

## 業務支援指示—異議申し立て、苦情

### 1 目的

この文書は、審査登録に関する異議申し立て、苦情を収集し、これに対応するためのプロセスを定める。

### 2 範囲

この文書は、国際規格審査登録センター（以下、ISCという）への異議申し立て、苦情処理プロセスを取り扱う。

ISCの審査登録活動の利用者とは、以下の①～④をいう。

- ①事業者（登録事業者及び登録申請事業者をいう）
- ②登録された事業者等の活動の利用者（個人又は組織、エンドユーザー等の利害関係者）
- ③公益財団法人 日本適合性認定協会（JAB）
- ④ISC職員

### 3 定義

#### 3.1 異議申し立て

異議申し立てとは、希望する審査登録に関して、ISCが行った不利な決定を再考慮するよう事業者が行う要請をISCに対して文書、電話、FAX等で表明することをいう。

不利な決定には次のことを含む。

- a) 登録申請受理の拒否
- b) 審査段階に進むことの拒否
- c) 是正処置の要求
- d) 登録範囲の変更
- e) 登録の拒否、一時停止又は取り消しに関する決定
- f) その他登録を阻む行為

#### 3.2 苦情

苦情とは、ISC又は登録された事業者の活動に関し、個人又は組織が回答を期待して行う不満の表明で異議申し立て以外のものをいう。

### 4 異議申し立て、苦情の取扱い

異議申し立て、苦情の取扱い窓口は、ISC管理課とする。

ISCは、異議申立て処理プロセスの全ての段階の全ての決定に対して責任を負わなければならない。異議申立て処理プロセスに従事する者は、審査を実施した者及び登録の決定を行った者と異なることを確実にしなければならない。

ISCは、異議申し立ての妥当性を確認するために必要な全ての情報の収集及び検証に責任をもたなければならない。

また、苦情処理プロセスの全ての段階の全ての決定に対して責任を負わなければならない。苦情に関する提出、調査及び決定が、苦情申立者に対する差別的行動につながってはならない。

### 5 異議申し立て、苦情の表明

- 5.1 異議申し立て、苦情を申し立て又は表明する者（以下、申し立て者／表明者という）は、「異議申し立て、苦情表明書(付表1)」により文書、FAX等でその表明をISC管理課に提出しなければならない。電話による申し立て又は表明の場合は、管理課担当者が聞き取り内容を文書化し提出するものとする。また、ISCウェブサイトからの申し立て又は表明についても、管理課に提出されたものとして取り扱う。

- 5.2 異議申し立て、苦情の申し立て又は表明は、その異議申し立て、苦情の分類（上記定義による）と内容の詳細及び、申し立て者／表明者の氏名・所属・連絡先(TEL/FAX等)を明記した文書及び、必要に応じ関連資料を添えて行わなければならない。

匿名での苦情の表明に対しては、原則として本手順の対象外とするが、管理主体が表明内容

を判断し、苦情として取り扱う場合もある。

- 5.3 申し立て者／表明者は、異議申し立て、苦情の申し立て又は表明にあたっては、異議申し立て、苦情の公表に関する次の規定に同意するものとする。
  - ①申し立て又は表明された異議申し立て、苦情のうち、管理主体・管理責任者協議により、「異議申し立て処理審理」に該当するとして審理開始を承認した案件は、原則として申し立ての概要を遅滞なく I S C ウェブサイトに公表する。
  - ②申し立て又は表明された異議申し立て、苦情のうち、管理主体・管理責任者協議により、「苦情処理審理」に該当するとして審理開始を承認した案件は、原則として「苦情処理審理」が開始されたことを遅滞なく I S C ウェブサイトに公表する。また、審理した案件に対する判定結果の概要を原則として公表する。
  - ③表明された苦情のうち、管理主体・管理責任者協議により、「事務局処理審理」に該当するとして事務局内で審理した案件についての公表は、管理主体・管理責任者協議の指示による。
- 5.4 I S C 職員は、異議申し立て、苦情の申し立て又は表明を妨げてはならない

