

異議申立等処理要領

(KM1 / 2 / 3 / 4 - P009)

2008年03月21日 制定

2016年07月01日 改定2版

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

(KM1 / 2 / 3 / 4 - P009)

改定履歴

改定番号	改定年月日	改定内容	立案者	確認者	承認者
0	2008.03.21	KM1-P009 及び KM2-P009 を統合し新たに制定。	所長 03.21	理事 03.21	委員長 03.21
1	2016.04.15	JIS Q 17021-1:2015 適用開始に伴う改定 この要領に KM3-P009・KM4-P009 を統合、KM3-P009・KM4-P009 は廃止。	所長 04.15	—	上級経営 管理者 04.15
2	2016.07.01	2016 年度 第一期の内部監査の議論に基づき、以下を修正した。 ・4.3 に“苦情処理の進捗状況報告の提供”に関する記述を追加 ・誤解を得ない記述(表現)へ見直し	所長 07.01	—	上級経営 管理者 07.01

異議申立等処理要領

1. 目的

この要領は、高圧ガス保安協会のISO審査センター（以下「センター」という。）が実施する品質マネジメントシステム及び／又は環境マネジメントシステムの審査登録業務（認証業務ともいう）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 異議申立

異議申立とは、センターが実施する各種マネジメントシステムの認証業務に関して、センターが行った不利な決定に対して、再考を要請する申立てをいう。これは、主に認証の依頼者及び／又は登録企業（被認証組織）から申立てられる。なお、不利な決定には、次の事例が含まれる。

- (1) 申請を受理しない決定
- (2) 審査チーム、審査時期の決定
- (3) 審査実施計画の決定
- (4) 審査を実施する段階に達していないとの決定
- (5) 審査結果（現地審査結果報告書、審査報告書）
- (6) センターが実施する審査の結果に基づく登録範囲の縮小などの変更
- (7) 不登録（認証の拒否）、登録の一時停止 又は 取消しに関する決定

2. 2 苦情

苦情とは、次に示すものに関して、センターによる何らかの対応及び／又は回答を期待した不満の表明をいう。

- (1) センターが実施する各種マネジメントシステムの認証業務（審査登録）に関するもの。これは、主に認証の申請者（依頼者）又は登録企業（被認証組織）から寄せられる。
- (2) センターが認証した組織の活動、製品及びサービスに関するもの。これは、主に組織 或いは 組織の顧客 又は 利害関係者から寄せられる。

2. 3 その他の異議申立等（紛争）

センターとの意見の相違による紛争をいう。

3. 異議申立の対応プロセス

異議申立の受理（受領）、評価、異議申立に関する決定するための文書化したプロセスは以下のとおりである。

なお、当該プロセスの全ての段階における全ての決定には、認証機関であるセンターが責任を負うこととし、これらには異議申立の対象となる審査及び登録の決定に関与していない者が従事することを確実にする。

更に、異議申立の提出、調査、異議申立に関する決定が、申立者に対する差別的行動に繋がらないことも併せて確実にする。

3. 1 異議申立の提出

- (1) 異議申立の協会の窓口は、上級経営管理者とする。
- (2) 異議申立の提起は、その事由の発生した日から 30 日以内に、以下に記述するセンターの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（認証の依頼者 又は 被認証組織の名称）・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) 異議申立の提出先

〒105-8447 東京都港区虎ノ門 4-3-13 ヒューリック神谷町ビル 11F
高圧ガス保安協会 ISO 審査センター 上級経営管理者 あて

3. 2 異議申立の受理（受領）

異議申立の受理、必要な初期の調査、次のいずれの処理を適用するか判断は、上級経営管理者が行う。なお、異議申立の受理をした場合、上級経営管理者は管理GMに対して、受理日から 10 営業日（約 14 日）以内に申立者へ異議申立の受領通知を発送するよう指示する。

上級経営管理者が受理した異議申立は、管理GMに「異議申立受理リスト」（任意様式）へ申立者、受理日、申立内容を簡潔に記述するよう指示する。ただし、異議申立がない場合には、当該リストの作成はしない。

異議申立の処理は、その種類に応じ、次に示すところにより行う。

3. 3 異議申立の処理

(1) 異議申立の対象に関する調査

- ① 異議申立の対象に関して、その妥当性の確認に必要な調査（情報の収集）及び当該情報の検証（評価）の全てについては、認証機関であるセンターが責任を負う。
- ② 上級経営管理者は異議申立の対象に関する調査（情報の収集）を所長に指示する。
- ③ 所長は、前述の調査指示に基づいて、異議申立の対象に関する情報を 10 営業日（約 14 日）以内にまとめて、上級経営管理者に提出する。この際、所長は、以前に同様の異議申立に対する処理結果があれば、これも併せて提出する。

