

審査登録に関する異議申立て及び苦情等 取扱い規則

当センターの所有財産であり、許可なく、引用及び転載することを禁じます。

一般財団法人 発電設備技術検査協会
認 証 セ ン タ ー

JAPEIC-MS&PCC

1. 適用範囲

この規則は、一般財団法人発電設備技術検査協会 認証センター（以下、「JAPEIC - MS&PCC」という。）が行う品質マネジメントシステム及び環境マネジメントシステム審査登録に関する異議申立て(appeals)、苦情(complaints)及び紛争(disputes)の処理について定める。

2. 定義

(1) 異議申立て

審査登録申請者又は登録組織が、登録又は維持の判定に関して異議を表明すること。

(2) 苦情

審査登録申請者又は登録組織が認証センターの審査登録活動に関する不満、又はその他の関係者が登録組織の QMS/EMS に関する不満を表明すること。

(3) 紛争

審査登録申請者又は登録組織が、JAPEIC - MS&PCC との意見の相違に関して表明すること。

3. 異議等の申立て

- (1) 異議、苦情及び紛争（以下「異議等」という。）の申立者は、申立ての事由が発生した日から暦日で 45 日以内にその申立てを文書で JAPEIC - MS&PCC に提出しなければならない。
- (2) 異議等は、その申立ての根拠を添えて行わなければならない。
- (3) JAPEIC - MS&PCC は、申立て内容を確認し、分類(上記定義による。)する。
- (4) JAPEIC - MS&PCC の職員は、異議等申立ての提出、調査及び異議申立てに関する決定が、申立者に対する差別的行動につなげてはならない。

4. 異議等の受理

- (1) JAPEIC - MS&PCC は、異議等の申立てがあった場合、当該文書の受領をもって異議等の受理とし、異議等申立ての受領を申立者に通知しなければならない。
- (2) JAPEIC - MS&PCC は、受理した異議等に係わる審査登録業務を、審理の期間中、中断し、登録又は維持の判定を保留する。

5. 異議申立ての審理

(1) 異議処理パネルの設置

JAPEIC - MS&PCC は、**公平性委員会**に異議申立ての審理を行う異議処理パネルを設置し、その権限を委譲する。異議処理パネルは、**公平性委員会**により委員から選出された主査 1 名を含む 3 名の委員によって構成される。なお、申立者との間に利害関係を有する委員は、当該パネルから除かなければならない。

- (2) 異議処理パネルの主査は、異議申立ての報告を受けた後、速やかに異議処理パネル会議

を開催する。

- (3) 異議処理パネルの主査は、申立者に意見表明の機会を与える。異議申立者の審査登録業務に携わった JAPEIC - MS&PCC の関係者及び申立者、その他異議処理パネルが必要と認める関係者に対し、異議処理パネル会議に出席を求めることがある。
- (4) 異議処理パネルの主査は、出席者に開催日の遅くとも 10 日前に開催日を通知する。

6. 異議申立ての判定と処理

- (1) 判定は、異議処理パネル委員の主査を含む 3 分の 2 以上の議決による。
- (2) 異議処理パネルは、申立て後 6 ヶ月以内に結論を出さなければならない。
- (3) 異議申立ての処理は、以前の同様な異議申立てを考慮して決定する。
- (4) JAPEIC - MS&PCC は、異議処理パネルでの判定結果を、その理由とともに申立者に文書で通知する。
- (5) JAPEIC - MS&PCC 及び申立者は、異議処理パネルの判定結果を尊重し、これに従う。

7. 苦情及び紛争の処理

- (1) JAPEIC - MS&PCC は、苦情又は紛争(以下「苦情等」という。)が申立てられた場合、すみやかに事実確認調査を行い、それが認証機関が責任を負う認証活動に関連するものかどうかを確認し、関連があれば処理しなければならない。苦情等が、認証機関に関連するものである場合は、苦情等の調査では認証されたマネジメントシステムの有効性を考慮しなければならない。
苦情等の処理に当たっては、JAPEIC - MS&PCC の関係者を招集し審議するが、申立者との間に利害関係を有する者は、審議から除かなければならない。また、必要に応じて申立者に意見表明を求めることがある。
- (2) JAPEIC - MS&PCC は、苦情等の受領を申立者に通知し、進捗状況報告及びそれまでに決まった事項を提供しなければならない。
- (3) JAPEIC - MS&PCC は、申立者に伝達される決定において、苦情等の対象に関与していなかった者によって行われるか、又は見直し及び承認しなければならない。
- (4) JAPEIC - MS&PCC は、申立て後、3 ヶ月以内に結論を出さなければならない。
- (5) JAPEIC - MS&PCC は、苦情等の審議結果を申立者に文書をもって通知する。
- (6) JAPEIC - MS&PCC は、苦情等の内容及びその決着内容を公表するかどうか、また、公表する場合にはどの範囲とするかについて依頼者及び申立者とともに決定しなければならない。
- (7) 申立者は、苦情等の審理結果が容認できない場合は、異議申立てすることができる。

8. JAPEIC - MS&PCC における処置

JAPEIC - MS&PCC は、異議等の審理結果に基づき適切な修正処置及び/又は是正処置をとる。

9. 記録

JAPEIC - MS&PCC は、異議等の記録並びに修正処置及び是正処置に関する記録を、品質記録として維持する。

10. 実施

(1) 本規則は、内容を変更することなく次の規則を統合し2003年3月1日から実施する。なお次の規則は、同日をもって廃止する。

- ・QSC-1801 審査登録に関する異議申立て規則
- ・QSC-1802 審査登録に関する苦情及び紛争処理規則
- ・ESC-1801 審査登録に関する異議申立て規則
- ・ESC-1802 審査登録に関する苦情及び紛争処理規則

(2) 改訂1版は、2006年9月1日から実施する。

(3) 改訂2版は、2008年1月11日から実施する。

(4) 改訂3版は、2008年4月1日から実施する。

(5) 改訂4版は、2010年8月6日から実施する。

(6) 改訂5版は、2013年7月26日から実施する。

(7) 改訂6版は、2015年5月15日から実施する。

(8) 改訂7版は、2017年5月19日から実施する。

以上