



情報マネジメントシステム

IMS認定に関する苦情・異議申立てへの対応手順

JIP-IMAC112-1.0

2009年4月1日



財団法人 日本情報処理開発協会

〒105-0011 東京都港区芝公園3丁目5番8号

Tel.03-3432-9386 Fax.03-3432-6200

URL <http://www.isms.jipdec.jp/>

JIPDECの許可なく転載することを禁じます

目 次

1. 適用範囲
 2. 関連文書
 - 2.1 準拠規格
 - 2.2 引用規格
 - 2.3 関連規格／文書
 3. 用語の定義
 4. 苦情及び異議申立ての方法
 - 4.1 取扱い窓口
 - 4.2 苦情申立ての方法
 - 4.3 異議申立ての方法
 - 4.4 文書の送付
 5. 苦情の受付け及び処理
 - 5.1 苦情の受付け
 - 5.2 本協会が対応する場合
 - 5.3 本協会が対応しない場合
 - 5.4 本手順の対象としない場合及び却下の場合
 - 5.5 苦情への回答と再申立て
 6. 異議申立ての受付け及び処理
 - 6.1 異議申立ての受付け及び審議
 - 6.2 本手順の対象としない場合及び却下の場合
 - 6.3 認定審査との関係
 - 6.4 異議申立てへの回答
 7. 苦情・異議申立ての公開
 8. 記録
- 附属書A
附属書B
附属書C
附属書D
附属書E

1. 適用範囲

この手順は、財団法人日本情報処理開発協会 情報マネジメント推進センター(以下、本協会という)による認定業務に関する苦情及び異議申立てへの対応手順について規定したものである。

2. 関連文書

2.1 準拠規格

この手順は、下記規格の該当項目に準拠している。

JIS Q 17011 : 2005 (ISO/IEC 17011:2004) 適合性評価—適合性評価機関の認定を行う機関に対する一般的要求事項

2.2 引用規格

以下に掲げる規格は、引用された範囲内でこの認定の手順の一部とみなす。

JIS Q 17000:2005 (ISO/IEC 17000:2004) 適合性評価—用語及び一般原則

JIS Q 9000:2000 (ISO 9000:2000) 品質マネジメントシステム—基本及び用語

2.3 関連規格／文書

ISO 10002 品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情処理の指針

ISO/PAS 17003 適合性評価—苦情及び異議申立て—原則及び要求事項

JIP-IMAC111 IMS認証機関認定の手引き

3. 用語の定義

この手順は、上記2.1項、2.2項の規格に記載の該当する用語の定義のほか、以下の用語の定義を適用する。

- (1) 苦情：本協会若しくは本協会に認定された認証機関又は要員認証機関の活動に関する、個人／組織からの不満及び機関からの異議申立て以外の不満の申入れ。
- (2) 異議申立て：本協会から認定を受けようとする、もしくは認定を受けた機関からの認定に関わる判定結果に対する不満及び要請。
- (3) 認証機関：組織のマネジメントシステムを認証する機関。
- (4) 要員認証機関：要員を認証する機関で、ここでは審査員の評価登録を行う機関。
- (5) 機関：認証機関及び要員認証機関が該当する。
- (6) 組織：本協会に認定された認証機関により認証取得した組織または認証を取得中の組織。
- (7) 審査員：本協会に認定された要員認証機関により審査員登録され、第三者審査員として活動している者。
- (8) 取扱い部門：苦情及び異議申立ての取扱い部門。

- (9) 調停委員会：本協会において苦情・異議申立てを審議する委員会。
- (10) 申立て者：苦情申立て又は異議申立てを行う個人、組織又はその代理人。
- (11) 申立て機関：苦情申立て又は異議申立てを行う認証機関又は要員認証機関。

