

苦情・異議申立て等の取扱い

申立て対象

苦情 (complaint)

当認証事業本部の活動に関し、回答を期待して行う不満の申立てで、異議申立て以外のもの。

異議申立て (appeal)

当認証事業本部が行った資格試験及び認証に関わる決定に対して不服がある場合に再考を要請すること。

- * 文書以外での申立てはお受けできません。
- * 匿名での申立ては原則お受けできません。
- * 当認証事業本部の活動や決定に対する苦情・異議申立てに限ります。それ以外の申立て等につきましては、お答えできない場合があります。
- * 機密保持により、苦情・異議申立てに対してお答えしかねる場合があります。

申立ての方法

- (1) 苦情の表明及び異議申立ては、その事由発生を知り得た日から 30 日以内に、必要事項を文書に明記の上、当認証事業本部に送付してください。
- (2) 文書記入事項 (必須)
 - ・ 苦情・異議申立て者の連絡先 (ご氏名、住所、所属、電話番号、メールアドレス等)
 - ・ 苦情・異議申立ての発生時期、場所
 - ・ 苦情・異議申立ての内容

申立ての取扱い

苦情 (complaint)

- (1) 内容に正当性があると認められる場合、苦情申立ての正式な受理とさせていただきます。当認証事業本部の活動に関係しない問題の場合、苦情として受理できない旨、申立て者に通知いたします。
- (2) 可能な場合、苦情の受領、苦情処理の進捗状況、苦情処理に関わる決定及び苦情処理の終了を、苦情申立て者に通知します。

異議申立て (appeal)

- (1) 異議申立て内容を評価して、異議申立てとして受理すべきか否かを決定します。
- (2) 異議申立てが受理された場合、その旨申立て者に文書で通知します。また、申立てが却下された場合には、文書にて通知いたします。なお、必要に応じ進捗状況を申立て者に通知します。
- (3) 受理された異議申立てについて状況を確認すると共に必要な情報を収集し、これらの情報を添えて「資格試験及び認証に関わる決定を行った委員会 (以下、「委員会」という)」に再審議を上申します。「委員会」は、上申に基づき再審議を行い、異議申立てに対する決定を行います。「委員会」の決定事項は申立て者に通知いたします。

<異議申立て受理の条件> 資格試験及び認証に関わる決定に直接関わる内容であること。