

苦情処理委員会運営要領

1. 目的

この要領は、異議、苦情及び紛争の申し立ての処理についてのプロセスの明確化、並びに苦情処理委員会(以下「委員会」という。)の運営を円滑・公平に実施することを目的とする。

2. 適用範囲

この要領は、財団法人日本電子部品信頼性センターシステム認証部(以下「システム認証部」という。)が実施する公益財団法人日本適合性認定協会(以下「JAB」という。)にかかわる次の審査登録制度において、組織又はその他の利害関係者から持ち込まれる異議、苦情及び紛争の申し立ての処理に適用する。

- (1) 品質マネジメントシステム
- (2) 環境マネジメントシステム

3. 用語

この要領では、次の用語を使う。

- (1) 「異議」とは、システム認証部にかかわる組織が、QMS判定会議委員会又はEMS判定会議委員会(以下「各判定会議委員会」という。)の決定に対してシステム認証部に文書で異議を申し立てることをいう。
- (2) 「苦情」とは、システム認証部が認証した組織及びその製品/サービス又はシステム認証部が実施する認証活動に関して利害関係者が、不満足の旨の苦情を文書で申し立てることをいう。
- (3) 「紛争」とは、システム認証部と認証した組織に関係する事項について、二者間の意見の相違(例えば、規格の理解に関する意見の相違で審査員及び審査チームとの衝突などで議論の結果、決着がつかない場合等)を文書で申し立てることをいう。
- (4) 「苦情類」とは、(1)異議、(2)苦情及び(3)紛争を併せたものをいう。

4. システム認証部長の責任

システム認証部長は、異議の申し立てにおけるすべての段階のすべての決定に対して、責任を負う。また、苦情及び紛争の申し立てにおいても、その妥当性を確認するために必要なすべての情報の収集及び検証に責任をもつ。

5. 委員会の構成、委員長及び成立条件

- (1) システム認証部は、苦情類の公平で適切な処置のために苦情処理委員会を設置する。
- (2) 苦情処理委員会は、QMS・EMS認証運営委員会委員2名を含む5名の委員により構成され、財団法人日本電子部品信頼性センター理事長が委員を委嘱する。
- (3) 委員の任期は、原則として2年間とする。ただし、再任を妨げない。
- (4) 委員は、QMS判定会議委員会及びEMS判定会議委員会の委員でない者とする。また、委員は、苦情類の申立者と特定な関係をもたない者とする。もし、申立者と特定な関係をもつ委員がいた場合は、審議には参加できない。また、このような場合、QMS・EMS認証運営委員会委員より委員を充足する。
- (5) 委員長は、委員の互選により選出する。なお、苦情処理委員会の事務局はシステム認証部とする。
- (6) 委員会は、システム認証部長が招集し、委員の3分の2(4名)以上の出席をもって成立とする。なお、委員会の成立に関する緊急処理の必要が生じた場合は、委員長の判断に基づき、該当委員の委任状の提出及び委員会議事録の確認をもって代えることができる。

6. 委員会の審議対象

委員会の審議対象は、認証の申請又は認証された組織、若しくはその他の利害関係者から、システム認証部へ内容及び理由などを示した文書により申し立てられた苦情類とし、次の事項に限定する。

- (1) 各判定会議委員会の決定に対する組織からの異議。
- (2) システム認証部の認証活動にかかわる組織など利害関係者からの苦情。
- (3) システム認証部と組織間の意見の相違を二者間で解決できなかった場合、システム認証部へ組織が表明する紛争。

7. 苦情類の受付

- (1) システム認証部は、苦情類を文書（[様式1]を基本とする。）で受領した場合、申立者に対して[様式2]で、受領を通知する。
- (2) システム認証部長及び各グループ長は、該当の苦情類についてシステム認証部の認証活動に関連するものであるか、被認証組織に関連するものであるかを確認する。
- (3) システム認証部長及び各グループ長は、該当の苦情類が異議の場合、各判定会議委員会の決定の過程を検証し、検証結果を「苦情処理委員会」の審議対象として報告する。該当の苦情類が苦情の場合、システム認証部が責任を負う必要があるかを検証し、必要と判断した場合は、検証結果を「苦情処理委員会」の審議対象として報告する。検証した結果、苦情内容が被認証組織の製品又はサービスに対する場合、システム認証部は、被認証組織と申立者の仲立ちをするのみとし、結論は両者にゆだねる。該当の苦情類が紛争の場合、審査の過程を調査し、調査結果を申立者に報告する。報告結果に申立者の満足が得られなかった場合、調査結果（報告書）を「苦情処理委員会」の審議対象として報告する。
- (4) システム認証部長及び各グループ長は、受領した苦情類の処置に対して、以前の同様の苦情類の申し立てを考慮しなければならない。
- (5) 被認証組織に関連のある苦情類の調査は、その被認証組織のマネジメントシステムの有効性に関しても対象とする。

