

苦情処理規程

ISO の 7.13.5 に基づき、苦情又は異議申立てを解決するための決定は、この苦情又は異議申立てに関わる認証活動に関与しなかった者が、行うか又はレビューし承認しなければならない。

1.目的

この規程は、JAS「業務規程」の苦情及び異議申立ての処理に基づき、認証業務に関する苦情処理及び異議申立ての解決について定める。

2.適用範囲

この規程は、JAS 認証部門・事務局が実施する認証業務全体に適用する。

3.定義

この規程で用いる用語の定義は、JAS「業務規程」によるほか、次による。

3.1 苦情

認証業務又は被認証者の認証に関わる活動について、利害関係者（JAS「公平性管理規程」参照）が回答を期待して行う不満の表明で、異議申立て（3.2 参照）以外のもの。

3.2 異議申立て

認証の決定に関して申立者が行う、不利な決定の再考慮を求める要請。

不利な決定には、次の事項を含む。

- a) 申請を受理しない。
- b) 評価又は判定を行わない。
- c) 認証を授与しない。
- d) 是正処置を要求する。
- e) 認証範囲を縮小する。
- f) 認証の一時停止又は取消しを決定する。
- g) その他、認証の授与を妨げる行為をする。

3.3 苦情処理

苦情の申立者の不満を解決するための一連の活動。

苦情処理には、申立て内容の確認、苦情の対象者に対する調査、問題点の除去又は誤解の特定、申立者への回答等が含まれる。

4.苦情及び異議申立ての取扱い

4.1 苦情及び異議申立ての取扱い窓口

苦情及び異議申立ての取扱い窓口は JAS 認証部門事務局とし、事務局長が指名した職員が誠意をもって対応する。

4.2 苦情及び異議申立てに関する確認

苦情及び異議申立てがあった場合、対応者は、申立者の住所、氏名及び連絡方法を確認する。

住所、氏名又は連絡方法を告げない場合は、正式な苦情又は異議申立てとして扱わない。
申立て及び連絡の方法は、口頭、電話、Eメール又は文書のいずれでもよい。

5. 苦情処理及び異議申立ての解決の原則(JAS「業務規程」)

5.1 プロセス及び記録

苦情処理及び異議申立ての解決はこの規程に従って行い、解決のためにとった処置を JAS「苦情処理記録」に記録する。

5.2 確認及び処理

苦情があったときには、JAS 認証部門・事務局が責任を負う認証活動に関連するものかどうかについて事務局長が確認し、関連があれば苦情処理を行う。但し、関連がない場合は、その旨を申立者に伝える。

苦情処理の結果については、年度ごとにマネジメントレビューで報告し、確認を得る。

異議申立てについては内容を確認し、その結論を申立者に通知する。その結果、申立者がこの結論を受諾しない場合には、JAS 認証部門・事務局がその理由を文書化して、公平性及び透明性の原則に基づいて判断し、回答書を作成し、年度ごとにその解決状況を確認する。

5.3 通知

申立者が住所、氏名及び連絡方法を伝えた場合、正式な苦情又は異議申立てとしての受領を申立者に通知する。

5.4 責任

苦情及び異議申立てについて決定する前に、できる限り全ての情報を収集し、検証する。

5.5 決定

苦情及び異議申立てを解決するための決定は、この苦情及び異議申立てに関わる認証活動に関与しなかった者が、行うか又はレビューして承認する。

5.6 利害抵触

依頼者にコンサルティングを提供した審査員（管理者として行動したものを含む。）又は依頼者に雇用されていた審査員は、コンサルティングの提供又は雇用の終了後 2 年間は、この依頼者に対する、苦情又は異議申立ての解決のレビュー又は承認に従事しない。

