

文書番号	JWWA-203	版番号	第5版
文書名称	異議・苦情及び紛争処理要綱	制定	平成17年4月1日
		改正	令和5年3月15日

異議・苦情及び紛争処理要綱

改訂履歷：省略

2005.4.1 制定	JIS 製品認証業務	JWWA-203
	異議・苦情及び紛争処理要綱	

1 目的

この要綱は、本協会が行う JIS 製品認証業務について、異議・苦情の申立て及び紛争に対する処理方法について定めることを目的とする。

2 用語の定義

この要綱で用いる用語の定義は、次のとおりとする。

1) 異議申立て

JIS 製品認証業務に関して、申請者、認証取得者が認証に関する決定に同意できないことを文書により表明することをいう。

2) 苦情申立て

JIS 製品認証業務に関して、申請者、認証取得者が 1)以外の不満足を、又は JIS 製品の購入者等の第三者が不満足や情報提供を、文書により表明することをいう。

3) 申立者

1)、2)の異議、苦情を申し立てた申請者、認証取得者又はその他の者をいう。申立者は個人、団体を問わないが、団体の場合その代表者を申立の代表者とする。

4) 紛争

1)及び2)の文書表明に対する本協会の決定について、申込者が同意できない又は不満足を再度文書により表明し紛糾することをいう。

3 責務

業務課及び検査課は、異議・苦情の申立て及び紛争が生じた場合、不満足に関する文書の受付を行い、その異議・苦情の申立て及び紛争を予め定められた手順に基づき、責任を持って適切に処理し記録する。

なお、業務課及び検査課は、苦情申立て等に関する情報を自ら入手した場合、又は第三者からもたらされた場合、JIS 登録認証機関協議会幹事会の決定事項である「JIS 認証業務に係る情報提供マニュアル」に基づき、関係機関への報告等の対応を実施する。

4 異議・苦情の申立て及び紛争の処理組織

最高責任者は、異議・苦情の申立て及び紛争が発生した場合は、JIS 異議・苦情及び紛争処理委員会（以下「処理委員会」という。）にその処理を委ねることができる。

5 異議・苦情及び紛争処理委員会

1) 最高責任者は、処理委員会を設置し、委嘱を行う。

また、処理委員会は、最高責任者から委譲された提訴又は苦情処理に係る権限を他へ委譲してはならない。

2) 処理委員会委員は、公平、中立かつ独立した立場で審議・決定を行うため、特定の利害関係者

に片寄らない均衡を考慮した選任を行う。

- 3) 申立者から本協会に提出された処理委員会の委員構成に対する異議の可否については、運営委員会において検討し決定する。
- 4) 処理委員会は、異議・苦情の申立て及び紛争の内容について慎重に審議し決定する。

6 第三者及び認証取得者等による情報提供

認証管理責任者は、消費者等の第三者による情報提供、認証取得者等による自主的な報告等を入手し、当該情報が産業標準化法第34条及び鉱工業品及びその加工技術に係る日本産業規格への適合性の認証に関する省令第18条第1項第4号イに該当する場合は、同省令第17条に従って、別紙1（JIS認証業務に関する情報提供フロー）に基づき、事実確認の如何に関わらず、当該情報を入手してから3業務日以内にその認証取得者の地域を担当する所管経済産業局に報告する。

なお、本協会の認証に係らない情報提供の場合は、当該認証取得者等を認証した認証機関に対し、当該情報提供の内容を伝達し、対応を依頼するとともに、経済産業省基準認証調査広報室に伝達する。ただし、情報提供者が認証機関への事案転送を拒絶する場合は、当該事案を管轄局へ転送する。

