

文書整理番号	JEC 315		
制定日	2004年10月1日	レビュー者	レビュー日
改訂日	<u>2021年4月1日</u>	システム管理者	2020年8月27日
制定・改訂者	システム管理者	システム管理者	2021年8月31日
承認者	製品認証部長	システム管理者	<u>2022年8月26日</u>

苦情処理規程

1. 目的

この規程は、JEC202「品質マニュアル」の7.13 苦情及び異議申立てに基づき、認証業務に関する苦情処理及び異議申立ての解決について定める。

2. 適用範囲

この規程は、製品認証部が実施する認証業務全体に適用する。

3. 定義

この規程で用いる用語の定義は、JEC202「品質マニュアル」によるほか、次による。

3.1 苦情

認証業務又は被認証者の認証に関わる活動について、利害関係者（JEC330「公平性管理規程」3.5項参照）が回答を期待して行う不満の表明で、異議申立て（3.2 参照）以外のもの。

3.2 異議申立て

認証の決定に関して申立者が行う、不利な決定の再考慮を求める要請。

不利な決定には、次の事項を含む。

- a) 申請を受理しない。
- b) 評価又は判定を行わない。
- c) 認証を授与しない。
- d) 是正処置を要求する。
- e) 認証範囲を縮小する。
- f) 認証の一時停止又は取消しを決定する。
- g) その他、認証の授与を妨げる行為をする。

3.3 苦情処理

苦情の申立者の不満を解決するための一連の活動。

苦情処理には、申立て内容の確認、苦情の対象者に対する調査、問題点の除去又は誤解の特定、申立者への回答等が含まれる。

4. 苦情及び異議申立ての取扱い

4.1 苦情及び異議申立ての取扱い窓口

苦情及び異議申立ての取扱い窓口は製品認証部とし、製品認証部長が指名した認証要員

が誠意をもって対応する。

4.2 苦情及び異議申立てに関する確認

苦情及び異議申立てがあった場合、対応者は、申立者の住所、氏名及び連絡方法を確認する。

住所、氏名又は連絡方法を告げない場合は、正式な苦情又は異議申立てとして扱わない。申立て及び連絡の方法は、口頭、電話、Eメール又は文書のいずれでもよい。

5. 苦情処理及び異議申立ての解決の原則(JEC202「品質マニュアル」7.13)

5.1 プロセス及び記録

苦情処理及び異議申立ての解決はこの規程に従って行い、解決のためにとった処置をJEC544「苦情処理記録」に記録する。

5.2 確認及び処理

苦情があったときには、製品認証部が責任を負う認証活動に関連するものかどうかについて製品認証部長が確認し、関連があれば苦情処理を行う。但し、関連がない場合は、その旨を申立者に伝える。

苦情処理の結果については、年度ごとにSEKマーク管理委員会に報告し、確認を得る。

異議申立てについては、製品認証部長が内容を確認し、必要に応じて認証判定委員会等に諮り、その結論を申立者に通知する。その結果、申立者がこの結論を受諾しない場合には、その理由を文書化して認証事業管理委員会に諮る。認証事業管理委員会は、公平性及び透明性の原則に基づいて判断し、回答書を作成し、年度ごとにその解決状況を確認する。

5.3 通知

申立者が住所、氏名及び連絡方法を伝えた場合、正式な苦情又は異議申立てとしての受領を申立者に通知する。

5.4 責任

苦情及び異議申立てについて決定する前に、できる限り全ての情報を収集し、検証する。

5.5 決定

苦情及び異議申立てを解決するための決定は、この苦情及び異議申立てに関わる認証活動に関与しなかった者が、行うか又はレビューして承認する。但し、異議申立てを認める場合はこの限りでない。

5.6 利害抵触

依頼者にコンサルティングを提供した認証要員（管理者として行動したものを含む。）又は依頼者に雇用されていた認証要員は、コンサルティングの提供又は雇用の終了後2年間は、この依頼者に対する、苦情又は異議申立ての解決のレビュー又は承認に従事しない。

5.7 苦情の結果の通知

可能な場合には必ず、苦情処理プロセスの結果及び終了を申立者に対し正式に通知する。

5.8 異議申立ての結果の通知

異議申立ての解決プロセスの結果及び終了を申立者に対し、正式に通知する。

5.9 解決のための処置

苦情及び異議申立てを解決するために、それ以降も全ての必要な処置をとる。

6. 苦情及び異議申立ての受付

6.1 苦情及び異議申立ては、認証要員が受付ける。

6.2 認証要員は、製品認証部が責任を負う認証活動に関連する苦情及び異議申立てかどうかを確認し、関連があれば、解決をはかる必要があると判断する。但し、関連がない場合は、その旨を申立者に伝える。

6.3 苦情及び異議の申立者が住所、氏名及び連絡方法を伝えた場合、正式な苦情又は異議申立てとしての受領を申立者に伝える。伝える方法は、口頭、電話、Eメール、文書のいずれの方法でもよい。

