

「規程(第 51 条関係)」

文書名	苦情・異議申し立て及び紛争処理規程
-----	-------------------

1. 苦情・異議申し立て及び紛争処理手順

苦情申し立て

- ・申請者又は認証事業者から苦情があった場合は、クレームメモに記載し妥当性を決定する。
- ・苦情が文書等で申し立てがあった場合は、申し立て者に正式に受理した旨文書等で通知する。
- ・苦情等を解決するための決定を、この苦情等にかかわる認証活動に関与しなかったものが行うか、又はレビューし承認する。
- ・公正性と独立性を確保した、OCO の認証補助員が単独で対処する。
- ・OCO の認証補助員は必要な全ての情報収集及び検証に責任を持ち、適切な処置を行う。
- ・OCO の認証補助員は苦情によって、判明した事項を適切な処置を講じ有効性を評価する。
- ・OCO の認証補助員はすべての苦情及び講じられた処置を記録し、苦情及び異議申立及び紛争ファイルに保存する。
- ・OCO の認証補助員は可能な場合、苦情処理の結果を申立者に通知する。
- ・苦情申立者と OCO の認証補助員とが協議する場合は、協議記録の取り方を協議の上、取決める。また、行政の立入検査においても同様とする。
- ・苦情処理について、申立者からの更なる苦情には適切に対応すると共に、必要な再発防止策等の処置を講ずる。

異議申立

- ・異議申立者は、異議申立の事由が発生した日から 30 日以内に苦情及び異議申立内容を記載した異議申立表を OCO に提出する。
- ・異議申立があった場合は、申し立て者に正式に受理した旨文書等で通知する。
- ・必要な力量をもつ OCO の認証補助員で個人又はグループで構成される異議処理委員会を開催する。
- ・この異議申立にかかわる認証活動に関与しなかった者が、異議申立を解決するための決定を行うこととする。
- ・異議申立者と OCO の認証補助員との協議記録の取り方を協議の上、取決める。また、行政の立入検査及び立入検査での OCO の異議も同様とする。
- ・異議処理委員会は異議申立の妥当性を評価する。
- ・異議処理委員会は異議申し立てに対する対応案を決定する。
- ・決定した対応案について認証責任者は評価する。
- ・OCO の認証補助員は必要な場合は、フォローアップ処理を講じる。
- ・OCO の認証補助員はすべての異議申し立て、異議申し立てに対する対応案及び講じられたフォローアップ処理の記録(異議申立表)を保持する。保持は、紙あるいは電磁的記録・文書とする。
- ・OCO の認証補助員は処理の結果を申立者に文書で通知する。
- ・異議申立の処置について、申立者からの更なる苦情には適切に対応すると共に、必要な再発防止策等の処置を講ずる。

紛争

- ・紛争申立者は、異議申し立ての回答通知受理日から 30 日以内に紛争申し立てを行わなければならない。
- ・紛争申し立て期間中は、申立者に係る認証業務(又は格付業務)を一時的に中断する。
公正性と独立性を確保した、OCO の認証補助員を選出する。
- ・OCO の認証補助員は、紛争申立者と協議し中立的な第三者の選定を行う。中立的第三者(中立的第三者とは弁護士等)・OCO の認証補助員・異議申立者で審議会を設立する。全ての費用は異議申立者の負担とするが、審議会で OCO の対応がJAS法及び ISO17065 並びに認証業務規程等に基づいていないと判断された場合は OCO が負担する。
- ・審議会で決定に至った理由を含む紛争申立によって、判明した事項を紛争申立者に文書にて提供する。
- ・訴訟については、福岡地方裁判所にて管轄裁判所とする。
- ・OCO の認証補助員は、認証に関するすべての紛争申立者の記録、並びに修正(是正)処置の記録を、苦情・異議申し立て及び紛争ファイルに保存する。保存は、紙あるいは電磁的記録・文書とする。

苦情・異議申し立て及び紛争手順

