

苦情等処理規程

第 1 章 総 則

第 1 条 (目的)

この規程は、北日本認証サービス株式会社（以下、「NJCS」という）が実施する審査登録業務に係り顧客及び利害関係者から提起された苦情及び異議申立を適切に処理することを目的とする。

第 2 条 (定義)

用語の定義及び用例を以下の通り定義する。

- ① “審査登録”とは、国際マネジメントシステム規格等に基づく第三者認証並びに温室効果ガス（以下「GHG」とする）排出量の妥当性確認及び検証の総称である。
- ② “役職員等”とは、役員、職員（審査要員及びパートタイマーを含む）並びに倫理委員会、運営委員会及び登録判定委員会の委員をいう。
- ③ “審査要員”とは、審査員及び技術専門家をいう。
- ④ “顧客”とは、審査登録の依頼者で申込予定者を含む。
- ⑤ “利害関係者”とは、NJCS の審査登録に関して利害関係を有する者をいう。
- ⑥ “苦情”とは、NJCS の審査登録業務又は登録された組織（QMS の場合は供給者）に関係ある事項に関して、不満足を NJCS に対して公式に表明することをいう。
- ⑦ “異議申立”とは、
＜QMS, EMS, OHSMS 審査の場合＞
登録に関する決定により影響を受ける組織（QMS の場合は供給者）が、その決定に同意できないことを NJCS に対して公式に表明することをいう。
＜GHG 審査の場合＞
責任当事者が NJCS の表明した審査意見に対して受け入れられないことを表明することをいう。
- ⑧ “表明者”とは、顧客又は利害関係者で、NJCS に対する苦情、異議又は意見の相違を表明した者をいう。
- ⑨ “申立人”とは、顧客又は利害関係者で、NJCS に対する苦情、異議又は意見の相違を表明し、NJCS の回答に対し公式に不満を表明した者をいう。
- ⑩ “被申立人”とは、申し立てられた NJCS 及び／又は NJCS の役職員等をいう。
- ⑪ “当事者”とは、申立人及び／又は被申立人をいう。
- ⑫ “公式に表明する”とは、NJCS 及び／又は NJCS の役職員等に対して文書（F A X、電子メールを含む）で表明することを意味する。
- ⑬ 「／」は、その左右に記載した用語の併記又はどちらか一方の選択を意味する。
- ⑭ “公益通報等”とは、「公益通報者保護法」に定める公益通報で NJCS が通報先と

して受理したもの、並びに、「倫理規程」第 3 条に規定する倫理原則違反についての苦情及び内部通報をいう。

第 3 条（苦情及び異議申立の処理方針）

NJCS は、以下の処理方針のもとに対応する。

- ① 全ての苦情及び異議申立を建設的及び迅速に処理する。
- ② 処理にあたっては守秘性、客観性及び公平性を確保し、申立人が正式にその申し立てを説明する機会を設ける。
- ③ 苦情及び異議申立を申立人から公式に受理した場合、審査登録業務は苦情等処理パネル審理の期間中は中断し、登録又は維持の判定を保留する。
- ④ 苦情及び異議申立から不適合が明らかになった場合は、その原因究明をおこない、再発防止を実行し、その有効性を検証する。
- ⑤ 苦情及び異議申立に関連する顧客情報は、機密保持の方針に従い、管理する。~~【8.5.4】~~
【ISO17021-1 8.4.5】（以下、【8.4.5】と記す）
- ⑥ 是正処置等が必要な場合には、改善指示書/計画書を作成し、修正、是正処置を確実に行う。~~【9.7.5】~~~~【9.8.5】~~【9.7.4】 【9.8.6】

第 4 条（苦情に対する処理）

苦情処理の手順は、以下の通りとする。

- ① 苦情を受け付けた者は、その内容を確認し担当部長に報告する。
- ② 担当部長は、苦情に係る役職員等から事情を聴取し、回答案を作成し、代表取締役社長（以下、「社長」という）が承認する。ただし、担当部長が苦情に係っている場合には、苦情に係っていない代行者が実施し、社長が苦情に係っている場合には、苦情に係っていない代行者が承認する。~~【9.8.8】~~ 【9.8.9】
- ③ 苦情が顧客に関連する場合には、調査及び／又は臨時審査を実施する。顧客を訪問する場合には、事前に顧客に通知する。また、臨時審査が必要と判断された場合には、臨時審査（苦情等）の審査計画書を作成し、顧客に通知する。なお、訪問調査に引続き臨時審査（苦情等）を実施する場合は、事前の通知を省略することができる。~~【9.8.2、9.8.3】~~ 【9.8.3、9.8.4】 【9.6.4.2】
- ④ 担当部長又は前号の代行者は、表明者に苦情の受理を通知し、その後進捗状況及び途中での決定事項を適宜報告する。また、担当部長又は前号の代行者は回答書を表明者に伝達する。~~【9.8.7】~~ 【9.8.8】
- ⑤ 表明者が NJCS の回答に満足しないことを公式に表明した場合、社長は、取締役会に報告し、運営委員会に苦情等処理パネルの設置を要請する。
- ⑥ 可能かつ妥当な場合には、苦情に関する処理が終了したことを表明者に通知する。~~【9.8.9】~~ 【9.8.10】
- ⑦ 苦情の内容及びその処理結果等を公表する必要がある場合には、公表の内容・範囲等については、顧客及び／又は表明者と協議し決定する。~~【9.8.10】~~ 【9.8.11】