## 6 異議申し立て、苦情の受付

- 6.1 異議申し立て、苦情の申し立て又は表明があった場合、管理課長は、異議申し立て、苦情の要件を満たしていると判断した案件については 20 日以内に申し立て者に対して当該案件の受領を通知する。
- 6.2 異議申し立て、苦情への I S C の対応は、以前に異議申し立て、苦情申し立て又は表明の対象当事者以外によって立案され、管理主体・管理責任者協議の承認により決定する。
- 6.3 I S C に申し立て又は表明した案件が、すでに裁判中又は調停中、あるいは審理の途中で裁判又は調停に付され、申し立て／表明の内容の争点と裁判又は調停の争点の主要部が一致している場合には、原則として本手順による対応を中断する。この取り扱いについては管理主体・管理責任者協議による承認を得る。
- 6.4 前項により中断となった案件については、裁判又は調停が終了し、申し立て者／表明者の全面敗訴となった場合を除き、原則として申し立て者／表明者の要請があれば対象外の扱い及び中断を解除する。
- 6.5 異議申し立て、苦情としての要件をすべて満たしたすべての申し立て／表明案件を受領後、原則として管理主体・管理責任者協議に提出し、当該案件の区分を決定し、異議申し立て、苦情案件として受理する。
- 6.6 マスコミ報道などにより I S C が知り得た事業者に関する事故、意図的な法令違反等の不適切な活動に対しては、「不祥事を知り得た場合の対応プロセス」MS521D01 に基づき当該事業者に関する事実確認を行う。
- 6.7 I S C に申し立て又は表明した異議申し立て、苦情が、受理され、審理された結果、異議申し立て、苦情が認められなかった案件に対しては、新事実の発見等大きな状況の変化がない限り、同一内容の案件に対する再度の異議申し立て、苦情は受領しない。この決定は管理主体・管理責任者協議により行う。

## 7 異議申し立て、苦情受理に伴う暫定処置

- 7.1 I S C は、I S C の審査登録に関する決定に係る異議申し立てがあり、管理主体・管理責任者協議により、異議申し立て処理委員審理の設置を決定した場合、その審議の期間中、当該申し立て者に対して行った審査登録に関する決定を保留する。
- 7.2 継続中の審査に関して苦情が表明され、管理主体・管理責任者協議により、苦情処理委員審理の設置、又は事務局処理審理を決定した場合、その審議の期間、I S C は当該審査を中断する。
- 7.3 7.2 項の苦情の処理結果に対して異議申し立てがなされた場合も、それらの審議の期間、I S C は当該審査を中断する。
- 7.4 ただし、一時停止の決定を保留した登録事業者の I S C ウェブサイトの掲載は、異議申し立て処理審議の結論が確定するまでの間、「異議申し立て受理審理中」とする。
- 7.5 事業者より実施中及び判定員会判定後の審査に関して、異議申し立て又は苦情申し立てされた場合、当該審査は中断される。

事業者が、異議申し立て又は苦情処理審議中の案件に対して司法機関への提訴を行った場合には、登録に関する決定の保留を解除し、実施中の当該登録審査を中断する。中断の決定は管理主体・管理責任者協議により行う。審査の再開は原則として最終結審又は提訴取下げ後とする。

- 7.6 審査の中断に伴い、登録の更新あるいは継続が決定されないまま登録の有効期限を越えることが想定される場合には、管理主体・管理責任者協議により有効期限の延長に関して判定委員会に提案することができる。この場合、判定委員会は、延長の可否、延長の期間について審議し、提案内容を承認決定する。
- 7.7 なお、一つの事業者での異なる審査登録分野（品質、環境）に対する審査が相互に影響を及ぼすことはない。

