

「苦情等処理規定」の改定のお知らせ

「苦情等処理規定」を下記の通り改定しましたのでお知らせします。

記

1. 対象文書

P090801 苦情等処理規定

2. 版及び改定年月日

版:R16

改定年月日:2014年02月07日

3. 改定内容及び改定理由

- (1) 苦情等処理委員会名簿を廃止し、異議処理委員会委員名簿を異議処理・苦情等処理委員会委員名簿に変更した。
- (2) 苦情等処理委員会委員名簿と異議処理委員会委員名簿を一つのリストに統一し、管理を容易にする。

# 苦情等処理規定

公益財団法人 防衛基盤整備協会  
システム審査センター

改	Q	A	E	I	
					＜目 次＞
	Q	A	E	I	1. 目 的 ..... 3
	Q	A	E	I	2. 適用範囲 ..... 3
	Q	A	E	I	3. 関連文書 ..... 3
	Q	A	E	I	3. 1 上位文書 ..... 3
	Q	A	E	I	3. 2 引用文書 ..... 3
	Q	A	E	I	3. 3 参考文書 ..... 3
	Q	A	E	I	4. 定 義 ..... 4
	Q	A	E	I	5. 苦情等の申立て ..... 4
	Q	A	E	I	6. 苦情等処理委員会の設置 ..... 4
	Q	A	E	I	7. 苦情等の受付 ..... 5
	Q	A	E	I	8. 管 理 ..... 5
	Q	A	E	I	9. 当センターにおける処置 ..... 7
	Q	A	E	I	9. 1 認証に関する決定の変更 ..... 7
	Q	A	E	I	9. 2 認証決定以外の処置 ..... 7
	Q	A	E	I	9. 3 苦情申立者に対する苦情等処理終了通知書 ..... 7
	Q	A	E	I	10. 記 録 ..... 8
	Q	A	E	I	11. 処置の有効性の評価 ..... 8
	Q	A	E	I	12. 処置結果の公表 ..... 8
	Q	A	E	I	12. 1 処置結果の公表範囲等 ..... 8
	Q	A	E	I	12. 2 公 表 ..... 8
	Q	A	E	I	12. 3 公平性委員会への報告 ..... 8

改	Q	A	E	I	
	Q	A	E	I	1 目的
	Q	A	E	I	公益財団法人 防衛基盤整備協会システム審査センター(以下「当センター」という。)
	Q	A	E	I	は、苦情等を受けた場合、苦情等について当センターが責任を負う認証活動に関連
	Q	A	E	I	するものかどうかを確認し、関連があれば、苦情等を受理し、評価し、速やかにそ
	Q	A	E	I	の状況を調査し公平かつ客観的に処置する。また、必要に応じ是正処置及び予防処
	Q	A	E	I	置を実施して、苦情等を低減する。
	Q	A	E	I	C090801 苦情等処理プロセスの概要は、ホームページ等に公開する。
	Q	A	E	I	2 適用範囲
	Q	A	E	I	当センターに対して行われた苦情等の申立て及び苦情等処理委員会に適用する。
	Q	A	E	I	苦情等処理プロセスのホームページ等における公開については、P080101 公開情報
	Q	A	E	I	管理規定を適用する。
	Q	A	E	I	3 関連文書
	Q	A	E	I	次の文書は最新版を適用すること。
	Q	A	E	I	3. 1 上位文書
	Q	A	E	I	JIS Q 17021 適合性評価—マネジメントシステムの審査及び認
	Q	A	E	I	証を行う機関に対する要求事項
	Q	A	E	I	JAB MS100 マネジメントシステム認証機関に対する認定の基準
	A	A	E	I	JAB MS101 マネジメントシステム認証機関に対する認定の補足基
	A	A	E	I	準—航空宇宙品質マネジメントシステム—
	A	A	E	I	SJAC 9010 JIS Q 9100 品質マネジメントシステムの認定・
	A	A	E	I	審査登録に対する要求事項
	A	A	E	I	SJAC 9104-1 航空、宇宙及び防衛分野の品質マネジメントシ
	A	A	E	I	ステムの認証プログラムに対する要求事項
	Q	A	E	I	MS-M000001 マネジメントシステムマニュアル (MSM)
	Q	A	E	I	3. 2 引用文書
	Q	A	E	I	規定
	Q	A	E	I	M030701 是正処置規定
	Q	A	E	I	P050202 公平性委員会規定
	Q	A	E	I	P070201 要員管理規定
	Q	A	E	I	P080101 公開情報管理規定
	Q	A	E	I	名簿
	Q	A	E	I	L090701-01 異議処理・苦情等処理委員会委員名簿
	Q	A	E	I	様式
	Q	A	E	I	F-P090801-02 苦情申立書
	Q	A	E	I	F-P090801-03 苦情等処理委員会委員通知書
	Q	A	E	I	F-P090801-04 苦情等調査報告書
	Q	A	E	I	F-P090801-05 苦情等処理進捗状況
	Q	A	E	I	F-P090801-06 苦情等処理委員会議事録
	Q	A	E	I	F-P090801-07 苦情処理決定通知書
	Q	A	E	I	F-P090801-08 決定事項に対する処置状況
	Q	A	E	I	F-P090801-09 苦情処理終了通知書
	Q	A	E	I	F-P090801-10 苦情等処理管理表
	Q	A	E	I	フローチャート
	Q	A	E	I	C090801-01 苦情等処理プロセスその1
	Q	A	E	I	C090801-02 苦情等処理プロセスその2 (ISMS)
	Q	A	E	I	3. 3 参考文書
	Q	A	E	I	規定
	Q	A	E	I	M030101 プロセス・フロー
	Q	A	E	I	M030401 記録管理規定
	Q	A	E	I	P080501 機密保持規定
	Q	A	E	I	P090502 短期予告審査規定
	Q	A	E	I	P090601 認証管理規定
	Q	A	E	I	P090602 判定委員会規定

