

認定に関する異議申立て及び苦情対応規定

JAB SG200:2019

第15版：2019年3月22日

第1版：1996年6月14日

公益財団法人日本適合性認定協会

目次

1. 適用範囲	3
2. 引用文書	3
3. 定義	3
3.1 異議申立て(APPEAL)	3
3.2 苦情(COMPLAINT).....	3
3.3 適合性評価機関	3
3.4 申立て者.....	3
3.5 異議処理パネル	3
4. 異議申立て	3
4.1 異議申立ての要件	4
4.2 異議申立ての留意事項	4
4.3 異議申立ての受領	4
4.4 異議申立ての審理	4
4.5 判定結果の報告	4
4.6 外部機関の判断に基づく再審理	5
5. 苦情（内部通報等を含む）	5
5.1 苦情の要件	5
5.2 苦情の留意事項	5
5.3 苦情の受領	6
5.4 苦情の審理	6
5.5 判定結果の報告	6
5.6 認定審査の変更	6
5.7 認定審査等の延期	6
6. 相互承認協定メンバーの認定活動に関する苦情の取扱い	6
7. 言語	7
7.1 本手順に関して使用する言語	7
7.2 申立て者が日本語翻訳文を添付できない場合	7
7.3 使用言語	7
8. 本規定の改定	7
(附則)	7
附属書 A 異議処理パネル	8

認定に関する異議申立て及び苦情対応規定

1. 適用範囲

この文書は、公益財団法人日本適合性認定協会（以下、本協会という）の認定活動に関する異議申立て(appeal)及び苦情(complaint)への対応に適用する。認定活動とは適合性評価機関に対する認定登録に関する活動等に関わる事項とする。

注)：認定活動は法令に基づく調査を含むものとする。その場合、「認定」を「調査」と読み替える。

2. 引用文書

SJAC 9104-1 航空、宇宙及び防衛分野の品質マネジメントシステム認証プログラムに対する要求事項

3. 定義

3.1 異議申立て(appeal)

希望する認定の地位に関して、本協会が行った不利な認定の決定を再度考慮するよう適合性評価機関が行う要請。

3.2 苦情(complaint)

本協会又は認定された適合性評価機関の活動に関し、個人又は組織が回答を期待して行う不満の申立てで、異議申立て以外のもの。

3.3 適合性評価機関

適合性評価サービスを実施し、認定の対象となり得る機関。

備考 この手順において“適合性評価機関”という用語は、別段の定めがない限り、“申請者としての適合性評価機関及び認定された適合性評価機関”の両方に適用する。

3.4 申立て者

異議申立て及び苦情を行う以下のもの。

- 1) 個人又は組織：本協会の認定活動及び適合性評価機関の活動の利用者
- 2) 適合性評価機関：適合性評価サービスを実施し本協会の認定の対象となり得る機関
- 3) 適合組織：1)の組織のうち、本協会によって認定された適合性評価機関から認証された組織

3.5 異議処理パネル

適合性評価機関からの異議申立ての対象となる「本協会が行った決定」について、当該決定に関与していない第三者として、異議申立て内容を審理し、判定を行う会議体。

4. 異議申立て

4.1 異議申立ての要件

本協会が異議申立てとして受け付ける要件を次のとおりとする。

- 1) 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稼働日以内である。
- 2) 電子メールを含む文書にて申立てしている。
※電話での申立ては受付けない。
- 3) 当該申立てについての異議処理パネル審議概要等（含む判定結果理由）について、本協会ウェブサイト公表する事を了解している。

4.2 異議申立ての留意事項

4.2.1 次の場合には、異議申立てとしての対応を行わない又は終了する。

- 1) 申立ての根拠が示されない。
- 2) 申立て者と本協会との間に裁判などの財務的又は契約上の係争がある。
- 3) 既に異議申立てとして審理された結果、申立て者の申立てが認められなかった案件であって、新事実の発見等特別な事情がない。
- 4) 本協会からの問い合わせ、調査又は報告に対して申立て者からの回答が3か月以上途絶えている。

