

## 異議申立て及び苦情処理

### 1. 目的

この文書は、JICQA の活動に対して申請組織または登録組織及び JIS 認証組織（以下、組織という）及び／または利害関係者から持ち込まれる異議申立て、苦情処理について規定する。

JICQA は、異議処理委員会、苦情処理委員会の決定を含む異議申立て及び苦情処理のすべてに責任を負う。

なお、当該の異議申立て及び苦情の業務処理に直接関与する者は、本規定に定める者であっても当該案件に対応してはならず、この場合は代行者を充てるものとする。

JICQA は、異議申立て及び苦情を以下のとおり定義する。

#### 1) 異議申立て

組織が希望する認証に対して、JICQA が行った不利な決定を再考するよう当該組織が行う要請。不利な決定には、次を含む。

- a) 申請の不受理
- b) 次段階への審査に進むことの拒否
- c) 認証に関する決定
- d) 認証の決定に際して付した条件
- e) その他認証の取得を阻む行為

#### 2) 苦情

JICQA が行うすべての認証活動に対して、組織及び利害関係者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いう。

JICQA は苦情を次のように区分する。

- a) JICQA に関する事項（審査チーム、審査員、審査の方法、事務処理など JICQA の活動に関する事項）
- b) 組織に関する事項（組織の顧客、利害関係者などから提起される組織のマネジメントシステム／JIS 品質管理体制に関する事項）
- c) AS-QMS の場合、OASIS フィードバックの内容を検討し、必要な場合は苦情として扱う。

なお、次のような場合は苦情として取り扱わない。

- (1) JICQA の責任、権限の範囲に該当しないと判断できる事項
- (2) 組織のマネジメントシステム／JIS 品質管理体制に関係しないと判断できる事項
- (3) 申立者の氏名、連絡先が特定されない（匿名の）場合

ただし、上記にあっても JICQA として対応が必要と判断される事項については、是正処置または予防処置の対象とする。

なお、上記定義に該当する異議申立て及び苦情であっても、以下の場合は本手順の対象外とする。

- (1) 当該案件について、すでに裁判中または調停中である場合
- (2) 申立て案件の審議の途中で裁判または調停に付された場合、その結論が確定するまでの間

### 2. 責任

社長は、お客様相談室長の指名に責任を負う。

お客様相談室長は、異議申立て、苦情の受付窓口、通知等申立者とのコミュニケーションに責任を負う。

お客様相談室長は、「異議申立て」、「苦情」または「いずれにも該当しない」の仕分けのための事前の調査、情報確認及び異議苦情に対する四者パネルの開催に責任を負う。

異議苦情に関する四者パネルは、次の通り構成し、異議申立て、苦情の受理の決定に責任を負う。

a) マネジメントシステム認証に係わる場合

社長、技術管理部長、審査本部長、品質保証部長及びお客様相談室長で構成する。

b) JIS 認証に係わる場合

登録申請者、JIS 認証管理責任者、JIS 認証部長及びお客様相談室長で構成する。

これらの構成員が、当該審査を実施した場合または認証の決定を行った場合は、代理者を立てる。

総務部長は、異議処理委員会、苦情処理委員会の事務局の業務に責任を負う。

異議処理委員会は、異議申立ての審議に責任を負う。

苦情処理委員会は、JICQA より諮問された苦情の審議に責任を負う。

技術管理部長／または JIS 認証管理責任者は、異議申立て及び苦情の処理から派生する是正処置または予防処置に責任を負う。

### 3.適用

#### 3.1 異議申立て、苦情の窓口及び受領

1) JICQA は、公平性、透明性及び客観性を確保した異議申立て及び苦情対応のため、お客様相談室を設置する。

お客様相談室長は、異議申立てまたは苦情を申立て者（以下、申立者という）から異議申立て及び／または苦情の申立てを以下に従い、受け付ける。

(1) 異議申立てにあつては、**異議申立て、苦情表明書(C810F01)**あるいは同書の記載事項を明確にした書面（電子ファイルを含む）にて受領する。

なお、異議申立ては申立事由の発生を知り得た日から 30 日以内のものを対象とする。

(2) 苦情にあつては、**異議申立て、苦情表明書(C810F01)**あるいは同書の記載項目が明確となる方法（書面、電話、口頭など）にて受領する。

2) JICQA 要員は、電話などの書面によらない異議申立て、苦情の表明を受けたときは、**異議申立て、苦情表明書(C810F01)**に記録して、お客様相談室長に提出する。

