

URP29-01

苦情・異議申立て処理規程

(第1版) (案)

平成 30 年 月 日

独立行政法人製品評価技術基盤機構
認定センター

目 次

1. 目的	3
2. 適用範囲	3
3. 参照文書	3
4. 用語の定義	3
5. 公表	4
6. 苦情処理	4
7. 異議申立て	5
附則	7
様式1 苦情処理票	8
様式2 苦情管理簿	10
様式3 異議申立処理票	11
様式4 異議申立管理簿	13

苦情・異議申立て処理規程

1. 目的

本規程は、独立行政法人製品評価技術基盤機構認定センター（以下「IAJapan」という。）が認定活動において受ける苦情及び異議申立てについて必要な手続き等を定める。

2. 適用範囲

本規程は、IAJapanが運営する各認定スキーム（法律に基づく登録業務を除く）に基づく認定活動をその対象とする。

3. 参照文書

特に版の指定がない場合には最新版を参照する。

ISO/IEC 17011	Conformity assessment – Requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies (適合性評価—適合性評価機関の認定を行う機関に対する要求事項)
ILAC P5	ILAC Mutual Recognition Arrangement: Scope and Obligations (ILAC 相互承認取決め: 範囲と義務)
ILAC P8	ILAC Mutual Recognition Arrangement (Arrangement): Supplementary Requirements and Guidelines for the Use of Accreditation Symbols and for Claims of Accreditation Status by Accredited Laboratories and Inspection Bodies (ILAC 相互承認取決め (取決め): 認定試験所による認定シンボルの使用及び認定の地位の主張に関する補足要求事項及び指針)
ILAC R7	Rules for the Use of the ILAC MRA Mark (ILAC MRA マークの使用のルール)
IAF MD7	Harmonization of Sanctions (制裁措置の整合性)
IAF ML2	General Principles on the Use of the IAF MLA Mark (IAF MLA マーク使用の一般原則)
UQM	認定制度品質マニュアル
URP15	IAJapan 認定シンボルの使用及び認定の主張等に関する方針
URP20	IAJapan 組織及び職務権限規程

4. 用語の定義

用語の定義は参照文書によるもののほか、以下による。

(1) 苦情

人又は組織が回答を期待して行う不満の表明であり、異議申立て以外のもの。これには以下の2種類がある。

- ① IAJapan に対する苦情（認定活動及びその結果に直接関係するものに限る）
- ② IAJapan が認定した適合性評価機関に対する苦情（適合性評価機関の認定された活動及びその結果に直接関係するものに限る）

(2) 異議申立て

希望する認定の地位に関して、不利な認定の決定を再度考慮するよう申請又は認定された適合性評価機関が行う文書による要請。これには、以下の異議申立てを含む。

- ① 認定の不授与に対する異議申立て
- ② 認定の一時停止に対する異議申立て
- ③ 認定の取消しに対する異議申立て

5. 公表

IAJapanは、苦情処理の手順及び異議申立ての手順として本文書をWEBサイトで公表する。

6. 苦情処理

6. 1 IAJapan は、外部の者からの苦情を受けたときは、迅速かつ誠実に対応することとし、以下のプロセスに基づき処理する。

また、苦情の調査及び結果を決定した後においても、苦情提起者に対して差別的行為を行うことなく対応するものとする。

6. 2 苦情の受付

- (1) 苦情は、各認定プログラム申請窓口において、文書又は電子メールにより受け付ける。
- (2) 文書又は電子メールで苦情を受けた認定プログラムチームは、その苦情における関係者を特定した上で苦情の内容を様式1「苦情処理票」に記載し、品質管理者へ報告する。なお、電話で苦情の連絡があった場合は、文書又は電子メールによる苦情の提出を求める。
- (3) なお、適合性評価機関に対する苦情の場合、該当する認定プログラムチームは苦情申立者（情報源）に対して、当該適合性評価機関に苦情申立者（情報源）の情報を開示することの可否を確認し、様式1「苦情処理票」に記載する。

