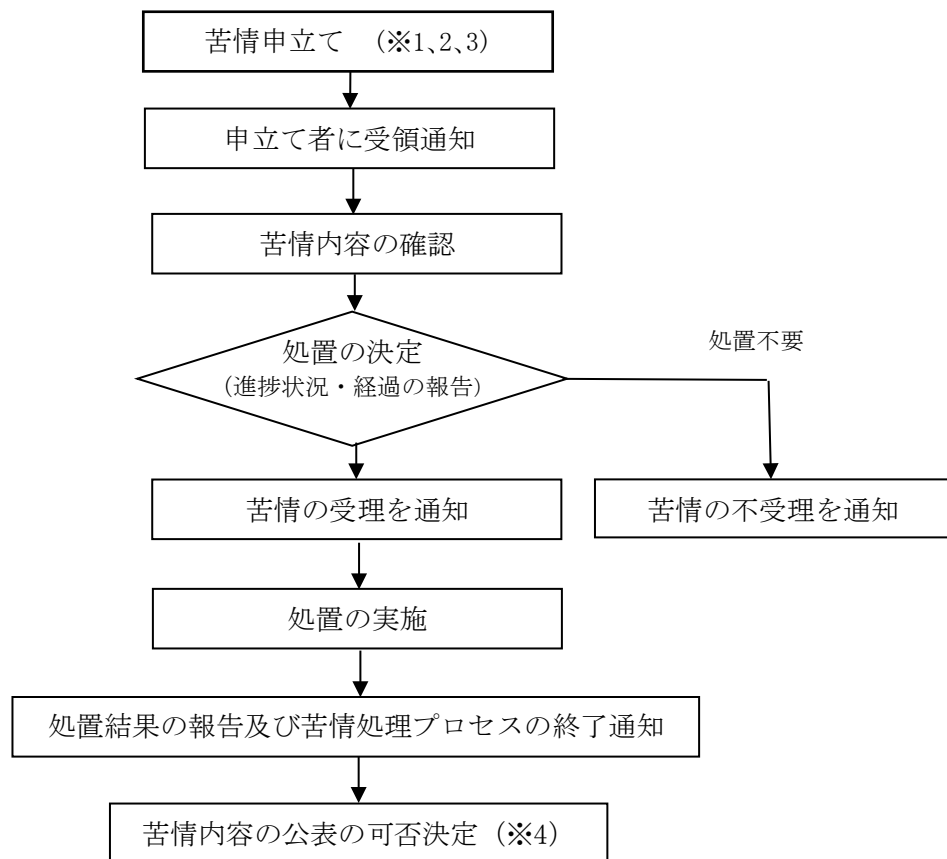


【日科技連 I S O 審査登録センター 苦情処理プロセスの概要】



※1 匿名での苦情は対応いたしかねます。

※2 苦情は必ず文書にてご提出いただきます。(当センターホームページからご記入下さい。)

※3 申立ての事由の発生又はそれを知り得た日の翌日から 45 日以内に申立ててください。

※4 苦情内容及びその決着内容を公表するか否か、また公表する場合どの範囲にするかを苦情申立て者ならびに当該組織とともに決定いたします。

苦情が当該組織の不正行為によるもの場合で、かつ、当センターの処置が、結果として、当該認証を取り消した場合、当該情報を、認証取消後 1 年間又は当該組織が新たに認証されたことが確認されるまでの間のいずれか短い期間公表する。

※不正行為とは、認定又は認証の規則の意図的な違反につながる、関連する利害関係者への意図的な不実表示、情報の隠蔽、虚偽の情報の提供のことを指す。

- ・入手した個人情報は本人の許可なく開示いたしません。なお調査の過程で状況により対象組織等において個人の特定につながる場合もありますことを予めご承知下さい。
- ・申立て者に対する回答期日は、原則として受付日から 60 日以内になります。また苦情対応プロセスの様々な段階において、申立て者に対して進捗状況を報告することとし、少なくとも 30 日以内に一回は報告いたします。
- ・苦情処理の終了をご同意いただいた場合、又は苦情処理の終了の通知後 30 日以内に苦情が再表明されない場合、対応の完了といたします。

なお、苦情申立てに関わる処理に対して不服申立てがあった場合、当センターは可能な限り誠意をもって対応します。しかし、不服申立ての解決に満たない場合には必要に応じて顧問弁護士と協議し、その対処方法を申立て者に回答します。

対処方法には法的解決が含まれる場合には、正規の法手続きを行い、司法の判断を得ます。なお、原則訴訟は当センターの所在地を管轄する裁判所にて行います。

また苦情に関わる内容が係争中であった場合には、判決が確定するまでその受領を保留とします。また、その争点において申立て者が全面敗訴した場合には法廷での判決に従って対応しないこととします。