

異議・苦情申立て手順

JCLAマネジメントシステム文書

JCLA PR-16

1999年 1月25日 制 定

2007年10月23日 改訂第3版



この文書はJCLAが作成したものです、許可無く転載及び引用を禁じます。

日本化学試験所認定機構（JCLA）

〒104-0033 東京都中央区新川1-4-1

住友六甲ビル7F （社）日本化学工業協会内

TEL：03-3297-2598

FAX：03-3297-2612

URL：<http://www.jcla.org/>

異議・苦情申立て手順

1. 適用範囲

この規程は、JCLA が行う試験所認定を受審する申請試験所又は JCLA が認定登録した認定試験所が、JCLA が行った試験所認定審査のプロセス及び結果に対して異議申立てをする場合、もしくは、認定機関又は認定された試験所の活動に関して苦情の申立てをする場合の手順とその処理について定める。

2. 参照文書

この規定は以下の文書の該当部分に準拠している。

- a) JIS Q 17011:2005 (ISO/IEC 17011:2004)
- b) JCLA QM-01 「品質マニュアル」
- c) JCLA PR-10 「認定業務手順書」

3. 定義

- a) JIS Q 17025 及び JIS Q 17011 に規定された定義
- b) JCLA: 日本化学試験所認定機構の英語表記 (Japan Chemical Laboratory Accreditation) の略称
- c) 申請試験所: 試験所認定審査を申請した試験所
- d) 認定試験所: JCLA で認定された試験所
- e) 異議申立て: 申請受理の拒絶、審査の拒絶、是正処置の要求、認定範囲の変更要求、認定拒否、一時停止又は取り消しなど認定プロセスの各段階において、試験所にとって不利益な決定がなされたときに認定機関に再考慮を要請すること。
- f) 苦情: 認定機関又は認定された試験所の活動に関して、組織又は個人による異議申立て以外の、認定機関への不満の表明。

4. 異議申立て、及び苦情の申立て手順

4.1 異議・苦情申立て書

JCLA に対し、異議を申立てる試験所又は第三者は、申立てする異議について、その内容を様式 異－1 「異議・苦情申立て書」に明確に記載して以下の宛先に送付する。また、事実を証明できるものがあればこれを申立て書に添付する。

また、苦情を申立てる試験所又は第三者は、異議申立てと同様に、様式 異－1 「異議・苦情申立て書」に苦情内容を記載して送付するか、それ以外の方法、例えばメール、電話、口頭等で JCLA に申立てすることもできる。この場合には、苦情を受領した JCLA が、その苦情内容について、様式 異－1 「異議・苦情申立て書」に記録する。

JCLA における検討に際し、より詳細な情報が必要な場合は、JCLA は、申立てした試験所又は組織あるいは個人（以下申立て者）に必要な情報提供を依頼する。

異議・苦情申立て書 送付宛先：

〒104-0033

東京都中央区新川1-4-1 住友六甲ビル7階

(社) 日本化学工業協会内 JCLA 試験所認定センター

TEL：03-3297-2598

FAX：03-3297-2612

E-mail：info@jcla.org

4.2 検討結果の報告

申立てのあった異議もしくは苦情に関して、JCLA は、JCLA PR-10「認定業務手順書」に従って誠意をもって検討し、様式 異-2「異議申立て、苦情に関する処置報告書」に、事実関係の調査、原因の調査、検討結果、処置結果をとりまとめの上、申立て者に報告する。

4.3 不服の申立て

申立て者は、報告された JCLA の検討結果に対して不満を解消できない場合は、様式 異-3「不服申立て書」にその理由をつけて 4.1 項の宛先に提出する。

JCLA は誠意をもって不服内容を検討し、この検討結果は様式 異-4「不服申立てに関する処置報告書」をもって申立て者に報告する。

4.4 法的な紛争解決が必要な場合

法的な紛争解決を必要とする場合は、日本の法令を適用し、東京地方裁判所を管轄裁判所とする。

(様式 異-1)

日本化学試験所認定機構
認定評議会議長 殿

20 年 月 日

異議・苦情申立て書

下記の事項に関して異議・苦情の申立てをしますので、検討の上回答を報告するよう依頼します。

記

1. 申立て者

名称： _____

住所： 〒 _____

申立て責任者氏名： _____ 連絡先：TEL _____

2. 申立て内容

申立て分類^{注)}： 異議 苦情 (該当するものをチェック)

申立て事項発生日： _____ 年 月 日

申立て事項；(証拠になるようなものがあれば添付して下さい)

添付資料；

注)「異議申立て」は、申請受理の拒絶、審査の拒絶、是正処置の要求、認定範囲の変更要求、認定拒否、一時停止又は取り消しなど認定プロセスの各段階において、試験所にとって不利益な決定がなされたときに認定機関に再考慮を要請すること。また、「苦情」は、認定機関又は認定された試験所の活動に関して、個人又は組織による異議申立て以外の、認定機関への不満の表明です。

(様式 異-3)

日本化学試験所認定機構
認定評議会議長 殿

20 年 月 日

不服申立て書

下記の事項に関して不服の申立てをしますので、検討の上回答を報告するよう依頼します。

記

1. 申立て者

名称： _____

住所： _____

申立て責任者氏名： _____ 連絡先: TEL _____

2. 申立て内容

報告書 No. _____

申立て事項発生日： _____ 年 月 日

申立て事項：(証拠になるようなものがあれば添付して下さい)

添付資料；