(2) 異議申立の対象に関する情報の審議（検証・妥当性の確認）

- ① 異議申立の審議は、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（認証の決定）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、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 10 営業日（約 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、申立の受理日から 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、異議申立の処理に関する進捗状況 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、センターは異議申立の対象となった決定を改める。
- 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決定の内容を、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、速やかに異議申立処理プロセスの終了を文書により正式に通知する。

4 苦情の対応プロセス

センターは、苦情処理プロセスの全ての段階における全ての決定には、認証機関であるセンターが責任を負うこととし、これらには苦情の対象となる審査及び登録の決定に関与していない者が従事することを確実にする。

また、苦情に関する提出、調査及び決定が、苦情申立者に対する差別的行動に繋がらないことを確実にする。

センターは、苦情を受理（受領）したときには、それが認証活動（審査及び登録）に関連するものか否かを確認し、関連があるならば、その苦情を処理しなければならない。一方、苦情が登録企業（被認証組織）に関連するものであれば、苦情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。

登録企業（被認証組織）に対するいかなる妥当な苦情も、認証機関が当該登録企業に対して、処理を進めるために、適切な時期に照会しなければならない。

苦情の受理（受領）、評価、苦情に関して決定するための文書化したプロセスは以下のとおりである。このプロセスは、苦情申立者及び苦情の内容に関係するため、機密保持に関する要求事項に従わなければならない。

4. 1 苦情の提出

- (1) 協会の認証業務に関する苦情の窓口は、以下のとおりとする。
- (2) 苦情の窓口

〒105-8447 東京都港区虎ノ門 4-3-13 ヒューリック神谷町ビル 11F
高圧ガス保安協会 ISO 審査センター TEL:03-5405-1160 FAX:03-5405-4890

4. 2 苦情の受理

苦情が提出された時点で、苦情であることが明確に特定できる場合には、所長が受理する。一方、受付けた段階では苦情であることが特定できなかったが、結果として苦情として特定された場合には、当該苦情を受付けた者から所長が報告を受けることにより、所長が受理する。また、苦情の受理をした場合、所長は上級経営管理者へ報告するとともに、管理GMに対し受理日から 10 営業日(約 14 日)以内に申立者へ苦情の受領通知を可能な範囲で発送するよう指示する。例えば、苦情の申立者が匿名などにより特定できない場合は、受理するものの、受領通知は発送しないものとする。

所長が受理し、上級経営管理者へ報告した苦情は、管理GMに「苦情受理リスト」(任意様式)へ申立者、受理日、申立内容を簡潔に記述するよう指示する。ただし、苦情がない場合には、当該リストの作成はしない。

4. 3 苦情の処理

センターは、可能な場合には必ず、苦情の受領をはじめ、苦情処理の進捗状況報告 及び 苦情処理の結果を申立者に提供する。具体的処理は、上記 2.2 の(1)に該当する“認

証業務に関する苦情”は以下の(1)に従い、上記 2.2 の(2)に該当する“登録企業の活動、製品及びサービスに関する苦情”は以下の(2)に従うものとする。

(1) 認証業務に関する苦情の処理<2. 2 (1) 関連>

- ① 苦情の受理については、管理GMが「苦情受理リスト」（年度単位・任意様式）へ苦情の申立者、受理日、申立内容を簡潔に記述する。ただし、苦情がない場合は、当該リストを作成する必要はない。
- ② 受理した苦情は、管理GMが所長を経由して上級経営管理者に報告する。報告を受けた上級経営管理者は、苦情の内容について関連・関与していない者へ調査（情報の収集）を指示する。調査の指示を受けた者は、その調査の中で、少なくとも当該苦情が正当又は妥当なものであるか否かを評価（検証）することができるよう調査する。この調査は、受理日から 60 日以内に開始する。
- ③ 調査の指示を受けた者は、指示を受けた日から 60 日以内に、まとめた調査結果を所長経由で上級経営管理者に報告する。この報告の中には、苦情が正当又は妥当なものであるか否かについて、評価できる情報又は調査者の見解を含める。
- ④ 報告を受けた上級経営管理者は、その報告内容を直後の審査評価委員会において審議し、当該苦情が正当又は妥当なものであるか否かを評価する。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審議及び／又は決定に参加できない。なお、必要に応じて、当事者、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。
- ⑤ 審議の結果、苦情を正当又は妥当と認めた場合は、上級経営管理者は所長及び関係者に苦情への対応を指示する。なお、この対応が認証に影響を及ぼす場合には、④の審査評価委員会から約 1 か月後に開催される次の審査評価委員会で、次の審査評価委員会ではこれを取り入れて、審査結果の判定を行う。なお、④で当該苦情が正当又は妥当なものでないものと評価した場合には、この時点で苦情処理プロセスを終了させることができる。
- ⑥ 苦情への対応を指示された者は、可能な範囲で“不適合”として認識し、適切な修正及び／又は是正処置を実施する。苦情への対応結果は、次の審査評価委員会へ報告するものとする。なお、この対応が認証に影響を及ぼす場合には、前述の審査評価委員会ではこれを取り入れて、審査結果の判定を行う。
- ⑦ 上級経営管理者は、苦情申立者に、苦情を正当と認めたときは、その旨及び苦情への対応結果（該当する場合には、審査結果の判定を含む）を、苦情を正当と認めなかったときは、その理由を、それぞれ付して速やかに苦情処理プロセスの終了を文書により正式に通知する。
- ⑧ 苦情の処理は、原則として、受理日から 6 か月以内に終了させる。
- ⑨ 全ての苦情は、審査登録運営委員会へ報告しなければならない。