## 8 異議申し立て、苦情の処置

- 8.1 I S C管理課職員は、異議申し立て、苦情を受け付けた場合、管理課長の指示に従って速やかに申し立て／表明受領通知を申し立て者／表明者に送付し、事前調査を実施した後、異議申し立て、苦情内容、事前調査結果等必要事項を記載した「異議申し立て、苦情処理書(附表2)」を作成し、申し立て者／表明者からの文書と共に管理課長に提出をする。
- 8.2 管理課長は、「異議申し立て、苦情処理書(附表2)」を管理主体・管理責任者協議に提出する。
- 8.3 管理主体・管理責任者協議は、申し立て者／表明者からの文書及び「異議申し立て、苦情処理書(附表2)」を査閲し、その妥当性を確認し、異議申し立て、苦情案件に対する区分を決定する。（異議申し立て、苦情、本手順対象外（異議申し立て、苦情以外）の区分、及び苦情の取扱い区分（苦情処理委員審理、事務局処理審理））
- 8.4 苦情の取扱い区分とは、概ね下記のとおりとする。
  - ①「苦情処理委員審理」扱い
    - ・主としてI S Cの審査登録活動・実施内容に対する事業者からの不満の表明。
  - ②「事務局処理審理」扱い
    - ・登録むされた組織等の活動の利用者（個人又は組織、エンドユーザーという場合もある）からの事業者の活動に対する不満の表明等
    - ・J A B認定シンボル、I S C登録マークの不適切な使用に対する利害関係者からの指摘等。
    - ・ただし、上記①と同様に主としてI S Cの審査登録活動・実施内容に対する事業者の不満であっても、審査要員個人の力量に原因するものについては、「事務局処理審理」扱いとし、当該審査要員に能力開発のための再教育訓練を行う等、力量を向上させる処置をとるものとする。

## 9 「異議申し立て処理委員審理」、「苦情処理委員審理」による審理

- 9.1 管理主体・管理責任者協議は、決定した異議申し立て、苦情の区分に関して「異議申し立て処理委員審理」、「苦情処理委員審理」の設置を要する場合、運営委員会委員長に「異議申し立て処理委員審理」、「苦情処理委員審理」の設置を要請する。  
要請に基づき運営委員会委員長は「異議申し立て処理委員審理」、「苦情処理委員審理」の設置を決定する。
- 9.2 「異議申し立て処理委員審理」、「苦情処理委員審理」は、運営委員会委員3名を基本とし、必要に応じて内外有識者等の専門委員を付加することができる。委員は運営委員会委員長が選任する。委員に利害関係がある場合は、委員から除外する。また、専門委員付加の必要性の判断は、「異議申し立て処理委員審理」が判断し、必要と判断された場合の専門委員の選任は「異議申し立て処理委員審理」と事務局が協同して行う。
- 9.3 申し立て者／表明者は、「異議申し立て処理委員審理」、「苦情処理委員審理」委員について、利害関係等から判定結果に影響を及ぼす可能性のあるなど、正当な理由が認められる場合は、委員等の忌避を申し出ることができる。管理主体・管理責任者協議において、正当な理由と認められない場合は、忌避を却下できる。
- 9.4 「異議申し立て処理委員審理」、「苦情処理委員審理」は、委員確定後、40日以内に審理を開始し、審理開始後6ヶ月以内に判定結果について結論を出さなければならない。
- 9.5 「異議申し立て処理委員審理」、「苦情処理委員審理」は、2/3以上の委員出席により成立す

る。

- 9.6 「異議申し立て処理委員審理」、「苦情処理委員審理」は、必要な場合、当該案件に関する調査を委員以外の利害関係のない個人又は組織に委託することができる。委託される個人又は組織は「機密保持誓約書」MS399F01により機密保持の誓約をしなければならない。
- 9.7 「異議申し立て処理委員審理」、「苦情処理委員審理」は、原則として、申し立て者／表明者及び被審理側に対し、意見表明の機会を与えるものとする。
- 9.8 審理結果は、事務局により判定委員会、及び運営委員会に報告されるとともに、申し立て者／表明者及び被審理側に文書で通知される。また必要に応じて、この審理結果の概要はISCウェブサイト等を通じて公表される。ただし、個人情報又は組織の機密情報保護等への配慮から場合によっては、ウェブサイトに公開せず、特定の利害関係者にのみ開示することもある。
- 9.9 ただし、行政・司法機関などから、当該案件の判定結果に影響を及ぼす可能性のある判断結果が示された場合は、再度、審理される場合がある。

#### 10 苦情の事務局処理審理の取扱い

- 10.1 苦情が 8.4.2 の②に該当し、管理主体・管理責任者協議により、事務局処理審理扱いと決定された場合、管理課長及び管理課担当者（必要な場合は審査課長及び審査課担当者が参加する場合もある）は、20 日以内に審理を開始し、6 ヶ月以内に結論を出し、管理主体に報告し、承認を得なければならない。
- 10.2 その他、必要な手順は前項 9.6 から 9.9 項の記述内容に準じて取り扱い処理する。