変

改	Q	A	E	I	
	Q	A	E	I	P090701 異議申立処理規定
	Q	A	E	I	C030701 是正処置プロセス
	Q	A	E	I	4 定義
	Q	A	E	I	4. 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う。
	Q	A	E	I	4. 2 苦情とは、認証機関の活動に関し、人又は組織が回答を期待して行う不満の表明で、異議申立て以外のものをいい、BSKに対して原則として文書で申立てするものを対象とする。
	Q	A	E	I	4. 3 その他の苦情に準ずる申立て事項
	Q	A	E	I	苦情の定義に該当しない当センターに対する改善要求等を含むその他の全ての事項をいい、マスコミ報道、規制当局による公表、関係者からの通報・告発等により、当センターが知り得た登録組織に関する意図的な法令違反等の不適切な活動を含む。
	Q	A	E	I	5 苦情等の申立て
	A	A	A	A	5. 1 BSKは、JIS Q 9100に係る認証に関する苦情等処理については、JAB MS101の定める手順に従うものとし、審査前に（認証ガイド、ホームページ等により）被認証組織にこの手順を周知する。（SJAC 9010 11.）
	A	A	A	A	5. 2 苦情の処理
	A	A	A	A	BSKは、SJAC 9104-1及びJAB MS101に基づき、苦情／問題解決のプロセスを確立し、次の事項を確実にする。
	A	A	A	A	・すべての是正処置の要請に対して、苦情の受領から歴日30日以内に回答する。
	A	A	A	A	・受領した全てのフィードバックをレビューし、回答の要請がある場合には、苦情の受領から歴日30日以内に回答する。
	A	A	A	A	・BSKは、短期予告審査が必要であると判断した場合には、苦情の受領から歴日90日以内に完了する。
	A	A	A	A	・封じ込め活動、該当する規格への再確立、根本原因分析の完遂、すべての根本原因に対応した是正処置及びすべての是正処置の実施についての完了日付については、M030701 是正処置規定による。
	A	A	A	A	・BSKは、すべての苦情の解決に責任を有する。BSKでは解決できない苦情はJABに照会する。（SJAC9104-1 6.7j）
	Q	A	E	I	5. 3 本規定による苦情等申立ての取扱窓口は、当センター審査業務部とする。
	Q	A	E	I	5. 4 苦情等の申立は、当センターの認証活動に関するもの、被認証組織に関するもの、直接関連しないもの等があり、申立手段も文書、FAX、電子メール、電話と多種である。また、申立者が匿名であったり、確認できないものがある。
	Q	A	E	I	5. 5 苦情等の受理に当たっては、紛争、苦情等又は異議申立ての何れであるかの分類と申立者の確認、苦情の内容を詳述した資料の確認を行い、申立者の確認ができ、かつ当センターが責任を負う認証活動に関連するものかどうかを確認し、関連があると確認した場合に処理を行う。
	Q	A	E	I	5. 6 申立者は、申立した苦情等に対する当センターの決定に不服がある場合は、定義に従い苦情等又は異議申立てを表明することができる。この場合は、前回の決定通知受領後30日以内に文書で審査業務部長経由当センター長に提出しなければならない。
	Q	A	E	I	6 苦情等処理委員会の設置
	Q	A	E	I	申立者の要求事項、認証内容の変更、とるべき処置事項、是正処置、予防措置等について申立者に伝達される苦情等に係る決定の見直し及び承認（意見、助言等）などを行うため、外部委員によって構成される苦情等処理委員会を当センター内に設置する。開催時期は、年2回開催することを原則とし、必要に応じて都度開催することができる。
	Q	A	E	I	(1) 苦情等処理委員会は、外部委員の過半数の出席により成立する。
	Q	A	E	I	(2) 苦情等処理委員会は、苦情の対象に関与していなかった者によって行われるか、又は見直し及び承認するために、苦情等処理委員及び必要に応じて有識者等の専門委員によって構成される。
	Q	A	E	I	苦情等処理委員の委嘱については、P050202 公平性委員会規定に準じて、理事長が委嘱する。
	Q	A	E	I	(3) 当センターは、苦情等処理委員の氏名、所属等を苦情の申立者にF-P090801-03

