

## マネジメントシステム認証 苦情取扱規程

2019年9月1日制定

2022年4月1日改正

### (目的)

第1条 この規程は、一般財団法人建材試験センターISO審査本部（以下「JTCCM MS」という。）のマネジメントシステム認証事業（以下、「MS認証事業」という。）に関し、寄せられた苦情に迅速かつ確実に対処し、苦情を申し立てた者（以下、「申立者」という。）の不平・不満を解消し、苦情の再発防止、業務の改善等を行うことにより信頼性を向上し、もって、マネジメントシステム認証の公平性、適切性及び有効性を確保し、MS認証事業の健全かつ円滑な実施に資することを目的とする。

### (定義)

第2条 苦情とは、業務の遂行に当たって、マネジメントシステム第三者認証の利用者からJTCCM MSに寄せられた異議申立て以外の抗議、要求、不平、不満等をいう。

2 マネジメントシステム第三者認証の利用者とは、「マネジメントシステム認証品質マニュアル」に規定する組織、及びMS認証事業の登録組織の活動の利用者をいう。

3 認証業務に関する責任は、ISO/JIS Q 17021-1に基づいたものとする。

### (適用範囲)

第3条 この規程は、JTCCM MSが実施するMS認証事業に関し、申立者からの苦情への対処並びに再発防止の手続き及び手順について適用する。ただし、異議申立てに関しては、別途「マネジメントシステム認証異議申立て取扱規程」による。

### (苦情の受理及び分類)

第4条 苦情は、電話、電子メール、ウェブサービス等による問い合わせ又は申し入れ、並びにマネジメントシステム第三者認証の利用者からの申出によって受理する。

2 受理したものは、その内容により次のように分類する。

- (1) 分類 A 組織のMS認証登録に関するものであり、認証範囲内に該当するもので処置が必要なもの。（苦情）
- (2) 分類 B 前号以外のもので処置が必要なもの。（一般からの意見、苦情等）
- (3) 分類 C 組織のMS認証登録に関するものであり、認証範囲内に該当するもので処置が不要なもの。（意見、不満、その他知り得た情報）

3 前項の判断は、企画管理課長が行う。

(苦情の対処)

第5条 苦情を受けた場合の対処は、「苦情取扱基本規程」に基づき行うほか、次による。

- (1) 企画管理課長は、前条の分類 A 又は分類 C に該当する場合、当該業務の担当部長、課長（以下、「苦情対処担当部課長」という。）に報告する。
- (2) 苦情記録は、企画管理課長が保管するものとする。
- (3) 受理した苦情が JTCCM MS が責任を負う被認証組織の MS 認証登録に関するものであれば、被認証組織の認証されたマネジメントシステムの有効性・適合性を含めて対処する。
- (4) JTCCM MS の認証業務に対する苦情で、上級経営管理者が、認証業務のプロセスに対して見直しが必要であると判断した場合は、担当する部署、または苦情管理責任者に対して、是正処置を実施させる。

(主管部署)

第6条 この規程は、ISO 審査本部が主管する。

附 則 (2019年8月建試第I2019-129号)  
この規程は、2019年10月1日から施行する。

附 則 (2022年03月建試第2021-0694号)  
この規程は、2022年4月1日から施行する。