#### 11 ISCにおける処置

- 11.1 異議申し立て、苦情の検討の結果、必要な場合は、ISCは審査登録に関する決定の変更等、適切な処置をとるものとする。  
また、マネジメントシステムの改善のため是正処置が必要とした場合は、別に定める是正処置／予防処置(MS530D01)により是正処置（予防処置が必要な場合を含む）を実施する。
- 11.2 ISCは、異議申し立て、苦情、並びにこれにかかる審査登録に関する処置の記録をとるものとする。
- 11.3 ISCは、実施した処置について、後日、リスクマネジメント検討会又はマネジメントレビュー等によりその有効性を評価するものとする。

#### 附則

この文書は 2013 年 4 月 1 日から適用する。

この文書は 2015 年 10 月 1 日から適用する。

付表 1

## 異議申し立て、苦情表明書

1)	申し立て者氏名	
2)	連絡先	
3)	申し立て日	年 月 日
4)	申し立て事由の 発生日	年 月 日
5)	申し立ての具体的な 内容	
6)	申し立ての根拠	
7)	その他 (添付資料など)	

## 【ISC 使用欄】

受領者氏名		受領日	年 月 日
-------	--	-----	-------

付表 2

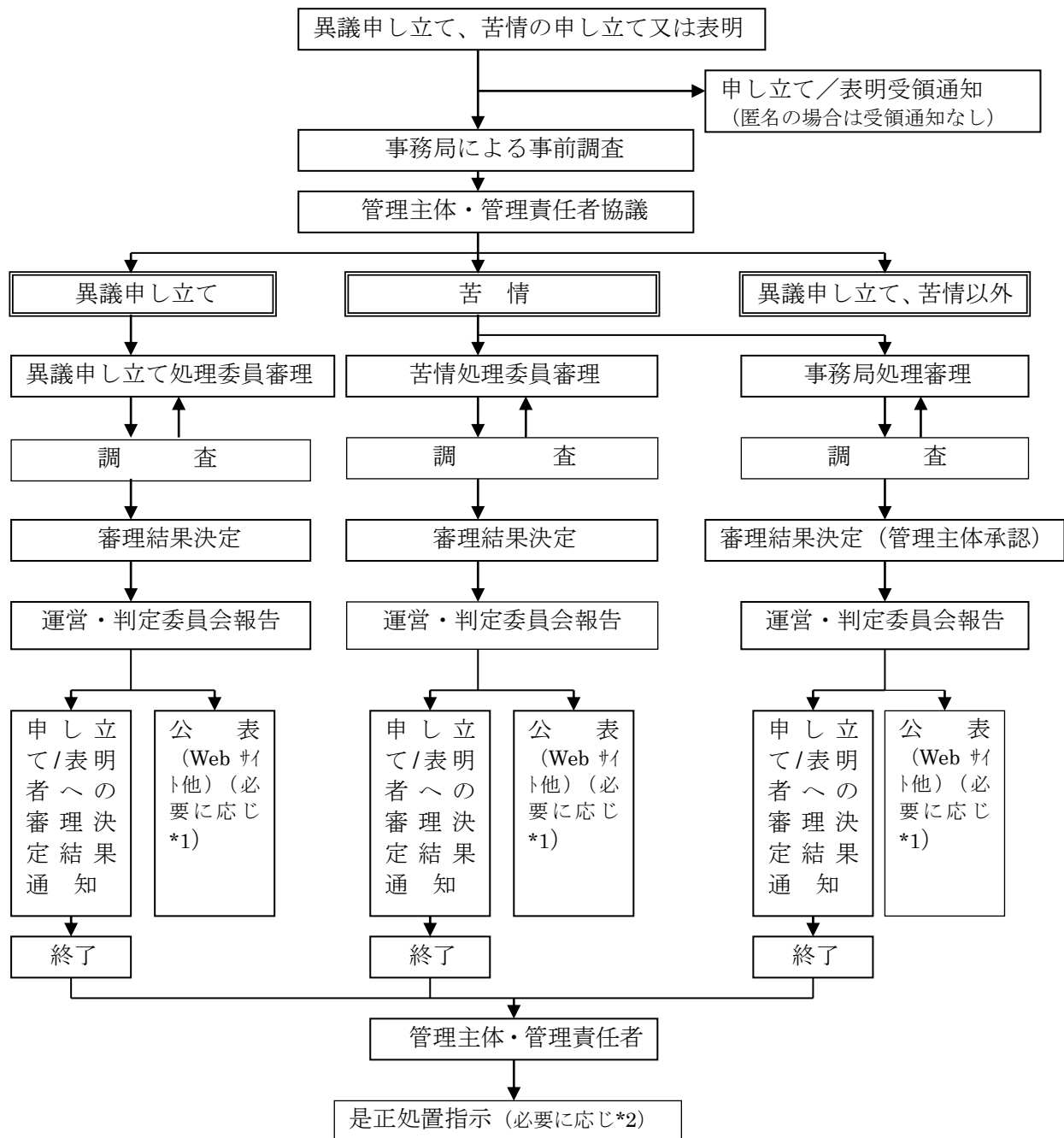
管理主体	責任者	指導監	T L	T L	T L	T L

## 異 議 申 し 立 て 、 苦 情 処 理 書

申し立て／表明の年月日	年 月 日	受付者	管理課長
申し立て者／表明者区分	<input type="checkbox"/> 事業者 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> J A B <input type="checkbox"/> 事業者等の活動の利用者（利害関係者）		
申し立て者／表明者氏名		電話番号	
同上所属		F A X	
申し立て／表明受領通知日	<input type="checkbox"/> 通知あり    年 月 日 <input type="checkbox"/> 通知なし		
申し立て／表明の内容			
事前調査結果			
	調査日：    年 月 日    調査者氏名：		
区分及び協議内容	<input type="checkbox"/> 異議申し立て <input type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 異議申し立て／苦情以外 協議内容：		
	品質管理責任者		管理主体
	協議日：    年 月 日 （事前調査、及び管理主体・品質管理責任者協議の結果、異議申し立て／苦情以外に該当する場合は下記プロセスに進まない）		