6. 3 苦情の識別及び苦情申立者への受領通知

IAJapan は、苦情を受けた場合は、以下の手続きに基づいて迅速に対応する。

- (1) 品質管理者は受け付けた内容が4.（1）の苦情に相当しない内容であった場合は、苦情申立者にその旨を説明し、苦情処理票に記録の上、処理を終了する。
- (2) 品質管理者は受領した苦情に受付番号を割り振り、認定プログラムチームに同番号を通知する。認定プログラムチームは、様式2「苦情等管理簿」で管理する。
受付番号は、年度ごとに受付年度の4桁－001から始まる番号とする。
例： 2018－001（2018年度の1番目に受付けた苦情）
- (3) 適合性評価機関に対する苦情の場合、該当する認定プログラムチームは適合性評価機関に苦情の調査、解決及び結果の報告を指示する。
- (4) 認定プログラムチームは、苦情申立者に苦情を受領したことを通知する。なお、適合性評価機関に対する苦情の場合は、適合性評価機関に指示した旨を併せて通知する。

6. 4 苦情処理手順

6. 4. 1 認定活動に対する苦情処理手順

- (1) 認定プログラムチームは、苦情に係る事実関係の調査を行い、その結果を様式1「苦情処理票」に記載する。

- (2) 認定プログラムチームマネージャーは、事実関係の調査に基づき、苦情に対応するための処置を決定するための案を作成する。
- (3) 品質管理者(又は代理)は、苦情に対応するための処置の決定案についてレビューし、妥当と判断した場合は承認する。
- (4) 認定プログラムマネージャーは、承認された苦情に対応するための処置について、苦情申立者に通知する。
- (5) 認定プログラムマネージャーは、承認された苦情に対応するための処置の決定に従い、適切な処置をとる。
- (6) 品質管理者は、不適合業務であることを特定した場合は、認定プログラムマネージャーに指示する。
認定プログラムマネージャーは、「不適合及び是正処置規程」に基づく必要な処置を行う。
- (7) 処置後、認定プログラムマネージャーは様式1の「苦情処理票」により、処理計画、実施状況等を含め苦情処理結果を作成し、品質管理者に報告する。品質管理者(又は代理)は苦情処理結果をレビューし、妥当と判断した場合は承認する。
- (8) 認定プログラムマネージャーは、すべての必要な処置の終了後、苦情処理の終了を苦情申立者に通知する。

6. 4. 2 適合性評価機関の認定された活動に対する苦情処理手順

- (1) 認定プログラムマネージャーは適合性評価機関に苦情の調査内容並びに解決方法及び時期について報告を求める。
- (2) 認定プログラムマネージャーは、報告内容をレビューし、妥当と判断した場合は承認する。また、必要な場合、適合性評価機関に追加の指示を出す。
- (3) 認定プログラムマネージャーは、承認された苦情の調査内容並びに解決方法及び時期に関し、苦情申立者に通知する。
- (4) 認定プログラムマネージャーは、適合性評価機関に苦情の調査結果及び解決結果の報告を求める。
- (5) 認定プログラムマネージャーは、報告内容をレビューし、妥当と判断した場合は承認する。また、認定プログラムマネージャーは、苦情処理が終了した旨を苦情申立者に通知する。
- (6) なお、苦情の内容に応じて、認定プログラムチームは、解決のための調査を自ら行うことがある。この調査には当該適合性評価機関に対する臨時審査を含む。

6. 5 記録

苦情処理の記録は、様式1「苦情処理票」に記載し、様式2「苦情管理簿」及び関連する回答書等とともに各認定プログラムチームが維持する。

7. 異議申立て

IAJapanは、異議申立てを正式に受理した場合は、迅速かつ誠実に対応することとし、以下のプロセスに基づき処理する。

また、異議申立ての調査及び結果を決定した後においても、異議申立者に対して差別的行為を行うことなく対応するものとする。

7. 1 異議申立ては、異議申立者が作成した文書(以下「異議申立書」という。)により受け付ける。提出方法は、持参、郵送、又は電子媒体のメール添付による送付による。

異議申立書には、以下の事項を含む。

- ① 申請又は認定した適合性評価機関の名称及び代表者名
- ② 異議申立ての対象となる認定センターからの文書の文書番号
- ③ 異議の対象
- ④ 異議申立ての理由

