す。

2009 年 4 月 1 日
代表取締役社長 稲永 弘

【添付文書 2】組織図

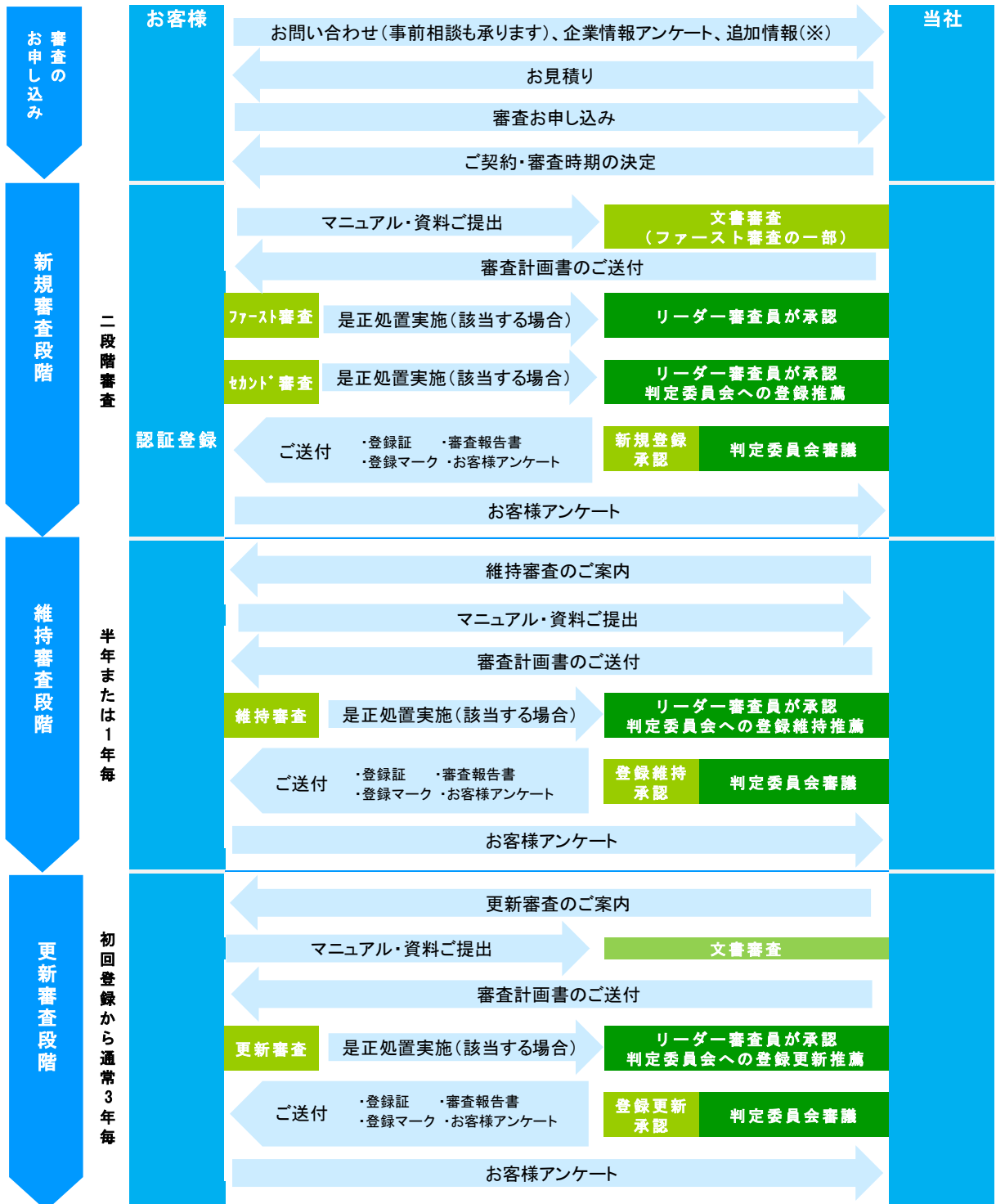
組織体制

(2012/10/15策定,2014/8/1改訂)