改	Q	A	E	I	
変	Q	A	E	I	苦情等処理委員会委員通知書により通知する。
	Q	A	E	I	注記：委員会通知書に申立者の苦情申立文書を配布する場合は、機密情報保持規定に基づき、申立者の同意を得ること。
	Q	A	E	I	苦情申立者は、苦情等処理委員に同意できない正当な理由がある場合は、該当委員の忌避を申し出ることができる。
	Q	A	E	I	(4) 苦情等処理委員について、苦情申立者から該当委員の忌避の申し出があった場合には、当該苦情等処理委員会からはずし、改めて前(2)項の手続により、苦情申立者に通知する。
	Q	A	E	I	(5) 苦情等処理委員会委員は、L090701-01 異議処理・苦情等処理委員会委員名簿により氏名等を示す。
	Q	A	E	I	7 苦情等の受付け
	Q	A	E	I	(1) 苦情等の申立てがあった場合、原則としてこれを受付け 10 営業日以内に申立者に対して苦情を受領したことを F-P090801-02 苦情申立書により通知する。この場合、認証活動に関連しないものについては状況及び非該当である旨説明するとともに処置状況を記録する。
	Q	A	E	I	(2) 苦情等により、当センターが知り得た登録組織に関する意図的な法令違反等の不適切な活動に対しては、顧客要求事項に対する適合性の観点から、当該組織の調査（事実確認及び又はMSの有効性の審査を考慮し、必要に応じて特別審査の実施を含む。）を行い、苦情については苦情等処理委員会に審議案件として上程する。その他の苦情に準ずる申立て事項については原則として苦情等処理委員会において報告事項とする。
	Q	A	E	I	8 苦情等の審理
	Q	A	E	I	8. 1 苦情の審理
	Q	A	E	I	(1) 受理
	Q	A	E	I	ア 苦情の受理に当たっては、苦情申立者が求めた解決策及び効果的な苦情対応に必要な情報を特定できるようにするため、その情報には次の事項を含める。
	Q	A	E	I	(ア) 苦情及びそれに関連した確認しているデータの記述
	Q	A	E	I	(イ) 要求された解決策又は改善策
	Q	A	E	I	(ウ) 認証活動内容、苦情となった製品又はそれに関連した組織の体質
Q	A	E	I	(エ) 対応の期限	
Q	A	E	I	(オ) 苦情に関連する認証機関及び被認証組織の人、部署、組織及び市場のセグメントのデータ	
Q	A	E	I	(カ) 即座にとられた処置	
Q	A	E	I	イ 苦情を受理した場合、所要事項を記載し、苦情に関しての決定を行い、速やかに苦情申立者に F-P090801-02 苦情申立書により苦情受理の通知をする。	
Q	A	E	I	ウ 苦情を受理後、それぞれの苦情は重大性、安全性、複雑性、社会に対するインパクト、即時処置の必要性と可能性等について F-P090801-02 苦情申立書により初期評価を行う。	
Q	A	E	I	また、苦情申立者及び苦情の内容の公開については、機密保持規定に規定する機密保持の要求事項に従うものとする。	
Q	A	E	I	エ 被認証組織に関連するものであれば、認証マネジメントシステムの有効性を確認するとともに、被認証組織に対するいかなる苦情も当センターが被認証組織に対して処理を進めるために照会しなければならない。	
Q	A	E	I	オ 効果的な苦情対応のために公開性、アクセスの容易性、応答性、客観性、料金、機密保持、顧客重視のアプローチ、説明責任、継続的改善を考慮するものとする。	
Q	A	E	I	カ この苦情等処理プロセスに従事する者は、苦情の対象に関与しなかった者とする。	