7 受付手順

- 1) 業務課及び検査課は、申立者から JIS 製品認証業務に関わる異議・苦情の申し立てを文書（書式は任意）又は異議・苦情申立書（様式-18・様式-19）により表明された場合、次の事項を確認し不備がなければ受領印を付して受け付けるとともに、受領印を付した申立書の写しを返却・通知する。また、速やかに申立内容の事実確認とその調査結果を添えて総合責任者及び認証管理責任者に報告する。
 - ① 申立者の会社名称（工場名を含む）、所在地、代表者又は責任者の氏名・捺印、担当者の所属・職・氏名、電話番号、FAX 番号
 - ② 個人の場合は、氏名・捺印、住所、電話番号、FAX 番号
 - ③ 申立ての具体的な内容又は理由
 - ④ その他（上記に関連して必要と思われる書類等）
- 2) 認証管理責任者は、1)によらず、電話や投書等の手段で、かつ匿名や偽名による情報提供や内部告発があった場合は、その内容を異議・苦情申立書（様式-18・様式-19）にまとめるとともに、応対者が申立者に代わって署名し、速やかに申立内容の事実確認とその調査結果を添えて総合責任者に報告する。
- 3) 認証管理責任者は、申立ての内容及び調査結果について確認し、当該不適合が本協会の認証活動に起因する不適合と判断した場合、「不適合処理管理要綱（JWWA-204）」に基づき、必要な是正処置（必要に応じて予防処置）の実施を本協会の不適合発生部署に要求する。
- 4) 最高責任者は、申立てが3)による不適合と判断した場合、申立者に申立てに対する本協会の是正処置を文書（書式は任意）により通知する。

なお、最高責任者は、不適合と判断できない申立てであっても、その理由を付して申立者に通知する。

- 5) 本協会は、異議・苦情の申立てが生じた場合、速やかに本協会の方針を決定し、図1（異議・苦情処理フロー）に基づき対応する。

8 異議・苦情の申立ての種類

- ① 製品認証業務マニュアルの「10（認証に関する決定）」の結果が容認できない場合。
- ② 7（受付手順）4)の通知について容認できない場合。
- ③ その他本協会のJIS製品認証業務に関すること。
- ④ JIS製品に関する苦情、認証取得者からのJIS不適合等の報告など

9 異議・苦情の申立てに対する処理手順

7（受付手順）4)の通知以降における処理手順は次による。また、そのフローを図1に示す。

- 1) 申立者は、7 4)通知を受理した日から起算して14日以内に、本協会に対し文書（書式は任意）又は異議・苦情申立書（様式-18・様式-19）で同意できない又は不満足を表明することができる。
なお、期間内（14日間）に文書による同意できない又は不満足の表明がない場合は、同意されたものとして、（異議・苦情）申立て終了通知書（様式-24）によって処理する。
- 2) 認証管理責任者は、申立者から文書（書式は任意）による同意できない又は不満足の表明を受理した場合、速やかに、申立書に対する処理案を作成し、総合責任者と協議した後、再度文書（書式は任意）に本協会の見解を付して申立者に通知し、説明する。
なお、双方で解決できない場合は、総合責任者は、最高責任者に報告し、最高責任者が処理委員会を開催する。
- 3) 最高責任者は、処理委員会の委員構成を事前に申立者に通知し、同意を得てから開催する。なお、申立者からの正当な理由がある場合は、運営委員会に図り委員構成を変更することができる。
- 4) 処理委員会は、申立者に対する処理案について審議を行う。その議決は、出席委員の3分の2以上をもって決定する。
なお、処理委員会の定足数は委員構成の過半数の出席を必要とする。
最高責任者はこの審議結果を異議・苦情に対する回答書（様式-21・22）により申立者に通知する。
- 5) 異議・苦情に対する回答書（様式-21・22）を受領した日から起算して10日を経過し、又は特に不服申立てがない場合は、（異議・苦情）申立て終了通知書（様式-24）を送付し、処理を終了する。

10 紛争の処理手続き

紛争における処理手続きは次による。また、そのフローを図2に示す。

- 1) 異議・苦情に対する回答書（様式-21・22）を受領した申立者は、本協会の決定に満足できない場合、受領日から起算して10日以内に紛争申立書（様式-20）に申立て理由を明記して、認証管理責任者に再度不服申立てをすることができる。
- 2) 本協会は、紛争の不服申立てを妨げない。

11 紛争の審議

10（紛争の処理手続き）以降における審議等は次による。また、そのフローを図2に示す。

- 1) 最高責任者は、紛争申立書（様式-20）を受理した日から1ヵ月以内に、処理委員会を開催する。
- 2) 処理委員会の委員長は、処理委員会の会議開催前に申立者及び処理委員会委員から、会議開催時に証人等として第三者の出席を求める申請が文書（書式は任意）により委員長に提出された場

合、委員長が必要と判断したときに限り、第三者を出席させることができる。

なお、出席を求められた申立者が、正当な理由なく会議に欠席した場合は、紛争の申立てを撤回したものと見なす。

- 3) 処理委員会の委員長は、会議の開催日時を決定し、速やかに委員会の開催について関係者に通知するよう最高責任者に要請する。
- 4) 処理委員会は、異議申立て又は苦情の表明に対する紛争の審議を行う。その議決は出席委員の3分の2以上をもって決定する。
なお、処理委員会の定足数は、委員構成の過半数の出席を必要とする。
- 5) 最高責任者は、議決に基づき、申立者に対し紛争の申立ての受諾又は却下を紛争に対する回答書（様式-23）により通知する。

