

苦情及び異議申立て処理手順書

JASaff PC600:202~~53~~

独立行政法人 農林水産消費安全技術センター認定センター

202~~53~~年4月1日 第~~43~~版

目次

1	目的及び適用範囲	3
1.1	目的	3
1.2	適用範囲	3
2	引用規格及び関連文書	3
2.1	引用規格	3
2.2	関連文書	3
3	用語及び定義	3
4	基本方針	3
5	苦情等の処理の手順	3
5.1	苦情等の受付	3
5.2	苦情等の受理及びその連絡	4
5.3	苦情等に関する調査	4
5.4	苦情等に対する処置	5
5.5	苦情等の処理終了の通知	5
5.6	記録	5
	参考：苦情等の処理フロー	6
1	目的及び適用範囲	3
1.1	目的	3
1.2	適用範囲	3
2	引用規格及び関連文書	3
2.1	引用規格	3
2.2	関連文書	3
3	用語及び定義	3
4	基本方針	3
5	苦情等の処理の手順	3
5.1	苦情等の受付	3
5.2	苦情等の受理及びその連絡	4
5.3	苦情等に関する調査	4
5.4	苦情等に対する処置	5
5.5	苦情等の処理終了の通知	5
	参考：苦情等の処理フロー	6

1 目的及び適用範囲

1.1 目的

この手順書は、JASaff の認定業務に関する苦情及び異議申立てについて、JASaff の信頼性を確保するために、その適切な処理方法を記述するものである。

1.2 適用範囲

この手順書は、JASaff の認定等業務及び JASaff が認定した適合性評価機関の活動に関する苦情並びに JASaff の認定に関する決定に対する異議申立てに適用する。

2 引用規格及び関連文書

2.1 引用規格

ISO/IEC 17011 適合性評価—適合性評価機関の認定を行う機関に対する要求事項

国際規格は、これらの規格を翻訳し、技術的内容及び規格票の様式を変更することなく作成した日本産業規格を用いることができる。なお、指定された場合を除き、用いる国際規格及び日本産業規格は最新版とする。

2.2 関連文書

是正処置手順書（JASaff PC700）

3 用語及び定義

この手順書で使用する主な用語の定義は、次に掲げるとおりである。

- ・苦情：認定機関又は認定された適合性評価機関の活動に関し、人又は組織が回答を期待して行う認定機関に対する不満の表明で、異議申立て以外のもの。（JIS Q 17011:2018(3.20)）
- ・異議申立て：希望する認定の地位に関して、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。（JIS Q 17011:2018(3.21)）JASaff では、当該要請のうち、決定の日から 30 日を超えない要請を異議申立てとして、この手順書の手順に基づき処理を行う。

その他の用語の定義は、引用規格及び関連文書で使用する例による。

4 基本方針

JASaff は、次に掲げる基本方針に基づき、苦情及び異議申立て（以下「苦情等」という。）の処理を行う。

- ・申立者の権利を尊重し、申立者に関する情報については、機密情報として扱う。
- ・苦情等について、真摯に対応し、解決に努力する。
- ・苦情等の処理は、公平・公正かつ、迅速に行う。
- ・処理の結果を JASaff の認定等業務の改善の機会として活用する。

5 苦情等の処理の手順

5.1 苦情等の受付

5.1.1 JASaff は、苦情等の申し出先をホームページに掲載する。ホームページの申し出先又は JASaff の問い合わせ等の窓口の電子メールに苦情等が申し立てられたときは、品質管理者は速やかに当該苦情等の内容を確認する。電話で苦情又は異議申立ての

連絡があった時は、文書又は電子文書にて申し出るよう依頼する。また、その際は、申出者の氏名、連絡先の記載を依頼する。

5.1.2 品質管理者は、受け付けた苦情等の内容を確認し、JASaff 所長へ報告する。JASaff 所長は、その内容が 3 に定義する苦情又は異議申立てに該当するか決定する。品質管理者は、決定のために必要に応じて申出者に内容を確認する。なお、申し出の内容が次のいずれかに該当するときは当該手順に基づき対応する苦情等に該当しないと判断する。