4. 苦情及び異議申立ての方法

4.1 取扱い窓口

苦情及び異議申立ての取扱い窓口（以下、取扱い窓口という）は下記とする。

日本情報処理開発協会 情報マネジメント推進センター 登録グループ

4.2 苦情申立ての方法

苦情の申立て者は、原則として日付、申立て者の氏名及び連絡先等を明記し、具体的な苦情対象分野や苦情内容を文書(苦情申立て書)で取扱い窓口に提出しなければならない。

備考：苦情申立て書の記載要領は本協会のホームページに記載する。

4.3 異議申立ての方法

申立て機関は、原則として認証機関又は要員認証機関の代表者名による文書(異議申立て書：文書の様式は特に定めない)で取扱い窓口に提出しなければならない。

申立て機関は、認定に関わる判定結果の受領通知から10日以内に異議申立ての意思を連絡し、30日以内に内容を記した正式な異議申立て書を送付する。これらの期限が過ぎた場合、異議申立ては無効とする。

4.4 文書の送付

苦情／異議申立ては原則として文書にしたものを書簡、FAX又はE-mailで送付するものとする。E-mailの場合は添付したものを文書として扱う。

電話のみの場合やE-mail本文に記載したものは原則として本手順を適用しない。

申立てに使用する言語は原則として日本語又は日本語に翻訳したものとする。

5. 苦情の受付け及び処理

5.1 苦情の受付け

本協会が苦情申立て書を受領したら附属書Aにより判断し、内容により附属書B～Dに従って本協会が対応するか又は申立て者に対応を依頼する。

本協会の認定業務に関する苦情・・・附属書Dによる

組織／認証機関に関する苦情・・・附属書Bによる

審査員／要員認証機関に関する苦情・・・附属書Cによる

本協会以外の苦情に対して本協会が対応する場合・・・附属書Dによる

5.2 本協会が対応する場合

取扱い部門で内容及び受付条件を満たしているか確認し、本協会に対応すべき苦情申立て書と判断したら、附属書Dにより申立て者に受け付けを通知する。内容により以下に分類して処置する。調停委員会により対応するか否かは、事業統括責任者が決定する。

1) 取扱い部門で対応する場合

取扱い部門で対応できるものは、事実関係を確認し、必要により認定審査員や関連する者の意見を聴取した上で、直接申立て者に回答する。

この回答で申立て者が満足しない場合は、調停委員会による対応とする。

2) 調停委員会により対応する場合

苦情の対応のために調停委員会を開催して対応する場合、申立て者にはその旨を通知する。

調停委員会で苦情処理に対応する審議メンバーは、予め決められた外部有識者を含む委員の中から苦情内容により決め、外部有識者を含む3名以上で構成する。審議メンバー決定に際して案件に関して利害抵触がないことを事前に確認し、決定した審議メンバーより機密保持に関する誓約書を入手する。

申立て者は担当する調停委員のメンバーを問合せることができ、正当な理由がある場合は特定のメンバーを忌避することができる。

申立て者は調停委員会において意見を述べる事ができる。

5.3 本協会が対応しない場合

1) 組織に関する苦情の場合

本協会に認定された認証機関が認証した組織に関する苦情の場合、本手順の扱いとせず附属書Bにより申立て者に対して先ず組織又は認証機関に申立てる様依頼する。

申立て者が直接組織／認証機関に申立てることを希望しない場合本協会は苦情として受け付けるが、認証機関に対して確認を依頼する場合がある。本協会が必要と認めた場合、申立て者に了解を得て、該当する認証機関に対して本協会に苦情があった旨ならびに申立て者よりの情報を開示する場合がある。

2) 審査員に関する苦情の場合

本協会に認定された要員認証機関が登録した審査員に関する審査員の資格条件に関する苦情の場合、本手順の扱いとせず附属書Cにより申立て者に対して先ず要員認証機関に申立てる様依頼する。