- ⑧ 公益通報等については、上記規定による外、「公益通報者保護法」に基づく機密保持に関する要求事項を順守する。【8.4.5】

第5条（異議申立に対する処理）

異議申立処理の手順は、以下の通りとする。

- ① 異議申立を受け付けた者は、その内容を確認し審査部長に報告する。
- ② 審査部長は、異議申立に関係する役職員等から審査及び判定経緯を聴取し、又過去の事例を考慮して回答案を作成し、社長が承認する。ただし、審査部長が異議申立に関係している場合には、異議申立に関係していない代行者が実施し、社長が異議申立に関係している場合には、異議申立に関係していない代行者が承認する。
~~【9.7.3】~~ ~~【9.7.7】~~ 【9.7.2】 【9.7.7】
- ③ 審査部長又は前号の代行者は、表明者に異議申立の受理を通知し、その後進捗状況及び途中での決定事項を適宜報告する。また、審査部長又は前号の代行者は回答書を表明者に伝達する。【9.7.6】
- ④ 表明者が NJCS の回答に満足しないことを公式に表明した場合、社長は、取締役会に報告し、運営委員会に苦情等処理パネルの設置を要請する。
- ⑤ 異議申立に関する処理が終了したことを表明者に通知する。【9.7.8】

第2章 苦情等処理パネル

第6条（苦情等処理パネルの設置）

- 1 運営委員会は、「苦情等処理パネル」（以下、「パネル」という）の設置を申立人が同意したことを確認し、パネルを設置する。申立者がパネルの設置に同意したとき（審査登録に関する協定書の締結がなされており有効であれば、同意されているものとみなす）。
- 2 パネルは、運営委員会の委員の中から選出された主査1名を含む3名によって構成される。なお、当該案件に直接利害関係を有する委員は、当該パネルから除かなければならない。
- 3 主査及びパネルメンバーは、就任する際に当該案件に利害関係のない旨の宣誓書を社長に提出しなければならない。

第7条（パネルの運営及び審理）

- 1 主査は、公式な申立から30日以内にパネルを開催し、パネル開催後6ヶ月以内に結論を出さなければならない。
- 2 NJCS は、パネルの設置を、パネル開催予定日の10日前までに当事者に通知しなければならない。
- 3 申立人又は被申立人が、主査の人選及び／又はパネル開催予定日に同意しなかった場合は、期限を定めて再度パネルの設置について通知する。
- 4 申立人が、結果的にパネルの設置に同意しなければ、パネルの設置を見送り、提訴の手順に移るべきことを申立人に通告する。

- 5 主査は、申立人に審理の場における意見表明の機会を与えなければならない。
- 6 主査は、申立人及び被申立人から追加の関係資料の提出及び/又は事情聴取することができるものとする。また、主査は必要と認める関係者に対し、事情聴取することができる。
- 7 出席を求められた申立人が、正当な理由なく出席しなかった場合は、申立を撤回したものとみなす。その場合、NJCS は、申立人に対しパネル開催に要した費用を請求できる。
- 8 事務局は NJCS 管理部に置く。

第 8 条（判定及び判定結果の通知）

- 1 判定は、主査を含む出席パネルメンバーの 3 分の 2 以上をもって決定する。
- 2 主査は、判定結果を、運営委員会及び社長並びに取締役会に報告する。
- 3 NJCS は、判定結果をその理由を付して、当事者に文書で通知する。

第 9 条（提訴）

- 1 申立人が苦情等処理パネルの結論に不服の場合は、管轄裁判所に提訴できる。
- 2 札幌地方裁判所を管轄裁判所とする。

第 10 条（記録）

NJCS は、苦情等処理の記録並びに修正処置、是正処置及び予防処置に関する記録を、品質記録として維持する。

付 則

- 1 この規程の改廃は、取締役会の決議により行う。
- 2 この規程は、平成 15 年 4 月 15 日から実施する。
- 3 この改正規程は、平成 16 年 3 月 15 日から実施する。
- 4 この改正規程は、平成 16 年 5 月 17 日から実施する。
- 5 この改正規程は、平成 16 年 8 月 18 日から実施する。
- 6 この改正規程は、平成 16 年 9 月 30 日から実施する。
- 7 この改正規程は、平成 19 年 7 月 2 日から実施する。
- 8 この改正規程は、平成 19 年 12 月 20 日から実施する。
- 9 この改正規程は、平成 22 年 4 月 6 日から実施する。
- 10 この改正規程は、平成 23 年 4 月 1 日から実施する。

11 この改正規程は、平成 27 年 8 月 1 日から実施する。

異議申立書

NJCS が行った審査における評価、判定について異議を申し立てます。

氏名： _____ 印

連絡先住所： (〒 _____) _____

Tel: (_____) _____ - _____ , Fax: (_____) _____ - _____

異議申立の内容：

(異議を申し立てることになった事実関係及び根拠を具体的に記述してください。)