改	Q	A	E	I	
	Q	A	E	I	(2) 調査の実施、進捗状況の確認
	Q	A	E	I	ア 苦情の受理決定にともない、調査が必要となった場合は調査を実施する。調査には以下の項目を含む。
	Q	A	E	I	(ア) 苦情申立事項及び苦情申立事項の妥当性の確認（情報収集・検証等）
	Q	A	E	I	(イ) 認証しているマネジメントシステムの有効性の確認
	Q	A	E	I	(ウ) 苦情に対する処置
	Q	A	E	I	(エ) 是正処置要求等の要否及び処置内容
	Q	A	E	I	イ 調査結果に基づき、F-P090801-04 苦情等調査報告書を作成する。
	Q	A	E	I	ウ 申立者に対し、苦情申立て処理の進捗状況及びそれまでに決定した事項を F-P090801-05 苦情等処理進捗状況により確認を受ける。
	Q	A	E	I	(3) 苦情等処理委員会の開催
	Q	A	E	I	ア 苦情を受理した場合、当センターはすみやかに苦情等処理委員会を開催し、申し立てられた苦情の内容についての審理を行う。
	Q	A	E	I	イ 苦情等処理委員会は、委員等が確定した後 30 営業日以内に審理を開始し、審理開始後 6 か月以内に結論を出すものとする。
	Q	A	E	I	ウ 苦情等処理委員長は、苦情等処理委員会の開催日が決定したら、苦情申立者に対して苦情等処理委員会の開催日時を通知する。また、委員及び力項の審議のために必要な関係者（以下「関係者」という。）の出席依頼についてはセンター長の開催案内により依頼することができる。
	Q	A	E	I	エ 苦情等処理委員会に提出された資料のうち、当該苦情等処理委員会議事内容に関連する資料は、特定の組織に関する情報を含む場合があるため、苦情申立者は、その組織の書面で同意のない限り第三者に開示してはならない。苦情申立者及び関係者は、当該審理に先立って、これに係る誓約書として、P070201 要員管理規定の様式により当センターに提出しなければならない。
	Q	A	E	I	オ 苦情等処理委員会は、原則として苦情申立者に、苦情等処理委員会に対する意見表明の機会を与える。
	Q	A	E	I	カ 苦情等処理委員会から要請があった場合、苦情申立者は追加資料の提出及び/又は事情聴取に協力するものとする。
	Q	A	E	I	キ 苦情等処理委員会は、必要に応じ当該申立案件を審査した審査員に細部説明を求めることができる。
	Q	A	E	I	苦情等処理委員会は、F-P090801-04 苦情等調査報告書により苦情の調査結果を報告させる。苦情等調査報告書には、苦情申立事項、妥当性の確認及び調査、苦情に対してとるべき処置、処置完了予定日、是正処置及び予防措置の有無を記載するとともに当センター長は、作成された苦情等調査報告書記載内容について苦情の妥当性等を確認するために必要な全ての情報収集及び検証に責任を持たなければならない。
	Q	A	E	I	ク 苦情等処理委員会はすべての審理終了後、申し立てられた苦情に対する判定を行う。
	Q	A	E	I	ケ 判定は、苦情等処理委員会出席者の過半数の議決による。異なる意見があった場合にはそれぞれ併記する。専門委員は評決には加わらない。議事録は P090801-06 苦情等処理委員会議事録により作成する。また、必要に応じて「決定」に対する承認書、「助言書」を含むものとする。
	Q	A	E	I	コ 当センターは、決定結果について、当該苦情申立者に F-P090801-07 苦情処理決定結果通知書により通知する。
				I	(4) ISMS に関する処置
				I	ISMS についての苦情等については上記規定によるほか次の事項を実施する。
				I	ア ISMS における苦情等は、潜在的な不適合についての情報源であり、被認証依頼組織に対し、苦情等を受け取った場合には、速やかにその原因を明らかにし、必要な場合にはそれを報告するよう要求するものとする。これには依頼組織の ISMS における苦情等の原因となる可能性のある（又はその傾向のある）要因も含まれる。

