

P090801

B-R06-1/2

2009年03月19日

### 「苦情処理規定」の改定のお知らせ

「苦情処理規定」を下記の通り改定しましたのでお知らせします。

#### 記

1. 対象文書

P090801 苦情処理規定

2. 版及び改定年月日

版:R06

改定年月日:2009年3月12日

3. 改定内容及び改定理由の概要

(1) 別表 苦情処理委員会委員の削除

(2) F-P090801-01 様式名称の変更

4. 改定内容及び改定理由の詳細

個々の変更内容の対比及びその変更理由は、添付の「苦情処理規定新旧対比表」の通りです。

## 苦情処理規定 新旧対比表

頁	新	旧	変更理由
2	<目次> (削除)	<目次> <u>別表 苦情処理委員</u>	別表の委員名簿を削除。
3	3 関連文書 3. 2 引用文書 様式 F-P090801-01 <u>苦情処理委員会委員名簿</u>	3 関連文書 3. 2 引用文書 様式 F-P090801-01 <u>別表</u>	様式名称の変更。
4	7 苦情等の受付 (2) 苦情処理委員会委員は、F-P090801-01 <u>苦情処理委員会委員名簿により氏名等を示す。</u>	7 苦情等の受付 (2) 苦情処理委員会委員は、F-P090801-01 <u>別表により氏名等を示す。</u>	委員は、様式の名簿で示すこととした。
7	(削除)	<u>別表 苦情処理委員会委員</u>	別表の削除
8	(削除)	<u>改定履歴</u>	規定と改定履歴を分離

# 苦情処理規定

(財) 防衛調達基盤整備協会  
システム審査センター

改	Q	A	E	I	
	Q	A	E	I	<目 次>
	Q	A	E	I	1. 目 的 ..... 3
	Q	A	E	I	2. 適用範囲 ..... 3
	Q	A	E	I	3. 関連文書 ..... 3
	Q	A	E	I	3.1 上位文書 ..... 3
	Q	A	E	I	3.2 引用文書 ..... 3
	Q	A	E	I	4. 定 義 ..... 3
	Q	A	E	I	5. 苦情等の申立て..... 3
	Q	A	E	I	6. 苦情処理委員会の設置..... 4
	Q	A	E	I	7. 苦情等の受付 ..... 4
	Q	A	E	I	8. 管 理 ..... 4
	Q	A	E	I	9. 当センターにおける処置 ..... 6
	Q	A	E	I	9.1 認証に関する決定の変更..... 6
	Q	A	E	I	9.2 認証決定以外の処置..... 6
	Q	A	E	I	10. 記 録 ..... 6
	Q	A	E	I	11. 処置の有効性の評価..... 6
	Q	A	E	I	12. 処置結果の公表..... 6
	Q	A	E	I	12.1 処置結果の公表範囲等..... 6
	Q	A	E	I	12.2 公 表 ..... 6
	Q	A	E	I	12.3 公平性委員会への報告 ..... 6
削					

改	Q	A	E	I	
	Q	A	E	I	1 目的
	Q	A	E	I	(財)防衛調達基盤整備協会(以下「当センター」という。)は、苦情等を受けた場合、苦情等について当センターが責任を負う認証活動に関連するものかどうかを確認し、関連があれば、苦情等を受理し、評価し、速やかにその状況を調査し公平かつ客観的に処置する。また、必要に応じ是正処置及び予防処置を実施して、苦情等を低減する。
	Q	A	E	I	苦情処理プロセスの概要は、ホームページ等に公開する。
	Q	A	E	I	2 適用範囲
	Q	A	E	I	当センターに対して行われた苦情等の申立て及び苦情処理委員会に適用する。
	Q	A	E	I	苦情処理プロセスのホームページ等における公開については、P080101 公開情報管理規定を適用する。
	Q	A	E	I	3 関連文書
	Q	A	E	I	次の文書は最新版を適用すること。
	Q	A	E	I	3. 1 上位文書
	Q	A	E	I	JIS Q 17021 適合性評価—マネジメントシステムの審査及び認証を行う機関に対する要求事項
	Q	A	E	I	MS-M0001 マネジメントシステムマニュアル (MSM)
	Q	A	E	I	3. 2 引用文書
	Q	A	E	I	規定
	Q	A	E	I	P050202 公平性委員会規定
	Q	A	E	I	P070201 要員管理規定
	Q	A	E	I	P080101 公開情報管理規定
	Q	A	E	I	様式
	Q	A	E	I	F-P090801-01 苦情処理委員会委員名簿
	Q	A	E	I	F-P090801-02 苦情申立書
	Q	A	E	I	F-P090801-03 苦情処理委員会委員通知書
	Q	A	E	I	F-P090801-04 苦情調査報告書
	Q	A	E	I	F-P090801-05 苦情処理進捗状況
	Q	A	E	I	F-P090801-06 苦情処理委員会議事録
	Q	A	E	I	F-P090801-07 判定結果通知書
	Q	A	E	I	F-P090801-08 判定結果処置状況
	Q	A	E	I	F-P090801-09 苦情処理終了通知書
	Q	A	E	I	F-P090801-10 苦情処理管理表
	Q	A	E	I	フローチャート
	Q	A	E	I	C090801-01 苦情処理プロセスその1
	Q	A	E	I	C090801-02 苦情処理プロセスその2 (ISMS)
	Q	A	E	I	3. 3 参考文書
	Q	A	E	I	規定
	Q	A	E	I	M030101 プロセス・フロー
	Q	A	E	I	M030401 記録管理規定
	Q	A	E	I	P080501 機密保持規定
	Q	A	E	I	P090601 認証管理規定
	Q	A	E	I	P090602 判定委員会規定
	Q	A	E	I	P090701 異議申立処理規定
	Q	A	E	I	4 定義
	Q	A	E	I	4. 1 苦情等とは、苦情及びその他の苦情に準ずる申立て事項
	Q	A	E	I	4. 2 苦情とは、認証機関の活動に関し、人又は組織が回答を期待して行う不満の表明で、異議申立て以外のもの。
	Q	A	E	I	4. 3 その他の苦情に準ずる申立て事項
	Q	A	E	I	苦情の定義に該当しない当センターに対する改善要求等を含むその他の全ての事項
	Q	A	E	I	5 苦情等の申立て
	Q	A	E	I	5. 1 本規定による苦情申立ての取扱窓口は、当センター審査業務部とする。