審査員の審査方法や倫理的な問題に関する苦情の場合、本手順の扱いとせず附属書Cにより申立て者に対して先ず関連する認証機関に申立てる様依頼する。

申立て者が直接要員認証機関／認証機関に申立てることを希望しない場合、本協会は苦情として受付けるが、要員認証機関／認証機関に対して確認を依頼する場合がある。本協会が必要と認めた場合、申立て者に了解を得て、該当する要員認証機関／認証機関に対して本協会に苦情があった旨ならびに申立て者よりの情報を開示する場合がある。

3) 認証機関又は要員認証機関に関する苦情の場合

本協会に認定された認証機関に関する苦情は、附属書Bにより先ず認証機関に申し入れる様依頼する。また要員認証機関に関する苦情は、附属書Cにより先ず要員認証機関に申し入れる様依頼する。[ISO/IEC 17011 5.9b]

5.4 本手順の対象としない場合及び却下の場合

1) 苦情の受付要件を満たしていない場合

苦情申立て書の記載事項が不備な場合や、本協会の認定活動に関係のない場合など苦情の受付要件を満たしていない場合は本手順の対象としない。また、苦情案件の内容が裁判中又は調停中と同じ場合は本手順の対象としない。

2) 匿名による場合の扱い

匿名による苦情は、内部告発など情報の信憑性が高く社会的に重要な場合があるので、申立て者の氏名・組織名・機関名等がなくても受付ける場合があるが、他の目的で使用しない条件で氏名・連絡先等を記載することが望ましい。この場合原則として本手順の対象としない。

3) 対応できないため受け付けない場合

匿名以外で氏名・連絡先が不明の場合や、明らかに苦情と受取れない場合は受け付けない。

4) 申立て者のいない苦情扱いの場合

申立て者はいないが、社会的な問題となり制度の運用に影響する可能性のある事件・事故、法規制違反などが報道された場合等は、必要により本手順の扱いに準じる。

5.5 苦情への回答と再申立て

取扱い部門で対応できるものはその結果を、調停委員会による場合は調停委員会での結果を、申立て者に通常30日以内に文書で回答する。

30日以内に回答できない場合はその時点での状況と予定を通知する。

最初の苦情及びそれに対する本協会の回答に対して新たな事実や証拠、状況の変化があった場合、申立て者は再度苦情を申立てることができる。

6. 異議申立ての受付け及び処理

6.1 異議申立ての受付け及び審議

申立て機関から異議申立てがあった場合、附属書Eにより取扱い部門は受付条件を満たしているか確認し、申立て機関に受付けを通知する。必要により事前調査して内容を確認し以下に分類して処置する。調停委員会により対応するか否かは、事業統括責任者が決定する。

1) 取扱い部門で対応する場合

取扱い部門で対応できるものは、事実関係を確認し、必要により認定審査員や関連する者の意見を聴取した上で、直接申立て機関に回答する。

この回答で申立て機関が満足しない場合は、調停委員会による対応とする。

2) 調停委員会により対応する場合

異議申立ての対応のために調停委員会を開催して対応する場合、申立て機関にはその旨を通知する。

調停委員会で異議申立てに対応する審議メンバーは、予め決められた外部有識者を含む委員の中から申立て内容により決め、外部有識者を含む3名以上で構成する。審議メンバー決定に際して案件に関して利害抵触がないことを事前に確認し、決定した審議メンバーより機密保持に関する誓約書を入手する。

申立て機関は担当する調停委員のメンバーを問合せことができ、正当な理由がある場合は特定のメンバーを忌避することができる。

申立て機関は調停委員会において意見を述べる事ができる。

6.2 本手順の対象としない場合及び却下の場合

本協会による認定登録の決定に関わる内容以外など異議申立ての要件を満たしていない場合、本手順の対象としないか又は受付けない。

6.3 認定審査との関係

認定審査中にその審査に関わる異議申立てがあった場合、認定審査を中断する。異議申立てに対する結果が出て申立て機関が合意したら中断した審査を再開する。

審査の中断により認定の更新の期限が切れる場合、期限の延期に関して判定委員会に上申する。認定の取消しや一時停止の判定に関する異議申立ての場合は、解決するまで認定の取消しや一時停止の実施を停止する。

