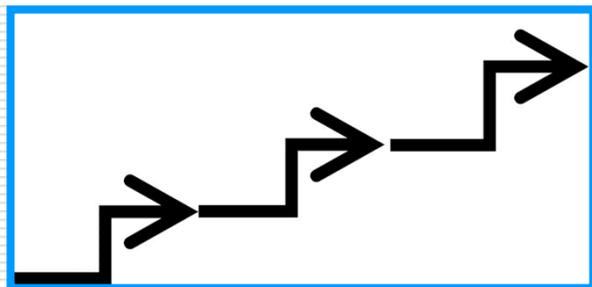




SG200改訂版に基づく苦情対応



2018年 1月 22日

公益財団法人 日本適合性認定協会
総務部 監理パネル事務局

JAB SG200:2017の改定概要



改定版発行

2017年6月1日(木)

目的

規定の未整理部分と不明瞭な部分を条項整理し、明確にすることにより、運営上さまざまな苦情をどのように取り扱うかを分かりやすくする。

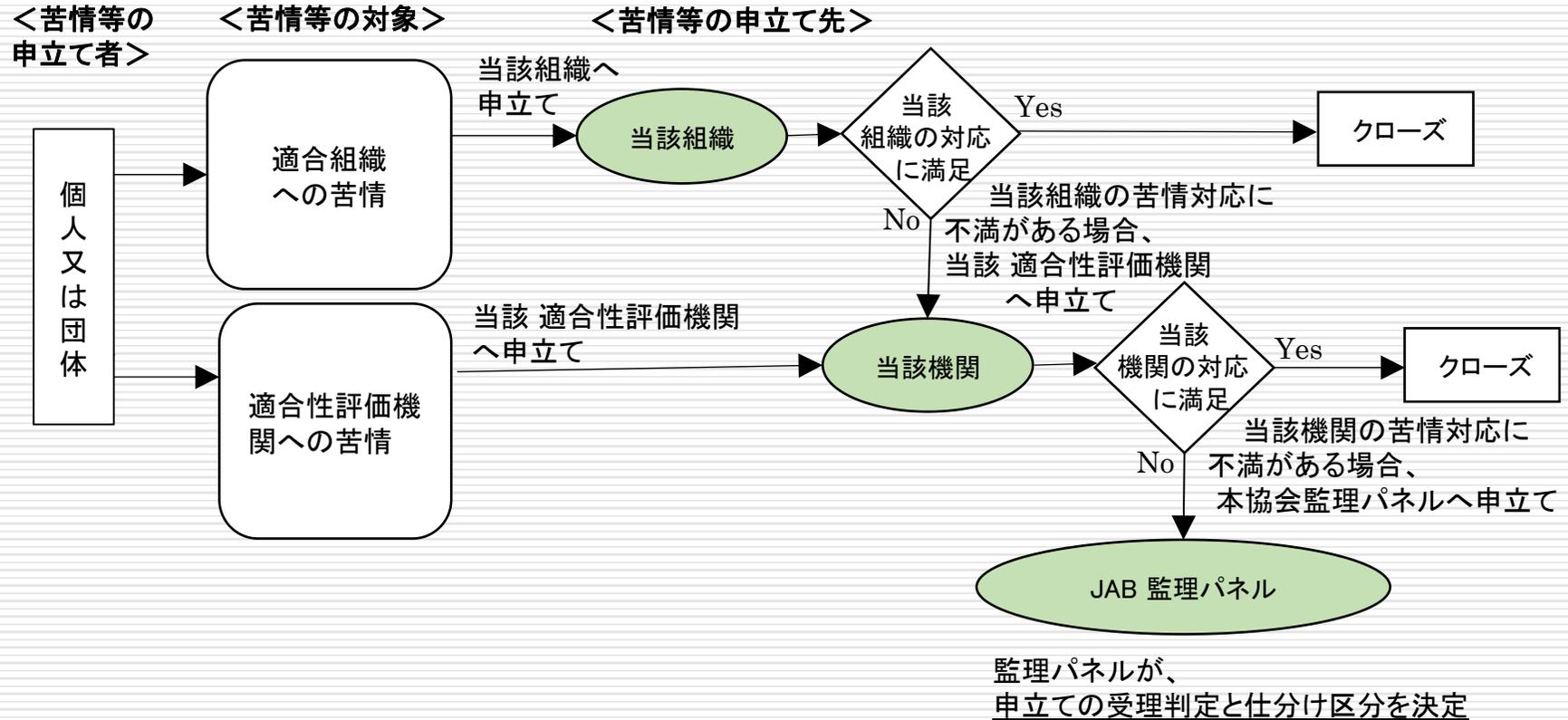
主な改定点

- ◆異議、苦情申立ての仕分け区分一覧表を取扱い目安として整理
- ◆異議申立て、苦情申立て要件の条項化
- ◆異議申立て取扱い手順と苦情申立て取扱い手順に分離し、詳細を附属書として整理

