

# 異議申立等処理要領

(KM1 / 2 - P009)

2008年3月21日 制定

## 高圧ガス保安協会

本要領は高圧ガス保安協会の財産であり、配布されたものの全部又は一部を、当協会配布管理責任者に無断で複写・再生・流用したり、第三者の手に渡したりすることを禁じます。

## 異議申立等処理要領

### 1. 目的

この要領は、高圧ガス保安協会（以下「協会」という。）の品質マネジメントシステム審査登録業務及び環境マネジメントシステム審査登録業務における異議申立、苦情及び紛争（以下「異議申立等」という。）の処理に関する事項を定め、審査登録業務の公正、適正、かつ、円滑な実施を図ることを目的とする。

### 2. 異議申立等の種類

この要領に基づいて処理する異議申立等は、次に掲げるものとする。

#### 2. 1 審査登録の申請者（登録企業の場合を含む。以下同じ。）からの異議申立

- (1) 新規登録の不登録又は保留の判定に対する異議申立
- (2) 登録の一時停止又は取消し若しくは登録範囲の縮小の判定に対する異議申立
- (3) 意に反し決定された審査チーム編成に対する異議申立

#### 2. 2 申請者又は利害関係者からの苦情

- (1) 判定前の否定的審査結果に対する申請者からの苦情
- (2) 登録企業に登録の一時停止又は取消し若しくは登録範囲の縮小の条件に係わる重大な不適合又は違反があることを示す利害関係者からの苦情

#### 2. 3 上記以外の異議申立、苦情又は紛争

- (1) I S O 審査センター（以下「センター」という。）の何らかの決定又は処置に対する異議申立
- (2) センターの業務方法等についての苦情
- (3) センターとの意見の相違による紛争

### 3. 異議申立等の提起方法

- (1) 異議申立等の協会の窓口は、上級経営管理者とする。
- (2) 異議申立等の提起は、その事由の発生した日から30日以内に、上級経営管理者宛の文書（以下「申立書」という。）により行う。
- (3) 申立書には、申立年月日、申立の内容、関係する企業・事業所名等の情報を記載し、申立の代表者が署名又は記名・押印するものとする。

### 4. 異議申立等の処理

異議申立等の処理は、その種類に応じ、次に掲げるところにより行う。これに先立つ異議申立等の受理、必要な初期の調査及び次のいずれに該当するかの判断は、上級経営管理者が行う。

#### 4. 1 申請者からの異議申立

- (1) 2. 1 (1) 及び2. 1 (2) の異議申立
  - ① 2. 1 (1) 又は2. 1 (2) の異議申立についての審議は、審査登録運営委員会（以下、「運営委員会」という。）の異議申立処理パネル（以下「パネル」という。）において行う。なお、当該案件の審査を実施した者及び判定をした者は、パネルのメンバーになることはできず、また、異議申立処理プロセスに従事

することはできない。

- ② 上級経営管理者は、異議申立の受理及びパネルのメンバー構成を異議申立者に通知するとともに、メンバー構成に異議があれば14日以内に理由を付して書面にて提出すべき旨併せて通知する。
  - ③ パネルにおける異議申立の審議は、申立のあった日から60日以内に開始し、6か月以内に結論を出す。ただし、上記②のメンバー構成についての異議の提出があった場合には、8.(1)の③又は④の通知後60日以内に開始し、6か月以内に結論を出す。
  - ④ パネルにおいては、申立書の内容等を基に審議を行う。ただし、異議申立者及び審査評価委員会メンバーには意見陳述の機会を与えることができる。なお、必要に応じ、その他の関係者・参考人等にも意見陳述の機会を与えることができる。上級経営管理者は、異議申立の進捗状況及びそれまでの決定事項を異議申立者に提供する。
  - ⑤ パネルの審議の結果、異議申立が正当と認められたときは、協会は直ちに、2.1(1)又は2.1(2)の判定を改める。
  - ⑥ 上級経営管理者は、異議申立者に、異議申立が正当と認められたときはその旨及び改められた判定の内容を、異議申立が正当と認められなかったときはその旨及び認められなかった理由を、速やかに通知する。
- (2) 2.1(3)の異議申立
- ① 2.1(3)の異議申立についての検討は、申立のあった日から14日以内に上級経営管理者が行う。
  - ② 上級経営管理者は、異議申立が正当と認められるときは、直ちに、審査チームを編成し直すよう審査グループマネージャー(以下「審査GM」という。)に指示し、審査GMは、この指示を受けて、新たな審査チームを異議申立者に通知する。
  - ③ 上級経営管理者は、異議申立者に、異議申立が正当と認められないときはその旨及び認められない理由を、速やかに通知する。

