

**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9版：2018年 8月 1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

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	3
4. 異議申し立ての期間.....	3
5. 異議申し立て書の提出.....	3
6. 異議申し立ての受理.....	3
7. 異議申し立て案件の再評価.....	3
8. 審議結果の通知.....	3
9. 是正処置及び記録.....	3
10. 苦情の提出.....	4
11. 当センターの活動に対する苦情の取扱い.....	4
12. 審査員等の活動に対する苦情の取扱い.....	4
13. 是正処置及び記録.....	5
14. 意見・要望への対応.....	5
IV 章 審理パネルの設置	6
15. 審理パネルの設置手順.....	6
付則 この手順は2018年4月1日より適用。.....	6
付属書1 異議申し立て処理シート.....	7
付属書2 当センターの活動に対する苦情処理シート.....	8
付属書3 審査員等の活動に対する苦情処理シート.....	9
制定・改定履歴	10

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システム審査員、ISMSクラウドセキュリティ審査員、労働安全衛生マネジメントシステム審査員、航空宇宙産業向け審査員、マネジメントシステム内部監査員、マネジメントシステム管理技術者、食品安全マネジメントシステム審査員、FSMS22002plus審査員及びHACCPリーダー（食品安全管理技術者）の評価登録に係わる異議申し立て及び苦情への対応手順、並びにその取扱いについて定める。

2. 引用文書

JRCA AQ130：品質マネジメントシステム審査員の資格基準及び評価登録手順

JRCA AI130：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及び評価登録手順

JRCA AA100：航空宇宙産業向け審査員の資格基準

JRCA F4000：食品安全マネジメントシステム審査員の資格基準および手続き

JRCA A0100：労働安全衛生マネジメントシステム審査員の資格基準及び評価登録手順

JRCA IA100：マネジメントシステム内部監査員の資格基準

JRCA ME100：マネジメントシステム管理技術者の資格基準

JRCA FME100：HACCPリーダー（食品安全管理技術者）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 F5651：食品安全マネジメントシステム 22002plus 審査員の登録申請の手続

JRCA IA200：マネジメントシステム内部監査員の評価登録手順及び各種手続きの手引き

JRCA ME200：マネジメントシステム管理技術者の評価登録手順及び各種手続きの手引き

JRCA FME200：HACCPリーダー（食品安全管理技術者）の評価登録手順及び各種手続きの手引き

JRCA F5530：食品安全マネジメントシステム要員認証に係わる再審査申し立てに対する取扱い手順

注：本文では、JRCA AQ130(第 I 部)、JRCA AI130(第 I 部)、JRCA A0100(第 I 部)、JRCA AA100、JRCA F4000、JRCA IA100、JRCA ME100、JRCA FME100を“資格基準”という。

また、JRCA AQ130(第 II 部)、JRCA AI130(第 II 部)、JRCA A0100(第 II 部)、JRCA AA200、JRCA IA200、JRCA ME200、JRCA FME200を“評価登録手順”という。

3. 定義

3.1 異議申し立て

当センターへの登録申請者又は登録された審査員等が、評価登録に係わる当センターの決定に対して再考を求めること。

3.2 苦情

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

個人又は組織が、当センター又は当センターに登録されている審査員等の活動に対して改善を求めること。

3.3 意見・要望

当センターへの登録申請者又は登録された審査員等、若しくはその他の利害関係者から提供された、当センターの活動又は登録された審査員等に関する個人的な見解又は参考となる情報。意見・要望は、当センターの活動の改善の機会となる可能性はあるが、直ちに対応が必要なものではない。

3.4 登録申請者

当センターに対して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。

3.5 審査員等

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、ISMSクラウドセキュリティ審査員、労働安全衛生マネジメントシステム審査員、航空宇宙産業向け審査員、マネジメントシステム内部監査員、マネジメントシステム管理技術者、食品安全マネジメントシステム審査員、FSMS22002plus審査員及びHACCPリーダー(食品安全管理技術者)の総称。

II 章 異議申し立て

4. 異議申し立ての期間

- 4.1 登録申請者又は審査員等は、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 当センターの決定に従って、すでに JRCA F5530 による再審査、審査員等の資格登録、維持又は更新の手続きを行った者は、決定通知の発信日から1ヶ月以内であっても、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

異議申し立てを行う者は、当センターが定める「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。

なお、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は、異議申し立ての取り下げとする。
- 6.2 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 異議申し立て案件を担当した評価者以外の評価者が、資格基準及び評価登録手順に従って、当該案件の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て異議申し立て案件に対する処置を決定する。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は、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

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. 是正処置及び記録

- 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、当センターの不適合業務処置規則に基づき実施する。
- 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。
- 9.3 異議申し立ての処理（第6項から第9項）に関する記録は、付属書1を参考に作成する。

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

Ⅲ章 苦情及び意見・要望

10. 苦情の提出

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付して、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 対応者及び承認者

当センターの活動に対する苦情は、苦情の対象となった活動の担当者又はその上位者が対応し、その実施内容について以下のとおり承認を得る。

	苦情の対象	対応者	承認者
業務の種類	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、 採点委員の業務	担当職員又は所長	所長又は 上級経営管理者
	事業評価委員会の活動	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。

なお、対応者からの追加資料の提出依頼に対し、その依頼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。

11.2.2 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 苦情への対応

11.3.1 対応者は、苦情内容等の確認のため、必要な場合は申し出者と面接を行う。なお、面接の要請に対し、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、苦情のあった日又は面接の実施日から、原則として 2 週間以内に対応策を決定し、承認を得る。

