文書番号：JRCA AC100-改定６版

審査員評価登録に係わる

異議申し立て及び苦情の取扱い手順

制　　定：２００６年　６月２０日
改定６版：２０１５年１０月２３日

一般財団法人　日本規格協会
マネジメントシステム審査員評価登録センター

JRCA
Japanese Registration of Certificated Auditors

目　次

Ⅰ章　一般 1

１．適用範囲 1
２．引用文書 1
３．定義 1

Ⅱ章　異議申し立て 2

４．異議申し立ての期間 2
５．異議申し立て書の提出 2
６．異議申し立ての受理 2
７．異議申し立て案件の再評価 2
８．審議結果の通知 2
９．是正処置 2

Ⅲ章　苦情 3

１０．苦情の提出 3
１１．当センターの活動に対する苦情案件の取扱い 3
１２．審査員の活動に対する苦情の取扱い 4
１３．是正処置 4

Ⅳ章　審理パネルの設置 5

１４．審理パネルの設置手順 5

付則 5

付属書１　異議申し立て処理シート 6

付属書２　当センターの活動に対する苦情処理シート 7

付属書３　審査員の活動に対する苦情処理シート 8

制定・改定履歴 9

審査員評価登録に係わる異議申し立て及び苦情の取扱い手順

Ⅰ章　一般

１．適用範囲

この手順は、一般財団法人日本規格協会マネジメントシステム審査員評価登録センター（以下、当センターという。）が実施する、品質マネジメントシステム審査員、情報セキュリティマネジメント審査員、航空宇宙産業向け審査員の評価登録に係わる異議申し立て及び苦情の対応手順並びにその取扱いについて定める。

２．引用文書

JRCA AQI120：品質／情報セキュリティマネジメントシステム審査員の資格基準
JRCA AQI220：品質／情報セキュリティマネジメントシステム審査員の評価登録手順
JRCA AA100：航空宇宙産業向け審査員の資格基準
JRCA AA200：航空宇宙産業向け審査員の評価登録手順
JRCA MS52：不適合業務処置規則

注：以下、JRCA AQI120、JRCA AA100を“審査員資格基準”、JRCA AQI220、JRCA AA200を“評価登録手順”という。

３．定義

3.1 異議申し立て

申請者又は審査員からの要請であって、その希望する登録に関して当センターが下した決定について再考を求めること。

3.2 苦情

評価登録やそれに付随する活動又は登録審査員に係わる事項で、当センターに対して行う不満の表明。

3.3 申請者

評価登録プロセスに入ることが認められるように申請を提出した者。

3.4 審査員

品質マネジメントシステム審査員、情報セキュリティマネジメントシステム審査員及び航空宇宙産業向け審査員の総称。

Ⅱ章　異議申し立て

４．異議申し立ての期間

4.1 申請者又は審査員は、当センターの決定に対し、その決定通知の発信日から１ヶ月以内において異議申し立てをすることができる。

4.2 但し、決定通知の発信日から１ヶ月以内であっても、当センターの決定に従って審査員資格の登録、維持又は更新の手続きを行った者は、異議申し立てを行うことはできない。

５．異議申し立て書の提出

5.1 異議申し立てを行う者は、JRCA AQI320 付属書に定める「異議申し立て書」に必要事項を記入し、異議申し立ての根拠を客観的に証明する事実資料と共に当センターに提出する。

６．異議申し立ての受理

6.1 当センターは、異議申し立ての受理の判断に際し、必要な場合は、異議申し立て者に追加資料の提出を求めることがある。

6.2 当センターからの追加資料の提出依頼に対し、依頼書の発信日から正当な理由なく２週間以内に追加資料が提出されない場合、異議申し立ての取り下げとする。

6.3 当センターは、異議申し立てが妥当であると判断した場合、異議申し立ての受理を異議申し立て者に文書にて通知する。異議申し立てが妥当と判断できない場合は、その理由を明示し、異議申し立てが受理できないことを異議申し立て者に文書にて通知する。

７．異議申し立て案件の再評価

7.1 異議申し立て案件の評価を担当した評価者以外の者が、評価登録手順に従って、当該案件について評価を再度実施する。

7.2 評価者は、当センターの上級経営管理者に評価結果を報告する。

7.3 上級経営管理者は、評価者からの報告を受け異議申し立て案件に対する処置を決定する。なお、上級経営管理者は、異議申し立て案件に対する処置の決定に際し必要な場合には、異議申し立て者に対する面接を行うことができる。なお、面接の要請に対し、正当な理由なく面接に応じない場合、異議申し立ての取り下げとする。