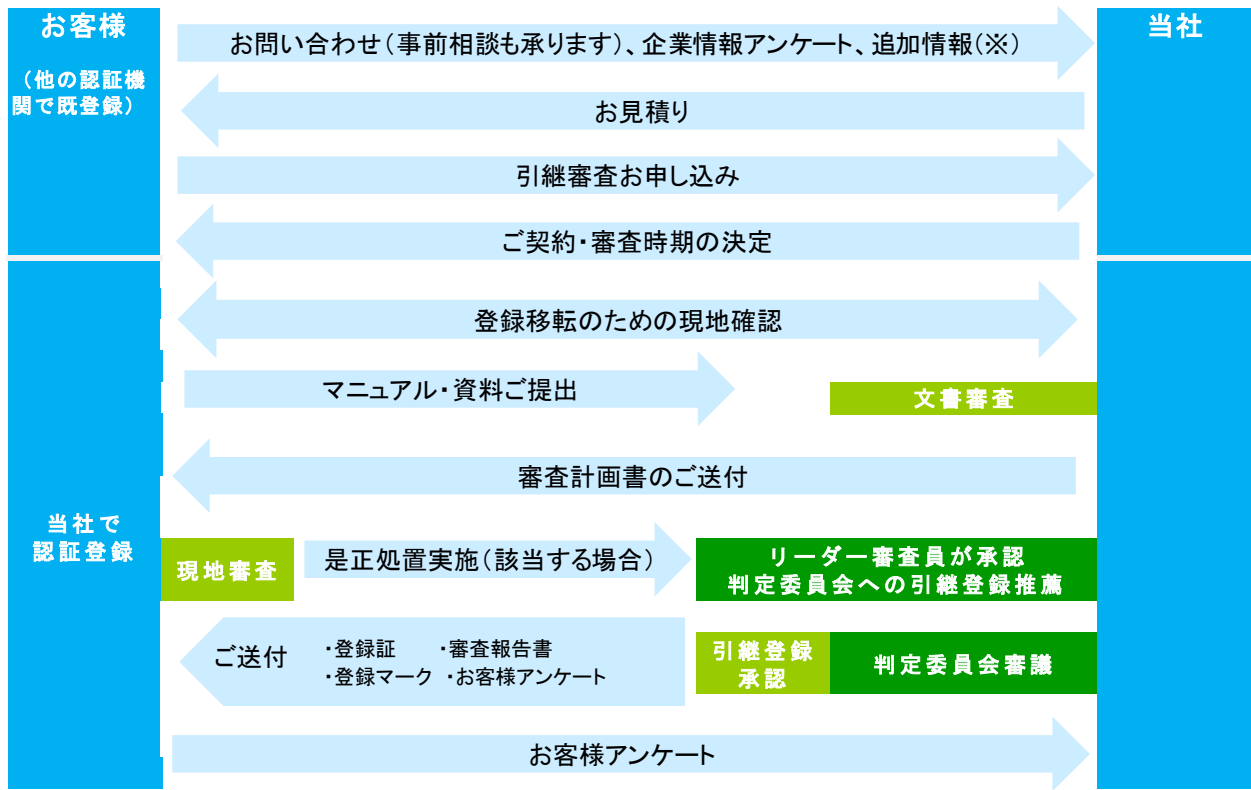


- *1: 産業界、消費者団体、学識経験者、行政等の分野より、利害関係の均衡を考慮して構成。
- *2: 産業界、消費者団体、学識経験者、ISO専門家等の分野より、認証の判定力量を備えた委員により構成。
- *3: GHGチームを担当。