3) (AS-QMS 固有事項) OASIS フィードバック連絡担当者は、**異議申立て、苦情表明書(C810F01)**に内容を記載して、お客様相談室長に提出するとともに、フィードバック要求の写しを該当する組織に送付する。

#### 3.2 異議申立て、苦情の受理

お客様相談室長は、異議申立てまたは苦情の表明に対して、次のとおり対応する。

1) 申立者及び必要に応じて被申立対象者に対し、申立て内容及び関連事項について調査及び確認する。

2) 調査及び確認結果をもとに、1. 目的にある定義に従い、「異議申立て」、「苦情」または「いずれにも該当しない」に相当するかを判断する。「苦情」の場合は 1. 2) a)～c)のいずれに該当するかも判断する。

3) 四者パネルを開催し、上記 2)の調査及び確認結果より、1. 1)の「異議申立て」として受理するか、1. 2)の「苦情」として受理するか、「いずれにも該当しない」と判断するかを決定する。

4) 「異議申立て」または「苦情」として受理した場合は、**異議申立て、苦情受理通知書(C810F02)**により申立者に通知する。

5) 「いずれにも該当しない」として判断したが、四者パネルが申立者にその旨を通知する必要があると判断した場合は、**異議申立て、苦情受理通知書(C810F02)** またはその他の適切な方法（書面、電話、口頭など）により、申立者に通知する。

いずれの場合も、通知にあたっては、以下を伝達、もしくは確認する。

(1) (該当する場合) 当該組織への申立て内容の伝達

(2) 申立者の氏名公表の可否

(3) さらに詳細情報が必要となる場合の協力要請

(4) 申立て内容及び決着内容の公表可否、及び可の場合の公表範囲の調整

- 6) 異議申立てとして受理した案件は 3.3、苦情として受理した案件は 3.4 の規定に従い、処理を進める。なお、すでに異議申立てまたは苦情として受理され、審議結論が得られた案件については、新事実などの提示など大きな状況の変化がない限り、再度の申立ては受理しない。

### 3.3 異議申立て処理

お客様相談室長は、次の 2)、3)及び 7)を除き、以下のとおり異議申立てに対応する。

- 1) 異議処理委員会(以下、委員会という)を設置する。
- 2) 委員会は、**異議処理委員会／苦情処理委員会規程(C810D01)**に規定される手順に従う。
- 3) JICQA は、委員会の結論が得られるまでの間、当該案件についての決定を保留し、決定前の状態にあるものとして対応する。また、委員会の結論が得られるまでの間、以下を適用する。
  - (1) 次の段階の審査に進まない
  - (2) 新たな申請(範囲拡大等)を受理しない
- 4) 上記 3)の情報を審査部長及びカスタマーサービス部長／JIS 認証管理責任者に連絡する。
- 5) 申立者に対し、適切な間隔をもって、委員会の進捗状況並びにそれまでの決定事項を**異議申立て、苦情審議記録(C810F03)**または他の書面により報告する。
- 6) 委員会の審議が終了した場合、**異議申立て、苦情審議結果通知書(C810F04)**により審議結果を組織に通知する。
- 7) 申立者は、審議結果に異議がある場合、通知書の受領後 14 日以内にその根拠とともに書面にて JICQA に届け出るものとする。
- 8) 審議結果に対する異議申立てがあった場合、申立て内容及びその根拠を 3.2 3)に照らし、再度、異議処理委員会の審議に付すべきか否かを決定し、申立者に通知する。
- 9) 再度、審議に付すと決定した場合は、1)からの手順を繰り返す。

