

異議申立て及び苦情等の処理手続きについて

2017年9月27日

1 異議申立て

- (1) 顧客が希望する認証に関して、BSKが行った不利な決定について、次に該当する場合、異議申立てができます。
 - ア 申請受理の拒否
 - イ 審査段階に進むことの拒否
 - ウ 是正処置の要求
 - エ 認証範囲(共同事業所を含む)の変更
 - オ 認証の拒否、一時停止又は取消しに関する決定
 - カ その他認証取得を拒む行為
- (2) 異議申立てにあたっては、申立て案件が発生してから30営業日以内に書面でBSK宛にご提出してください。BSKの規定により公平かつ客観的に処理します。
(営業日とは、BSKの出勤日をいいます。)
- (3) 異議申立ての処理については、受領、進捗状況及び異議申立ての結果の情報を提供します。
また、異議申立ての処理が終了した場合、処理終了を正式に申立て者に通知します。

2 苦情等

- (1) 苦情等とは、苦情及びその他の苦情に準ずる申立て事項をいいます。苦情とは、BSKの認証活動の利用者が、BSKの活動又はBSKに認証された顧客(共同事業所を含む)に関係ある事項に対する不満足等に対するBSKの決定に同意できないことをBSKに対して原則として文書で申立てをすることをいいます。
- (2) 苦情等の申立ては、申立て案件が発生してから30営業日以内に書面でBSK宛てにご提出され、BSKの規定により公平かつ客観的に処理されます。
- (3) 苦情等申立ての処理にあたり、顧客に関係する事項の場合、必要に応じて顧客から情報を提供していただく場合があります。

3 規定の公開

「異議申立処理規定」及び「苦情等処理規定」につきましては、幣センターホームページにて別途掲載しております。(別表、様式を除きます)