【添付文書 3】 審査登録の流れ ①新規審査、維持審査、更新審査



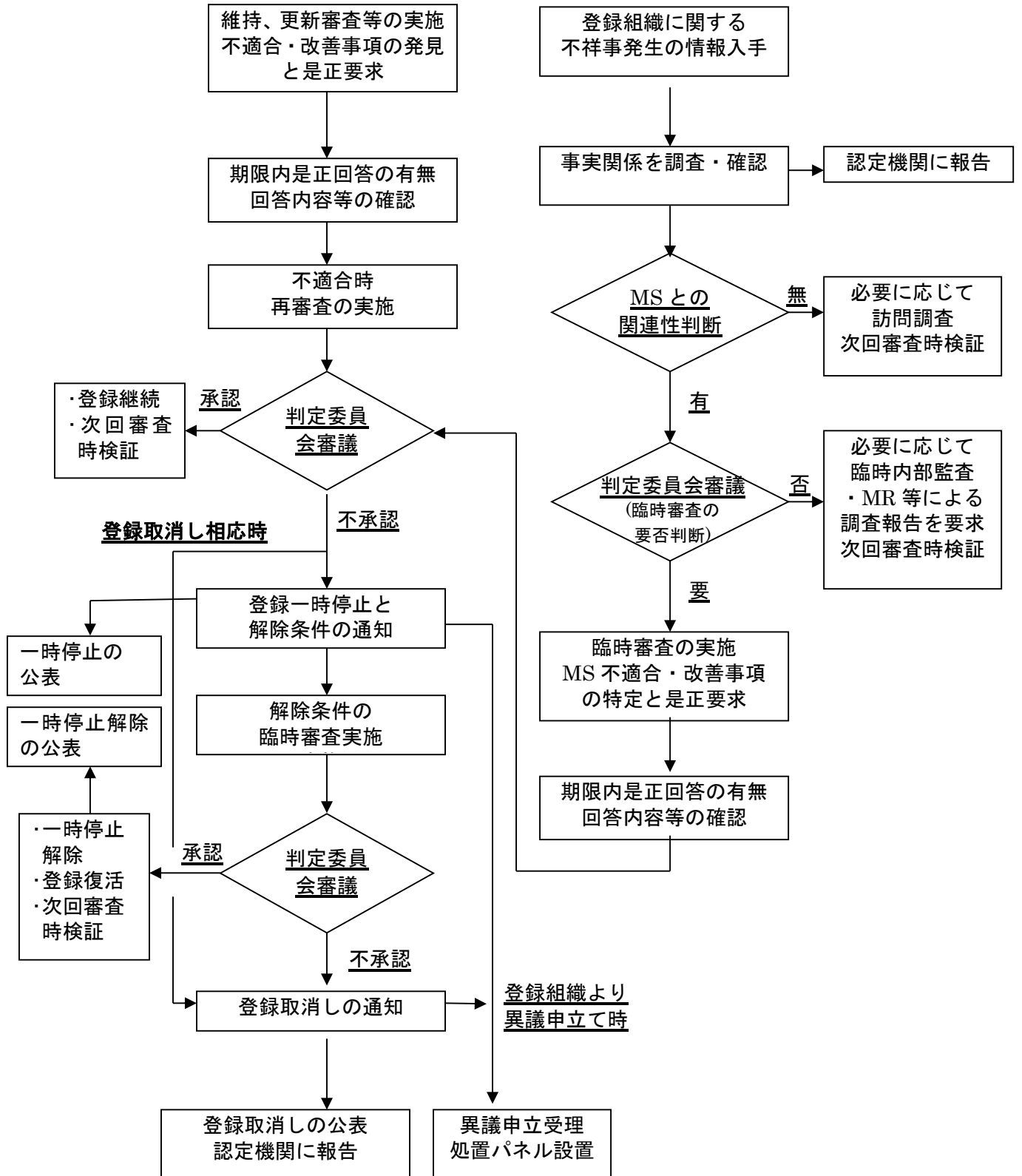
【添付文書 4】 審査登録の流れ ②引継審査



※追加情報として、以下の書類をご提出・ご連絡願います。

- ① 既登録の登録証の写し
- ② 初回審査(又は直近の更新審査)及びその後のすべてのサーベイランスの報告書の写し
- ③ それら審査で指摘されたすべての不適合及びそれに対する処置の記録
- ④ 初回審査(又は直近の更新審査)以降、申請者が受けた苦情及びとった処置の記録
- ⑤ 過去2年以内に、マネジメントシステムのコンサルティングを受けた場合のコンサルタント会社名
- ⑥ 認証機関移転を希望する事由

【添付文書 5】登録組織に対する認証の一時停止、取消しの手順フロー



この規程（※）をお読みになった上で、ご質問やご不明な点等がございましたら、ご遠慮なく当社にお問い合わせ下さい。

また、審査を受審頂きました組織様には、「お客様アンケート」を配布させて頂いております。ご質問やご不明な点等がございましたら、同アンケート内にも、ご遠慮なくご記入下さい。

【株式会社トーマツ審査評価機構】

本社：〒100-0005 東京都千代田区丸の内 3-3-1 新東京ビル

TEL：03-4334-8143 FAX：03-4334-8140

<http://www.tohmatsu.com/jp/teco/>

※この規程と同内容のご案内文書を弊社 Web サイト上に公開しております。

※経済産業省「マネジメントシステム規格認証制度の信頼性確保のためのガイドライン」を受けたアクションプランに基づき、各認証機関の基本情報「マネジメントシステム認証機関情報公開一覧」が、以下の Web サイトにおいて公開される運びになりました。宜しければ、ご参照ください。

■JAB Web サイト 「マネジメントシステム認証機関情報公開一覧」

<http://www.jab.or.jp/bodies/mscb-disclosure-list.html>

以上