- ・ 苦情等の処理中のもの又は処理が終了したもの
- ・ 匿名又は仮名により申し立てられたもの

5.2 苦情等の受理及びその連絡

5.2.1 JASaff 所長が、5.1 により苦情等として受理し、受理した旨を申立者に通知する。

5.2.2 JASaff 所長が、苦情等に該当しないと判断し苦情等を受理しない決定をしたときは、申立者にその理由を付して苦情等として受理しない旨を通知する。

5.2.3 5.2.1 及び 5.2.2 に基づく通知は、申立てがあった日から 20 営業日以内に通知を行う。

5.2.4 品質管理者は、JASaff が認定した適合性評価機関の活動に関する苦情を受理した場合、苦情申立者に対して当該適合性評価機関に苦情申立者の情報を開示することの可否を確認する。苦情申立者が情報開示を拒否する場合は、苦情として受理しないこととする。ただし、苦情が当該適合性評価機関の業務に問題がある可能性が極めて高いと考えられる内容であった場合、JASaff は本手順によらず当該適合性評価機関の業務実施状況の確認等を行うこととする。

5.3 苦情等に関する調査

5.3.1 JASaff の業務に対する苦情

5.3.1.1 品質管理者は、問題点を明らかにするため、苦情に係る業務を行わなかった者を 2 名程度指名し、苦情の内容を確認し、必要な追跡調査を行い、対応を検討するよう依頼する。

5.3.1.2 指名された者は苦情の内容及び調査内容を踏まえ、対応を決定し、JASaff 所長へ報告する。ただし、当該問題点が不適合業務に該当する場合は、「是正処置手順書」に基づき処置することとする。この決定は苦情の受理から原則として 20 営業日以内に行うこととする。

5.3.2 適合性評価機関に対する苦情

5.3.2.1 品質管理者は、適合性評価機関に苦情の内容を伝え、適切な対応を求めるとともに、その対応方針又は対応結果の報告を求める。品質管理者は、JASaff 所長宛てに報告された内容をレビューし、妥当と判断した場合は JASaff 所長へ報告する。JASaff 所長は、必要な場合は、再調査を指示する。品質管理者は、適合性評価機関に対し、依頼した日から 30 日以内に対応結果の報告を求める。

5.3.2.2 必要な場合、JASaff は自ら調査ができる。これは当該適合性評価機関に対する臨時審査を含む。

5.3.3 JASaff の決定に対する異議申立て

JASaff 所長は、受理した異議申立ての対応を決定するため、異議申立てに係る調査等を行わなかった調査員資格を有する者 2 名程度を指名し、異議申立ての内容を確認し、必要に応じて調査し、対応を検討するよう依頼する。

指名された者は異議申立ての内容及び調査内容を踏まえ、対応を決定し、JASaff

所長に報告する。この対応の決定には、異議申立てに係る JASaff の決定を維持する、変更する、決定の再検討を促すなどの対応が含まれる。対応の決定は原則として指名の日から 40 営業日以内に行うこととするが、40 営業日を超える場合は、JASaff 所長にその終了見込み期日を報告する。

5.4 苦情等に対する処置

- 5.4.1 品質管理者は、5.3.1.2 で決定した苦情に対する処置（是正処置手順書に基づき処置するものを含む。）をとり、その有効性を確認し、JASaff 所長へ報告する。
- 5.4.2 苦情等の申立者に伝達する内容のレビュー及び決定は、その苦情申立ての対象となった活動に関与しなかった者が行う。
- 5.4.3 異議申立ての申立者に伝達する内容のレビュー及び決定は、登録審査課長が行う。

5.5 苦情等の処理終了の通知

JASaff 所長は、すべての処理が終了したときは、申立者に処理が終了した旨を 5.4.2 で承認された内容を添えて通知する。ただし、5.3.1.2、5.3.2.1、5.3.3 に定める期間を超えて対応を行う場合又は処理の完了前に申立者から処理状況の照会があった場合は、適時、申立者に処理の進捗を説明する。

5.6 記録

品質管理者は、苦情等を受け付けてから終了の通知までの一連の情報及び判断結果、通知結果等を記録する。

附 則

この手順書は 2020 年 8 月 17 日から施行する。

附 則

この手順書は 2022 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この手順書は 2023 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この手順書は 2025 年 4 月 1 日から施行する。

参考：苦情等の処理フロー