7.4 航空宇宙産業向け審査員の場合は、航空宇宙審査登録管理委員会(JRMC)にも評価結果を提出し再度の追認を受ける。

８．審議結果の通知

8.1 当センターは、異議申し立て者に対し、審議結果を文書にて通知する。

９．是正処置

9.1 当センターは、異議申し立て案件の再評価プロセスを通じて是正処置が必要と判断した場合は、不適合業務処置規則（JRCA MS52）に基づき実施する。

9.2 不適合業務に対する是正処置を実施した場合、当センターは、異議申し立て者に対して処置内容を別途報告する。

注：異議申し立ての処理（第６項から第９項）は、付属書１を用いる。

Ⅲ章　苦情

１０．苦情の提出

10.1 苦情を申し出る者は、必要に応じて、苦情の根拠を証明する資料等を添えて、当センターに申し出る。

１１．当センターの活動に対する苦情の取扱い

11.1 審理者及び承認者

11.1.1 苦情の対象となった活動の担当者又は上位者が対応し、その結果について以下のとおり承認を得る。

	苦情の対象	苦情の対応者	審理結果の承認者
日常業務	職員の業務	指名された職員	所長
	所長又は 上級経営管理者の業務	所長又は上級経営管理者	上級経営管理者又は 事業評価委員会
	評価者の業務	評価者又は所長	所長又は 上級経営管理者
	承認審査員、試験問題作成委員・採点員の業務	担当職員又は所長	所長又は 上級経営管理者
	事業評価委員会活動	所長	上級経営管理者

11.2 苦情の受理

11.2.1 対応者は、苦情の受理の判断に際し、必要な場合は、申し出者に追加資料の提出を求めることがある。

11.2.2 対応者からの追加資料の提出依頼に対し、依頼書の発信日から正当な理由なく２週間以内に追加資料が提出されない場合、苦情の取り下げとする。

11.2.3 対応者は、苦情内容が妥当であると判断した場合、苦情を受け止め、申し出者に対応する。

11.3 苦情の対応と承認

11.3.1 対応者は、苦情内容等の確認のために必要な場合は申し出者と面談を行う。なお、面談の要請に対し、正当な理由なく申し出者が応じない場合は、苦情の取り下げとする。

11.3.2 対応者は、苦情のあった日或いは面接実施日から、原則として、２週間以内に対応策を決定する。

11.3.3 対応者は、必要に応じて苦情の対応策の内容を承認者と調整する。

11.4 対応結果の記録

11.4.1 対応者は、苦情申し出者に対し、対応内容、対応結果を記録し承認者へ報告する。

注：当センターの活動に対する苦情処理（第11.2項から第11.4項及び第13項）は、付属書２を用いる。

１２．審査員の活動に対する苦情の取扱い

12.1 苦情の受理

12.1.1 当センターは、苦情の受理に際し、必要な場合は申し出者に追加資料の提出を求めることがある。

12.1.2 当センターからの追加資料の提出依頼に対し、依頼書の発信日から正当な理由なく２週間以内に追加資料が提出されない場合、苦情の取り下げとする。

12.1.3 当センターは、苦情の内容が、審査員資格基準又は評価登録手順に定める資格の登録、維持、更新に抵触する可能性があると判断した場合は、苦情の受理を申し出者に連絡する。なお、苦情が妥当と判断できない場合は、その旨を説明する。

12.2 事実確認

12.2.1 当センターは、苦情を受けた審査員又は当該審査員を雇用する組織の責任者に対して苦情に関わる事項の事実確認を行う。（原則として、苦情の受理後２週間以内）

12.3 苦情内容について客観的事実が確認できない場合

12.3.1 事実確認の結果、審査員資格基準又は評価登録手順に定める資格の登録、維持、更新に抵触する客観的事実が確認できない場合、苦情申し出者に対し、調査結果を説明する。

12.4 苦情内容について客観的事実を確認した場合

12.4.1 事実確認の結果、審査員資格基準又は評価登録手順に定める資格の登録、維持、更新に抵触する客観的事実が確認された場合、当センターは、苦情の対象となる審査員に対し、確認した客観的事実を連絡し、それに対する説明（申し開き）を文書で提出することを要請する。

12.4.2 申し開きを要請した文書の発信日から２週間以内に正当な理由なく、苦情の対象となる審査員から（正当な理由なく）回答がない場合、客観的事実が受け入れられたものとする。当センターは、苦情の対象となる審査員に対して、確認した客観的事実に応じて警告、審査員資格の格下げ、取り消し等を文書にて通知する。

注：審査員の活動に対する苦情の処理（第12.1項から第12.4項及び第13項）は、付属書３を用いる。

１３．是正処置

13.1 当センターは、苦情処理のプロセスを通じて是正処置が必要と判断した場合は、不適合業務処置規則（JRCA MS52）に基づき実施する。

13.2 不適合業務に対する是正処置を実施した場合、当センターは苦情申し出者に対し実施した処置内容を別途報告する。

Ⅳ章　審理パネルの設置

１４．審理パネルの設置手順

14.1 以上の処理手順で問題(異議申し立て及び苦情)が解決に至らない場合、当センターは、審理パネルを設置して異議申し立て及び苦情を審理する。

14.2 審理パネルは、事業評価委員の中から任命された主査並びに当センター職員、事業評価委員、評価委員及び航空宇宙審査登録管理委員会(JRMC)委員の中から主査が任命した２名以上の委員により構成する。