変

	Q	A	E	I	5. 2 苦情等の申立は、当センターの認証活動に関するもの、被認証組織に関するもの、直接関連しないもの等があり、申立手段も文書、FAX、電子メール、電話と多種である。また、申立者が匿名であったり、確認できないものがある。
	Q	A	E	I	
	Q	A	E	I	5. 3 苦情等の受理に当たっては、紛争、苦情又は異議申立ての何れであるかの分類と申立者の確認、苦情の内容を詳述した資料の確認を行い、申立者の確認ができ、かつ当センターが責任を負う認証活動に関連するものかどうかを確認し、関連があると確認した場合に処理を行う。
	Q	A	E	I	
	Q	A	E	I	5. 4 申立した苦情等に対する当センターの決定に不服がある場合は、定義に従い苦情又は異議申立てを表明することができる。この場合は、前回の決定通知受領後30日以内に文書で審査業務部長経由当センター長に提出しなければならない。
	Q	A	E	I	
	Q	A	E	I	6 苦情処理委員会の設置
	Q	A	E	I	申立者の要求事項、認証内容の変更、とるべき処置事項、是正処置、予防措置等について申立者に伝達される苦情等に係る決定の見直し及び承認（意見、助言等）などを行うため、外部委員によって構成される苦情処理委員会を当センター内に設置する。
	Q	A	E	I	苦情処理委員会は、外部委員の過半数の出席により成立する。
	Q	A	E	I	
	Q	A	E	I	7 苦情等の受付け
	Q	A	E	I	(1) 苦情等の申立てがあった場合、原則としてこれを受付け10営業日以内に申立者に対して苦情等を受領したことをF-P090801-02 苦情申立書により通知する。この場合、認証活動に関連しないものについては状況及び非該当である旨説明するとともに処置状況を記録する。
	Q	A	E	I	
	Q	A	E	I	(2) マスコミ報道、規制当局による公表、関係者からの通報・告発・苦情等により、当センターが知りえた登録組織に関する意図的な法令違反等の不適切な活動に対しては、顧客要求事項に対する適合性の観点から、当該組織の調査（事実確認及び又はMSの有効性の審査を含む。）を行い、苦情処理委員会に上程する。
変	Q	A	E	I	苦情処理委員会委員は、F-P090801-01 苦情処理委員会委員名簿により氏名等を示す。
	Q	A	E	I	
	Q	A	E	I	8 苦情等の審理
	Q	A	E	I	(1) 苦情等の受理に当たっては、苦情申立者が求めた解決策及び効果的な苦情対応に必要な情報を特定できるようにするため、その情報には次の事項を含める。
	Q	A	E	I	ア 苦情及びそれに関連した確認しているデータの記述
	Q	A	E	I	イ 要求された解決策又は改善策
	Q	A	E	I	ウ 認証活動内容、苦情となった製品又はそれに関連した組織の体質
	Q	A	E	I	エ 対応の期限
	Q	A	E	I	オ 苦情に関連する認証機関及び被認証組織の人、部署、組織及び市場のセグメントのデータ
	Q	A	E	I	カ 即座にとられた処置
	Q	A	E	I	(2) 苦情等を受理した場合、所要事項を記載し、苦情に関しての決定を行い、速やかに苦情申立者にF-P090801-02 苦情申立書により苦情受理の通知をする。
	Q	A	E	I	(3) 苦情を受理後、それぞれの苦情は重大性、安全性、複雑性、社会に対するインパクト、即時処置の必要性と可能性等についてF-P090801-02 苦情申立書により初期評価を行う。
	Q	A	E	I	また、苦情申立者及び苦情の内容に関係するため、機密保持規定に規定する機密保持の要求事項に従うものとする。
	Q	A	E	I	(4) 苦情を受理した場合又は6.(2)の上程に対し、当センターはすみやかに苦情処理委員会を開催し、申し立てられた苦情又は6.(2)の上程内容についての審理を行う。
	Q	A	E	I	(5) 被認証組織に関連するものであれば、認証マネジメントシステムの有効性を確認するとともに被認証組織に対するいかなる苦情も当センターが非認証組織に対して処理を進めるために照会しなければならない。
	Q	A	E	I	(6) 効果的な苦情対応のために公開性、アクセスの容易性、応答性、客観性、料金、機密保持、顧客重視のアプローチ、説明責任、継続的改善を考慮するものとする。
	Q	A	E	I	