#### 4. 2 申請者又は利害関係者からの苦情

- (1) 2.2(1)の苦情
- ① 2.2(1)の苦情についての審議は、当該審査結果の判定と併せて審査評価委員会において、申立のあった日から60日以内に開始し、6か月以内に結論を出す。
  - ② 審査評価委員会においては、審査報告書及び申立書の内容等を基に審議を行う。ただし、苦情の対象に関与した委員がいる場合、その委員は当該苦情に係る決定に参加できない。なお、必要に応じ、審査チーム、苦情申立者及びその他の関係者・参考人等に意見陳述の機会を与えることができる。
  - ③ 審議の結果、苦情を正当と認めるときは、審査評価委員会はこれを取り入れて、審査結果の判定を行う。
  - ④ 上級経営管理者は、苦情申立者に、苦情が正当と認められたときは、その旨及び審査結果の判定の内容を、苦情が正当と認められなかったときは、その理由及び審査結果の判定の内容を、速やかに通知する。
- (2) 2.2(2)の苦情
- ① 2.2(2)の苦情についての審議は、審査評価委員会において、申立のあった日から60日以内に開始し、6か月以内に結論を出す。
  - ② 審査評価委員会においては、申立書の内容、当該登録企業への照会結果等を基に、苦情の正当性につき審議を行う。ただし、苦情の対象に関与した委員がいる場合、その委員は当該苦情に係る決定に参加できない。なお、必要に応じ、苦情

申立者及び当該登録企業その他の関係者・参考人等に意見陳述の機会を与えることができる。

- ③ 上記②の審議において、必要と判断された場合、協会は登録企業に対する臨時の再審査を行う。
  - ④ 上記③の臨時再審査の結果の審議は、審査報告書等に基づき、審査評価委員会において行う。再審査その他の確認を通じて、登録企業の重大な不適合又は違反が明らかとなった場合、協会は、登録の一時停止又は取消し、登録範囲の縮小その他の処置を行う。
  - ⑤ 上級経営管理者は、審査評価委員会の審議の結果、苦情が正当と認められたときはその旨及び協会の処置の内容を、正当と認められなかったときはその旨及びその理由を、苦情申立者に通知する。
- (3) 苦情処理結果の審査評価委員会判定に対する異議申立の処理
2. 2 (1) 及び (2) の苦情処理の結果として、審査評価委員会において 2. 1 (1) 及び (2) に該当する判定があり、それに対する申請者又は登録企業からの異議申立があった場合は、4. 1 (1) に従い処理する。

#### 4. 3 その他の異議申立等の処理

- (1) 2. 3 の異議申立等の処理は、その内容に応じ、上級経営管理者が関係者と協議し、適切な方法で処理する。
- (2) 上記処理の過程で、上級経営管理者は、パネル、審査評価委員会、その他当事者以外の第三者を適宜活用する。

#### 5. 異議申立等の解決

- (1) 2. 1 (1) 及び (2) の異議申立は、4. 1 (1) ⑥の異議申立者への通知をもって解決されたものとする。
- (2) 2. 1 (3) の異議申立は、異議申立者による審査チームの承諾又は 4. 1 (2) ③の異議申立者への通知をもって解決されたものとする。
- (3) 2. 2 (1) の苦情は、4. 2 (1) ④の苦情申立者への通知をもって解決したものとする。ただし、苦情を正当と認めなかった場合は、通知後、異議申立なく 14 日を経過したときに解決したものとする。
- (4) 2. 2 (2) の苦情は、4. 2 (2) ⑤の通知をもって苦情申立者に対しては解決したものとする。

#### 6. 異議申立等の報告・公表

- (1) 上級経営管理者は、2. 1 (1) 及び (2) の異議申立並びに 2. 2 (2) の苦情については、1 件毎にその内容及び処理結果を審査登録運営委員会（以下「運営委員会」という。）に報告する。
- (2) 上級経営管理者は、上記 (1) 以外の異議申立等については、とりまとめて、少なくとも年 1 回、運営委員会に報告する。
- (3) 異議申立等の結果として、登録の授与、一時停止、取消し、登録範囲の縮小その他登録に関する重要な決定があった場合は、協会はその事実を公表する。
- (4) 2. 2 (2) の苦情については、苦情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、当該企業及び苦情申立者とともに決定する。

## 7. 異議申立等の記録

- (1) 上級経営管理者は、異議申立等に関し次の事項を記録し、マネジメントレビューの資料として活用する。
  - ① 異議申立等の受付年月日及び申立者
  - ② 異議申立等の内容（申立書又はその写しで代替可）
  - ③ 異議申立等の検討内容及び処理結果
  - ④ 異議申立等の処理終了年月日
- (2) 所長は、上記の記録の保管を行う。

## 8. パネルのメンバー構成についての異議の処理

- (1) 4. 1 (1) ②においてパネルのメンバー構成についての異議の提出があった場合、その処理は次の手順による。
  - ① 上級経営管理者は当該異議を運営委員会に提出する。
  - ② 運営委員会は、当該異議の理由を検討し、これを正当と認める場合、パネルのメンバー構成を修正する。ただし、直接異議の対象となったパネルメンバーは、当該運営委員会の議決には参加できない。
  - ③ 上級経営管理者は、修正されたメンバー構成を異議申立者に通知する。
  - ④ 運営委員会において当該異議が正当と認められなかった場合は、上級経営管理者はその旨異議申立者に通知する。
- (2) 当該異議は、上記(1)の③又は④の通知をもって解決されたものとする。
- (3) 上級経営管理者は、当該異議の処理記録を7. の記録の一部として作成する。

## 9. 異議申立等の処理に伴う是正処置等

異議申立等の処理に伴い、協会の審査登録業務の手順等に関し是正処置又は予防処置が必要となった場合は、上級経営管理者の指示により速やかに当該処置を行う。

## 附 則

この制定（統合による改定0版）は、2008年5月1日から適用する。