お客様相談室長は、当該案件に関し、JICQA として是正処置が必要と判断した場合は、その旨を技術管理部長及び品質保証部長／JIS 認証管理責任者に報告する。

技術管理部長及び品質保証部長／JIS 認証管理責任者は、必要な場合、**是正処置及び予防処置(C830C01)**の規定に従い、対応する。

### 3.4 苦情処理

お客様相談室長は、以下のとおり苦情に対応する。

- 1) 申立てに関する事実関係の調査及び妥当性の確認を行う。調査及び確認は、適切な時期に、当該組織、当該関係者へのヒアリング、申立者との面談などの方法により行う。
- 2) 調査及び確認結果から苦情処置を立案し、社長(JIS 認証に関しては、登録申請者)の了承を得る。
- 3) 苦情の内容が組織のマネジメントシステム／JIS 品質管理体制に関連する場合、立案された苦情処理の内容はその有効性を考慮したものでなければならない。
- 4) 申立者に対し、必要に応じて、立案した苦情処理内容を通知するとともに、その後も適切な間隔をもって、苦情処理の進捗状況並びにそれまでの決定事項を**異議申立て、苦情審議記録(C810F03)**または他の書面により報告する。
- 5) 苦情処理が終了した場合、申立者にその旨を通知する必要がある場合は、**異議申立て、苦情審議結果通知書(C810F04)** またはその他の適切な方法(書面、電話、口頭など)により審議結果を通知するとともに、3.2 5)の(2)～(4)項について再確認する。
- 6) 申立者は、審議結果に不服の場合、通知書の受領後 14 日以内にその根拠とともに書面にて JICQA に届け出るものとする。
- 7) 当該案件に関し、JICQA として是正処置が必要と判断した場合、その旨を技術管理部長及び品質保証部長／JIS 認証管理責任者に報告する。
- 8) 技術管理部長及び品質保証部長／JIS 認証管理責任者は、必要な場合、**是正処置及び予防処置(C830C01)**の規定に従い、対応する。

- 9) 以下の場合、苦情処理委員会(以下、委員会という)を設置する。
  - (1) 苦情の不受理について、最終的に申立者が承服しない場合
  - (2) 苦情審議結果について申立者が承服しない場合
  - (3) フィードバック要求がエスカレーションプロセスに移行した場合
- 10) 委員会は、**異議処理委員会／苦情処理委員会規程(C810D01)**に規定される委員会の手順に従う。
- 11) 委員会の審議が終了した場合、**異議申立て、苦情審議結果通知書(C810F04)**により結論を申立者に通知する。

### 3.5 異議申立て、苦情処理の進捗管理

- 1) お客様相談室長は、受理した異議申立て、苦情処理に関する進捗管理を**異議申立て、苦情処理記録簿(C810F05)**または苦情申立て詳細にて実施する。
- 2) (AS-QMS 固有事項) OASIS フィードバック連絡担当者は、フィードバック要求がクローズされたのを確認し、お客様相談室長に報告する。

## 4. その他

### 4.1 苦情処理手順の公表

JICQA は、異議申立て及び苦情処理の手順についての情報を **JICQA 審査登録規則(C510E01)** 並びに JIS 認証における **認証マーク及び認証マーク等の表示に係る契約書(様式-PA03)** 及び JICQA ホームページにて開示する。

