

日本マネジメントシステム認証機関協議会 (JACB)

苦情取り扱い手順

制定 2005年10月25日
改定(1) 2009年7月29日

1. 適用範囲

この手順は、日本マネジメントシステム認証機関協議会（以下「本会」いう）になされ、本会が受け付けた苦情の処理に適用する。

2. 定義

2.1 苦情 (complaint)

組織又は個人が、本会に対して、本会の活動に関する不満を表明すること。

苦情の対象が、本会の活動に関する不満ではなく、適合組織、当協議会の会員認証機関（以下「本会会員機関」という）、認定機関等の活動に関する不満の場合は、原則として本手順による本会に対する苦情の対象とはしない。

本会の活動に関しない苦情を受けた場合は、当該苦情を関係当事者に回付することで終了する。但し、本会会員機関に関する苦情であっても、内容によっては本会の活動に関する不満の表明とする場合がある。

2.2 本会が対象とする本会会員機関に関連する苦情

本会が対象とする本会会員機関に関連する苦情の例は次のとおりとする。

- i. 本会指針として決議された指針について、本会会員機関に不徹底・誤解があった場合
- ii. 複数の本会会員機関に共通する苦情が表明された場合
- iii. 本会経由で本会会員機関に回送された苦情について、再三の督促にも拘わらず当該会員が受け止めない場合

3. 苦情の取り扱い

3.1 苦情の取り扱い窓口

本手順による苦情等の取り扱い窓口は、本会事務局とする。

3.2 苦情の表明

3.2.1

苦情を表明する者（以下苦情表明者という）は、表明の事由を知り得た日から 90 日以内に、苦情表明者名を明記した文書（e-mail を含む）でその苦情表明を本会事務局宛に提出しなければならない。本会ウェブサイト「問い合わせ」による苦情申し立ても文書として扱い、本手順により処理する。

3.2.2

苦情が文書以外で表明された場合、事務局は必要に応じ当該苦情に対する内容を確認し、本手順により取り扱う苦情として対処すべき案件か否かについて幹事会に諮るものとする。

3.2.3

苦情が匿名ないし苦情表明者が特定されない場合は苦情を受け付けない。

但し、苦情表明者が特定されている場合で、苦情表明に係る事実関係の調査、判定結果の公表において苦情表明者は匿名を希望することができる。

3.2.3

苦情が匿名ないし苦情表明者が特定されない場合は苦情を受け付けない。

但し、苦情表明者が特定されている場合で、苦情表明に係る事実関係の調査、判定結果の公表において苦情表明者は匿名を希望することができる。

3.2.3

苦情が匿名ないし苦情表明者が特定されない場合は苦情を受け付けない。

但し、苦情表明者が特定されている場合で、苦情表明に係る事実関係の調査、判定結果の公表において苦情表明者は匿名を希望することができる。

3.2.4

苦情の表明は、その苦情の具体的内容を記述した本文及び必要に応じ関連資料を添えて行わなければならない。

3.2.5

苦情表明者は、苦情の申し立てにあたっては、苦情の審議結果の公表に関する本手順第 9 条の規定に同意するものとする。

3.3 苦情の受付

3.3.1

苦情の表明が行われた場合、本会事務局は、苦情表明内容の確認及び事実確認等の事前調査を行い、調査結果を幹事会に諮るものとする。

3.3.2

幹事会では本手順により取り扱うべき苦情か否かを審議し、対処すべき苦情については苦情対応委員会に詳細調査と意見取りまとめを指示し、対処すべきでない苦情については本会事務局を通じて苦情表明者にその旨を記述した文書（e-mailを含む）で回答する。

3.3.3

当該申し立て案件が、既に裁判中又は調停中で、裁判又は調停の争点と申し立て内容の争点の主要部分が一致していることが判明した場合には、原則として裁判又は調停の結論が確定するまでの間、当該案件を本取り扱い手順の対象外とする。

また、申し立て案件が、審議の途中で裁判又は調停に付され、裁判又は調停に付された争点と申し立て内容の争点の主要部分が一致していることが判明した場合には、原則として本手順による取り扱いを中断する。

裁判等に関連して当該案件を対象外又は中断とする扱いについては、幹事会の承認を得るものとする。

3.3.4

前項により本手順の対象外又は中断となった案件については、当該裁判又は調停の結果が公表され、原則として苦情表明者の全面敗訴となった場合を除き、苦情表明者からの要請があれば、対象外の扱い及び中断を解除する。