4 異議申立処理/苦情等処理プロセス

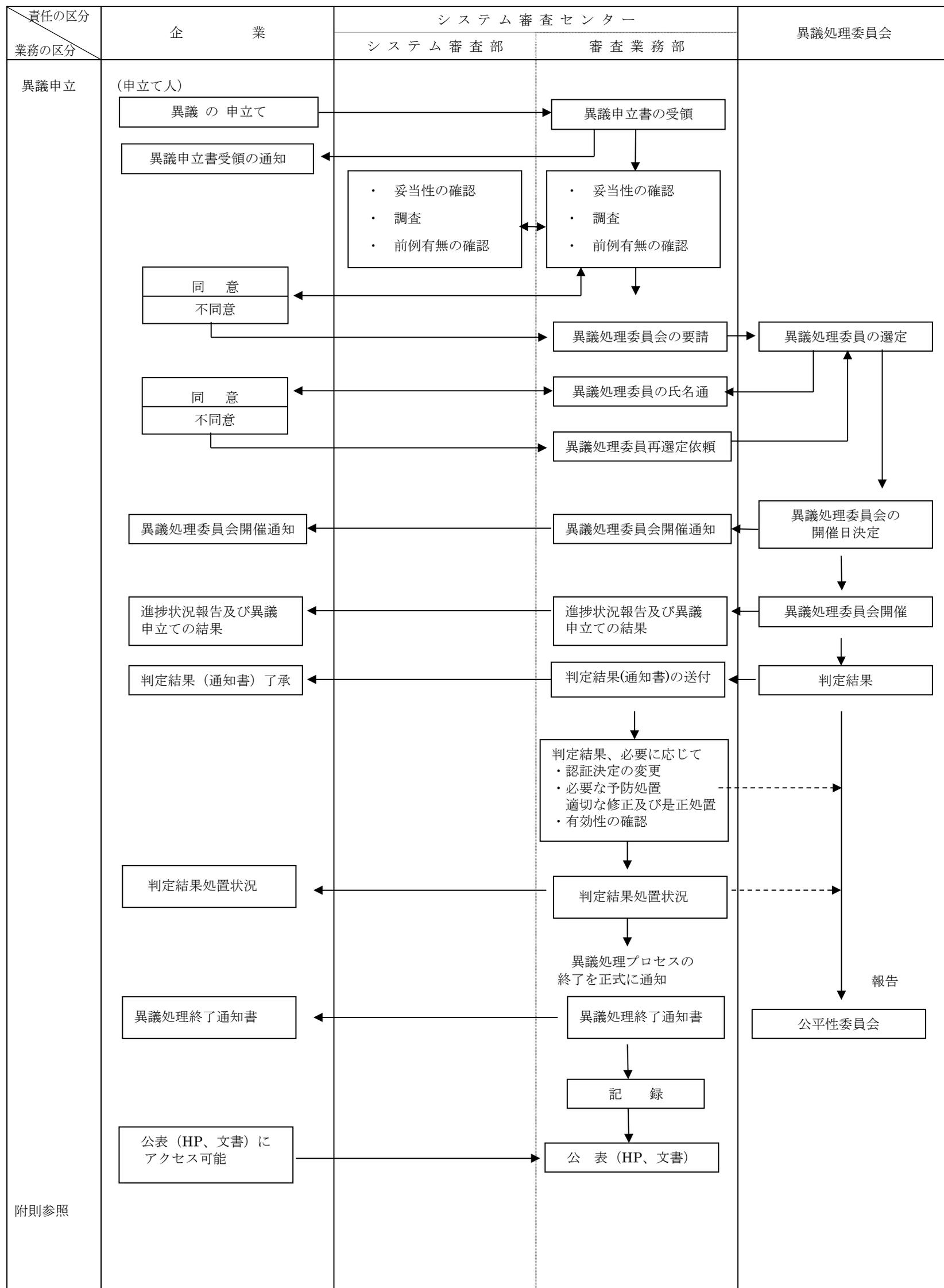
別図のとおりです。

異議申立て、苦情等に関するお問い合わせ

「異議及び苦情等申立て」の提出は、次の部署にて承ります。
公益財団法人 防衛基盤整備協会 システム審査センター 業務第2課
〒160-0003 東京都新宿区四谷本塩町15番9号 ラボ東京ビル2階
TEL 03-3358-8705 FAX 03-3358-8706

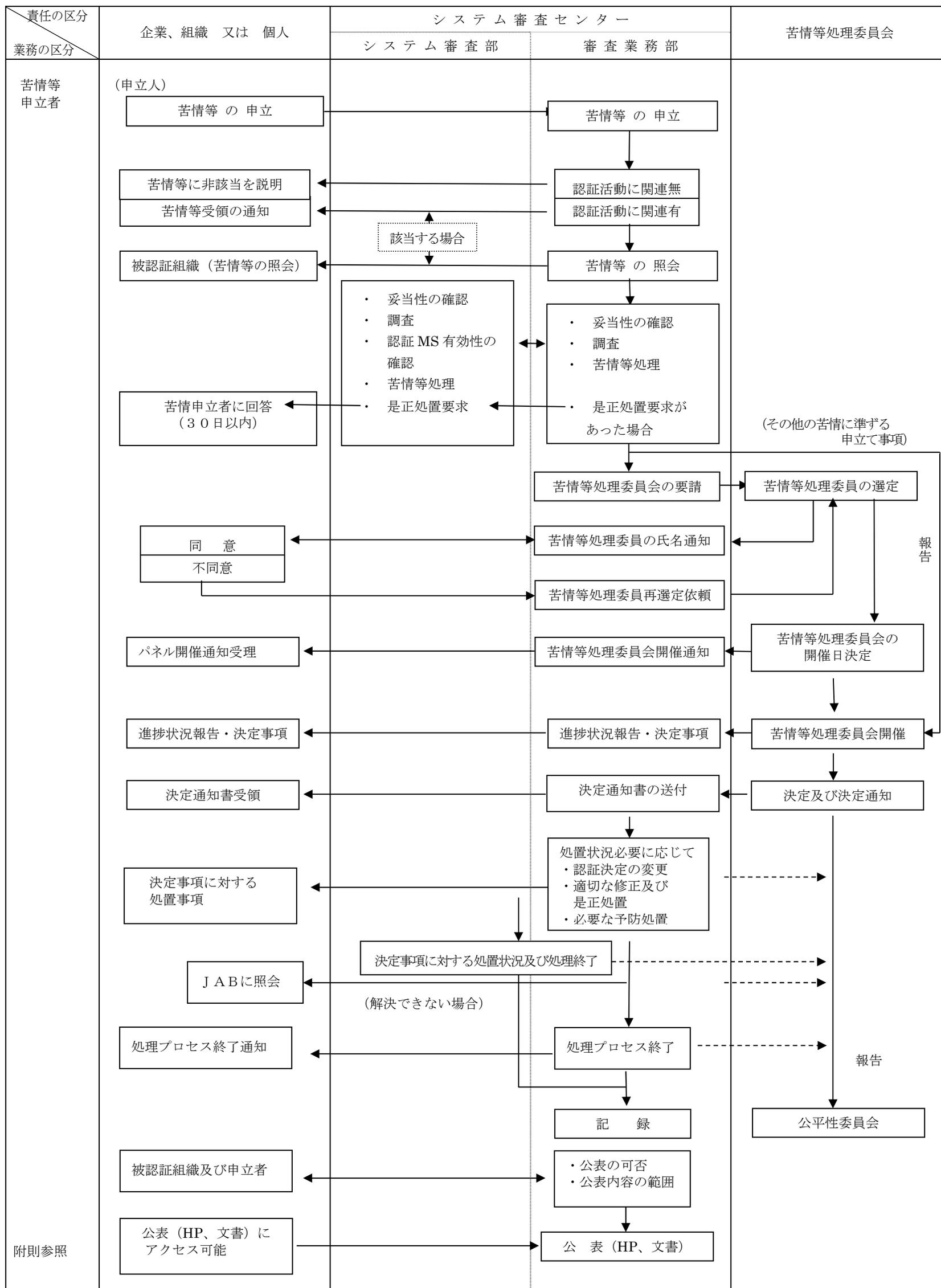
異議申立処理プロセス

C090701 R03



苦情等処理プロセスその1

C090801 R06



苦情等処理プロセスその2 (ISMS)

C090801 R06

