*URP30－05*

# 苦情･異議申立処理規程

（第5版）

2025 年 4 月 1 日

独立行政法人製品評価技術基盤機構

認定センター

このファイルを複写したファイルや、このファイルから印刷した紙媒体は非管理文書です

# 目次

１．目的 ..... 3
２．適用範囲 ..... 3
３．引用文書 ..... 3
４．用語の定義 ..... 3
５．公表 ..... 3
６．苦情処理 ..... 3
７．異議申立て ..... 5
８．記録 ..... 6
９．規程管理部署 ..... 6
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

このファイルを複写したファイルや、このファイルから印刷した紙媒体は非管理文書です

# 苦情・異議申立処理規程

## 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。）が苦情及び異議申立てに対応するための必要な手続等を定める。

## 2．適用範囲

本規程は、IAJapanが運営する各認定スキームに基づく認定活動をその対象とする。

## 3．引用文書

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）

## 4．用語の定義

用語の定義は引用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（認定された適合性評価機関の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、IAJapanに申請した、又はIAJapanによって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等により受け付ける。

(2) 苦情を受け付けた認定プログラムは、その苦情の関係者を特定した上で苦情の内容を様

このファイルを複写したファイルや、このファイルから印刷した紙媒体は非管理文書です

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、可能な限り、文書又は電子メールによる苦情の提出を求める。
　また、苦情の対象が課題別グループである場合は、以降の手続において「認定プログラム」を「課題別グループ」に読み替える。
(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、苦情を受け付けた場合は、以下の手続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、認定プログラムに同番号を通知する。
　受付番号は、年度ごとに受付年度の 4 桁-001 から始まる番号とし、様式2「苦情管理簿」で管理する。
　例：　2018-001（2018 年度の 1 番目に受け付けた苦情）
(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マネージャー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) 認定プログラムマネージャーは、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) 認定プログラムマネージャーは、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。
　なお、苦情への対応に時間を要する場合は、処理プロセス及び完了予定時期を苦情申立者に説明し、その後も必要に応じて進捗状況を報告する。
(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。
　なお、品質管理者及び品質管理者代理がいずれも苦情の対象となった活動に関与している場合は、トップマネジメントが指名する者が代わりにレビューし承認する。
(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、「不適合及び是正処置規程(認定-部門-URP28)」に基づく必要な処置を行うよう認定プログラムマネージャーに指示する。
(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。妥当でないと判断した場合は、再度苦情処理の実施を指示する。
(8) 認定プログラムマネージャーは、全ての必要な処置の終了後、苦情処理の終了を苦情申

このファイルを複写したファイルや、このファイルから印刷した紙媒体は非管理文書です

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報告を求める。

(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。妥当でないと判断した場合は、再度苦情処理の実施を指示する。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場合にはその旨を苦情申立者に通知する。

(6) 苦情の内容に応じて、認定プログラムマネージャーは、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。

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。なお、行政不服審査法（平成 26 年法律第 68 号）に基づく審査請求があった場合は、７．１から７．１０の手続に替えて同法に基づく手続を実施し、８．の記録の保管に替えて該当する認定プログラムマネージャーが一連の記録を保管することとする。

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 IAJapan 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。

なお、異議申立てへの対応に時間を要する場合は、処理プロセス及び完了予定時期を異議申立者に説明し、その後も必要に応じて進捗状況を報告する。

このファイルを複写したファイルや、このファイルから印刷した紙媒体は非管理文書です

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、異議申立対応責任者及び担当者（以下「異議申立ボード」という。）を設置する。
異議申立ボードは、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、異議申立ボードに提出する。

７．５　異議申立ボードは、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、異議申立てに係る全ての必要な情報の収集及び検証に基づいた調査、必要な審査、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（認定－部門－URP28）」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、品質管理者は、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」に記録する。

８．記録
苦情処理の記録は、様式１「苦情処理票」及び様式２「苦情管理簿」に記載し、関連する回答書等とともに品質管理者（又は代理）が保管する。
異議申立ての記録は、様式３「異議申立処理票」及び様式４「異議申立管理簿」に記載し、関連する回答書等とともに品質管理者（又は代理）が保管する。
記録の保存期間は「文書・記録管理規程（認定－部門－URP10）」による。