5.7 苦情の結果の通知

可能な場合には必ず、苦情処理プロセスの結果及び終了を申立者に対し正式に通知する。

5.8 異議申立ての結果の通知

異議申立ての解決プロセスの結果及び終了を申立者に対し、正式に通知する。

5.9 解決のための処置

苦情及び異議申立てを解決するために、それ以降も全ての必要な処置をとる。

6. 苦情及び異議申立ての受付

6.1 苦情及び異議申立ては、審査員が受け付ける。

6.2 審査員は、JAS 認証部門・事務局が責任を負う認証活動に関連する苦情及び異議申立てかどうかを確認し、関連があれば、解決をはかる必要があると判断する。但し、関連がない場合は、

その旨を申立者に伝える。

6.3 苦情及び異議の申立者が住所、氏名及び連絡方法を伝えた場合、正式な苦情又は異議申立てとしての受領を申立者に伝える。伝える方法は、口頭、電話、Eメール、文書のいずれの方法でもよい。

6.4 以下の内容を確認して、JAS「苦情処理記録」に記録する。

- a) 受付日
- b) 申立者の住所、氏名及び連絡方法（電話、Eメール又は文書）
- c) 対象のマーク（製品の種類）
- d) 苦情と異議申立ての区別
- e) 苦情又は異議申立ての内容（認証番号、苦情の対象者等を含む。）

7. 苦情処理及び異議申立ての解決の手順

7.1 苦情の場合の手順

7.1.1 苦情の申立者、対象者、マネジメントレビュー及び内容を確認し、問題点を把握する。

7.1.2 必要な場合、認証番号を確認し、申請書類及びサーベイランスの記録を調査する。

7.1.3 苦情の対象者（審査員、内部組織又は被認証者）に苦情内容を報告し、期限を定めて調査を指示する。

7.1.4 調査内容の報告を受け、問題点が除去されたか又は誤解が特定されたかどうかを確認する。時間がかかる場合は、途中で経過報告を求めて確認する。

7.1.5 苦情の対象者と共に申立者への回答方法を検討し、事務局長の承認を受けて回答する。

7.1.6 苦情が解決したかどうかを確認し、解決していなければ、解決するまで必要なプロセスを繰り返す。

7.2 異議申立ての場合の手順

7.2.1 異議の申立者、マネジメントレビュー、認証番号及び内容を確認する。

7.2.2 異議申立ての詳細を確認し、問題点を整理し、回答案を作成する。

7.2.3 異議申立ての対象者（JAS 認証部門・事務局）に異議申立ての内容を報告し、回答内容の検討を求める。

7.2.4 事務局長は、回答内容を確認し、申立者に回答する。

7.2.5 申立者が回答を受け入れない場合には、再度、7.2.3 及び 7.2.4 を繰り返す。

7.2.6 申立者との間で合意が成立しない場合には、その理由を文書化し、JAS 認証部門・事務局が回答書を作成する。

7.2.7 事務局長から申立者に回答書を提供し、回答内容を説明する。

7.2.8 異議申立てが解決したかどうかを確認し、解決していなければ、申立者との間で合意が成立するまで必要なプロセスを繰り返す。

8.被認証者への苦情

8.1 苦情処理

被認証者に対し、授与された認証に関して苦情があった場合、JAS「認証契約書」等により、適切に処理するよう要求する。

8.2 記録及び報告

被認証者による苦情処理が適切に行われているかどうかを確認するため、被認証者に次の事項を要求する。

- a) 全ての苦情について、内容及び処理結果を JAS「苦情に関する記録（報告用）」に記録すること
- b) 苦情があれば、定期調査又は包括調査の際に、JAS「苦情に関する記録（報告用）」を提出すること

9.制定及び改訂

この規程の制定及び改訂は、JAS 認証部門・事務局が行い、事務局長が承認する。

註：業務規程第 36 条、第 37 条及び第 38 条に定める場合のほか、第三者からの情報提供その他の方法により認証生産行程管理者等が認証の技術的基準に適合しないおそれのある事実を把握した時は、認証事項の臨時確認調査を行うものとし、当該規定による調査指示を行わない。

認証事項の臨時確認調査の実施方法は業務規程第 36 条の認証事項の確認調査の実施方法に準じて行う。