14.3 当センターは、異議申し立て者又は苦情申し出者及び苦情を受けた審査員に対し、苦情処理パネルへの出席を要請する。

14.4 出席を要請したにも拘わらず、申し立て者が正当な理由無く苦情審理パネルへの出席を拒否した場合は、申し立てを撤回したものとして扱う。また、苦情を受けた審査員が正当な理由無く苦情審理パネルへの出席を拒否した場合は、客観的事実が受け入れられたものとする。

14.5 審理パネルは、主査及び委員の３分の２以上の賛成をもって処置を決定する。

14.6 当センターは、審理パネルの決定を、対象者に文書で通知する。

付則　　この手順は２０１５年４月１日に遡及して適用する。

付属書１　異議申し立て処理シート

識別番号(連続番号)	ＡＰＰー
受付日	
追加資料依頼日	
追加資料受領日	（依頼日から２週間以内の資料提出がない場合は、取り下げとする）
受理（不受理）通知日	
異議申し立て決定の評価者	
新規評価者	
評価結果	
面談要請日（上級経営管理者）	
面談日（上級経営管理者）	（面接に応じない場合は、取り下げとする）
面談結果（上級経営管理者）	
異議申し立てに対する決定内容（上級経営管理者）	
（AS 審査員の場合）JRMC 追認依頼日	
（AS 審査員の場合）JRMC 追認結果	
異議申し立て者への審議結果の通知日	
是正処置の要否	
異議申し立て者への是正処置の報告日	

付属書２　センターの活動に対する苦情申し立て処理シート

識別番号(連続番号)	ＣＯＰ－ＪＲＣＡ－
受付日	
追加資料依頼日	
追加資料受領日	（依頼日から２週間以内の資料提出がない場合は、取り下げとする）
受理(不受理)通知日	
苦情の対象	
対応者	
面談の要請日	
面談日	（面接に応じない場合は、取り下げとする）
面談結果	
苦情に対する対応案	（原則として、受理通知日から或いは面接実施日から２週間以内に決定する）
承認者への報告日	
承認日	（原則として、承認者への報告日から２週間以内）
苦情申し立て者に説明した日	
是正処置の要否	
苦情申し立て者への是正処置の報告日	

付属書３　　審査員の活動に対する苦情処理シート

識別番号（連続番号）	ＣＯＰ－Ａ－
受付日	
追加資料依頼日	
追加資料受領日	（依頼日から２週間以内の資料提出がない場合は、取り下げとする）
受理（不受理）通知日	
苦情の対象となる審査員	審査員氏名
	登録資格
	所属機関
	苦情対象活動
当該審査員、 責任者からの事実聴取結果 又は 申し開きの結果	
申し立て者へ説明日 説明結果	
是正処置の要否	
申し立て者への 是正処置の報告日	

制定・改定履歴

版番号	制定、改定年月日	制定、改定内容
制定	2006 年 6 月 20 日	・新認定基準（JAB CP100-2004）への対応として制定
改定 1 版	2007 年 4 月 2 日	・組織名称変更 ・日常業務に対する苦情の審理者、承認者を変更
改訂 2 版	2009 年 11 月 10 日	・ISMS の記述追加
改訂 3 版	2011 年 5 月 1 日	・品質マネジメントシステム審査員及び航空宇宙産業向け審査員の新基準への移行完了に伴い、旧基準に関する語句及び文書（JRCA 1301、JRCA 2301、JRCA A1301、JRCA2301）を削除 ・その他、内容に係らない一部記述の変更を実施
改訂 4 版	2013 年 4 月 1 日	・すべての登録審査員がコンピテンスへの移行を完了したので、審査員資格名称からコンピテンスを削除。 ・引用文書を最新（2012 年 9 月発行）の資格基準、評価登録手順に更新。 ・審理パネルの異議申し立て及び苦情への適用 ・全般的な記述表現の見直し
改訂 5 版	2014 年 1 月 1 日	・「苦情申し立て」を一般的な「苦情」に修正 ・苦情に関わる様式を削除、自由様式に変更
改訂 6 版	2015 年 10 月 23 日	・スキーム委員会と運営委員会を事業評価委員会に統合したことにより、該当箇所を変更した。 注. 内部監査で変更もれが検出され、それにより修正した。「JRCA 事業評価事業評価委員会運営規則」(MS15)は、2015 年 4 月 1 日に改定されているため、それにあわせて 2015 年 4 月 1 日に遡及して適用する。 ・その他、誤記訂正、文言の整備