

苦情異議取扱い規定



2001年1月23日(初版)

2020年11月18日(改訂15版)

アイエムジェー審査登録センター株式会社

1 目的

アイエムジェー審査登録センター(以下、IMJ とする)の認証業務を通じて生じる可能性のある苦情、異議申し立て、紛争などに対し、適切な対応を効果的に行うことは、認証制度全体に対する社会の信頼を守ることにつながる。IMJ が認証制度によりどこをを求める関係者に信頼を与える JIS Q 17021-1 の 7 つの原則の一つとして、機関の責務を、これらの受理、評価、処置の決定に分けて以下に文書化し、この概略を Web サイトに公開する。

2 適用範囲

認証業務に関し、依頼者又はその他の者から IMJ に持ち込まれる異議申し立て、苦情及び紛争の処理に適用する。それぞれの定義を以下に示す。

2.1 異議申し立て

IMJ の認証の依頼者又はその他の者が、その審査・認証の結果又はその他の認証業務に関する決定に対し不服を表明すること。

2.2 苦情

IMJ の認証の申請者、組織又はその他の者が、IMJ の認証業務に対して不満を表明すること。

2.3 紛争

IMJ の認証の依頼者又はその他の者が、IMJ との間に意見の相違があり、決着がつかない状態のこと。

3 責任及び権限

3.1 この手順の承認者は、取締役会である。

3.2 この手順を運用し、維持することを確実にする責任は、代表取締役にある。

4 手順

4.1 異議の処理

- (1) IMJ の認証の依頼者もしくはその他の者が審査・認証の結果に不服がある場合は、IMJ に文書により異議申し立てをすることができる。異議申し立ては、その決定の通知から 30 日以内に文書で IMJ に届かなければならない。

- (2) IMJ の審査部長は、異議の内容を確認し、異議として正式に受理するか否かを決定する。次の事例に該当する場合は異議として受理しない場合がある。
- ア) 内容が苦情である等、2.1 項の定義に該当しない場合
 - イ) 申し立て者と内容に関係が認められない場合
 - ウ) 訴訟等、別の場でその内容が取り扱われている場合

審査部長は、必要な場合は追加の調査を行った上で、異議申し立て者には受理するかしないかの通知を文書で 30 日以内に通知する。この段階で異議申し立ての当事者が審査部長と判明した場合は、これ以降の審査部長の責任と定めている手順は、異議申し立てに関係のない登録部長もしくは代表取締役が指名する要員(代表取締役以外とする)が担当するものとする。

- (3) 受理することになった場合、審査部長は異議処理パネルを設置し、その処理を付託する。
- (4) 異議処理パネルは、次の候補者のうち異議申し立て内容に利害抵触の可能性のない 3 名以上の奇数からなるメンバーで構成される。
- ア) 認証業務評議会の社外委員
 - イ) 認証判定委員会の異議申し立ての決定に関与していない社外委員

その他上記のメンバーで十分な適任者がいない場合、他の利害抵触の可能性のないメンバーを選定する場合がある。異議処理パネルの議決は多数決で決定される。

- (5) 異議申し立て審議をする異議処理パネルのメンバーは、審議対象である異議申し立てについて公平な審議の障害となる利害抵触の可能性の有無を、事前に審査部長に「利害抵触に関する業務確認書」で表明する。障害となる利害抵触の可能性とは、過去 2 年間に異議の対象となった組織、または問題となっている異議申し立てに係わる関係者に対して、「P00 業務管理規定 VIII 公平性管理プロセス」の 4.1 項、4.2 項に述べられているような活動に直接たずさわっていた場合が該当する。
- さらに、異議の対象となった組織の認証の決定に関係する同組織に対し、契約関係にある家族・近親者が同組織に勤務していること等も該当する。
- また、異議処理パネルのメンバーは「P00 業務管理規定 III 情報管理プロセス」に従い適切な守秘義務を行うことが求められる。

- (6) 異議処理パネルは、異議申し立てを受け付けてから 30 日以内に審議を開始する。審議は「付表 1 異議申し立て処理手順」に従い実施する。

- (7) 審査部長は、異議申し立て者に対し異議申し立ての受理を通知し、進捗状況報告及びそれまでに決まった情報を提供する。

- (8) 審査部長は、異議処理パネルの審議に必要な全ての情報を提供する。また、異議申し立て審議の中で異議申し立ての本人に説明する機会を提供するため、必要な手配、連絡を関係者の間で実施する。
- (9) 審査部長は、異議処理パネルの審議決定後、1週間以内に異議申し立て本人に決定内容と異議処理プロセスの終了について、文書で通知する。すべての関係者は、異議処理パネルの決定を最終的なものとして尊重する。
- (10) 審査部長は、異議処理パネルでの審議の経過、内容、決定について、異議処理パネルの指示に基づき「F041 異議申し立て記録」を用いて記録を作成する。
- (11) 管理責任者は、異議処理パネルの結果に基づき、適切な修正及び是正処置を実施する。

