

苦情申し立て処理手順

1. 目的

この手順は、RIDに関する申請を行った申請者が、一般財団法人日本規格協会（以下、当協会という）が行う活動に対する苦情申し立てがあった場合の処理手順を定める。ただし、RID登録の申請却下、登録の廃止に関する問題は「不服申し立て手順(AID 1004)」で扱う。

2. 苦情申し立て

当協会の活動、個人情報の保護の対応について、組織又は個人が文書によって当協会に是正を求めること。

3. 苦情申し立てに対する処置

3. 1 苦情の申し立て

- ① 苦情の申し立ては、その根拠を明確にした文書を作成し、「苦情申し立て書」として当協会に提出する。
注1：正式な苦情申し立て書が提出されず、電子メールやメモで申し立てが行われた場合は、3. 2項①の情報が含まれているときは有効な申し立てとして扱う。
- ② 当協会は苦情申し立てを妨げてはならない。

3. 2 苦情の受理

- ① 当協会は、苦情申し立ての内容が下記の両方に該当する場合は苦情申し立てとして受理する。
* 苦情申し立て者が、個人又は組織として特定できる。
* 苦情申し立ての内容が具体的であって、事実確認に必要な情報が含まれている。またその内容は、当協会の活動、又は、個人情報保護に関わる事項である。
- ② 当協会は、苦情として受理した場合は、苦情申し立て書が当協会に到着してから7営業日以内に、苦情として受理したことを申し立て者に通知する。
- ③ 当協会は、苦情内容を更に確認することが必要な場合は、申し立て者に対し追加の情報や記録等の提出を依頼することがある。
(苦情申し立て者が、正当な理由を示さずに追加の情報や記録の提出に応じない場合は、苦情が取り下げられたものとして扱う。)

3. 3 苦情の審理

当協会は、苦情を受けた活動につき事実を調査し、苦情の受理通知を行ってから7営業日以内に、調査の結果を苦情申し立て者及び担当理事に報告する。特に個人情報保護法に関係する苦情の場合は、本協会の個人情報保護を担当する部門に報告を行いその指示に従う。

3. 4 苦情申し立て先

苦情申し立て者は、当協会の対応では苦情が解消しないと判断した場合、国内登録管理グループ (JRMG) に行うことができる。

JRMGに拒否された場合は、ISO/IEC JTC1/SC17の国内委員会事務局に申し立てることができる。