苦情申立ての流れ①



適合組織、適合性評価機関への苦情の申立て



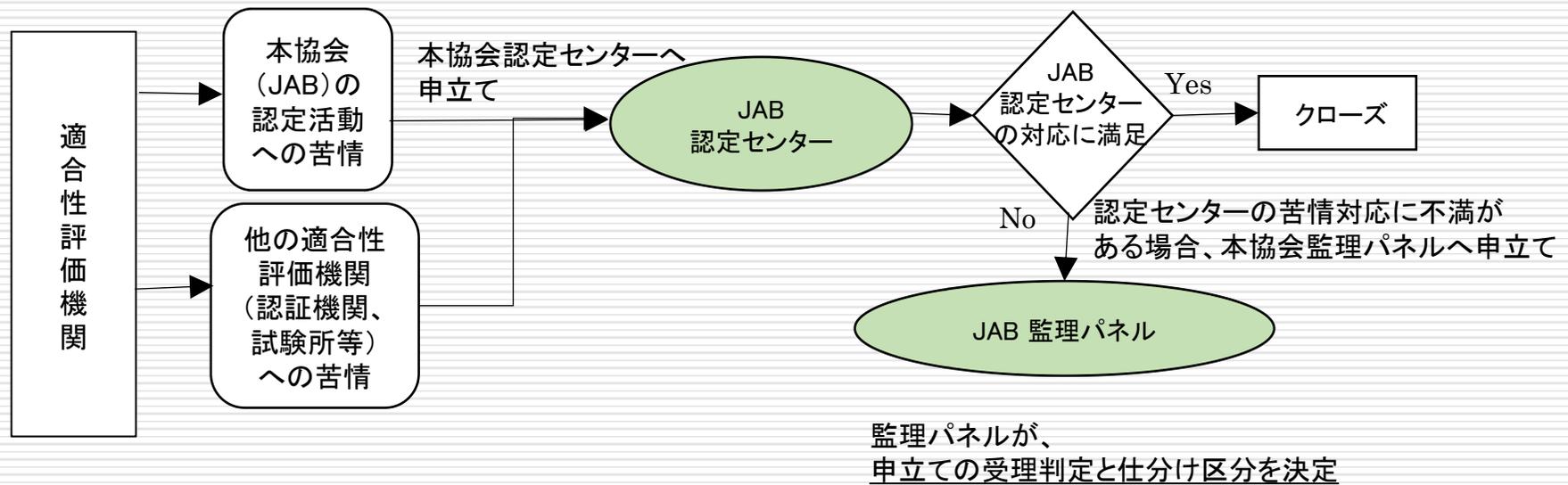
苦情申立ての流れ②



適合性評価機関からの苦情の申立て

<苦情等の申立て者><苦情等の対象>

<苦情等の申立て先>



課題があった場合は、まずは認定センターが対応します。
その上で必要があれば監理パネルが対応します。

仕分け区分一覧表（目安）



申立て者	不満の対象	仕分け	区分
適合性評価機関	本協会の認定に関する決定	異議	異議処理パネル
適合性評価機関	本協会の認定に関する活動	苦情	苦情処理パネル
適合組織	本協会認定の適合性評価機関	苦情	事務局内パネル
個人又団体	本協会認定の適合性評価機関	苦情	担当部門扱い
マスコミ報道等	本協会認定認証機関の認証組織	組織不祥事	監理パネル

異議申立ての要件

1. 異議申立ては、電子メールを含む文書にて監理パネル宛に申立てられなければならない
2. 異議処理パネルが設置される場合、申立て者は当該申立てについての異議処理パネル審議概要等について、本協会ウェブサイトに公表する事を了解しなければならない
3. 申立ての事由の発生又はそれを知りえた日の翌日から30事業日以内に申立てられなければならない

苦情申立ての要件 1

1. 苦情内容が適合性評価機関に対する認定登録に関わる活動等に関わる事項である
2. 苦情内容に関する事柄が、客観的事実として確認できるものがある
3. 苦情の対象が本協会の認定下である
4. 苦情の対象が適合性評価機関、もしくはその機関に認証された組織の場合、申立て者が、当該の適合性評価機関に苦情を申し立てた上で、なおその対応に不満を表明している
5. 申立て者が、本協会が認定した又は認定しようとしている適合性評価機関の場合、苦情は、まず本協会認定事業担当部署が対応し、なおその対応に不満を表明している

苦情申立ての要件 2

6. 申立て者が、匿名でなく、連絡先が明らかである
7. 電子メールを含む文書にて監理パネル宛に申立てしている
8. 申立て者と苦情対象との間に裁判などの財務的又は契約上の係争がない
9. 苦情の対象事由の発生又はそれを知りえた日の翌日から30事業日以内に申し立てられている
10. 申立て者からの提供情報を認証機関等の関係先に提供する場合に、申立て者は文書で情報開示することを了解している