3.3.5

事務局は、苦情表明者が特定されている場合は、仕分けについて幹事会の決議の後、30日以内に苦情表明者に対し苦情の受領及び仕分け結果を通知する。

3.3.6

幹事会は苦情仕分けの結果、本会が取り扱うべき苦情と決議した場合、その決議を苦情対応委員会に通知し、詳細調査と意見の取りまとめを指示する。

4. 苦情対応委員会の設置

4.1 委員会の目的

本会は、本会規約第7条(1)項に基づき、苦情処理に関する公平性・透明性・客観性を担保した上で、苦情の根拠とその正当性の詳細調査及び意見取りまとめを目的として、苦情対応委員会を設置する。

4.2 委員の構成

苦情対応委員会は、幹事会から選出された幹事 3 名（委員長 1 名、委員 2 名）により構成される。本委員会委員長は 3 名の委員の互選により選出する。なお、苦情対応委員会委員は機密保持の誓約書に署名しなければならない。

4.3 委員の任期

同委員会委員の任期は 1 年間とし、再任を妨げない。なお、苦情の詳細調査及び意見取りまとめの途上に於いて同委員会委員の任期が到来した場合、必要により任期を延長することができる。

4.4 専門委員

苦情対応委員会は、苦情の詳細調査及び意見取りまとめに当たり、必要に応じ内外有識者等の専門委員を招聘することができる。専門委員選任の必要性判断は苦情対応委員会委員長が行う。なお、苦情対応委員会委員専門は機密保持の誓約書に署名しなければならない。

4.5 委員会の活動

苦情対応委員会は、幹事会指示に基づき苦情の詳細調査及び意見取りまとめを行い、幹事会に諮るものとする。

4.6 利害関係の排除

苦情対応委員会の各委員は、苦情の詳細調査及び意見取りまとめに際して当該苦情の当事者と利害関係があることが判明した場合には、幹事会にその旨申し出るものとする。幹事会は、当該委員を苦情対応委員会委員から除外し、必要に応じ幹事会から委員を別途選出する。

5. 苦情の詳細調査、意見取りまとめ及び判断

5.1 苦情対応委員会による苦情の詳細調査及び意見取りまとめ

5.1.1

苦情対応委員会は、幹事会からの指示の後 30 日以内に調査を開始し、調査開始後 3 ヶ月以内に意見取りまとめを終了するものとする。

5.1.2

苦情対応委員会は、必要に応じ当該苦情に関する調査を、機密保持の誓約をとった後に、委員以外の個人又は組織に委託することができる。

5.1.3

苦情対応委員会は、苦情表明者及び被審議側に、審議の場における意見表明の機会を与えることができるものとする。

5.1.4

苦情対応委員会から要請があった場合、苦情表明者及び被審議側は、追加の関係資料の提出及び／又は事情聴取に協力するものとする。

5.1.5

苦情対応委員会はすべての審議終了後、申し立てられた苦情に対する委員会意見の取りまとめを行う。

意見取りまとめは苦情対応委員会委員全員の合意を原則とするが、意見が分かれた場合の判断は多数決による。賛否同数の場合は委員長が決定する。判断理由について異なる意見があった場合はそれぞれ併記する。専門委員は評決に加わらない。

5.1.6

苦情対応委員会は、苦情の詳細調査と意見取りまとめの結果を幹事会に諮るものとする。

5.2 幹事会による判断

5.2.1

幹事会は苦情対応委員会による上程を受け、苦情の詳細調査と意見取りまとめの結果の妥当性を審議し、判断を行う。

幹事会が行う判断は、幹事会幹事全員の合意を原則とするが、意見が分かれた場合の判断は多数決による。賛否同数の場合は代表幹事が決定する。判断理由について異なる意見があった場合にはそれぞれ併記する。