6.4 異議申立てへの回答

取扱い部門で対応できるものはその結果を、調停委員会による場合は調停委員会での結

果を、申立て機関に理由を付して文書で30日以内に回答する。

この回答に対し1回のみ再異議申立てが出来る。本協会よりの回答から10日以内に再異議申立ての意思を連絡し、30日以内に内容を記した正式な再異議申立て書を送付する。

これらの期限が過ぎた場合、再異議申立ては無効とする。再異議申立てに対し、本協会より受理通知を送付し、60日以内に回答する。

7. 苦情・異議申立ての公開

調停委員会で対応した苦情・異議申立てとそれに対する処置結果の概要は原則として公開する。調停委員会で対応しないものでも公開が適切と判断したものは公開する。

申立て者の氏名・組織名・機関名の公開が適切と判断した場合、申立て者の了解を得た場合はこれを公開する。

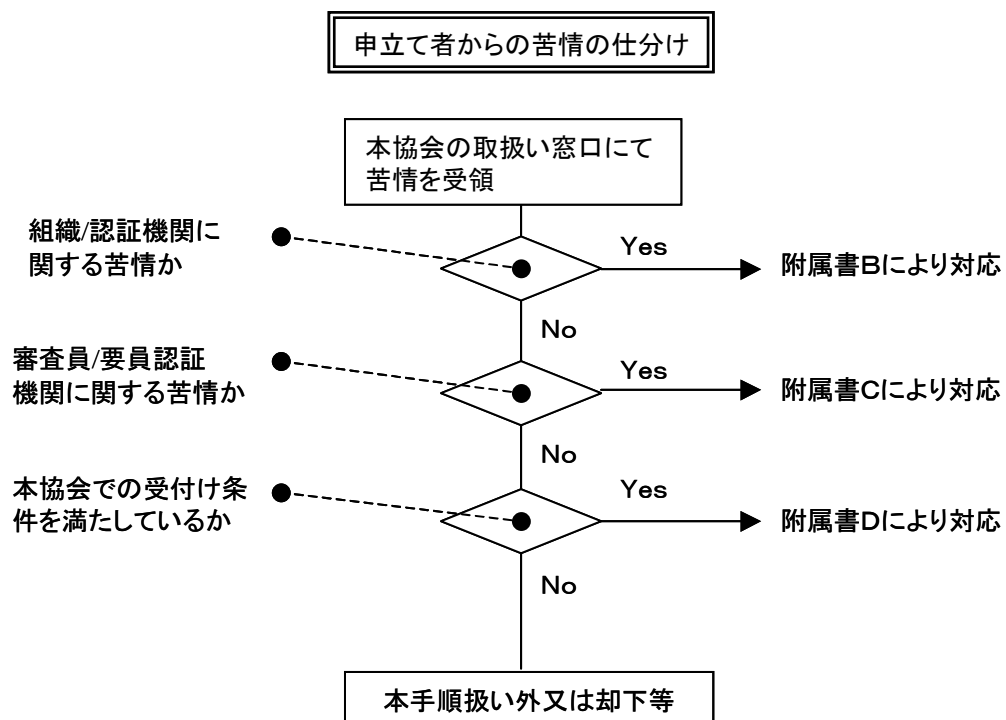
8. 記録

苦情及び異議申立ての受付けから解決に至るまでの経緯、結果及び関連する事項は記録する。この記録は非公開文書とするが、法律で定められている場合の調査、内部監査員による内部監査等において、守秘義務誓約書などの機密保持を行った上で開示することができるものとする。

