

# J I S Y 2001に基づく 事業者認定登録制度

---

## 異議申立て、苦情及び紛争取扱い規則

(第一版)

J A S P E C 「あんぜん整備認定」事務局

## 1. 目的

### 1.1 この規則の目的

この規則は、JASPECが運営する「JIS Y2001に基づく事業者認定登録制度」（以下「あんぜん整備認定制度」という。）における異議申立て、苦情及び紛争の処理に関する手順を明確にすることを目的とし、また、異議申立て又は苦情に関する調査及び決定が、申立者に対する差別的行動につながらないようにすることを目的とするものです。

### 1.2 適用範囲

この規則は、あんぜん整備認定制度に係る苦情、異議申立て（「申請の手引き」10.参照）を対象とします。

## 2. 引用規格、規程等

この規則では、次に掲げる規格、規程等を引用します。

- ・ 申請の手引き

## 3. 用語および定義

### 3.1 苦情

あんぜん整備認定制度ならびにそのサービスに対する不満足の表明

### 3.2 異議申立て

本制度において事務局が行う決定、判定、処分等に対する不服の意思表示

### 3.3 紛争

苦情、異議申立てに関する合意が無い状態

## 4. 受付窓口の設置および申立て手順の公表

4.1 苦情および異議の申立ては、あんぜん整備認定制度事務局を窓口として文書又は電子メールにより受け付けます。

4.2 事務局は、苦情および異議の申立ての手順として本規則をWEBサイトで公表します。

4.3 苦情及び異議申立てへの対応の管理責任者は、あんぜん整備認定制度の事務局長とします。

4.4 苦情及び異議申立てへの対応フローは、付図-1「苦情・異議申立ての基本的な対応フロー」及び付図-2「登録に関する異議申立ての場合の対応フロー」に示しています。

## 5. 苦情・異議申立ての申立て方法

### 5.1 苦情・異議申立ての種類

#### 5.1.1 苦情

- ① 事務局又は検査機関の業務方法等についての申請者および認定事業者からの苦情
- ② 該当する規格等に対する判定前の否定的審査結果に対する申請者および認定事業者からの苦情
- ③ 認定事業者に登録指針や遵守事項への不適合又は違反があることを示す、出荷品の購入者または利用者からの苦情

#### 5.1.2 異議申立て

- ① 新規登録若しくは登録更新の判定保留又は不登録の判定に対する異議申立て
- ② 登録の一時停止又は取消しの判定に対する異議申立て
- ③ 申請者又は認定事業者に関する何らかの決定又は処置に対する異議申立て

#### 5.2 苦情・異議申立ての方法

- 5.2.1 異議申立ては、その事由の発生した日から30日以内に事務局宛の文書又は電子メールにより行ってください。
- 5.2.2 文書で苦情を申し出る場合は様式-1「苦情申出書」に、異議申立てを行う場合は様式-2「異議申立書」に、それぞれ必要事項を記入して事務局宛に郵送してください。
- 5.2.3 電子メールにより苦情を申し出る場合は様式-1「苦情申出書」に、異議申立てを行う場合は様式-2「異議申立書」に、それぞれ必要事項を記入して、電子メールに添付して事務局に提出してください。

#### 5.3 苦情・異議申立ての要件

受理可能な苦情および異議申立ては、あんしん整備認定制度により事務局が責任を負う審査、認定活動によるもので、5.1「苦情・異議申立ての種類」に示した種類に該当し、5.2「苦情・異議申立ての方法」に示した方法で申し出されたものに限られます。

#### 6. 苦情への対応

##### 6.1 苦情の受理

事務局長は、苦情の申出者から提出された申立書及び添付されている場合にはその補足資料を確認し、5.3「苦情・異議申立ての要件」を満たしていると認められる場合には、正式に受理します。

## 6.2 苦情内容の調査

- 6.2.1 苦情を受理した後、事務局は、受理した苦情に関する全ての状況及び情報を収集・調査し、申立内容の妥当性を確認するための検証を行います。
- 6.2.2 5.1.1③に該当する苦情の場合、事務局はその苦情に関係する認定事業者に苦情発生を連絡し、調査のための協力を要請します。認定事業者は必要な調査および情報提供に協力しなければなりません。
- 6.2.3 前項 6.2.2 の調査の結果、必要と判断した場合には、事務局長は該当する認定事業者に対する臨時検査などの処置を実施することがあります。

## 6.3 苦情への対応の決定

- 6.3.1 事務局は、6.2.1 の調査の結果、苦情の内容が正当と認められた場合、内容の重大性・深刻さに応じて必要な処置、原因究明、再発防止策の構築等を決定します。また、必要に応じて暫定的な処置などを実施します。
- 6.3.2 苦情に関係する認定事業者は、6.2.2 の調査の結果、苦情の内容が正当と認められた場合、内容の重大性・深刻さに応じて必要な処置、原因究明、再発防止策の構築等を決定し、事務局に通知しなければなりません。

## 6.4 苦情の解決、報告

- 6.4.1 事務局は、調査の結果及び関連する決定事項等を苦情の申出者に伝達します。また、苦情が正当と認められなかった場合にはその旨及び理由を伝達します。
- 6.4.2 事務局は、その決定に基づいて必要な処理、原因究明、再発防止策の実施を行い、結果を苦情の申出者に報告します。
- 6.4.3 事務局からの回答及び報告に不服がある場合は、苦情申出者からの新たな事実・追加情報による再調査の申出がある場合に限り、再調査を行います。
- 6.4.4 5.1.1③の苦情の場合、事務局は認定事業者に対し、苦情の申出者に対して調査の結果及び関連する決定事項等を伝達した結果を報告します。
- 6.4.5 苦情対応の結果に苦情申出者が不服である場合、申出者からの客観的な追加情報による再調査の希望の申出があれば、事務局は苦情対応プロセスを再実施します。紛争として外部での和解・仲裁などの手続きを取ります。