12 運営委員会への報告

処理委員会の委員長は、委員会の審議結果を運営委員会に報告する。

13 是正処置、再審査

総合責任者は、異議・苦情の申立て及び紛争の結果、本協会の認証活動に起因する不適合と判断した場合は、不適合処理管理要綱（JWWA-204）に基づいて不適合の取扱い及び是正処置並びに認証プロセスに基づく再審査を行う。また、処理委員会にて再審査を実施することと答申が出された場合、総合責任者が現地調査、製品試験のすべて又は一部実施することを決定する。

14 記録

- 1) 検査課は、異議・苦情の申立て及び紛争の記録をまとめ業務課に提出する。なお、この記録は、今後の製品認証業務のマネジメント・レビューのインプット情報とするとともに、必要に応じて予防処置に活用する。
- 2) 業務課は、「文書管理要綱（JWWA-201）」により記録の保管・管理をする。

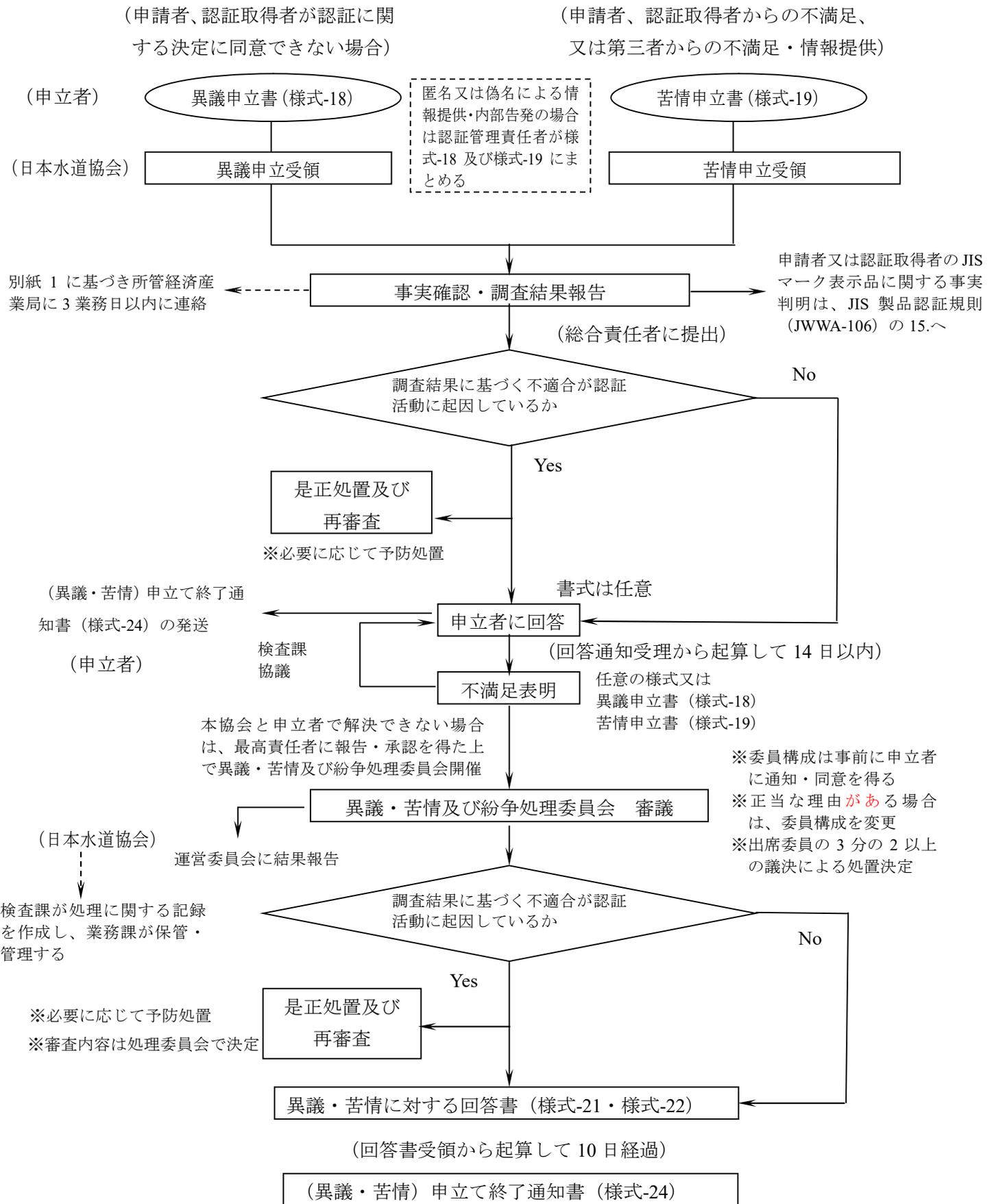