認証機関又は要員認証機関に対する苦情情報は、機密保持を行った上で認定審査の場面で活用することができるものとする。

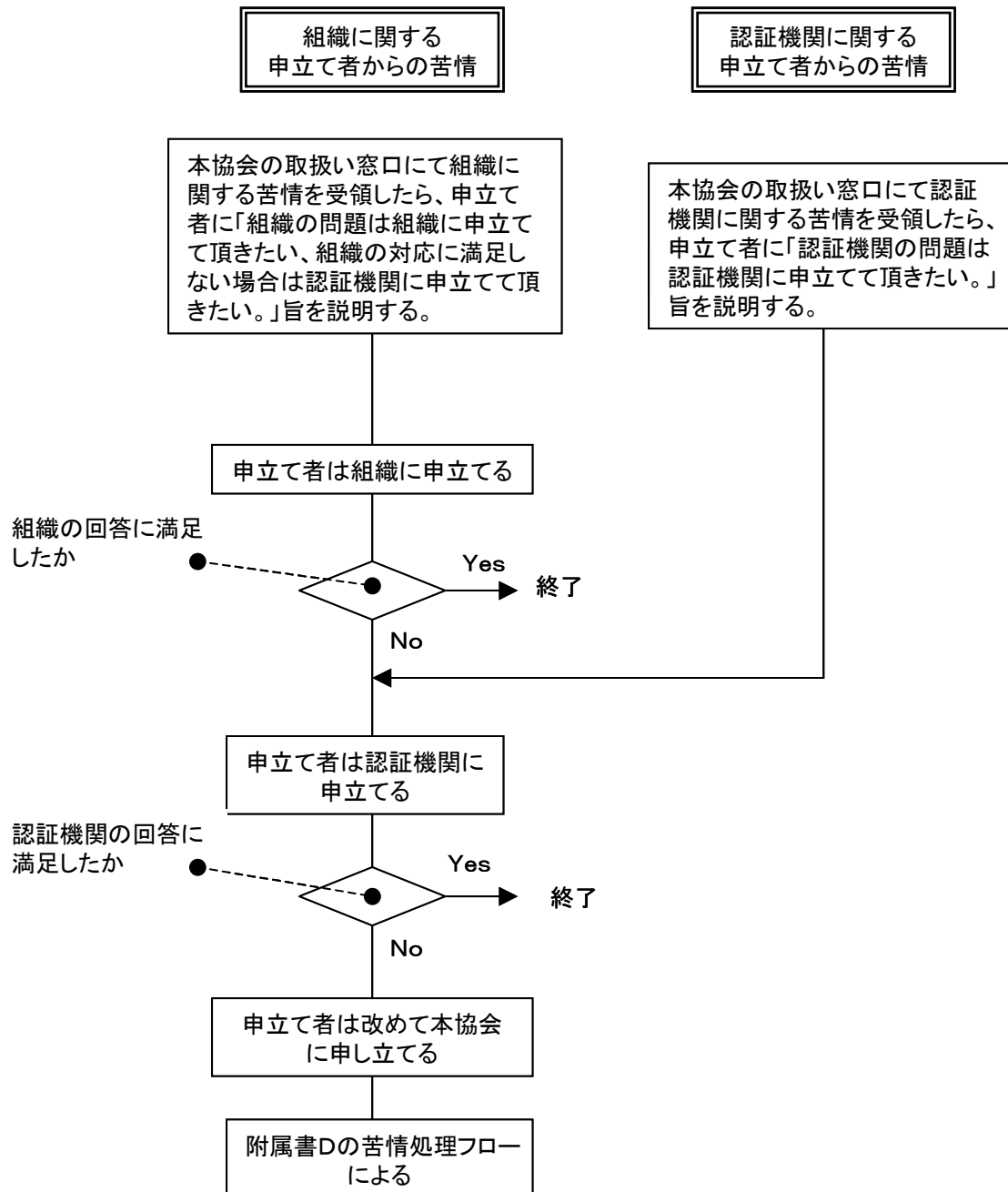
