

# 苦情処理手順

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

## 1. 異議申し立て及び苦情の処理

異議申し立て及び苦情の処理は、別添のフローによるほか以下により実施する。

### 1.1 一般の苦情

- 1) 苦情は、電話又は文書のいずれによる場合も受けることとする。
- 2) 苦情を受けた要員は、その内容及び処理の具体的な内容を「苦情等受付／処理記録」に記録し、業務管理部長に提出する。
- 3) 前項の処理方法について必要な場合は、あらかじめ品質システム管理責任者又は住宅部品評価部長に相談し、指示を受ける。
- 4) 品質システム管理責任者は、処理の結果を住宅部品評価部長に報告する。

### 1.2 評価・認証結果等に関する異議申し立て

- 1) 異議の申し立ては、申し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) 処理内容は、評価業務グループ長が住宅部品評価部長の承認を得て、異議申し立てに対する回答を書面により申し立て者に通知する。その他は、上記 1.1 2) から 4) に準じて行う。

## 2. 紛争の処理

紛争の処理は、別添のフローによるほか以下により実施する。

- 2.1 異議申し立て又は苦情を提起した当事者は、CBLが行った処置についてその結果を了承できない場合は、紛争の申し立てを行うことができる。
- 2.2 紛争の申し立ては、異議申し立てに対する回答等を受取後 45 日以内に「紛争申立書」の提出をもって行う。
- 2.3 企画管理グループは、紛争申し立てを受け付けない場合は、その理由を記載した書面をもって申し立て者に通知する。
- 2.4 企画管理グループは、紛争の申し立てを受け付けた場合は、受け付けた旨を申し立て者に通知する。

また、当該紛争処理について審議を行うため、住宅部品評価部長、申し立て者及び中立・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、あらかじめ申し立て者の合意を得る。審議会の運営については、別途「紛争処理審議会運営要領」(15P-n1)に規定する。
- 2.5 申し立て者が、正当な理由なくして審議会を欠席した場合には、紛争の申し立てを撤回したものとみなす。
- 2.6 企画管理グループは、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する。

# 苦情処理手順

2.7 企画管理グループは、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。

## 3. その他

3.1 評価業務グループ及び企画管理グループは、住宅部品評価部長の承認を得て当該紛争処理期間中は紛争申し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。

3.2 審議会の開催及び紛争処理に係る経費は、紛争申し立て者に負担を求めることができる。負担額については、企画管理グループが紛争申し立て者と受付時に協議する。

3.3 品質システム管理責任者は、異議申し立て、苦情及び紛争処理の結果、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。

## 4. 記録の保管

苦情等受付／処理記録、異議申立書、異議申し立てに対する回答に係る通知文書、紛争申立書、紛争申し立ての受付等に係る通知文書、審議会開催記録（資料、議事録等）、是正処置記録は、企画管理グループが管理保管する。

### （附則）

この手順は、2015年1月1日から適用する。

# 苦情等処理手順

# 苦情処理手順

## 異議申し立て・紛争の処理フロー