11.3.3 対応者は、苦情への対応策を実施し、苦情申し出者に報告する。

11.4 対応結果の報告

対応者は、苦情対応の結果を承認者へ報告する。

12. 審査員等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。

なお、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

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

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。

12.1.2 当センターは、苦情の内容が、資格基準及び評価登録手順に定める「審査員倫理綱領」を含めた審査員等の義務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

当センターは、苦情を受けた審査員等、当該の審査員等を雇用する組織の責任者、若しくは苦情の内容に関係する利害関係者に対し、原則として苦情の受理後 2 週間以内に、苦情に係わる事項の事実確認を行う。

12.3 苦情内容について客観的事実が確認できない場合

事実確認の結果、資格基準及び評価登録手順に定める「審査員倫理綱領」を含めた審査員等の義務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て調査結果を報告する。

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、資格基準及び評価登録手順に定める「審査員倫理綱領」を含めた審査員等の義務に抵触する客観的事実が確認された場合、当センターは、苦情の対象となった審査員等に対して確認した客観的事実を連絡し、それに対する状況説明（申し開き）を文書で提出することを要請する。

なお、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等から回答がない場合、客観的事実が受け入れられたものとする。

12.4.2 当センターは、苦情の対象となった審査員等に対して、本人からの状況説明（申し開き）も考慮し、確認した客観的事実に応じて、警告、資格の一時停止、取消し等を文書にて通知する。

13. 是正処置及び記録

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、当センター不適合業務処置規則に基づき実施する。

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て実施した処置内容を別途報告する。

13.3 当センターの活動に対する苦情の処理（第 11 項及び第 13 項）に関する記録は付属書 2 を、また審査員等の活動に対する苦情の処理（第 12 項及び第 13 項）に関する記録は付属書 3 を参考に作成する。

14. 意見・要望への対応

当センターに寄せられた意見・要望は記録し、必要に応じて、登録申請者及び登録された審査員等の評価登録に係わる業務、若しくは他の当センターの活動の改善に役立てる。

IV章 審理パネルの設置

15. 審理パネルの設置手順

- 15.1 上記の処理手順で問題（異議申し立て及び苦情）が解決しない場合、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。
- 15.2 審理パネルは、事業評価委員の中から任命された1名を主査とする。この他、主査以外の事業評価委員、評価委員、航空宇宙審査登録管理委員会(JRMC)委員、及び当センター職員の中から主査が任命した2名以上の委員による計3名以上によって構成する。
- 15.3 当センターは、異議申し立て者又は苦情申し出者、及び該当する場合は、苦情を受けた審査員等に対し、審理パネルへの出席を要請する。
- 15.4 当センターの出席要請にもかかわらず、申し立て者又は申し出者が正当な理由なく審理パネルへの出席を拒否した場合は、申し立て又は申し出を撤回したものとして扱う。また、苦情を受けた審査員等が正当な理由なく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。
- 15.5 審理パネルでは、原則として構成委員の3分の2以上の賛成によって処置を決定し、その記録を作成する。
- 15.6 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2018年8月1日より適用。

付属書 1 異議申し立て処理シート

識別番号(連続番号)	A P P -
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	
面接要請日 (上級経営管理者)	
面接日 (上級経営管理者)	(面接に応じない場合は取り下げとする)
面接結果 (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)	
JRMC 追認依頼日 (AS 審査員の場合)	
JRMC 追認結果 (AS 審査員の場合)	
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 当センターの活動に対する苦情処理シート

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	
面接の要請日	
面接日	(面接に応じない場合は取り下げとする)
面接結果	
苦情に対する対応案	(原則として受理通知日/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)
苦情申し出者に説明した日	
是正処置の要否	
苦情申し出者への是正処置の報告日	

付属書 3 審査員等の活動に対する苦情処理シート

識別番号(連続番号)	C O P - 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等	氏名 :
	登録資格 :
	所属機関 :
	苦情対象活動 :
当該審査員等、責任者からの事実聴取結果又は申し開きの結果	
申し出者へ説明日 説明結果	
是正処置の要否	
申し出者への是正処置の報告日	

制定・改定履歴

版番号	制定・改定日	制定・改定の内容
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議者、承認者を変更
改定2版	2009年11月10日	・ISMSの記述追加
改定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、JRCA 2301）を削除 ・その他、内容に係らない一部記述の変更を実施
改定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。
改定5版	2014年1月1日	・「苦情申し立て」を一般的な「苦情」に修正。 ・苦情に係わる様式を削除、自由様式に変更。
改定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。 注)「JRCA 事業評価委員会運営規則」(MS15)の改定に合わせ2015年4月1日から適用。 ・その他、誤記訂正、文言の整備。
改定7版	2017年4月1日	・QMS及びISMS審査員資格基準の分離制定に伴い、該当する基準文書名等を変更。 ・適用範囲にMS内部監査員、MS管理技術者、HACCPリーダーを追加。 ・苦情ではないが、参考となる情報として「意見・要望」を定義し、その対応を追記。
改定8版	2018年4月1日	・適用範囲にISMSクラウドセキュリティ審査員、食品安全マネジメントシステム審査員、FSMS22002plusを追加。(1項、3.5項) ・引用文書にJRCA F4000、JRCA F5530、JRCA F5651を追加。(2項)
改定9版	2018年8月1日	・適用範囲に労働安全衛生マネジメントシステムシステム審査員を追加。(1項、3.5項) ・引用文書にJRCA A0100を追加。(2項)