附属書A

苦情の受付処理フロー

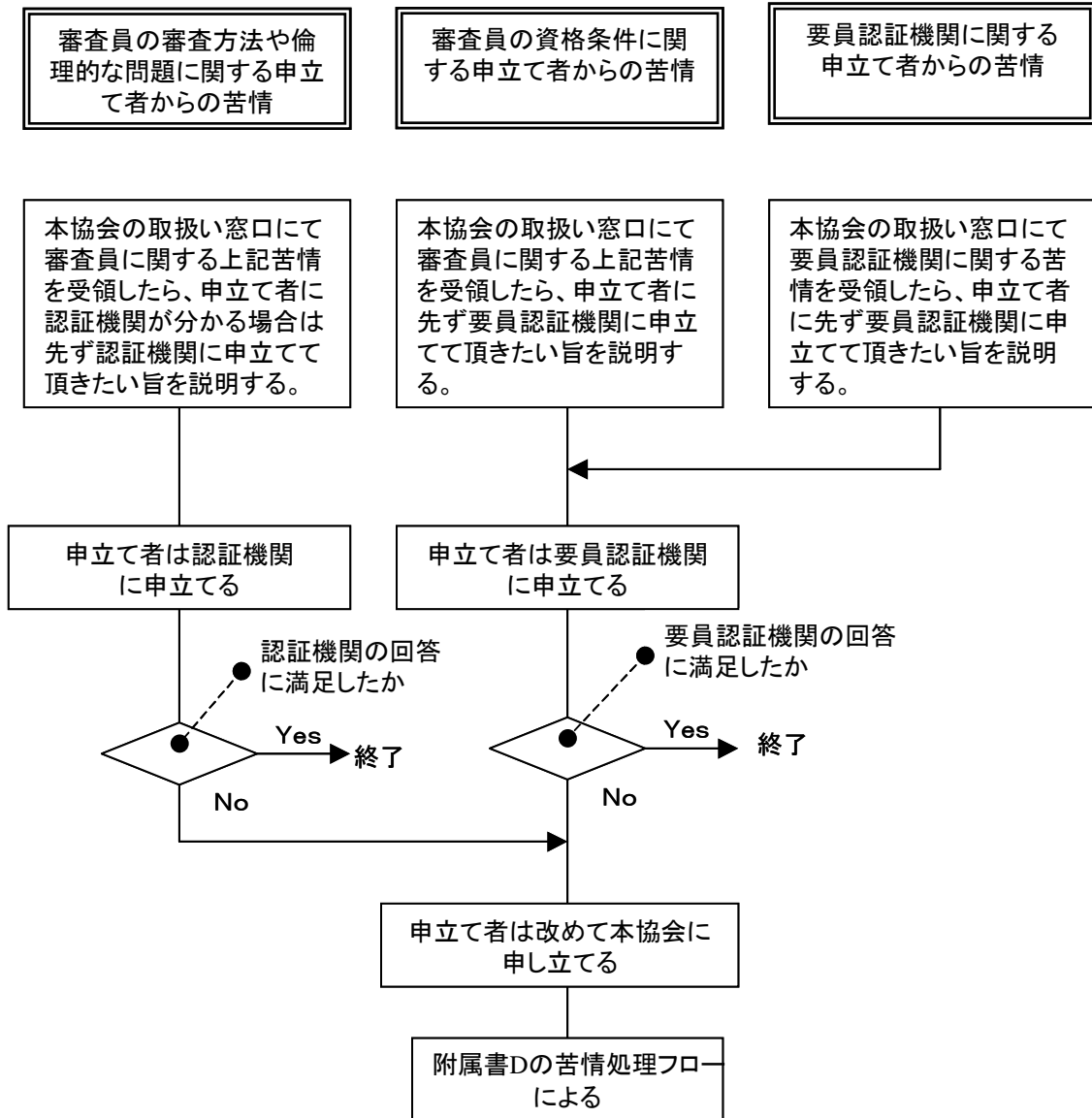


附属書B

組織／認証機関に関する苦情処理フロー

