

制定日	2024年12月16日
改定日	****年**月**日
制定・改訂	初版
承認者	荒川

苦情・異議申立て規則

1. 目的

この規則は、リサイクルプラスチック材料認証制度スキーム規程の規定に基づき、認証業務に関する苦情及び異議申立ての解決を図るために定める。被認証者及び認証業務の結果の利害関係者が、円滑に行うため認証業務室が実施する認証業務全体に適用する

2. 適用範囲

この規則は、被認証者及び認証業務の結果の利害関係者（以下、「被認証者等」という。）が認証手続き及び認証業務の結果に苦情又は異議申立て（以下、「異議申立て等」という。）を行う際の手続きについて定め、認証業務全体に適用する。

3. 用語及び定義

この規則で用いる用語の定義は、JISQ17000 によるほか、次による。

3.1 苦情

認証業務室の認証活動に関して、利害関係者が回答を期待して行う不満の表明で、異議申立て（3.2）以外のもの

3.2 異議申立て

認証のプロセスにおける決定に関して申立者が行う、その不利な決定の再考を求める要請で次の事項を含む

- 申請を受理しない。
- 評価又は判定を行わない。
- 認証を授与しない。
- 是正処置を要求する。
- 認証範囲を縮小する。
- 認証の一時停止又は取消しを決定する。
- その他、認証の授与を妨げる行為をする

4. 苦情及び異議申立ての申し出

4.1 苦情及び異議申立ての取扱い窓口

苦情及び異議申立ての取扱い窓口は認証業務室業務管理 G とする。

連絡先：一般財団法人化学研究評価機構 高分子試験・評価センター認証業務室
業務管理 G

E-mail：r_ninsyou@jcii.or.jp

住所：東京都江東区東雲 2-11-17

電話：03-3527-5115

4.2 異議申立て等の申し出

異議申立て等の申し出の方法は、口頭、電話、Eメール及び文書のいずれでもよい。その際、申立者が住所、氏名、連絡先及び利害関係を伝えた場合に、異議申立て等として受理することができる。

5. 通知

異議申立て等として受理し、申立内容が認証業務室として責任を負う認証活動に関連するものかを判断して、関連する場合には異議申立て等として扱うことを申立者に通知するものとする。

6. 情報収集

申立者は、認証業務室の要請に応じて申立内容に関連する情報をできる範囲で、提供するものとする。

7. 異議申立て等の解決処理に関する決定のプロセス

認証業務室は、申立者の協力も得て、異議申立て等を解決するための処置を決定するために可能な限り必要な情報を収集し検証する。また、当該の異議申立て等に係る認証活動に関与した者は、異議申立て等を解決するための処置を決定するためのプロセスに関与させない。

8. 苦情処理の結果の通知

認証業務室は、可能な場合には必ず、苦情処理プロセスの結果及び終了を申立者に対し正式に通知する。

9. 異議申立ての処理の結果の通知

異議申立ての解決プロセスの結果及び終了を申立者に対し、正式に通知する。

10. 制定及び改定

この規則の制定及び改定は、トップマネジメントが承認する。