

認証に関する異議申立て、苦情及び紛争処理規則

非管理版

一般財団法人 発電設備技術検査協会
認証センター

JAPEIC-MS&PCC

A

1. 適用範囲

この規則は、一般財団法人発電設備技術検査協会 認証センター(以下、「JAPEIC-MS&PCC」という。)が行う製品認証に関する異議申立て、苦情及び紛争の処理手順について定める。

なお、本文中に呼び込まれている様式 No.(PGF 等)は、「様式集」(PCC-0201、PCC-0202 又は PCC-0203)を参照する。

2. 定義

● 異議申立て

異議申し立てとは、申請者又は認証された製品の溶接施工工場が、本認証センターの認証に関する決定に同意できないことを本認証センターに対して最終的には文書で表明すること、並びに本認証センターの認証活動の利用者が、自らが表明した苦情に対する本認証センターの決定に同意できないことを本認証センターに対して最終的には文書で表明することをいう。

● 苦情

苦情とは、申請者又は認証された製品の溶接施工工場が、本認証センターの活動に対する異議申し立て以外の不満足を本認証センターに対して最終的には文書で表明したもの、又は本認証センターの活動の利用者が、自らが表明した紛争に対する本認証センターの決定に同意できないことを本認証センターに対して最終的には文書で表明したものをいう。

● 紛争

紛争とは、申請者又は認証された製品の溶接施工工場が、本認証センターの活動に対する異議申し立て以外の不満足を本認証センターに対して文書以外で表明したもの、又は本認証センターの活動の利用者が、本認証センターの活動に対する不満足を本認証センターに対して表明(表明者が匿名によるもの及び表明者が特定されないものも含む。)したものをいう。

3 責任

3.1 認証センター長は、全ての関係者から表明される異議申立て、苦情及び紛争を、建設的かつタイムリーな方法で処置する責任を有する。

3.2 管理グループ長は、異議申し立て等に係わる情報入手次第、「異議申立て・苦情・紛争処理票」(PCF1801-1)を発行し、状況を管理する。

4. 異議申立ての処理手順

異議申立ての処理手順は以下のとおりである。その手順を「異議申立て、苦情及び紛争の取扱い手順フロー」(添付—1)に示す。

4.1 異議申立て処理組織(異議申立て処理パネル)

JAPEIC-MS&PCC は、公平性委員会に異議申立ての処理を行う異議申立て処理パネルを設置し、その権限を委譲する。異議申立て処理パネルは、公平性委員会により委員から選出された主査1名を含む3名の委員によって構成される。なお、異議申立て者との間に利害関係を有する委員は、当該パネルから除かなければならない。

異議申立て処理パネルの委員には、

(1)JAPEIC 所属の委員は含まないこと。

(2)異議申立てを行った事業者との間に雇用関係のある委員は含まないこと。
異議申立て処理パネル主査は、審査結果を公平性委員会に報告し、承認を得る。

4.2 異議申立ての申立て

- 4.2.1 異議申立てを申立てる者(以下「申立者」という。)は、申立ての事由が発生した日から暦日で45日以内にその申立てを JAPEIC-MS&PCC に提出しなければならない。
- 4.2.2 異議申立ては、その申立ての根拠を添えて行わなければならない。
- 4.2.3 JAPEIC-MS&PCC の職員は、異議申立ての申立てを妨げてはならない。

4.3 異議申立ての審理

- 4.3.1 異議申立て処理パネル主査は、異議申立ての報告を受けた後、可及的速やかに異議申立て処理パネル会議を開催する。
- 4.3.2 異議申立て処理パネル主査は、申し立者に意見表明の機会を与える。異議申立者の製品認証活動に携わった JAPEIC-MS&PCC の関係者及び申立者、その他異議申立て処理パネルが必要と認める関係者に対し、異議申立て処理パネル会議に出席を求めることがある。また、申立者は、異議申立て処理パネル会議開催の1週間前までに異議申立て処理パネル主査に文書で申立てをした場合に限り、自己の指名する証人の出席をさせることができる。
- 4.3.3 異議申立て処理パネル主査は、出席者に開催日の遅くとも10日以前に開催日を通知する。正当な理由なく申立者が欠席した場合、異議申立ての撤回があったものとみなす。
- 4.3.4 なお、4.3.1～4.3.3 項に規定した処理パネル会議を開催することを原則とするが、異議申し立ての内容、処置の緊急性などの理由から異議申立て処理パネル主査の判断により、書面審査方式をとることができる。手順は、4.3.1～4.3.3 項に準じて行う。