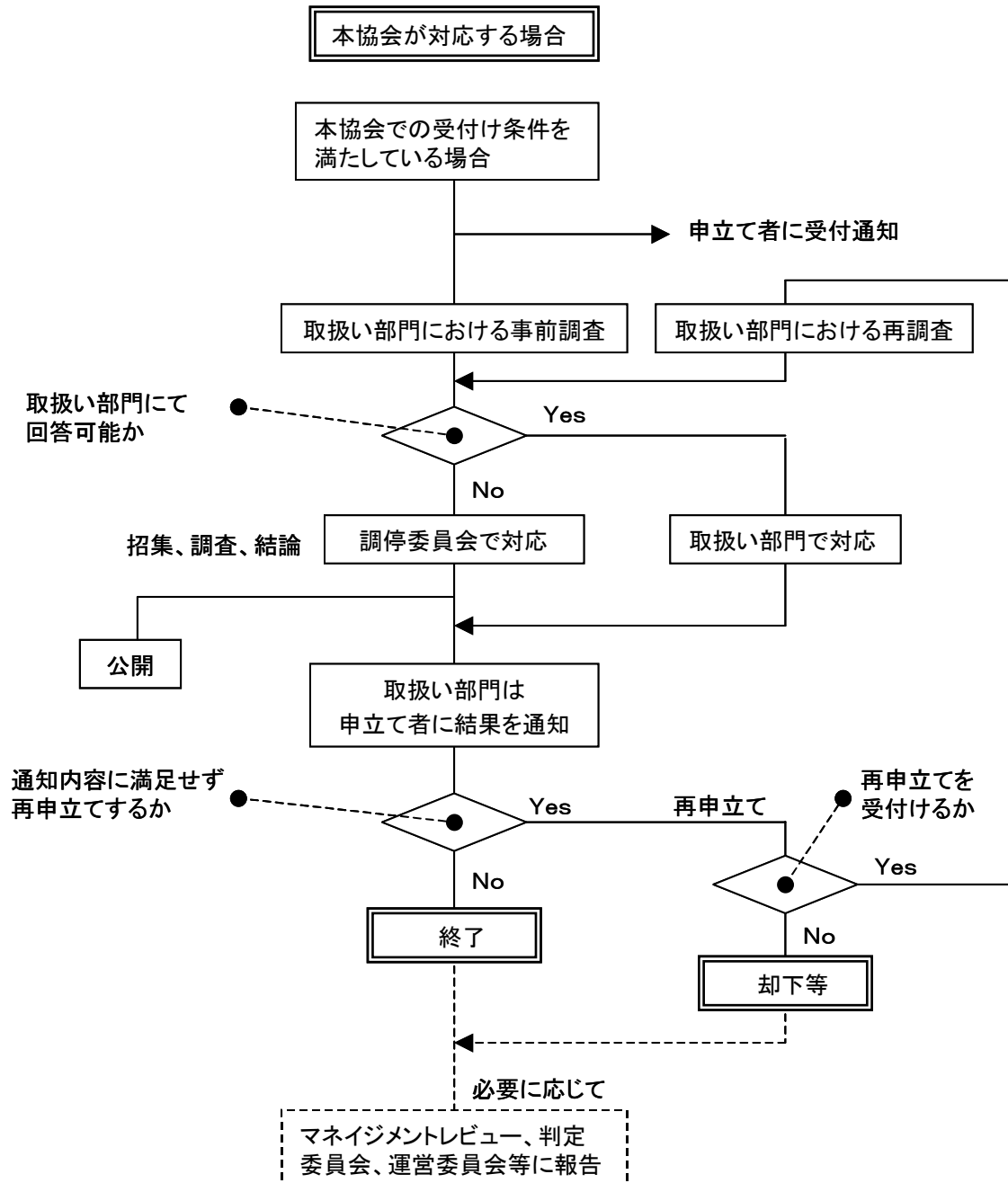


附属書C 審査員/要員認証機関に関する苦情処理フロー



附属書D

本協会の苦情処理フロー



附属書E

異議申立て処理フロー