4.2.2 航空宇宙品質マネジメントシステムの認定・適合性評価に係る異議申立ての取扱いについては、SJAC9104-1 5.3.11に従って対処する。

4.2.3 JFS-C認証スキームの認定・適合性評価に係る異議申立てを受けた場合、一般財団法人食品安全マネジメント協会（JFSM）に通知する。

4.3 異議申立ての受領

本協会は、申立て受領後10稼働日以内に申立てが4.1の要件を満たすかを確認し、申立て者に受理の通知又は要件充足のための情報提供要請を行う。

4.4 異議申立ての審理

4.4.1 異議申立てが受理された場合、異議処理パネルを設置して審理を行う（附属書A参照）。

4.4.2 本協会は、必要に応じパネル審理に必要な特別調査等を第三者に外部委託することができる（ただし事前に機密保持の誓約をする）。これらの調査委託に伴う発生費用は、申立て者に請求することができる。

4.5 判定結果の報告

本協会は、異議処理パネル判定後10稼働日以内に理由を付して判定結果を申立て者及び被審理側等に通知する。判定結果によって必要な場合、判定結果（理由を含む）の概要を、本協会ウェブサイト等を通じて公表する。

本協会としての当該案件に対する対応は、これをもって終了する。

4.6 外部機関の判断に基づく再審理

外部公的機関（行政・司法機関等）から当該案件の判定結果に影響を及ぼす可能性のある判断結果が示された場合には、事務局長は、再審理の実施を決定する場合がある。

5. 苦情（内部通報等を含む）

5.1 苦情の要件

本協会が苦情として受け付ける要件を次のとおりとする。

- 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) 苦情の対象が本協会、本協会が認定している適合性評価機関又はその機関が認証している組織である。
- 3) 電子メールを含む文書にて申立てしている
※電話での申立ては受付けない。

5.2 苦情の留意事項

5.2.1 次の場合には、苦情としての対応を行わない又は終了する。ただし、内部通報等の場合は、苦情としての対応を行う場合がある。

なお、匿名又は連絡先が不明である場合、申立て者への受理、判定結果等の通知は実施しない。

- 1) 苦情内容に関する具体的事実が示されない。
- 2) 申立て者が匿名又は連絡先が不明である。
- 3) 苦情の対象が適合性評価機関、又はその機関に認証された組織の場合、本協会への申立て前に、当該の適合性評価機関への苦情申立てを行っていない。
- 4) 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ある。
- 5) 苦情の対象事由の発生から長期間経過しており調査実施ができない。
- 6) 申立て者からの提供情報について適合性評価機関等の関係先へ開示することが了承されないために、調査を実施できない。
- 7) 申立て者は必要に応じ結果の概要を本協会ウェブサイトに公表する事を了解しない。
- 8) 既に苦情として審理された結果、申立て者の申立てが認められなかった案件であって、新事実の発見等特別な事情がない。
- 9) 本協会からの問い合わせ、調査又は報告に対して申立て者からの回答が3か月以上途絶えている。

5.2.2 航空宇宙品質マネジメントシステムの認定・適合性評価に係る苦情の取扱いについては、SJAC 9104-1 5.3.11に従って対処する。

5.2.3 JFS-C認証スキームの認定・適合性評価に係る苦情を受けた場合、一般財団

法人食品安全マネジメント協会（JFSM）に通知する。

5.3 苦情の受領

本協会は、申立て受領後10稼働日以内に申立てが5.1の要件を満たすかを確認し、申立て者に受理の通知又は要件充足のための情報提供要請を行う。

5.4 苦情の審理

5.4.1 本協会は、必要に応じ申立て者及び被審理側に対して文書の請求、事情聴取等を行う。

5.4.2 本協会は、必要に応じパネル審理に必要な特別調査等を第三者に外部委託することができる（ただし事前に機密保持の誓約をする）。これらの調査委託に伴う発生費用は、申立て者に請求することができる。