7. 2 異議申立ての対象に係る認定プログラムマネージャーは、様式3「異議申立処理票」にその内容を記載し、直ちに品質管理者及びトップマネジメントに報告する。

該当する認定プログラムマネージャーは、異議申立書が7. 1の要件を満たしているか確認し、品質管理者及びトップマネジメントに報告する。

品質管理者及びトップマネジメントは、異議申立書が7. 1の要件を満たしていると判断した場合、その異議申立てを受理する。

認定プログラムマネージャーは、正式に受理した旨又は受理しない旨を異議申立者に通知する。

7. 3 トップマネジメントは、異議申立ての解決方法のレビュー及び決定のため、異議申立て対応責任者及び担当者(以下「異議申立てボード」という。)を設置する。

異議申立てボードは、当該異議申立ての認定プロセスに関与しなかった者で構成する。

7. 4 認定プログラムマネージャーは、異議申立ての解決方法の案及びその根拠を作成し、異議申立てボードに提出する。

7. 5 異議申立てボードは、7. 4の異議申立ての解決方法の案及び根拠を精査後、必要な処置を決定し、トップマネジメントはこれを承認する。

これには、異議申立ての対象となった認定の決定の支持、異議申立てに係るすべての必要な情報の収集及び検証に基づいた調査、必要な現地審査、再レビュー並びに決定を含むことがある。

7. 6 認定プログラムマネージャーは、異議申立てボードが決定し、トップマネジメントが承認した異議申立ての解決方法を異議申立者に通知する。

7. 7 認定プログラムマネージャーは、異議申立ての解決方法に従って、処置を行う。

また、異議申立ての解決方法に従って、再度、認定の決定を行った場合は、通常の手続きと同様の通知を行う。

7. 8 異議申立ての対象となった認定の決定と再度行われた認定の決定が異なる内容であった場合、IAJapan は、必要な処置を講ずる。これには異議申立てボードのレビュー及び必要な処置の決定並びにトップマネジメントの承認を含む。

また、認定プログラムマネージャーは、処置の決定を異議申立者に通知する。

7. 9 品質管理者は、不適合業務であることを特定した場合は、該当する認定プログラムマネージャーを責任者として指名し、責任者は「不適合及び是正処置規程」に基づく是正処置を行い、その結果を記録する。

7. 10 認定プログラムマネージャーは、異議申立てに係る処理が終了した旨を品質管理者に報告後、異議申立者に通知する。

また、認定プログラムチームは、受付から完了までの処理状況を様式4の「異議申立管理簿」に記録し管理する。

附則

本規程は、平成 年 月 日から施行する。

様式 1 苦情処理票

苦情処理票

(共通)

受付番号: ー (品質管理者が記載)	(1/3頁)
受付日: 年 月 日 苦情申立者: 氏名 法人の場合はその名称 住所 (TEL) (FAX) (E-mail)	
適合性評価機関への申立者(情報源)の情報の開示 <input type="checkbox"/> 可 / <input type="checkbox"/> 不可 苦情の対象(どちらかを選択) <input type="checkbox"/> 認定活動(該当する認定プログラム:) <input type="checkbox"/> 適合性評価機関の活動(該当する認定プログラム:) 申請又は認定された適合性評価機関の場合はその名称:	
苦情申立て内容: 年 月 日 受付者	
当該苦情の認定プログラムマネージャー: 年 月 日 品質管理者(又は代理)	

(苦情の対象が認定活動の場合)

受付番号: ー	(2/3頁)
苦情の事実関係の調査結果:	
苦情に対応するための処置の決定案: 年 月 日 認定プログラムマネージャー	
レビュー及び承認: 年 月 日 品質管理者(又は代理)	

受付番号: ー	(3/3頁)
是正等処置の内容・結果:	
関連又は留意事項等: 年 月 日 認定プログラムマネージャー	

レビュー及び承認:

年 月 日 品質管理者(又は代理)

(苦情の対象が適合性評価機関の活動の場合)

受付番号: —

(2/3頁)

適合性評価機関からの苦情の調査内容並びに解決方法及び時期の回答:

レビュー及び承認:

適合性評価機関への追加の指示:

年 月 日 認定プログラムマネージャー

受付番号: —

(3/3頁)

適合性評価機関からの苦情の調査結果及び解決結果の報告内容:

レビュー及び承認:

年 月 日 認定プログラムマネージャー

様式2 苦情管理簿

苦情管理簿

受付日	受付番号	申立者	苦情の対象 (認定活動又は適合性 評価機関の活動)	適合性評価 機関への通 知日(該当 する場合)	申立者への 苦情の受領 通知日	申立者への 決定した処置 の通知日	適合性評価 機関からの回 答日(該当す る場合)	申立者への 通知日	該当する 認定プロ グラム
			<input type="checkbox"/> 認定活動 <input type="checkbox"/> 適合性評価機関の活動						
			<input type="checkbox"/> 認定活動 <input type="checkbox"/> 適合性評価機関の活動						
			<input type="checkbox"/> 認定活動 <input type="checkbox"/> 適合性評価機関の活動						
			<input type="checkbox"/> 認定活動 <input type="checkbox"/> 適合性評価機関の活動						
			<input type="checkbox"/> 認定活動 <input type="checkbox"/> 適合性評価機関の活動						
			<input type="checkbox"/> 認定活動 <input type="checkbox"/> 適合性評価機関の活動						
			<input type="checkbox"/> 認定活動 <input type="checkbox"/> 適合性評価機関の活動						

様式3 異議申立処理票

異議申立処理票

(1/4)

<p>受付日： 年 月 日</p> <p>異議申立者：氏名 所属 (TEL) (FAX)</p> <p>申請又は認定された適合性評価機関の識別番号：</p> <p>異議の対象： 異議申立ての理由：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日 認定プログラムマネージャー</p>
<p>年 月 日 品質管理者</p>

(2/4)

<p>異議申立内容の確認： 異議申立てに <input type="checkbox"/>該当する。 / <input type="checkbox"/>該当しない。</p>
<p>異議申立てに該当する、又は該当しない理由：</p> <p>該当しない場合にあつては、是正等処置案：(例えば、苦情処理を行う旨を記載)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日 認定プログラムマネージャー</p>
<p>上記の確認結果及び該当する場合は是正等処置案に対する品質管理者の評価等：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日 品質管理者</p>
<p>上記の確認結果及び該当する場合は是正等処置案に対する所長の評価等：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日 トップマネジメント</p>

異議申立に該当する場合は以下に記載する。

(3/4)

異議申立てボードの設置:異議申立で対応責任者 ○○、 担当者 □□、▽▽ 年 月 日 認定センター所長
異議申立ての解決方法: 根拠: 年 月 日 認定プログラムマネージャー
レビュー及び決定した解決方法: 年 月 日 異議申立てボード
解決方法の承認: 年 月 日 トップマネジメント

(4/4)

解決方法に基づく活動: 年 月 日～ 年 月 日 結果報告日: 年 月 日 解決結果: (再度、認定の決定を行った場合) 結果の内容: 年 月 日 認定プログラムマネージャー
(再度行われた認定の決定が異なる内容であった場合) 処置案: 年 月 日 認定プログラムマネージャー
レビュー及び決定した処置内容: 年 月 日 異議申立てボード
処置内容の承認: 年 月 日 トップマネジメント
異議申立てに関する一連の処理の終了確認 年 月 日 品質管理者

様式4 異議申立管理簿

異議申立管理簿

受付日	申立者	異議申立ての判断(該当する又はしない)	異議申立ての受理(又は受理しない)通知日	決定した解決方法の通知日	再度の認定の決定日及び内容(該当する場合)	再度の認定の決定の通知日(該当する場合)	処置の決定の通知日(該当する場合)	異議申立ての終了の通知日	該当する認定プログラム
		<input type="checkbox"/> 該当する <input type="checkbox"/> 該当しない							
		<input type="checkbox"/> 該当する <input type="checkbox"/> 該当しない							
		<input type="checkbox"/> 該当する <input type="checkbox"/> 該当しない							
		<input type="checkbox"/> 該当する <input type="checkbox"/> 該当しない							
		<input type="checkbox"/> 該当する <input type="checkbox"/> 該当しない							
		<input type="checkbox"/> 該当する <input type="checkbox"/> 該当しない							
		<input type="checkbox"/> 該当する <input type="checkbox"/> 該当しない							