

マネジメントシステム認証 苦情取扱規程

2019年9月1日制定

2022年4月1日改正

2022年10月12日改正

(目的)

第1条 この規程は、一般財団法人建材試験センターISO審査本部（以下「JTCCM MS」という。）のマネジメントシステム認証事業（以下、「MS認証事業」という。）に関し、寄せられた苦情に迅速かつ確実に対処し、苦情を申し立てた者（以下、「申立者」という。）の不平・不満を解消し、苦情の再発防止、業務の改善等を行うことにより信頼性を向上し、もって、マネジメントシステム認証の公平性、適切性及び有効性を確保し、MS認証事業の健全かつ円滑な実施に資することを目的とする。

(定義)

第2条 苦情とは、業務の遂行に当たって、マネジメントシステム第三者認証の利用者からJTCCM MSに寄せられた異議申立て以外の抗議、要求、不平、不満等をいう。

2 マネジメントシステム第三者認証の利用者とは、「マネジメントシステム認証品質マニュアル」に規定する組織、及びMS認証事業の登録組織の活動の利用者をいう。

3 認証業務に関する責任は、ISO/JIS Q 17021-1に基づいたものとする。

(適用範囲)

第3条 この規程は、JTCCM MSが実施するMS認証事業に関し、申立者からの苦情への対処並びに再発防止の手続き及び手順について適用する。ただし、異議申立てに関しては、別途「マネジメントシステム認証異議申立て取扱規程」による。

2 この規程の適用にあつては、苦情申立者を特定でき、その後の連絡先等が確認できることを条件とする。匿名での申立てや連絡先を申告しない申立て及びJTCCM MSが責任を負う被認証組織のMS認証登録に関する苦情ではない場合は、この規程の適用外とする。

(苦情の受理及び分類)

第4条 苦情は、電話、電子メール、ウェブサービス等による問い合わせ又は申し入れ、並びにマネジメントシステム第三者認証の利用者からの申出によって受理する。

2 受理したものは、その内容により次のように分類する。

(1) 分類 A 組織のMS認証登録に関するものであり、認証範囲内に該当するもので処置が必要なもの。（苦情）

- (2) 分類 B 前号以外のもので処置が必要なもの。(一般からの意見、苦情等)
- (3) 分類 C 組織の MS 認証登録に関するものであり、認証範囲内に該当するもので処置が不要なもの。(意見、不満、その他知り得た情報)

3 前項の判断は、企画管理課長が行う。

(苦情の対処)

第5条 苦情を受けた場合の対処は、「苦情取扱基本規程」に基づき行うほか、次による。

- (1) 企画管理課長は、前条の分類 A 又は分類 C に該当する場合、当該業務の担当部長、課長(以下、「苦情対処担当部課長」という。)に報告する。
- (2) 苦情記録は、企画管理課長が保管するものとする。
- (3) 受理した苦情が JTCCM MS が責任を負う被認証組織の MS 認証登録に関するものであるかについて、上級経営管理者が指名した調査担当者が初期調査を行い、被認証組織の認証されたマネジメントシステムの有効性・適合性について、次の①から③を確認し、該当する場合には、登録組織に関する苦情として取り扱う。
 - ① マネジメントシステム第三者認証の利用者から登録組織に苦情等の申立てを行うも、登録組織による苦情への対応や改善が図られていないことが確認できる。
 - ② 対象とする登録組織のマネジメントシステム及びその運営管理状況が、認証基準への適合に不適切であると確認できる。
 - ③ 苦情として申し立てられた事案(社会的影響の大きい事故及び不祥事)においてマネジメントシステムの有効性が懸念される事象又は該当するマネジメントシステムに必要な複数のプロセスが十分に機能していない事象が確認できる。
- (5) JTCCM MS の認証業務に対する苦情で、上級経営管理者が、認証業務のプロセスに対して見直しが必要であると判断した場合は、担当する部署、または苦情管理責任者に対して、是正処置を実施させる。

(登録組織に関する苦情の処置)

第6条 調査担当者が登録組織に関する苦情として取り扱う場合、次の処置を行う。

- (1) 調査担当者が調査した結果を事業部内の意見聴取が可能な会議に報告して、フォローアップ審査の必要性について判断する。上級経営管理者はフォローアップ審査の必要性について確認及び承認する。フォローアップ審査が必要ないと判断した場合は、通常の審査(再認証審査、サーベイランス審査)で当該苦情に対する内容を審査の中で確認する。
- (2) フォローアップ審査の実施については、判定委員会に実施する旨を報告し、フォローアップ審査の実施について妥当性や公平性について確認する。
- (3) フォローアップ審査は、通常の審査とは別に必要な工数を算出し審査を行う。手順は、通常の審査手順によるが、審査員は当該苦情に関係しない者とする。

(主管部署)

第7条 この規程は、ISO 審査本部が主管する。

附 則 (2019年8月建試第I2019-129号)
この規程は、2019年10月1日から施行する。

附 則 (2022年03月建試第2021-0694号)
この規程は、2022年4月1日から施行する。

附 則 (2022年10月建試第2022-0387号)
この規程は、2022年10月12日から施行する。