8. 審議の方法及び決定

- (1) 苦情処理委員会は、審議に当たって申立者の提出文書及びシステム認証部からの報告に基づいた審議により結論を得る。その際に、審査チームの代表者、各判定会議委員会委員及び苦情類の申立者は、出席することができる。
- (2) 審議は、苦情類の申し立ての理由及びその妥当性について審議する。
- (3) 委員長は、必要な場合、事務局に対して必要な調査を指示する。この調査では、組織への調査のため、特別審査としての臨時審査(短期予告審査)を行う場合もある。
- (4) 調査要員は、過去二年間に、組織又は対象の苦情類にかかわるいかなる利害関係者に対しても、次の活動に直接関係していた場合は、調査に参加できない。
 - (a) 組織が実施している認証の対象となるサービス
 - (b) 認証の取得又は維持のためのコンサルティングサービス
 - (c) 品質システムの立案、実施又は維持のためのサービス
 - (d) 当該組織の審査及び認証の決定
 - (e) その他、委員長が調査要員として不適当と判断する活動
- (5) 異議の申し立ての審議においては、異議の理由及び各判定会議委員会の判定理由に基づいて、それが妥当であったかどうかを審議する。特に、システム認証部は、異議の申し立ての提出、調査及び異議の申し立てに関する決定を申立者に対する差別的行動につなげてはならない。

9. 審議結果の処理

- (1) 審議結果は、苦情類の申し立てを受けた日から起算して45日以内に申立者及び理事長に文書で通知する。なお、システム認証部長が、進捗状況報告の必要があると判断した場合、申立者に対して途中の状況の報告を行う。
- (2) 申立者への審議結果の通知において、解決に至らなかった場合又は提案した審議結果を申立者及び/又は他の関係者によって容認できないものであった場合、次の手順をとる。
 - (a) 申立者が「苦情処理委員会」において、正式にその申し立てを説明するための機会を設ける。
 - (b) 申立者に対して、申し立てられた苦情類に対する所見及び決定理由を書面で明確にし、処理プロセスの終了を正式に通知する。
- (3) 審議結果により、苦情類の発生原因がシステム認証部にあり、修正及び是正処置が必要と判断した場合は、「不適合の取扱い要領(1125)」に従い処置を実施し記録に残す。

10. その他の申し立ての処置

苦情類の申し立てが審議対象とならない「口頭」等の場合（申立者の氏名、連絡先等が特定できない場合を除く。）、次の手順で処置を行いその記録を保管する。

- (1) 受付者は、苦情類の内容、受付時の状況等を文書にまとめシステム認証部 各グループ

長を通じシステム認証部長へ提出する。

- (2) システム認証部長は、7. 項に準じて内容確認を行い、状況により理事長へ報告する。
- (3) システム認証部長は、確認結果を申立者に報告する。
- (4) システム認証部長は、確認結果がシステム認証部に責任があり、部内の修正及び是正処置が必要と判断した場合は、「不適合の取扱い要領(1125)」に従い処置を実施し記録に残す。

11. 運営上、財政上等の拘束

委員会の委員は、関連機関を含めて認証の決定を左右しかねないような運営上、財政上、及びその他の圧力に影響されないこと。

12. 機密の保持

職員、審査員及び委員は、委員会で知り得た情報を、一切漏らしたり、利用したりしては、ならない。

苦情処理委員会委員は、委員承諾時に誓約書を提出する。

13. 手順及び処置の公表

苦情類の処理の手順については、RCJのウェブサイト等を使用して、組織及び申請者に公表する。

また、苦情類の内容及びその決着内容を公表するかどうか、更に公表する場合には、どの範囲とするかについて苦情類の申立者と共に決定する。

14. 記録

システム認証部は、苦情類の申し立てがあってから決定通知の発送までにかかわる次の記録を作成し、保管する。また、これらの記録は、マネジメントレビューに提供する。

- (1) 認証活動に関するすべての苦情類に対する処理、苦情処理委員会の審議結果及び追跡経過の記録。
- (2) 実施した修正、是正処置、及び予防処置等の記録
- (3) それらの処置の有効性の評価

以上

平成 年 月 日

[様式1]

[異議／苦情／紛争]申し立て書

財団法人 日本電子部品信頼性センター システム認証部長 殿

貴センターの認証活動に関連し下記の「[異議／苦情／紛争]があり、文書にて申し立ていたします。

異議／苦情／紛争の申し立て者	
住 所	〒
組 織 名	
連 絡 者	氏 名
	所 属 ・ 役 職
	電 話 番 号
	F A X 番 号
	メー ル ア ド レ ス

異議／苦情／紛争の申し立て内容	
発 生 日	平成 年 月 日
内 容 の 詳 細	

R C J 記 入 欄	受 付 者	部 長	苦 情 類 の 種 類	受 理
	平成 年 月 日	平成 年 月 日	<input type="checkbox"/> 異議申し立て <input type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 紛争	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可

[様式2]

[異議／苦情／紛争]申し立て受理通知書

[申し立て者] 殿

財団法人 日本電子部品信頼性センター
システム認証部長

貴殿より申し立てられた「[異議／苦情／紛争]申立書(平成 年 月 日付)」を受理いたしましたので、下記のとおりご通知申し上げます。

記

1. [異議／苦情／紛争]申し立て者及び住所
2. [異議／苦情／紛争]に関する登録組織名称
3. 申し立て内容
4. 受理日
5. その他