図1 異議・苦情処理フロー

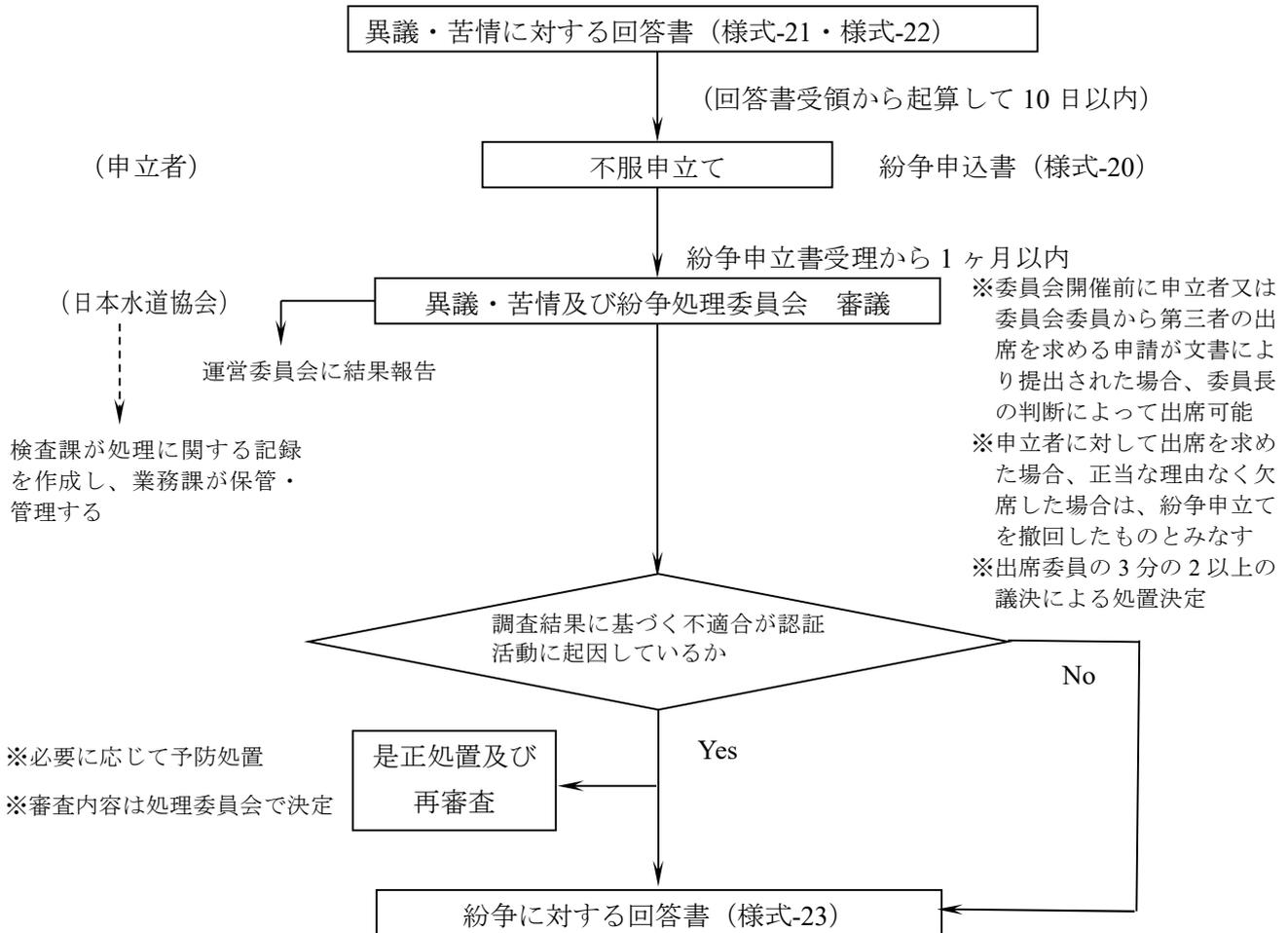
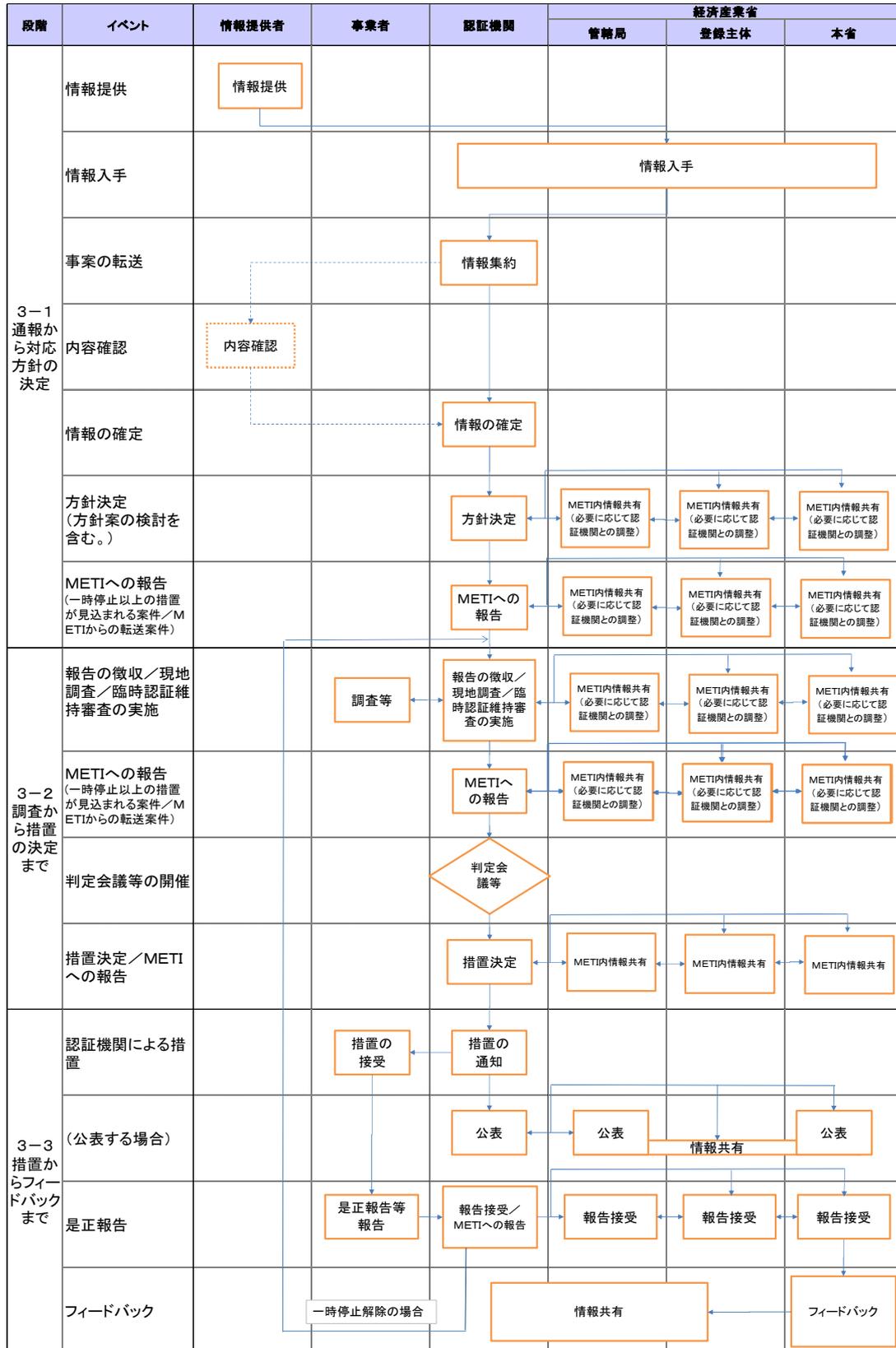


図2 紛争処理フロー

別紙 1

JIS 認証業務に関する情報提供フロー



「JIS 認証業務に係る情報提供マニュアル（認証製造業者等の法令違反に対する対応要領）（登録認証機関用）」（令和2年3月9日付改定）より抜粋