Q	A	E	I	(7) 苦情処理委員会は、苦情の対象に関与していなかった者によって行われるか、又は見直し及び承認するために、別表に示す苦情処理委員及び必要に応じて有識者等の専門委員によって構成される。
Q	A	E	I	苦情処理委員の委嘱については、P050702 公平性委員会規定に準じて、理事長が委嘱する。
Q	A	E	I	(8) 当センターは、苦情処理委員の氏名、所属等を苦情の申立者に F-P090801-03 苦情処理委員会委員通知書により通知する。
Q	A	E	I	苦情申立者は、苦情処理委員に同意できない正当な理由がある場合は、該当委員の忌避を申し出ることができる。
Q	A	E	I	(9) 苦情処理委員について、苦情申立者から該当委員の忌避の申し出があった場合には、当該苦情処理委員会からはずし、改めて前(8)項の手続により、苦情申立者に通知する。
Q	A	E	I	(10) この苦情処理プロセスに従事する者は、苦情の対象に関与しなかった者とする。
Q	A	E	I	(11) 苦情処理委員会は、委員等が確定した後 30 営業日以内に審理を開始し、審理開始後 6 か月以内に結論を出すものとする。但し、6.(2)の上程案件については、委員等が確定した後速やかに審理を開始し、結論を出すものとする。
Q	A	E	I	(12) 苦情処理委員長は、苦情処理委員会の開催日が決定したら、苦情申立者に対して苦情処理委員会の開催日時を通知する。
Q	A	E	I	(13) 苦情処理委員会は、原則として苦情申立者に、苦情処理委員会に対する意見表明の機会を与える。
Q	A	E	I	(14) 苦情処理委員会から要請があった場合、苦情申立者は追加資料の提出及び/又は事情聴取に協力するものとする。(6.(2)の上程案件の場合も同様とする。)
Q	A	E	I	(15) 苦情処理委員会は、必要に応じ当該申立案件を審査した審査員に細部説明を求められることができる。
Q	A	E	I	苦情処理委員会は、F-P090801-04 苦情調査報告書により苦情の調査結果を報告させる。苦情調査報告書には、苦情等申立事項、妥当性の確認及び調査、苦情に対してとるべき処置、処置完了予定日、是正処置及び予防措置の有無を記載するとともに当センター長は、作成された苦情調査報告書記載内容について苦情の妥当性等を確認するために必要な全ての情報収集及び検証に責任を持たなければならない。
Q	A	E	I	(16) 苦情申立ての解決のためにとられた処置を含む苦情申立ての追跡経過を記録する。
Q	A	E	I	(17) 申立者に対し、苦情申立て処理の進捗状況及びそれまでに決定した事項を F-P090801-05 苦情処理進捗状況により提供するものとする。
Q	A	E	I	(18) 苦情処理委員会に提出された資料のうち、当該苦情処理委員会議事内容に関連する資料は、特定の組織に関する情報を含む場合があるため、苦情申立者は、その組織の書面で同意のない限り第三者に開示してはならない。苦情申立者は、当該審理に先立って、これに係る誓約書については、P070201 要員管理規定の様式により当センターに提出しなければならない。
Q	A	E	I	(19) 苦情処理委員会はすべての審理終了後、申し立てられた苦情又は 6.(2)の上程案件に対する判定を行う。
Q	A	E	I	(20) 判定は、苦情処理委員会出席者の過半数の議決による。異なる意見があった場合にはそれぞれ併記する。専門委員は評決には加わらない。議事録は P090801-06 苦情処理委員会議事録により作成する。また、必要に応じて「決定」に対する承認書、「助言書」を含むものとする。
Q	A	E	I	(21) 当センターは、判定結果について、当該苦情申立者に F-P090801-07 判定結果通知書により通知する。
Q	A	E	I	但し、6.(2)の上程案件の審理結果については、当該組織に対する所要の処置を文書で通知する。
Q	A	E	I	(22) 苦情処理委員会の判定結果、必要に応じて、登録決定の変更、必要な予防処置、是正処置を実施し、その結果の有効性の確認を行い、F-P090801-08 判定結果処置状況に記載するとともに要すれば公平性委員会に報告する。
Q	A	E	I	(23) 苦情申立てに対する処理が終了した場合は、苦情申立者に対し苦情処理プロセスの終了を F-P090801-09 苦情処理終了通知書により通知するものとする。
Q	A	E	I	(24) JIS Q 9100 に係る認証に関する苦情等処理については、JAB MS101-2007 の定める手順に従うものとし、審査前に被認証組織に周知するものとする。
A				
A				