4.4 判定と処理

- 4.4.1 判定は、異議申立て処理パネル委員の主査を含む3分の2以上の議決による。
- 4.4.2 異議申立て処理パネルは、申立て後6ヶ月以内に結論を出さなければならない。

異議申立て処理パネルは、判定の結果を公平性委員会及び担当理事に報告する。

JAPEIC-MS&PCC は、異議申立て処理パネルの報告に基づき、申立者に異議申立ての受諾又は却下を文書で通知する。JAPEIC-MS&PCC は、異議申立て処理パネルの決定により申立てが受諾されたときは、是正処置を含めて適正な処置をとる。異議申立てについては、JAPEIC-MS&PCC の通知をもって最終とする。

4.5 JAPEIC-MS&PCC における処置

JAPEIC-MS&PCC は、異議等の審理結果に基づき、必要に応じて適切な修正、是正処置又は予防処置をとる。

4.6 記録

管理グループは、異議申立ての記録並びに是正処置に関する記録を維持する。

5. 苦情又は紛争等の処理手順

苦情又は紛争の処理手順は以下のとおりである。その手順を「異議申立て、苦情及び紛争の取扱い手順フロー」(添付—1)に示す

5.1 苦情又は紛争の申立て

5.1.1 苦情又は紛争(以下「苦情等」という。)を申立てる者(以下「申立者」という。)は、申立ての事由が発生した日から暦日で45日以内にその申立てを JAPEIC-MS&PCC に提出しなければならない。

5.1.2 苦情等は、その申立ての根拠を添えて行わなければならない。

5.1.2 JAPEIC-MS&PCC の職員は、苦情等の申立てを妨げてはならない。

5.2 苦情等の受理

5.2.1 JAPEIC-MS&PCC は、苦情等の申立てがあった場合、当該文書の受領をもって受理とする。

5.2.2 JAPEIC-MS&PCC は、苦情等の申立てがあった場合、審理の期間中、当該申立て者の評価、認証又は維持の判定を保留する。

5.3 苦情等の審理

5.3.1 JAPEIC-MS&PCC は、苦情等が申立てられた場合、認証センター長は、可及的速やかに JAPEIC-MS&PCC の関係者を招集し、苦情等の審理を行う。なお、審理を行う場合のメンバーの構成は、JAPEIC-MS&PCC の認証センター長、管理グループ長及び製品認証グループ長の3人とする。ただし、その中に直接利害関係を有する者(直接評価に係わった者)は外すこととする。

認証センター長は、申し立者に意見表明の機会を与える。苦情等の審議に必要なに応じて、申立者に出席を求めることがある。この場合、JAPEIC-MS&PCC は、申立者に開催日の遅くとも10日以前に開催日を通知する。

5.3.2 JAPEIC-MS&PCC は、申立て後、3ヶ月以内に結論を出さなければならない。

5.3.3 JAPEIC-MS&PCC は、紛争の申立てについて、認証センター長は、審理結果を申立者に文書で通知する。

5.3.4 JAPEIC-MS&PCC は、苦情等の申立てについて審理を行い、判定を行った場合は、苦情等に関する審理内容及び是正処置について、担当理事及び公平性委員会に報告する。

5.4 JAPEIC-MS&PCC における処置

JAPEIC-MS&PCC は、苦情等の審理の結果に基づき、必要なに応じて、是正処置又は予防処置をとる。

5.5 記録

管理グループは、苦情等の記録並びに是正処置に関する記録を品質記録として維持する。

異議申立て、苦情及び紛争の取扱い手順フロー（添付—1）