4.2 苦情の処理

- (1) IMJ の認証の申請者、組織又はその他の者からの苦情については、受け付けた者が、次の内容を含む情報を明らかにし、「F042 顧客伝言版」を用いて記録する。
 - ア) 受付日
 - イ) 報告者/申立者の組織名称、担当者、電話等の連絡先
 - ウ) 苦情の内容
 - エ) 関連する IMJ の審査員等の名前
 - オ) その他

この段階で苦情申し立ての当事者が審査部長と判明した場合は、これ以降の審査部長の責任と定めている手順は、苦情申し立てに関係のない登録部長もしくは代表取締役が指名する要員(代表取締役以外とする)が担当するものとする。

- (2) 以上の記録は審査部長に提出される。審査部長はその内容を確認し、正式に苦情として取り扱うかを判断する。苦情の内容が異議申し立てに該当する場合は苦情としての処理は停止し、異議申し立てとして「F041 異議申し立て記録」を用いて処理を行う。次のような場合は苦情とみなさないことがある。
 - ア) 苦情の内容が異議申し立てに該当する場合
 - イ) 依頼者の製品（サービスを含む）、プロセスに関することであるとしても、既に関係者等と組織の間で裁判等が行われている場合
 - ウ) 依頼者の製品（サービスを含む）、プロセス以外に関する場合
 - エ) 認証の範囲以外の事項に関する場合
 - オ) 事実誤認がある場合、苦情の内容が明確でない場合等、主張の正当性がないと判断される場合

苦情調査では、認証されたマネジメントシステムの有効性を考慮する。
依頼者についてのいかなる苦情に対しても、審査部長は当該依頼者に対して処理を進めるために、適切な時期に照会する。

- (3) 審査部長は、苦情申立人に対し苦情の受理を通知し、進捗状況報告及びそれまでに決まった事項を提供する。
- (4) 審査部長は苦情に対して適切な対応を実施し、記録する。この対応には、苦情内容の詳細な調査(影響の度合い、発生頻度、基準から外れた程度、重要度等)、認証の修復、活動の修正、暫定処置、過去への言及、審査の再実施等が含まれる。
また、同時に原因を特定し記録する。この原因には、IMJ のマネジメントシステムにおいて、もともと不適合の原因となるような(又は、その傾向のある)要因を含む。
- (5) 苦情処理プロセスは、苦情申立人及び苦情の内容に関係するため、それらの機密保持については、「P00 業務管理規定 III 情報管理プロセス」に定めた機密保持に関する要求事項に従う。
- (6) 苦情処理プロセスは、原則として、苦情受付時から 1 ヶ月以内に終了させることを目処とする。
- (7) 審査部長は、苦情処理プロセスの終了後 1 週間以内に、苦情申立人に決定内容と苦情処理プロセスの終了について、文書で通知する。苦情の申立人がその内容に更なる不満を表明した場合は、この処理は異議申し立てとして処理される。
- (8) 審査部長は、苦情の内容及びその決着内容を公表するかどうか、又公表する場合はどの範囲とするかについて、依頼者及び苦情申立人と共に決定する。
- (9) 管理責任者は、次のことを考慮して、是正処置を必要とするものかどうかを決定する。
 - ア) 問題の重要性
 - イ) 再発の可能性
 - ウ) IMJ の認証プロセスの信頼性に与える影響

是正処置については以下を実施する。

- ア) 認証条件への適合状態を実行可能な限り早く修正する。
- イ) 再発を防止する。
- ウ) 実施した処置の文書化
- エ) それら処置の有効性の評価
- オ) 必要な場合は、苦情の申し立て者への報告

カ) 認証業務評議会への報告

なお、苦情の内容によっては、取り扱いの客観性を加味して異議と同等に扱い、異議処理パネルに相当する「苦情処理パネル」を「4.1 異議の処理」に沿って「異議」を「苦情」に置き換えて実施する。実施の判断は代表取締役が行うものとし、実施決定の際は認証業務評議会メンバーへ通知する。

4.3 紛争の処理

- (1) 依頼者又はその他のものは、IMJ の認証業務に関係ある事項について、IMJ との間に意見の相違（例えば、規格の解釈の相違で議論の結果、決着がつかない場合等で、以後紛争と呼ぶ）がある場合は、その内容を文書により IMJ の代表取締役に申し立てができる。
- (2) 代表取締役は、紛争の建設的な解決に努める義務がある。その結果は記録に残す。
- (3) 代表取締役は、解決に至らない場合は、問題の解決を異議処理パネルに付託することができる。異議処理パネルでの処理の手順は、異議申し立ての処理と同様とする。

4.4 予防措置の実施

管理責任者は、異議申し立て、苦情、紛争の処理が終了した時点で、それらの記録をレビューし、必要な予防措置があれば実施する。

5 関連文書

- ①「P00 業務管理規定 III 情報管理プロセス」
- ②「P00 業務管理規定 VIII 公平性管理プロセス」

付表 1： 異議申し立て処理手順