改	Q	A	E	I	
				I	イ 当センターは、依頼組織が前項の調査を実施して修正／是正処置の方法を策定していることを確認するものとする。これには次の対策を含むものとする。
				I	① 法律で要求されている場合には、適切な管轄当局に通知する。
				I	② 適合性を復旧する。
				I	③ 再発を防止する。
				I	④ セキュリティインシデント及びその影響を評価し、軽減する。
				I	⑤ ISMS の他の要素との十分なかわりを実証する。
				I	⑥ 採用した修正／是正処置の有効性を評価する。
				I	ウ IMSM を認証している各依頼組織に対して、JIS Q 27001 の要求事項に従ってとった全ての苦情等及び是正処置の記録を必要に応じて利用できるよう要求するものとする。
		A			(5) AQMS に関する処置
		A			AQMS についての苦情等については上記規定によるほか次による。
		A			ア 申立者が、問題を当センターとともに解決できない場合は、JAB に申し出ることができる。
		A			イ JAB は、当該問題の解決に当たり、必要がある場合は JRMC に照会する。
		A			ウ SJAC9104 シリーズに関する問題解決の結論は、JRMC による決定が最終となる。
	Q	A	E	I	8. 2 その他の苦情に準ずる申立て事項の審理
	Q	A	E	I	(1) 受理
	Q	A	E	I	苦情等処理管理表に記載することにより受け付ける。
	Q	A	E	I	(2) 調査の実施、進捗状況の確認
	Q	A	E	I	8. 1 (2)に準ずる。
	Q	A	E	I	(3) 苦情等処理委員会への報告
	Q	A	E	I	その他の苦情に準ずる申立て事項については原則として苦情等処理委員会における報告事項とし助言、指導等を受ける。
	Q	A	E	I	ただし、審査業務部長が必要と認めた場合は、苦情等処理委員会に審議案件として上程することができる。この場合の処置は、8. 1 (3)に準ずる。
	Q	A	E	I	(4) ISMS に関する処置
				I	8. 1 (4)に準ずる。
		A			(5) AQMS に関する処置
		A			8. 1 (5)に準ずる。
	Q	A	E	I	9 当センターにおける処置
	Q	A	E	I	9. 1 認証に関する決定の変更
	Q	A	E	I	当センターは、苦情等処理委員会の決定結果、必要に応じて、登録決定の変更、必要な予防処置、是正処置を実施し、その結果の有効性の確認を行い、F-P090801-08 決定事項に対する処置状況に記載する。ただし、その他の苦情に準ずる申立て事項の場合については、本様式により、センター長の確認を受け、苦情等の処理の終了とする。
	Q	A	E	I	9. 2 認証決定以外の処置
	Q	A	E	I	(1) 審査業務部長は、当センターに対する苦情等の原因を調査し、当センターの品質システムに問題がある場合は、速やかに適切な是正処置を実施する。
	Q	A	E	I	(2) 審査業務部長は、当センターに対する苦情等の発生状況を分析して、当センターのマネジメントシステムに潜在する問題要因を抽出し、適切な予防処置を講ずる。
	Q	A	E	I	9. 3 苦情等申立者に対する苦情等処理終了通知
	Q	A	E	I	苦情等申立てに対する処理が終了した場合は、苦情申立者に対し苦情処理プロセスの終了を F-P090801-09 苦情処理終了通知書により通知するものとする。
	Q	A	E	I	ただし、その他の苦情に準ずる申立て事項については、本項によらず、9. 1 項による。



改	Q	A	E	I	
	Q	A	E	I	10 記録
	Q	A	E	I	(1) 苦情申立ての解決のためにとられた処置を含む苦情申立ての追跡経過を記録する。
	Q	A	E	I	(2) 審査業務部は、苦情等の受付けから処置結果の公表に至る経緯、審理結果及び申立者の対応等、並びにこれに係わる認証に関する修正処置をF-P090801-10 苦情等処理管理表により記録するものとする。
	Q	A	E	I	11 処置の有効性の評価
	Q	A	E	I	内部監査において苦情等の内容及び処置の記録、是正処置又は予防処置の記録を審査し、実施した処置の有効性を評価し、F-P090801-08 決定事項に対する処置状況に記載する。
	Q	A	E	I	12 処置結果の公表
	Q	A	E	I	12.1 処置結果の公表範囲等
	Q	A	E	I	当センターは、認証制度の信頼性及び有効性の向上を狙いとして、秘密保持の観点において許容される範囲内で原則として、全ての案件に対する処置結果の公表を行う。
	Q	A	E	I	苦情に関する処置結果の公表は、公開情報管理規定に基づき実施するものとし、苦情の内容及び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にするかについて依頼者及び苦情申立者とともに決定しなければならない。また、その他の苦情に準ずる申立て事項については必要に応じて公表する。
	Q	A	E	I	12.2 公表
	Q	A	E	I	公表は処置結果の内容に応じて、P080101 公開情報管理規定に基づき、ホームページ、公表文書等により行う。
	Q	A	E	I	12.3 公平性委員会への報告
	Q	A	E	I	苦情等申立処理状況及び処理結果は、公平性委員会に報告する。