5.2.2

幹事会は、苦情対応委員会による上程の後 1 ヶ月以内に審議を開始し、審議開始後 2 ヶ月以内に苦情対応策の判断に到るものとする。

5.2.3

事務局は、判断結果に理由を付して苦情表明者及び被審議側に文書 (e-mail を含む) で通知する。

5.2.4

苦情表明者及び被審議側は前号の通知文書 (e-mail を含む) について事務局に対して文書 (e-mail を含む) による不服申立を妨げない。

6. 再審議

6.1 再審議請求の受付

6.1.1

第 5.2.4 項に基づく不服申し立てがあった場合、本会事務局は、再審議請求の妥当性を確認し、必要に応じて事前調査を行い、再審議の是非を幹事会に諮るものとする。

6.1.2

幹事会では本手順により再審議すべき苦情か否かを審議し、再審議すべき苦情については苦情処理パネルの設置と当該パネルによる再審議を決議し、再審議すべきでない苦情については本会事務局を通じて苦情表明者にその旨記述した文書（e-mail を含む）で回答する。

6.1.3

事務局は幹事会の決議後 30 日以内に、再審議請求の受領と幹事会の決議について苦情表明者に通知する。

6.2 苦情処理パネルの設置

6.2.1

本会は、苦情の再審議に関する公平性・透明性・客観性を担保するため、苦情処理パネル（以下本パネルという）を臨時に設置する。

6.2.2

本パネルは、幹事会の決議の後 2 ヶ月以内に審議を開始し、審議開始後 3 ヶ月以内に意見取りまとめを行うものとする。

6.2.3

本パネルは、本会会員機関以外の有識者 3 名の委員により構成する。本パネル委員長は 3 名の委員の互選により選出する。なお、苦情処理パネル委員は機密保持の誓約書に署名しなければならない。

6.2.4

本会は、本パネル委員に対して当事者と利害関係がないことの誓約を受けた後、30 日以内に本パネル委員の氏名、所属等を苦情表明者に通知する。

苦情表明者は本パネル委員選任に同意できない正当な理由がある場合は、本パネル委員の忌避を申し出ることができる。正当な理由で忌避が認められた場合、本会は新たに本パネル委員を選任し、同様の手順を繰り返す。

6.2.5

本パネルは、苦情表明者及び被審議側に審議の場における意見表明の機会を与えることができるものとする。



6.2.6

本パネルから要請があった場合、苦情表明者及び被審議側は追加の関係資料の提出及び／又は事情聴取に協力するものとする。

6.2.7

本パネルは全ての審議終了後、申し立てられた苦情に対する意見の取りまとめを行う。意見取りまとめは本パネル委員全員の合意を原則とするが、意見が分かれた場合の判断は多数決による。賛否同数の場合は委員長が決定する。判断理由について異なる意見があった場合はそれぞれ併記する。

6.2.8

本パネルは、苦情の詳細調査と意見取りまとめの結果を幹事会に報告するものとする。

6.2.9

幹事会は、本パネルの報告を受理した後速やかに本会事務局を通じて苦情表明者及び被審議側に苦情処理パネルの意見に理由を付して文書（e-mailを含む）で通知する。

7. 報告

苦情対応委員会及び苦情処理パネルが審議したすべての苦情は、その審議の経過、取りまとめられた意見、判断及び対策等について、本会総会に報告する。

8. 記録

本会は、苦情等の受付（苦情として対処しない案件を含む）から処理結果の公表に至る経緯、審議結果及び苦情表明者への対応等を記録するものとする。

9. 公表

9.1 ウェブサイトへの掲載

苦情対応委員会及び苦情処理パネルが審議したすべての苦情は、その意見の概要を本会のウェブサイトに掲載する。

9.2 苦情表明者の氏名の取り扱い

苦情表明者が明確な場合はその氏名を本会のウェブサイトで公表する。苦情表明者が匿名を希望する場合はウェブサイトにもその旨記載する。

10. 機密保持

本手順にかかわるすべての関係者は、公知の事実を除き、本苦情処理取り扱いの活動により知り得た情報等の機密を保持し、第三者に開示しない。

11. 本手順の改廃

本手順は、幹事会の決定により改廃する。

(附則)

1. 本手順は、2009年7月29日から施行する。

改定記録

改定番号	改定日	改定箇所	改定理由
0	2005.10.25	—	制定
1	2009.7.29	全	JACB-JISR 組織統合に伴う組織名称等の最新化 ・ 組織名称(JACB)の変更 ・ 用語の統一 ・ 条項の第2レベル(0.0項)へのタイトル整備 ・ 機密保持事項(誓約書への署名)の追加 ・ 苦情表明者の表明期限の見直し ・ 4章及び5章の構成の見直し ・ 改廃手順の変更(総会承認→幹事会決定) ・ 参考文献の削除