### 4.2 苦情処理結果の公表

JICQA は、苦情内容及びその処理結果内容の公表の可否、及び、公表する場合の範囲及び方法について、申立者及び当該組織とともに決定する。

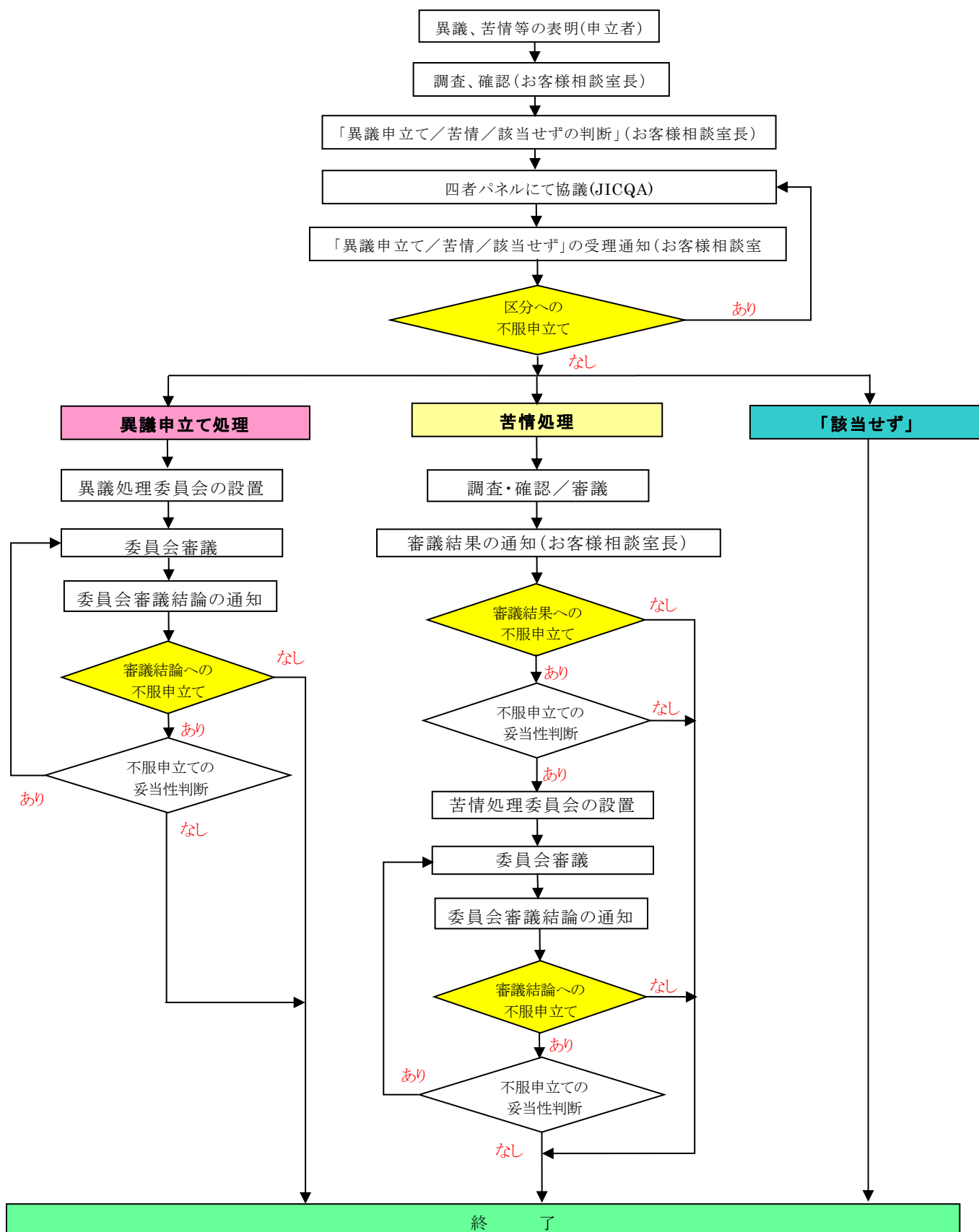
### 4.3 差別的行動の禁止

JICQA は、異議申立て、苦情の提出、調査及び異議申立て、苦情に関する決定が、申立者に対する差別的行動につながってはならないことを JICQA 要員に周知し、実践させる。

### 4.4 機密保持

JICQA は、異議申立て及び苦情処理に基づく入手情報、決定情報について機密を保持する。公開する必要がある場合、当該案件に関与する組織及び利害関係者の同意を得る。

5.異議申立て／苦情処理フロー図



処理の日程は以下のとおりとする。

- 1) 異議申立ては、申立者が同事由の発生を知り得た日から30日以内のものを対象とする。
- 2) 組織への受理通知は、申立て日より20日以内とする。
- 3) 苦情に対するお客様相談室の審議結果通知は、組織への受理通知日より30日以内とする。また、OASIS フィードバックの回答は30日以内とする。
- 4) 異議申立て／苦情の委員会審議結論通知は委員会審議開始より6ヶ月以内とする。