異議申し立て、苦情に対する審理内容及び決定	<input type="checkbox"/> 異議申し立て処理委員審理 <input type="checkbox"/> 苦情処理委員審理 <input type="checkbox"/> 事務局処理審理			
	品質管理責任者	管理主体		
調査結果	決定日：          年      月      日  調査日：          年      月      日          調査者氏名： （現地調査を実施する場合は、写真等により現地の状況を記録する）			
審理決定結果	<input type="checkbox"/> 異議申立処理委員審理委員氏名： <input type="checkbox"/> 苦情処理委員審理委員氏名： <input type="checkbox"/> 事務局処理審理：品質管理責任者          管理主体 決定日：          年      月      日  （別途、審議内容を議事録に記録する）			
委員会報告日	運営委員会への報告日：      年      月      日、判定委員会への報告日：      年      月      日			
申し立て者／表明者への回答内容	回答日：          年      月      日          回答者氏名 （書面で回答した場合は、コピーを添付する）			
公表の方法 （管理責任者）	<input type="checkbox"/> ウェブサイト <input type="checkbox"/> 特定の利害関係者への個別開示 理由：  公表日：          年      月      日			
是正処置の指示 （管理責任者）	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要 理由：  <div style="text-align: right;"> <table border="1"> <tr> <td>品質管理責任者</td> <td>管理主体</td> </tr> </table> </div> 是正処置の指示日：          年      月      日 （是正処置をするとした場合、是正処置／予防処置 (MS530D01) の手順による）		品質管理責任者	管理主体
品質管理責任者	管理主体			
備考欄				

付図 1 異議申し立て、苦情対応手順フロー



備考(1)「必要に応じ\*1」の判断基準は、環境影響、及び／又は製品品質に関するリスクが大きいと考えられ、利害関係者の関心が非常に高く、社会的に透明性が求められる場合に適用する。

(2)「必要に応じ\*2」の判断基準は、再発防止を含むI S Cマネジメントシステムの改善のため、是正処置が必要と判断した場合

(3)事務局による事前調査、及び管理主体・品質管理責任者による協議の結果、「異議申し立て、苦情以外」と決定された場合、匿名を除き申し立て／表明者に対し決定結果を通知する。