(2) 登録企業の活動、製品及びサービスに関する苦情の処理<2. 2 (2) 関連>

- ① 苦情の受理については、管理GMが「苦情受理リスト」（年度単位・任意様式）へ苦情の申立者、受理日、申立内容を簡潔に記述する。ただし、苦情がない場合は、当該リストを作成する必要はない。
- ② 受理した苦情は、管理GMが所長を経由して上級経営管理者に報告する。報告を受けた上級経営管理者は、苦情の内容について関連・関与していない者へ調査（情報の収集）を指示する。調査の指示を受けた者は、その調査の中で、少なくとも当該苦情が正当又は妥当なものであるか否かを評価（検証）することができるよう調査を実施する。この調査は、受理日から 60 日以内に開始する。
- ③ 調査の指示を受けた者は、指示を受けた日から 60 日以内に、まとめた調査結果を

所長経由で上級経営管理者に報告する。この報告の中には、苦情が正当又は妥当なものであるか否かについて、評価できる情報又は調査者の見解を含める。

- ④ 報告を受けた上級経営管理者は、その報告内容を直後の審査評価委員会において審議し、当該苦情が正当又は妥当なものであるか否かを評価する。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。なお、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審議及び／又は決定に参加できない。なお、必要に応じて、当事者、審査チーム、登録企業（被認証組織）、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。
- ⑤ 上記④の審議において、必要と判断された場合、センターは登録企業（被認証組織）に対する臨時の再審査を行う。臨時の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。
- ⑥ 審議の結果、苦情を正当又は妥当と認めた場合は、上級経営管理者は所長及び関係者並びに該当する場合には登録企業（被認証組織）に対して、苦情への対応を要求する。なお、この対応が認証に影響を及ぼす場合には、④の審査評価委員会から約1か月後に開催される次の審査評価委員会で、これを取り入れて、審査結果の判定を行う。ただし、登録企業（被認証組織）における対応を要求した場合には、この期間を延長することを可能とするが、その延長期間は審査評価委員会で認める。なお、④で当該苦情が正当又は妥当なものでないものと評価した場合には、この時点で苦情処理プロセスを終了させることができる。
- ⑦ 苦情への対応を要求された者は、可能な範囲で“不適合”として認識し、適切な修正及び／又は是正処置を実施する。苦情への対応結果は、次の審査評価委員会へ報告するものとし、審査評価委員会ではこの対応結果を含めて、審査結果の判定を行う。
- ⑧ 上級経営管理者は、苦情申立者に、苦情を正当と認めたときは、その旨及び苦情への対応結果（該当する場合には、審査結果の判定を含む）を、苦情を正当と認めなかったときは、その理由を、それぞれ付して速やかに苦情処理プロセスの終了を文書により正式に通知する。
- ⑨ 苦情の処理は、原則として、受理日から6か月以内に終了させる。ただし、登録企業（被認証組織）における対応を要求した場合には、この期間を延長することを可能とするが、その延長期間は審査評価委員会で認める。
- ⑩ 全ての苦情は、審査登録運営委員会へ報告しなければならない。

4. 3 その他の異議申立等の処理

- (1) 2. 3のその他の異議申立等（紛争・不祥事報道）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) 上級経営管理者は、上記処理の過程で、法的な要求事項などによる制限がない限り、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し、客観性及び公平性を確保する。

5. 異議申立等の報告・公表

- (1) 上級経営管理者は、異議申立及び2. 2 (2)の苦情については、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（認証）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) 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、認証の申請者（依頼者）或いは登録企業（被認証組織）及び苦情申立者とともに決定する。

6. 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 異議申立等の受理年月日及び申立者
 - 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。

7. パネルのメンバー構成に関する異議の処理

- (1) 4. 1 (1) ②においてパネルのメンバー構成に関する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、当該異議の内容を検討し、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。なお、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、その旨を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。

8. 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、協会のセンターが実施する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適時適切に当該処置を実施する。

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。

附 則

この改定(改定1版)は、2016年04月15日から適用する。

附 則

この改定(改定2版)は、2016年07月01日から適用する。