## 7. 異議申立てへの対応

### 7.1 異議申立ての受理

事務局長は、異議申立者から提出された申立書及び添付されている場合にはその補足資料を確認し、5.3「苦情・異議申立ての要件」を満たしていると認められる場合には、正式に受理します。

## 7.2 異議申立ての内容の調査、審議

- 7.2.1 5.1.2①および5.1.2②の異議申立て（以下、登録に係る異議申立て）が受理された場合、事務局長は異議申立てを審議する異議申立て対応委員会（以下、対応委員会）を設けます。
- 7.2.2 登録に係る異議申立てにより7.2.1で設置される対応委員会は、弁護士を含めた外部の第三者の委員および事務局長により構成されます。対応委員会の委員構成は事務局より異議申立者に通知されます。
- 7.2.3 登録に係る異議申立ての場合、対応委員会は、受理された異議申立て（登録に係る異議申立て）に関する全ての状況及び情報の収集・調査を行います。
- 7.2.4 5.1.3③の異議申立ての場合、事務局は、受理した異議申立てに関する全ての状況及び情報を収集・調査し、申立内容の妥当性を確認するための検証を行います。

## 7.3 異議申立ての処理

- 7.3.1 対応委員会は、申立てのあった日から45日以内に審議を開始し、審議開始後3ヶ月以内に結論を出さなければなりません。
- 7.3.2 対応委員会は、異議申立書の内容を元に審議を行います。
- 7.3.3 対応委員会は、審議において異議申立者および事務局長または検査結果確認委員会メンバーに意見陳述の機会を設けます。

## 7.4 異議申立ての解決、報告

### 7.4.1 登録に係る異議申立てについての審議結果

- 7.4.1.1 対応委員会の審議の結果、異議申立てを正当と認められた場合には、スキームオーナーは、直ちに該当する5.1.2①または②の判定を改めます。また、事務局長は異議申立てが正当であり判定を改める旨を異議申立者に通知します。
- 7.4.1.2 対応委員会の審議の結果、異議申立てが正当と認められなかった場合、対応委員会は事務局長を経由して、その旨及び理由を異議申立者に通知します。
- 7.4.1.3 対応委員会の審議手続きに問題がある場合を除き、対応委員会の審議結果に対する異議申立てや審議の再実施を行うことはできません。

### 7.4.2 その他の異議申立てについての調査結果

- 7.4.2.1 事務局による調査の結果、異議申立てを正当と認める場合には、事務局長は直ちに該当する5.1.2③の決定、処置等を改めます。事務局長は異議申立てが正当であり該当する決定、処置等を改める旨を異議申立者に通知します。

- 7.4.2.2 事務局による調査の結果、異議申立てが正当と認められなかった場合、事務局長は、その旨及び理由を異議申立者に通知します。
- 7.4.2.3 異議申立ての調査結果に申立者が不服である場合、申立者からの客観的な追加情報による再調査の希望の申出があれば、事務局は異議申立て対応プロセスを再実施します。

## 8. 是正処置

- 8.1 事務局長は、事務局による苦情に関する調査の結果、またはパネルにおける審議もしくは事務局による異議申立てに関する調査の結果、明らかとなった不適合について、原因究明を行うとともに、必要な不適合への対応を実施します。また、不適合の再発防止策を検討し、必要と判断した場合には再発防止策を実施します。是正処置にともないあんしん整備認定制度の規程の改訂が必要となった場合には、定められた手順に従ってその改訂を行います。
- 8.2 認定事業者は、苦情に関する調査の結果、または苦情の調査に伴い実施された臨時検査等の結果、明らかとなった不適合について、原因の究明を行うとともに、不適合の再発防止策を検討し、必要と判断した場合には再発防止策を実施しなければなりません。

付図-1 苦情・異議申立ての基本的な対応フロー



付図-2 登録に関する異議申立ての場合の対応フロー



様式-1 苦情申出書

苦情申出書

\*印の項目は必ずご記入ください。

*申出日	年 月 日			
申出人				
個人の場合	*フリガナ			
	*氏名			
企業・団体の場合	*会社名・団体名			
	担当者	*所属・役職		
		*フリガナ		
		*氏名		
認定事業者の場合	登録番号			
*ご住所・所在地	〒 -			
電話番号	TEL: ( )	FAX: ( )		
*E-メールアドレス	@			
苦情の内容				
発生した問題	*発生時期	年 月 日		
	発生場所			
	概要			
*具体的な苦情の内容をご記入ください。				
*申出人のご要望				



様式-2 異議申立書

異議申立書

\*印の項目は必ずご記入ください。

*提出日	年 月 日		
異議申立人			
個人の場合	*フリガナ		
	*氏名		
企業・団体の場合	*会社名・団体名		
	担当者	*所属・役職	
		*フリガナ	
		*氏名	
認定事業者の場合	登録番号		
*ご住所・所在地	〒 -		
電話番号	TEL: ( )	FAX: ( )	
*E-メールアドレス	@		
異議申立ての内容			
対象となる判定・処置など	*判定又は処置の日付	年 月 日	
	判定・処置の概要		
*異議申立ての内容及び理由	*具体的な異議申立ての内容とその理由をご記入ください。		