5.5 判定結果の報告

本協会は、苦情受理後6か月以内に判定結果を申立て者に通知する。また、必要に応じ判定結果の概要を、本協会ウェブサイト等を通じて公表する。
本協会としての当該案件に対する対応は、これをもって終了する。

5.6 認定審査の変更

5.6.1 適合性評価機関から実施中及び認定委員会判定後の認定審査に関して苦情が申立てされ、認定審査のプロセスと判断に影響を及ぼす可能性がある場合、本協会は、当該機関に対する実施中（含む認定委員会判定通知後）の当該認定審査について中断を含む審査計画の変更をすることができる。

5.6.2 認定審査の中断に伴い、認定の更新又は継続が決定されないままに認定の有効期限を越えることが想定される場合には、担当部門が有効期限の延長を認定委員会に提案することができる。認定委員会は、かかる提案を受けた場合、延長の可否、延長期間について審議し、決定する。

5.7 認定審査等の延期

適合性評価機関から苦情が申立てされた場合は、その審理の期間中、当該機関で新たに審査計画に入る更新審査、サーベイランス等の認定審査の実施を延期することがある。また、審理の期間中は当該機関等からの拡大審査の申請を受理しないことがある。

6. 相互承認協定メンバーの認定活動に関する苦情の取扱い

本協会が認定していない、又は当該認定範囲については認定していない機関についても、当該機関が本協会の加盟する国際団体の設ける認定機関の相互承認協定（MLA/MRA等）において、本協会が協定を締結している認定範囲について、同じく

協定を締結している認定機関が当該機関を認定している場合については、必要に応じ本協会は当該苦情を相互承認協定メンバーに連絡し、解決を依頼する。

7. 言語

7.1 本手順に関して使用する言語

7.1.1 本手順による異議及び苦情の申立てに使用する言語は、原則として日本語とする。

7.1.2 英語で申立てを行う場合、申立て者は日本語翻訳文を付加する。

7.1.3 日本語翻訳文を正式な申立て文書とする。

7.2 申立て者が日本語翻訳文を添付できない場合

申立て者からの要望があれば、要望に従い、原則として申立て者の費用負担によって本協会が日本語翻訳文を作成する。この場合この日本語翻訳文を正式な申立て文書とする。

7.3 使用言語

7.3.1 各パネルで使用する言語は、原則として日本語とする。

7.3.2 申立て者が、英語で各パネルに出席する場合は、申立て者が日本語への通訳を同伴すること。ただし、本協会は申立て者からの要請があれば、申立て者の費用負担によって通訳を用意する。

8. 本規定の改定

本規定の改定は、理事会が行う。

(附則)

1. この文書は日本国の法律に準拠し、これに従って解釈される。
2. この改定規定は、2019年4月1日から適用する。

附属書 A 異議処理パネル

A1 「異議処理パネル」の設置

A1.1 異議処理パネル主査、委員は、3名とし、うち1名を主査とする。必要に応じ主査及び委員のほか内外有識者等の専門委員を付加することができる（異議処理パネルの外数）。専門委員付加の必要性の判断はパネル主査が行う。

A1.2 異議申立て受理後、特別の事情がない限り、30稼働日以内に主査及び各委員（委員等、以下専門委員を含む）候補者の氏名、所属等を当該申立て者に通知する。申立て者は委員等の候補者に同意できない正当な理由がある場合は、通知日から5稼働日以内に委員等の忌避を申し出ることができる。この期間内に忌避がない場合は同意したものと見なす。正当な理由で忌避が認められた場合、本協会は新たに委員等を選任し、同様の手順を繰り返す。この場合、所要手続きに関わる期限はメンバー選任に戻って起算するものとする。

