

# 苦情等処理手順

この手順書は、CBLが定める品質マニュアルの「7.13 苦情及び異議申立て」についてその手順を定めるものである。

## 1. 苦情及び異議申立て

申請者又は登録組織、あるいはそれ以外の方も、CBLの認証業務活動に関し苦情を申立てることができる。また、申請者又は登録組織は苦情及び認証に関するCBLの決定事項について、それ以外の方は苦情に関するCBLの決定事項について、異議申立てができる。

苦情及び異議申立てへの対応は、以下により実施する。

### 1.1 苦情

#### 1.1.1 苦情の受付

- 1) 苦情は、電話又は文書（FAX、電子メールも含む）のいずれによる場合も受け付ける。なお、電話での場合は苦情の内容を正確に把握するために、文書での提出を依頼することがある。
- 2) 苦情を受けた要員は、苦情申立て者に受け付けた旨を直ちに通知するとともに、その内容を「苦情等受付／処理記録」に記録し、認定・管理課長の確認を得て、認証管理責任者に提出する。

#### 1.1.2 苦情の処理

- 1) 認証管理責任者は、当該苦情の内容を確認の上、担当部署を決定し、調査を指示する。
- 2) 担当部署は、当該苦情の担当部署へ当該苦情について聞き取りを行い、その内容を調査、確認し、処理の具体的な内容を「苦情等受付／処理記録」に記録して認証管理責任者に報告する。
- 3) 認証管理責任者は、重大な苦情の場合等、必要に応じて上級経営管理者まで報告し、上級経営管理者の指示に従い対処する。
- 4) 担当部署は、処理の結果を苦情申立者に回答する。
- 5) 苦情申立者は回答に異議がある場合は、異議申立てを行うことができる。

### 1.2 異議申立て

#### 1.2.1 異議申立ての受付

- 1) 異議の申立ては、申立ての事由が発生した日から45日以内に「異議申立書」の提出をもって行う。
- 2) 異議申立てを受けた要員は、その内容を「苦情等受付／処理記録」に記録し、認定・管理課長の確認を得て、認証管理責任者に提出する。認証管理責任者は経営管理者会議に諮り、上級経営管理者の承認を得る。
- 3) 認証管理責任者は、異議申立者に受け付けた旨を通知する。なお、受け付けない正当な理由がある場合はその旨を書面で異議申立者に通知する。

#### 1.2.2 異議申立ての処理

# 苦情等処理手順

- 1) 認証管理責任者は、当該異議申立ての内容を確認の上、担当部署を決定し、調査を指示する。
- 2) 当該異議申立て及び調査結果について審議を行うため、上級経営管理者、経営管理者、申立者及び中立・公正な第三者による審議会を開催する。第三者の選定に当たっては、あらかじめ申立者の合意を得る。審議会の運営に係る主管部署（事務局）は認定・管理課が行う。
- 3) 申立者が、正当な理由なくして審議会を欠席した場合には、異議申立てを撤回したものとみなす。
- 4) 認定・管理課は、審議会において処理内容が確定した場合は、審議会の議事内容を議事録としてまとめ、審議会参加者の署名をもって合意文書として記録し、申立者に通知する。
- 5) 認定・管理課は、以上の経過及び処理結果について「苦情等受付／処理記録」に記録する。

## 2. その他

- 2.1 認定・管理課は、認証管理責任者に報告し、承認を得て当該異議申立て期間中は異議申立てに関わる部分の評価・認証行為を中断することができる。
- 2.2 審議会の開催及び異議申立てに係る経費は、異議申立者に負担を求めることができる。負担額については、認定・管理課が異議申立て者と受付時に協議する。
- 2.3 認証管理責任者は、苦情及び異議申立ての結果、業務の実施方法等に是正が必要と判断した場合は、関連する部署に是正処置の実施を指示する。

## 3. 記録の保管

苦情等受付／処理記録、異議申立書、異議申立てに対する回答に係る通知文書、審議会開催記録（資料、議事録等）、是正処置記録は、認定・管理課が管理保管する。

### （附則）

この手順は、2020年3月23日から適用する。

# 苦情等処理手順

## 異議申立ての処理フロー