6.4 以下の内容を確認して、JEC 544「苦情処理記録」に記録する。

- a) 受付日
- b) 申立者の住所、氏名及び連絡方法（電話、Eメール又は文書）
- c) 対象のマーク（製品の種類）
- d) 苦情と異議申立ての区別
- e) 苦情又は異議申立ての内容（認証番号、苦情の対象者等を含む。）

7. 苦情処理及び異議申立ての解決の手順

7.1 苦情の場合の手順

7.1.1 苦情の申立者、対象者、SEKマーク及び内容を確認し、問題点を把握する。

7.1.2 必要な場合、認証番号を確認し、申請書類及びサーベイランスの記録を調査する。

7.1.3 苦情の対象者（認証要員、内部組織又は被認証者）に苦情内容を報告し、期限を定めて調査を指示する。

7.1.4 調査内容の報告を受け、問題点が除去されたか又は誤解が特定されたかどうかを確認する。時間がかかる場合は、途中で経過報告を求めて確認する。

7.1.5 苦情の対象者と共に申立者への回答方法を検討し、製品認証部長の承認を受けて回答する。

7.1.6 苦情が解決したかどうかを確認し、解決していなければ、解決するまで必要なプロセスを繰り返す。

7.2 異議申立ての場合の手順

7.2.1 異議の申立者、SEKマーク、認証番号及び内容を確認する。

7.2.2 異議申立ての詳細を確認し、問題点を整理し、回答案を作成する。

7.2.3 異議申立ての対象者（評価要員、レビュー委員又は認証判定委員会）に異議申立ての内容を報告し、回答内容の検討を求める。

7.2.4 製品認証部長は、回答内容を確認し、申立者に回答する。

7.2.5 申立者が回答を受け入れない場合には、再度、7.2.3及び7.2.4を繰り返す。

7.2.6 申立者との間で合意が成立しない場合には、その理由を文書化し、臨時に招集するか又は定期の**認証事業管理委員会**に諮って回答書を作成する。

7.2.7 製品認証部長から申立者に回答書を提供し、回答内容を説明する。

7.2.8 異議申立てが解決したかどうかを確認し、解決していなければ、申立者との間で合意が成立するまで必要なプロセスを繰り返す。

8. 被認証者への苦情

8.1 苦情処理

被認証者に対し、授与された認証に関して苦情があった場合、JEC421「認証契約書」等により、適切に処理するよう要求する。

8.2 記録及び報告

被認証者による苦情処理が適切に行われているかどうかを確認するため、被認証者に次の事項を要求する。

- a) 全ての苦情について、内容及び処理結果をJEC484「苦情に関する記録（報告用）」に記録すること
- b) 苦情があれば、定期サーベイランス又は包括サーベイランスの際に、JEC481「品質管理状況報告書」とともに、JEC484「苦情に関する記録（報告用）」を提出すること

9. 制定及び改訂

この規程の制定及び改訂は、マネジメントシステム管理者が行い、製品認証部長が承認する。

[改訂記録]

<2012年4月1日>

- ・「制定・改訂者」及び「承認者」を記載。
- ・認証事業担当副会長→専務理事（職務移管）
- ・申し立て→申立て、取り扱い→取扱い
- ・第7条（結果の記録）を（記録）とし、経過も記録するように修正

<2014年4月1日>

- ・ISO/IEC 17065の改正及びJEC202「品質マニュアル」の改訂に基づく全面修正。

<2014年10月1日>

- ・目的の項に「異議申立ての解決」を追記（1項）
- ・「意義」を「異議」に修正（3項、4項、5項、6項）
- ・苦情及び異議申立てを合せて苦情等という定義を削除（3.3）
- ・苦情の確認者（製品認証部長）を記載（5.2）
- ・異議申立ての解決のために招集する認証事業管理委員会の開催時期を修正（7.2.6）

<2015年4月1日>

- ・「苦情」を「苦情処理」に修正等（5項、7項）
- ・「意義申立て」を「異議申立て」に修正（2014年10月1日の改訂記録）

<2015年10月1日>

- ・認証マークをSEKマークに修正（5.2、7項）

<2016年10月1日>

- ・文書のレビューの記録欄を追加（標題の上）

<2017年10月1日>

- ・品質システム管理者→システム管理者（表紙）

- ・品質システム管理者→マネジメントシステム管理者（9項）

<2018年4月1日>

- ・申請者又は被認証者 → 申立者（申請者又は被認証者）（3.2項）
- ・申立者 → 申立者（申請者又は被認証者以外）（3.3項）

<2018年10月1日>

- ・申立者（申請者又は被認証者） → 申請者又は被認証者（3.2項）
- ・苦情に関して、申立者（申請者又は被認証者以外） → 苦情の申立者（3.3項）

<2019年4月1日>

- ・申請者又は被認証者 → 申立者（3.2項）
- ・年号表記の西暦への変更（全般）

<2020年7月1日>

- ・「必要に応じて」の削除（5.2項）
- ・「但し、異議申立てを認める場合はこの限りではない。」の削除（5.5項）

<2021年4月1日>

- ・「但し、関連がない場合は、その旨を申立者に伝える。」の追記（5.2項）
- ・「但し、関連がない場合は、その旨を申立者に伝える。」の追記（6.2項）