なお、忌避の理由が正当と認められない場合、委員等の変更は行わない。

A2 「異議処理パネル」による異議申立ての審理

A2.1 異議処理パネルは、委員等の確定後30稼働日以内に審理を開始し、審理開始（第1回パネル開催）後、6か月以内（6か月後の前日まで）に結論を出すものとする。

A2.2 パネル開催の有効定足数は、委員現在数の過半数（専門委員は対象外）とする。

A2.4 異議処理パネルは、原則として申立て者及び異議対象者に対し、審理の場における意見申立ての機会を与えるものとする。

A2.5 異議処理パネルから要請があった場合、申立て者及び異議対象者は、追加の関係資料の提出及び／又は事情聴取に協力するものとする。

A2.6 異議処理パネルはすべての審理終了後、申し立てられた異議に対する判定を行う。判定はパネル委員の多数決による。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。

改 定 履 歴 (公開文書用)

版 番号	改 定 内 容 概 略	発行日	文書責任者	承認者
0	新規発行	1996-06-14		
1-9	省略			
10	新法人に伴う定款の変更に対応した改定 <ul style="list-style-type: none"> ・ 文書名を変更 (旧名: 異議申立て及び苦情対応手順) ・ 監理パネルの定員を3～5人に変更 ・ 監理パネルの職務及び権限を理事会から委譲受け ・ 監理パネル委員の評議員との兼任の排除 ・ 異議処理パネル、苦情処理パネル等関係条項の整理 	2010-10-10	総務部長	第2回理事会
11	AS 9100移行審査の指摘(観察事項)事項に対応した見直し <ul style="list-style-type: none"> ・ 引用文書の追加(SJAC 9104-1) ・ 3.定義に「仕分け・区分」を追加 ・ 苦情取扱い部所に関する表現を統一 ・ その他編集上の修正 	2013-04-01	総務部長	第16回理事会
12	記述について、未整理な部分と不明確な部分について条文、項目を整理し、曖昧な部分を明確にして、構成し直した <ul style="list-style-type: none"> ・ 用語、名称の定義追加 ・ 異議苦情仕分け区分一覧表を取扱い目安として追加 ・ 異議・苦情申立て取扱い要件の追加 ・ 異議申立て取扱い手順と苦情取扱い手順とに分離し、詳細を附属書に整理 ・ 異議・苦情処理パネル定足数の変更 ・ 申立て書の宛て先を監理パネルに変更 	2017-06-01	総務部長	第43回理事会
13	協会組織変更により、認定センターを本協会担当部門に変更	2018-05-28	総務部長	第49回理事会
14	1) JIS Q 17011:2018 (ISO/IEC 17011:2017) に対応 2) 次の取扱いを廃止 <ul style="list-style-type: none"> ・ 異議申立て受理後の認定の決定保留 ・ 異議申立て受理、苦情処理パネル設置のウェブサイト公表 ・ 異議処理パネル及び苦情処理パネルが審理した全案件の判定結果概要のウェブサイト掲載 3) 異議処理パネル/苦情処理パネルの報告	2018-10-01	総務部長	第52回理事会

版 番号	改 定 内 容 概 略	発行日	文書責任者	承認者
	先を監理パネルに変更 4) JFS-C認定にかかる苦情・異議申立てをJFSMに通知することとした 5) 手順のフローなどの図を改善			
15	1) 異議申立て及び苦情対応の全面的見直し 2) 苦情に内部通報等を包含 3) 本協会内での考え方及び手順にかかる規定を削除 4) 付図を廃止	2019-03-22	コンプライアンス責任者	第57回理事会

公益財団法人日本適合性認定協会

〒141-0022 東京都品川区東五反田 1 丁目 22-1

日本生命五反田イーストビル 3F

Tel.03-3442-1214 Fax.03-5475-2780

本協会に無断で記載内容を引用、転載及び複製することを固くお断りいたします。