

苦情及び異議申立てへの対応

1. 苦情

- 1) 日本化学キューエイ株式会社（以下「JCQA」という）の管理責任者は、認証の受審組織やその他の利害関係者から JCQA の審査活動に対する苦情を文書で受理したときは、速やかに苦情対策委員会を招集して、処理を開始します。口頭で受けた場合は、文書での提出を依頼します。但し、苦情が匿名やさらなる接触が不可能な状態で寄せられた場合は、情報としてだけ受け取り、ここで言う苦情には扱いません。
- 2) 受理した苦情について管理責任者は関係審査部長に指示し、JCQA が責任を負う認証活動に関係するものかどうかを確認し、関係がなければそれ以上の処置は行いません。苦情が JCQA の審査活動に関するものである場合、管理責任者が調査し、3) に従った処置を行います。
管理責任者、当該審査部長、又は苦情対策委員会から指名を受けた調査担当者（以下単に担当者と呼ぶ）は、苦情について、当該の受審組織に対して、可及的速やかに照会します。
- 3) JCQA の活動に原因があった場合は、管理責任者は、その原因を調査し苦情対策委員会に報告して是正処置を取ります。
- 4) 管理部長は、苦情の受理から始まる処置の進捗を苦情申立者に適宜必要に応じ報告し、苦情対策委員会で審議決定された内容を文書で伝達します。
- 5) 管理部長は苦情の内容及び決定内容を公表するかどうか、どの範囲とするかについて苦情申立者と協議し決定することがあります。

苦情対策委員会：

- a) 苦情について審議し処置するために、JCQA 社内に設けます。
- b) 社長を委員長、常勤役員会メンバーで構成され、複数の委員を招集して開催し、審議の上、委員長が決定をします。

2. 異議申立て

- 1) 管理部長は、異議申し立てを受理した場合、直ちに、異議申立処理委員会を設置します。委員長は、異議調査チームを設置する場合があります。
- 2) 異議申立処理委員会及び異議調査チーム構成員は、担当審査員及び認証決定者以外の力量のある者で構成します。
- 3) 管理部長は異議申立ての提出、調査及び異議申立てに関する決定が、申立者に対する差別的行動にならないよう配慮します。
- 4) 異議調査チームは、異議申立者の主張、審査の過程、認証決定の過程を調査し、必要に応じて、現地確認調査を行い、調査結果を異議申立処理委員会に提出します。異議申立処理委員会は、異議調査チームの報告を審議し、異議申立の有効性を判定します。JCQA

の社長は、認証決定の変更が必要な場合はその処置を行います。

- 5) 管理部長は、異議申立てを有効と判定し、認証決定の変更をする場合は、その原因を調査し是正処置を取ります。管理部長は、異議申立処理の過程を記録し、保管します。
- 6) 管理部長は、異議申立ての受理から始まる処理の進捗を異議申立者に適宜必要に応じ報告し、異議申立処理委員会で審議決定された内容を文書で伝達します。

異議申立処理委員会：

- a) 異議申し立てについて審議し処理するために、JCQA社内に設けます。
- b) 公平性を担保するために、社長が委嘱するJCQAの社員を含まない3～5名で構成し、委員長を委員の中から互選で選出します。