９．規程管理部署
本規程（手順書）の管理部署は、認定センター計画課認定企画室とする。

このファイルを複写したファイルや、このファイルから印刷した紙媒体は非管理文書です

附則
本規程は、2019 年 1 月 1 日から適用する。

附則
本規程は、2022 年 8 月 4 日から適用する。

附則
本規程は、2023 年 1 月 26 日から適用する。

附則
本規程は、2023 年 8 月 22 日から適用する。

附則
本規程は、2025 年 4 月 1 日から適用する。

このファイルを複写したファイルや、このファイルから印刷した紙媒体は非管理文書です

## 様式１　苦情処理票

| 苦情処理票 | | | |
|---|---|---|---|
| 受付番号： | yyyy -XXX | ①発生報告 | （１／３） |
| 苦情受付日： | yyyy/m/d | 受付者： | |
| 苦情申立者： | 苦情媒体 | 電話 | |
| | 識別番号 | | |
| | **会社名** | | |
| | 部署名 | | |
| | 役職 | （必要があれば） | |
| | **担当者名** | | |
| | Email | | |
| | 電話番号 | | |
| | 住所 | （必要があれば） | |
| 該当する<br>認定プログラム： | | 苦情の対象： | |
| 適合性評機関名：<br>（該当する場合） | | 適合性評価機関への<br>申立者（情報源）の<br>情報の開示： | |
| 苦情内容： | | | |
| 受付内容の確認： | | | |
| 関連不適合等：（ある場合のみ） | | 苦情の分類： | |
| 品質管理者確認日： | yyyy/m/d | 確認者： | |
| 特記事項：（ある場合のみ） | （NITEのヒヤリハット／インシデントと関連する場合等に追記） | | |
| | | | |
| （苦情の対象が認定活動の場合） | | | |
| 受付番号： | yyyy -XXX | ②事実確認 | （２／３） |
| 苦情受領通知日： | yyyy/m/d | 連絡方法： | |
| 苦情の事実関係の調査結果： | | | |
| 苦情対応の処置案： | | | |
| 該当する<br>認定プログラム： | | 当該苦情の<br>責任者： | |
| レビュー及び承認： | | | |
| 品質管理者確認日： | yyyy/m/d | 確認者： | |
| 特記事項：（ある場合のみ） | | | |
| | | | |
| 受付番号： | yyyy -XXX | ③処置及び通知 | （３／３） |
| 処置の内容・結果： | | | |
| 苦情申立者への連絡日： | yyyy/m/d | 責任者： | |
| 関連又は留意事項等： | | | |
| レビュー及び承認： | | | |
| 品質管理者確認日： | yyyy/m/d | 確認者： | |
| 特記事項：（ある場合のみ） | | | |

このファイルを複写したファイルや、このファイルから印刷した紙媒体は非管理文書です

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | （苦情の対象が適合性評価機関の活動の場合） | | | |
| | 受付番号： | yyyy -XXX | ②事実確認 | （２／３） |
| | 苦情受付通知日： | yyyy/m/d | 連絡者： | |
| | 苦情の事実関係の調査結果： | | | |
| | 適合性評価機関からの<br>苦情の調査内容並びに<br>解決方法及び時期の回答： | | | |
| | 苦情対応の処置案： | | | |
| | レビュー及び承認： | | | |
| | 品質管理者確認日： | yyyy/m/d | 確認者： | |
| | 特記事項：（ある場合のみ） | | | |
| | | | | |
| | 受付番号： | yyyy -XXX | ③処置及び通知 | （３／３） |
| | 適合性評価機関からの<br>苦情の調査結果及び<br>解決結果の報告内容： | | | |
| | 苦情申立者への連絡日： | yyyy/m/d | 責任者： | |
| | 関連又は留意事項等： | | | |
| | レビュー及び承認： | | | |
| | 品質管理者確認日： | yyyy/m/d | 確認者： | |
| | 特記事項：（ある場合のみ） | | | |
| | | | | |
| | （作成上の注意） | | | |
| | 他の記録を利用する場合、本文を「別紙〇に記載」とし、他の記録を添付することとする。 | | | |

このファイルを複写したファイルや、このファイルから印刷した紙媒体は非管理文書です

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<br>（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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | □認定活動<br>□適合性評価機関の活動 | | | | | | |
| | | | □認定活動<br>□適合性評価機関の活動 | | | | | | |
| | | | □認定活動<br>□適合性評価機関の活動 | | | | | | |
| | | | □認定活動<br>□適合性評価機関の活動 | | | | | | |
| | | | □認定活動<br>□適合性評価機関の活動 | | | | | | |
| | | | □認定活動<br>□適合性評価機関の活動 | | | | | | |
| | | | □認定活動<br>□適合性評価機関の活動 | | | | | | |

このファイルを複写したファイルや、このファイルから印刷した紙媒体は非管理文書です

様式３　異議申立処理票

異議申立処理票

（１／４）

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

－ － － － － － － － － － － － － － － － － － － － － － － － － － －

（２／４）

| |
|---|
| 異議申立内容の確認:<br>異議申立てに　□該当する。／　□該当しない。<br>年　　月　　日 トップマネジメント |
| 異議申立てに該当する、又は該当しない理由:<br><br>該当しない場合にあっては、是正等処置案:（例えば、苦情処理を行う旨を記載）<br><br>年　　月　　日 認定プログラムマネージャー |
| 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:<br>年　　月　　日 品質管理者 |
| 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トップマネジメントの評価等:<br>年　　月　　日 トップマネジメント |

－ － － － － － － － － － － － － － － － － － － － － － － － － － －

このファイルを複写したファイルや、このファイルから印刷した紙媒体は非管理文書です

異議申立てに該当する場合は以下に記載する。　（3／4）

| |
|---|
| 異議申立ボードの設置：異議申立対応責任者　〇〇、<br>担当者　□□、▽▽<br>年　月　日 トップマネジメント |
| 異議申立ての解決方法：<br><br>根拠：<br><br>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：<br><br>年　月　日 異議申立ボード |
| 解決方法の承認：<br>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<br>結果報告日：　年　月　日<br>解決結果：<br><br>（再度、認定の決定を行った場合）<br>結果の内容：<br><br>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）<br>処置案：<br><br>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：<br>年　月　日 異議申立ボード |
| 処置内容の承認：<br>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<br>年　月　日 品質管理者 |

このファイルを複写したファイルや、このファイルから印刷した紙媒体は非管理文書です

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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | □該当する<br>□該当しない | | | | | | | |
| | | □該当する<br>□該当しない | | | | | | | |
| | | □該当する<br>□該当しない | | | | | | | |
| | | □該当する<br>□該当しない | | | | | | | |
| | | □該当する<br>□該当しない | | | | | | | |
| | | □該当する<br>□該当しない | | | | | | | |
| | | □該当する<br>□該当しない | | | | | | | |

このファイルを複写したファイルや、このファイルから印刷した紙媒体は非管理文書です